Предупреждение профессионального выгорания сотрудников НУДО «ГБК» с целью повышения производительности труда

Актуальность работы обусловлена стремительным ростом числа сотрудников современных организаций, которые подвержены синдрому профессионального выгорания. Выгорание является весьма серьёзным психологическим явлением, которое оказывает пагубное влияние на человека. Наличие в коллективе синдрома профессионального выгорания оказывает непосредственное влияние на уровень производительности труда, который является базовым показателем экономической эффективности организации.

Цель: Рассмотреть вопрос о предотвращении профессионального выгорания сотрудников организации с целью повышения производительности труда на примере НУДО «ГБК».

Задачи:

рассмотреть роль профессионального выгорания

проанализировать управление персоналом в организации НУДО «ГБК»

изучить степень профессионального выгорания сотрудников НУДО « ГБК» и разработать мероприятие по профилактике развития данного явления

произвести оценку эффективности предложенного мероприятия

Научная и практическая значимость заключается в том, что предупреждение возникновения профессионального выгорания сотрудников имеет прямое воздействие на успешное функционирование организации.

Рекомендации: результаты данной работы могут быть использованы работниками в системе «человек-человек» и менеджерами для диагностики, профилактики, корректировки и сопровождения трудового коллектива среди клиентоориентированных организаций, а также с целью повышения производительности труда в организации и предотвращения профессионального выгорания сотрудников.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

. РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

.1 Теоретические подходы к изучению сущности синдрома профессионального выгорания

.2 Понятие профессионального выгорания, причины и следствия

.3 Пути предотвращения профессионального выгорания в организации

. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В НУДО «ГБК

.1 Общая характеристика НУДО «ГБК

.2 Анализ внешней и внутренней среды организации

.3 Анализ уровня профессионального выгорания сотрудников НУДО «ГБК». Разработка мероприятий по предотвращению профессионального выгорания

.4 Оценка мероприятий по предотвращению профессионального выгорания сотрудников НУДО «ГБК

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ВЫВОДЫ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время, в условиях жёсткой рыночной конкуренции, во времена, когда к работникам сервиса предъявляется всё больше и больше требований, когда стресс на работе становится нормой, всё большую актуальность приобретает изучение такого явления, как синдром профессионального выгорания.

Впервые данный термин был употреблён американским психиатром в 1974 году Фрейденбергом. Профессиональное выгорание это некий синдром, формирующийся на фоне частого эмоционального стресса на рабочем месте. Изначально считалось, что данному явлению подвержены лишь люди, работающие в системе «человек-человек», в настоящее же время список таких профессий существенно пополнился. Чаще всего синдром профессионального выгорания развивается у самых добросовестных и активных работников, у тех, кого можно назвать «трудоголиком». Помимо этого выгорают чаще всего те, кто не имеет жизненной поддержки, любимого хобби или не умеет избавляться от негативных эмоций. В современной науке известен ряд факторов риска возникновения данного явления у сотрудников организации, а также пути предотвращения его развития. Однако, в последние десятилетия профессиональному выгоранию подвергаются всё большее и большее количество людей, это и обуславливает актуальность изучения данного вопроса.

Индивид, который подвергся воздействию профессионального выгорания приобретает все симптомы депрессии, работа теряет для него всякий интерес, он становится отрешенным от всего происходящего. Естественно, данное состояние сотрудника не может не отразиться на его профессиональной деятельности. Профессионал, который ранее демонстрировал блестящие профессиональные достижения, становится малоэффективным. Всё это имеет непосредственное отношение к уровню производительности труда, их взаимосвязь очевидна.

Всеми вышеперечисленными факторами обусловлена актуальность выбранной темы исследования. Данные вопросы будут рассмотрены на примере конкретной организации учебного центра НУДО «Городской Бухгалтерский Клуб».

Цель работы - рассмотреть вопрос о предотвращении профессионального выгорания сотрудников организации с целью повышения производительности труда на примере НУДО «ГБК».

