

## СИМПТОМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ ТА ЗАХОДИ ЩОДО ЙОГО ПОДОЛАННЯ

На своєму життєвому шляху людина, як одиниця соціуму, проходить багато стадій розвитку. На нашу думку, основними і найбільшими за відрізками часу з них є: школа, університет, професійне навчання.

Знаючи про різноманітні проблеми сімейного характеру, фінансового плану та усі інші життєві несподіванки, важко сказати, ким стане та чи інша особистість.

Практика показує, що лише декілька учнів із сотні знають, ким вони будуть, а чи стануть? Припустимо, ці декілька учнів після школи продовжують ціленаправлено йти до мети і поступають до університету, маючи інтелектуальні ресурси (на бюджет), або фінансові ресурси (на контракт). Інші 98%, керуючись думкою батьків, інформацією в ЗМІ, рекламою, досвідом сусідів, коротко кажучи, знаходячись під впливом оточуючого середовища та за відсутності підтримки своїх бажань, не в змозі зробити правильне рішення з першого разу. Тобто поступити з першого разу у той університет, який дасть знання, вміння і навички з професії, що принесе людині гармонію з її внутрішнім світоглядом і стане підґрунтям для наступного професійного становлення.

Це може призвести до декількох сценаріїв:

1. Людина здобуває вищу освіту, отримує диплом, працює не за спеціальністю, пристосовуючи свої можливості до певної професії.

2. Людина здобуває вищу освіту, отримує диплом, працює за спеціальністю, не розкриваючи повністю свої можливості на робочому місці.

3. Людина здобуває другу вищу освіту, отримує диплом, працює за другою спеціальністю, розкриваючи свої можливості.

Сценаріїв розвитку життєвого шляху людини дуже багато, але ми запропонували найпростіші його прояви. Здавалося б, третій варіант є найбільш безпечним у плані безперервного навчання, але ми також припускаємо, що людина могла помилитися з вибором другої вищої освіти. Як то кажуть, „шукає себе”.

Паралельно з навчанням в університеті, або після нього, у студента або випускника з'являється можливість працювати на підприємстві, що потребує некваліфікованих кадрів, тобто таких, які мають базову або повну вищу освіту і не мають досвіду роботи.

Зазвичай студенти (випускники) займаються низькопрофільною діяльністю, до якої віднесемо наступні посади: промоутер, супервайзер, оператор контакт-центру, менеджер нижчого рангу, продавець непродовольчих товарів, продавець продовольчих товарів, касир, офіціант, бармен та інші. На такій роботі, зазвичай, люди довго не затримуються, на що є певні причини, і зокрема ті, що пов'язані з несумісністю добутих у навчальному закладі професійних компетенцій з посадовими обов'язками на робочому місці. Тому спочатку варто дати визначення терміну, який, на нашу думку, найповніше передає всю глибину окресленої причини, – „професійному вигоранню”.

Якщо трактувати термін „професійне вигорання” так, як це зазначено у більшості наукових статей, тез та інтерв'ю, то маємо таке визначення: „емоційне виснаження людини, в наслідок професійної діяльності, пов'язаної із спілкуванням з клієнтами”. Як бачимо, усі вищеперераховані професії потребують постійного, цілодобового спілкування з іншими людьми, які, у свою чергу, мають різний характер, настрої, виховання і звички, що подекуди провокує виникнення конфліктних ситуацій. Стикаючись щоденно з десятком конфліктних ситуацій, працівник перебуває у постійному стресі, який можна подолати при умові стабільного робочого графіку, чергування роботи і відпочинку, мотивації з боку підприємства, тобто умов, які майже усі підприємства не дотримуються.

На таких професіях людина швидко набуває стан емоційного та фізичного виснаження, що призводить до зниження робочої продуктивності.

Загалом до симптомів „професійного вигорання” відносимо: фізичне виснаження, втому, порушення сну, негативне ставлення до робочого процесу, негативне ставлення до клієнтів і колег, постійне занепокоєння, тривожність, нервові зриви.

Заходами, направленими на подолання цих симптомів, повинні бути ті, що стимулюють зняття виробничої напруги, підвищення професійної мотивації, встановлення балансу між витраченими зусиллями і одержуваним результатом.

Серед заходів профілактики професійного вигорання можуть бути наступні умови організації діяльності працівників та додаткові можливості, передбачені для особистості на підприємстві [1]:

– співробітник не повинен знаходитися довгий час один на один зі своєю професійною або особистою проблемою – у нього завжди повинна бути можливість звернутися за допомогою, порадою до колег по роботі чи до психолога;

– вигоранню перешкоджає постійне усвідомлення процесу роботи, своєї участі в ньому, нарощування професійних якостей, постійна саморефлексія і концептуалізація свого досвіду переживань, пов'язаних зі спілкуванням з клієнтами;

– використання „технічних перерв”, що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

– освоєння шляхів управління професійним стресом – зміна соціального, психологічного та організаційного оточення на робочому місці;

– освоєння прийомів релаксації, візуалізації, ауторегуляції, самопрограмування;

– прагнення професійно розвиватися і самовдосконалюватися (обмін професійною інформацією за межами власного трудового колективу через спілкування на курсах підвищення кваліфікації, конференціях, семінарах, тренінгах);

– зміна установки по відношенню до життя, до його сенсу, сприйняття ситуації вигорання як можливості переглянути і переоцінити своє життя, зробити його більш продуктивним для себе;

– підтримка гарної фізичної форми (збалансоване харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від тютюну).

З метою спрямованої профілактики професійного вигорання варто намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження; вчитися переключатися від одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі; не намагатися бути кращим завжди і у всьому; пам'ятати, що робота – це не все життя, а тільки її частина.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Міщенко М.С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/2942>). – Назва з екрану.