

**Артеменко Л. П.**  
*канд. екон. наук, доцент*  
**Тригуб О. П.**  
*студент;*  
*Національний технічний університет України*  
*«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»,*  
*м. Київ, Україна*

## **ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ**

Сучасний динамічний та швидкий світ вимагає від нас дотримуватися такого ж ритму як у повсякденному житті, так і на своїх робочих місцях. Саме тому сьогодні усе частіше постає проблема вигорання працівників, котра є важливою не лише для співробітника, а й для управлінця.

Вперше термін «вигорання» або «burnout» був введений американським психіатром Х. Фреденбергером у 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами (пацієнтами) в емоційно навантаженій атмосфері для надання професійної допомоги. Сьогодні ж синдром вигорання трактують як стрес-реакція у відповідь на безжальні виробничі і емоційні вимоги, що походять від зайвої відданості людини своїй роботі з супутньою цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку, та характеризується порушенням продуктивності в роботі, втомою, безсонням або ж навіть вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин для зниження емоційної напруги.

Варто виділити групи ризику працівників, що найбільш схильні до синдрому вигорання:

1. Інтроверти. Людям із притаманною скромністю або сором'язливістю, схильністю до замкненості і концентрації на професійній діяльності занадто швидко можна піддатися синдрому професійного вигорання, особливо якщо їх психологічні особливості не узгоджуються із професійними вимогами професії.

2. Жінки, що переживають внутрішній конфлікт стосовно суперечностей між роботою та сім'єю. Особливо вагомим фактором впливу є тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорстокої конкуренції.

3. Працівники із характерною нестабільністю їх діяльності, що викликає хронічний страх втрати робочого місця або заробітної плати. Особливо стосується працівників, що повинні самостійно шукати собі клієнтську базу.

4. Працівники, що працюють в екстремальних умовах та стикаються з постійним ризиком для життя та здоров'я [1].

Синдром професійного вигорання є підтвердженим також і на законодавчому рівні: він входить до 11 видання Міжнародної класифікації хвороб (МКХ). Проте його класифікують не як хворобу або стан здоров'я, а як явище. Згідно з 11-тим Міжнародним класифікатором хвороб, вигорання - це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці. Тобто хронічний стрес на роботі може призвести до вигорання. Основні ознаки професійного вигорання: втрачається енергійність, з'являється відчуття виснаження; підвищується психологічне дистанціювання від роботи, негативні думки про роботу; знижується професійна ефективність [2].

Варто також відмітити, що даний синдром розвивається поступово та помірно, тому управлінець може вчасно виявити ознаки вигорання у працівників та почати з ними боротися та запобігати на схожих або однакових посадах. Розглянемо ж стадії професійного вигорання працівників:

1. симптоми проявляються у легкій формі з допомогою збільшення поблажок до себе з боку працівника, наприклад, через збільшення кількості перерв під час робочого дня або ж їх тривалості. Помічається забудькуватість та розсіяність працівника стосовно робочих моментів. Дану стадію не так просто виявити, адже симптоми доволі багатозначні і тому управлінцям радиться проводити запобіжні заходи для усіх працівників. Перша стадія може тривати 3-5 років, залежно від характеру робіт та особливостей робочих обов'язків;

2. у працівника спостерігається зниження інтересу до завдань та робочого процесу в цілому, у тому числі і спілкуванні з колегами. Людина починає себе виснаженою, відчуває апатію, втому, негативні емоції, головний біль та відчуття «нескінченності» робочого дня. На даній стадії симптоми проявляються регулярніше, мають затяжний характер і важко піддаються корекції. Тут управлінцеві потрібно вживати вагомих заходів для зниження симптомів;

3. ознаки цієї стадії є хронічними та помітними навіть неозброєним оком. Часто у працівника розвиваються фізичні та психологічні хвороби, як гастрит, виразка, стрес та депресія. У нього зникає будь-який інтерес до роботи та колективу, емоційна байдужість, порушення режиму сну, харчування, розсіяність та прагнення усамітнитись від соціуму, а тим паче колективу. Управлінцеві важливо не довести цю стадію до свого піку - повного згорання, адже тоді у людини повністю зникає інтерес не лише до роботи, а і до життя в цілому [1].

Проаналізувавши зазначені вище симптоми, можна стверджувати, що питання вирішення професійного вигорання працівників є важливим елементом роботи кожного менеджера, адже воно тягне за собою не лише професійні втрати (як зниження продуктивності роботи або допущення помилок), так і призводить до порушення психологічного здоров'я людини.