Задачи:

рассмотреть роль профессионального выгорания;

проанализировать управление персоналом в организации НУДО «ГБК»;

изучить степень профессионального выгорания сотрудников НУДО « ГБК» и разработать мероприятие по профилактике развития данного явления;

произвести оценку эффективности предложенного мероприятия.

Объект исследования - профессиональное выгорание сотрудников организации.

Предмет исследования - предупреждение профессионального выгорания с целью повышения производительности труда.

Методы исследования: анкетирование, опросник выгорания К. Маслач, сравнение, изучение, обобщение, анализ.

Тема, выбранная для исследования, не только является актуальной, но и имеет практическое значение. Полученные в процессе исследования данные и разработанные мероприятия могут использоваться в работе конкретной организации.

1. РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

.1 Теоретические подходы к изучению сущности синдрома профессионального выгорания

Впервые, интерес к проблеме профессионального выгорания возник в зарубежной психологии в 1970-х годах. В настоящее же время, данный синдром имеет большое распространение и изучается как зарубежной, так и отечественной наукой. Изначально же, в отечественной науке интерес к данной проблеме возник гораздо позже, чем за границей. В связи с этим, в нашей стране, данный вопрос изучен ещё не достаточно полно. Интерес же к синдрому профессионального выгорания обусловлен тем, что в настоящее время наблюдается значительное увеличение числа сотрудников организаций, которые жалуются на плохое самочувствие, постоянную усталость и эмоциональное бессилие. Такое состояние у работников, естественно, не может не сказаться на уровне производительности труда.

Впервые, на проблему профессионального выгорания было обращено внимание американскими специалистами. Начали появляться жалобы от людей, работавших в службах психологической и социальной помощи. Специалисты, которые в силу своих профессиональных обязанностей вынуждены вступать в постоянные контакты с людьми, проявлять сочувствие и вникать в проблемы и тяжёлые жизненные ситуации клиентов, наблюдали у себя странные симптомы. А руководство, в свою очередь стало получать массу жалоб на персонал. Специалистов обвиняли в невнимательности, безразличии, а иногда даже грубости. В связи со сложившейся ситуацией, были проведены исследования среди данных работников. Результаты привели к выводу о появлении своеобразного профессионального стресса, который связан с чрезмерным общением и получившего название синдрома профессионального выгорания. С течением времени, круг профессий, которые подвержены профессиональному выгоранию расширился.

Синдром профессионального выгорания в зарубежной литературе обозначается термином «burnout». В переводе с английского это означает -сгорание, выгорание. Это понятие впервые было введено американским ученым Х. Фрейденбергом. Первоначально, под профессиональным выгоранием подразумевалось состояние психологического истощения.

После проведения исследования зарубежного опыта в сфере изучения феномена профессионального выгорания, были выделены два основных подхода к данному явлению. Таким образом, в зарубежной психологии выделяется результативный и процессуальный подходы к проблеме профессионального выгорания. Представители результативного подхода, считают, что профессиональное выгорания является неким состоянием, которое включает в себя ряд определенных моментов. Самым распространённым является определение выгорания, предложенное К. Маслач и С. Джексон. Данное определение характеризует профессиональное выгорание как состояние физического, эмоционального истощения, которое проявляется в социальных профессиях. Это явление состоит из трёх основных составляющих: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений. Эмоциональное истощение это ощущения эмоционального перенапряжения и чувство опустошённости. Деперсонализация же является тенденцией развития негативного, бездушного отношения к клиентам. В данном случае общение с клиентом становится коротким, формальным и обезличенным. Редукция достижений профессиональной деятельности является снижением чувств компетентности в работе, недовольством результатами своей профессиональной деятельности, негативным самовосприятием. Исследованиями, сделанными в последнее десятилетие, подтверждена правомерность данной структуры, а также расширена сфера её распространения. Это привело к некоторой модификации понятия выгорания и его структуры.

Синдром психологического выгорания, часто называют также профессиональным кризисом, потому что данное явление связано как с межличностными отношениями в процессе работы, так и с самой работой в целом. В связи с данным пониманием явления, выгорание включает следующие компоненты: эмоциональное истощение, профессиональная неэффективность, а также цинизм.

