

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ, РАБОТАЮЩИХ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Иванова А. М.

*ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», Иркутск, Россия
E-mail: Anastasya@elcity.ru*

Работа посвящена исследованию феномена эмоционального выгорания, который хорошо изучен в зарубежной психологии и практически неизвестен в нашей стране, а также профилактике синдрома у работников в сфере информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), поскольку наличие выгорания влияет не только на психофизическое благополучие отдельных работников, но и на здоровье организации в целом. Синдром эмоционального выгорания всегда сопровождается профессиональной деформацией, что позволяет рассматривать это явление в области профессионального стресса. Еще одна концепция синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) – это механизм психологической защиты, разработанный индивидуально в виде полного или частичного исключения эмоций в ответ на выбранные психотравматические эффекты [1].

Постоянные овертаймы, пропущенные отпуска и больничные, недостаток признания и карьерного роста – типичные проблемы софтверной индустрии. Несмотря на все разговоры об «инвестировании в знания», даже наиболее умные и высококвалифицированные сотрудники часто воспринимаются как безликая рабочая сила, расходный материал, который в случае чего можно легко заменить на новых, более дешевых трудяг. Неудивительно, что это приводит к профессиональному выгоранию, и самые опытные члены команды могут либо уйти из компании в поисках лучших условий, либо вообще сменить сферу деятельности.

Любой трезвомыслящий менеджер должен понимать, что это совершенно недопустимо, и подобные проблемы в долгосрочной перспективе обязательно ослабят компанию. Тем не менее команды разработчиков скатываются в порочные режимы работы еще до того, как менеджеры это заметят. Если все наше профессиональное сообщество надеется обратить эту тенденцию вспять, то менеджеры должны научиться распознавать признаки разрушения рабочей среды и, что гораздо важнее, быстро принимать нужные корректирующие меры.

В ИТ-отделах больших предприятий только немногие менеджеры осознают, какой разрушительный эффект оказывают овертаймы на сотрудников, а значит, и на всю компанию.

Когда работать становится просто невозможно, самые яркие и талантливые личности обычно покидают компанию первыми. Это совершенно логично: имея высокую квалификацию, они наверняка найдут себе место получше. В результате обычно падает общий профессионализм команды разработчиков, в итоге доходящий до минимального возможного общего знаменателя. Иными словами, чем больше менеджеры вынуждают программиста работать на износ, тем менее эффективно со временем начинает функционировать вся команда.

ИТ-консультант Брюс Уэбстер называет это явление «эффектом Мертвого моря», вода которого обладает такой соленостью, что там не выживают практически никакие организмы.

Менеджеры в силах побороть «эффект Мертвого моря». Можно контролировать рамки рабочего дня, предлагать доплаты или отгулы при абсолютной необходимости овертаймов. Можно увеличить длительность обязательного отпуска. Желательно ставить реалистичные сроки и бороться с привычкой «допилить» готовый продукт в последний момент.

Но самое важное – понимать ценность своих сотрудников как с трудовой, так и с чисто человеческой точки зрения. Даже в такой стремительно развивающейся сфере, какой является Интернет, каждый сотрудник заслуживает честного, достойного и уважительного отношения. СЭВ может возникать у человека, который вынужден работать не по призванию, но он не может отказаться от работы по ряду объективных причин. Не все симптомы СЭВ появляются одновременно, т. е. расстройство характеризуется длительным латентным периодом. Когда синдром выгорания начинает серьезно влиять на качество жизни, фармакологическое лечение поможет справиться с расстройством, схема которого выбирается на индивидуальной основе с учетом характеристик заболевания и клинических симптомов.

Предотвращение СЭВ включает в себя выполнение действий по улучшению здоровья, развитию способности к решению сложных ситуаций.

Часто эмоциональное выгорание рассматривается как трехступенчатый прогрессирующий процесс:

- первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»): работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом;
- вторая стадия («недостаток топлива»): появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном;
- третья стадия (хронические симптомы).

Чрезмерная работа без отдыха, особенно у трудоголиков, приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол».

Чтобы предотвратить дальнейшее усиление СЭВ, психологи рекомендуют начать лечение и увидеть «страх в глазах», т. е. признать факт расстройства [4]. Методы профилактики эмоционального выгорания основаны на диагностической работе по выявлению его уровней (фаз).

Если работник игнорирует психологические проблемы, не обращается за квалифицированной помощью, это состояние только ухудшается. При СЭВ принято понимать состояние, при котором человек чувствует себя морально, умственно и физически истощенным. Отрицательные эмоции чаще всего передаются коллегам и людям, с которыми необходимо общаться в течение дня.

В 1970-е гг. ученые массово отметили серьезность проблемы истощения и ее влияния на личность человека. Для того чтобы предотвратить начало заболевания, рекомендуют:

- посещать психотерапевта один раз в неделю;
- организовывать себе полноценный выходной день и делать в этот день только то, что вы действительно хотите сделать;
- организовывать небольшие перерывы во время напряженной работы.

СЭВ неизбежно влияет не только на профессионализм человека, но также на умственное и физическое здоровье. Чтобы избежать эмоционального выгорания, необходимо следовать определенным правилам: спать по ночам, делать только выполнимые задачи, развивать дружеские отношения с коллегами, слышать только положительные разговоры. СЭВ делает организм человека восприимчивым ко многим заболеваниям, особенно хроническим, таким как бронхиальная астма, псориаз и другие.

Синдром эмоционального выгорания – это состояние человеческой усталости на разных уровнях: психическом, психоэмоциональном, физическом [2]. Стоит обратить внимание на предупреждающие знаки, которые соответствуют синдрому. При определении стадии развития СЭВ учитываются следующие факторы: наличие симптомов выгорания, соматические жалобы, существующие хронические заболевания, психические расстройства, нарушения сна, использование транквилизаторов и алкоголя [3].

Часто причинами эмоционального выгорания являются недостаток сна, отсутствие поддержки со стороны родственников, невозможность расслабиться. В развитии синдрома эмоциональ-

ного выгорания служащих ИКТ важную роль играют как внешние, так и внутренние факторы.

Как уже упоминалось выше, СЭВ может произойти из-за постоянного стресса на работе. Для того чтобы предотвратить возникновение синдрома или усиления существующего феномена эмоционального выгорания, психологи рекомендуют научиться терпеть убытки. СЭВ происходит в контексте физического и психического истощения человека.

Необходимо знать, что СЭВ – это часто проблема профессии, которая должна адекватно решаться с возникновением симптомов, и своевременно предпринимать попытки внести коррективы в жизнь. Тенденция молодых рабочих убежать от проблем объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают, когда сталкиваются с реальностью, что часто не оправдывает их ожиданий, и служащие ИКТ при этом не являются исключением.

Литература:

1. Аболин Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека. Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1987. 261 с.
2. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине. М. : Наука, 1998.
3. Барабанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания // Вестн. Моск. ун-та. Серия 14. Психология. М., 1995. № 1. С. 54.
4. Немчин Т. А. Состояние нервно-психического напряжения. Л. : Изд-во Ленинград. ун-та, 1983. 187 с.
5. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психол. журн. 2002. № 3. С. 85–95.