Особливо важливим це елемент є на таких типах роботи, як: сфера обслуговування, педагогі, лікарі, працівники з високим рівнем монотонності роботи та високим рівнем психологічного навантаження. Тож визначимо основні методи, що може використовувати у своїй роботі менеджер для вирішення даної проблеми та її запобігання. Психологи вбачають наступні шляхи попередження синдрому професійного вигорання:

- планування діяльності – дезорганізація може призвести до стресу. Тобто з кожної керівної ланки повинні надходити чіткі розпорядження та плани, що є розумно та логічно побудованими, а також є цілком досяжними для виконання у поставлені часові рамки;

- нормування діяльності – визначте і прийміть обмеження. Не потрібно завантажувати підлеглих недосяжними та занадто енерговитратними завданнями, потрібно розподіляти роботу таким чином, аби кожному діставалась та її частина, котра є у професійній компетенції працівника. Також важливо правильно нормувати робочий день працівників, оскільки перерви на відпочинок є одним із дієвих методів для розвантаження підлеглих та накопичення їх сил для подальшої продуктивної діяльності;

- перемикання уваги – цікаві перерви. Наявність додаткової, не пов'язаної із робочою сферою літератури в офісі, настільних ігор, преси, зони для відпочинку, творчості – усе це допоможе максимально розвантажити персонал та підбадьорити для продовження роботи;

- позитивність – не критикуйте інших, учіться хвалити та вказувати на недоліки підлеглих із розумом та здоровим глуздом, адже це впливає на подальший настрій, й бажання працювати. Тобто, менеджер певним чином налаштовує настрій не лише власний щодня, а і усього колективу;

- терпіння – одна з найважливіших ознак професійного управлінця, це допоможе запобігти багатьом конфліктам та розбіжностям у поглядах серед колективу. А здорова і дружня атмосфера – насамперед запобігає утворенню синдрому професійного вигорання, адже відносини між колегами є одним із ключових факторів задоволеності власною роботою.

- уникання нездорової конкуренції у колективі. Звісно, конкуренція між співробітниками – звичайне та цілком нормальне явище, вона стимулює їх до підвищення результатів власної праці, тобто і підприємства в цілому, але потрібно вчасно реагувати на перевищення рівня напруги між «конкурентами», адже це може призвести до конфліктних ситуацій та перевантаженості роботою;

- фізичні навантаження – одна із відомих та ефективних рекомендацій емоційної розрядки на робочому місці, проте управлінець повинен аналізувати спочатку доцільність цього заходу на конкретному підприємстві або підрозділі; а для працівників, що постійно зайняті за комп'ютером також важливим елементом є відпочинок для очей;

- безмедикаментозний метод розслаблення – медитація, йога, арт-терапія можуть бути вивчені за допомогою акредитованих компетентних учителів і професійних психологів. Таку активність можна проводити раз або кілька разів на тиждень, аби колектив міг за бажанням відволікатися від рутини та релаксувати, що допоможе запобігти розвитку синдрому професійного вигорання [3].

Тобто, менеджер може самостійно значно знизити вірогідність розвитку професійного вигорання у колективі.

Синдром професійного вигорання працівників – поширене явище у сучасному світі, воно має негативні наслідки не лише для підприємства, а і для кожної особистості. Тим паче в умовах діджиталізації, коли робота стає монотоннішою та має велике розумове навантаження. Тому одним із важливих завдань кожного менеджера, що працює з підлеглими є: не дати цьому явищу розвинути у очолюваному колективі. Для цього потрібно впроваджувати методи емоційного розвантаження персоналу, нормувати їх робочий час, надавати відповідні перерви та відпустки, налагоджувати та підтримувати дружню та невимушену атмосферу у колективі.

#### **Література:**

1. Проект Програми Розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». 2015. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home.html> (дата звернення 12.03.2020).

2. 11-тий Міжнародний класифікатор хвороб. Офіційний сайт Міністерства охорони здоров'я України. URL: <https://moz.gov.ua> (дата звернення 11.03.2020).

3. Бутиріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів. Донбаський державний педагогічний університет. 2016. URL: <http://dspu.edu.ua/hsci/wp-content/uploads/2017/11/015-33.pdf> (дата звернення 12.03.2020).