А. Пайнс и И. Аронсон описывали синдром профессионального выгорания как истощение организма, физическое и психическое. Данное истощение, по их мнению, вызвано длительным нахождением в ситуациях, требующих больших эмоциональных затрат. Выходит, что сторонники результативного подхода считают профессиональное выгорание последствием умственного, эмоционального, а также психического истощения. Это истощение является результатом профессиональной деятельности и возникает у здоровых людей, которые прежде являлись успешными сотрудниками и добивались определённых профессиональных высот.

Следующий подход, который мы рассмотрим, базируется на процессуальных аспектах. С точки зрения этого подхода, профессиональное выгорание является процессом, который состоит из ряда определённых стадий. Выгорание рассматривается как процесс, включающий ряд следующих друг за другом стадий. По мнению американского учёного К. Чернисс профессиональное выгорание является процессом негативного изменения поведения человека в профессиональной деятельности, вследствие стрессового характера рабочей среды. С точки зрения этого подхода, выгорание состоит из трёх стадий. Первая стадия представляет собой дисбаланс между требованиями, предъявляемыми к работнику и ресурсами. В связи с данным дисбалансом возникает стрессовое состояние. Следующая стадия характеризуется краткосрочным эмоциональным напряжением и истощением. На последней же стадии происходит изменение мотивационной сферы сотрудника, меняется также и его поведение, в основном - это негативные отношения с клиентами.

Согласно M. Буриш профессиональное выгорание состоит из шести стадий. Первая стадия - предупреждение. Следующие стадии: снижение уровня профессионального участия; эмоциональная реакция; деструктивное поведение; психосоматические реакции, а также разочарование. Основной причиной в данном случае считается противоречие между включенностью в работу и получаемой от неё отдачей.

По мнению А. Этциони профессиональное выгорание является процессом уменьшения психической энергии, возникающим незаметно для самого сотрудника, развивается он довольно медленно и не имеет конечного предела относительно времени. Оба подхода и результативный и процессуальный выявил В. Е. Орел, благодаря исследованиям работ зарубежных коллег.

Всё вышеперечисленное является результатом работ зарубежных учёных. В отечественной же психологии, синдром профессионального выгорания впервые был упомянут Б. Г. Ананьевым. Он характеризовал синдром профессионального выгорания как некое отрицательное явление, которое возникает у работников сферы «человек - человек» и связано с межличностными отношениями профессионального плана.

В России, исследования, связанные с синдромом выгорания начались гораздо позже, чем за рубежом. Впервые данным вопросом заинтересовался советский учёный Н. Аминов в конце 1980-х годов. По мнению данного исследователя, синдром профессионального выгорания возникает вследствие неоправданных ожиданий по поводу своей профессиональной деятельности, сложившихся в период обучения. Помимо этого, причиной является также хроническая усталость и отсутствие желания повышать свою квалификацию. В связи с этим, у профессионала возникает состояние, сопровождающееся всеми симптомами нервоза. Помимо Аминова, в нашей стране симптомом профессионального выгорания занимался также В. В. Бойко. В его исследованиях, выгорание описывается сквозь основные стадии стресса. Оно является стереотипом профессионального поведения. Выгорание отрицательно сказывается на результатах профессиональной деятельности и отношениях с коллегами и клиентами. Помимо этого, выгорание является причиной профессиональной деформации личности. Процесс деформации происходит поэтапно, в соответствии с этапами развития стресса. Согласно концепции Г. Селье профессиональное выгорание включает следующие фазы. Первая - это нервное напряжение, возникающее вследствие эмоциональных перенапряжений, повышенной ответственности и сложных дестабилизирующих факторов. Вторым фактором является резистенция - это способность человека ограждения от негативных впечатлений. В этой фазе организм пытается оказывать сопротивление дестабилизирующим факторам. Последней же стадией является психологическое истощение. Эта фаза характеризуется оскудением психологических ресурсов, снижением эмоционального тонуса.

Некоторые отечественные авторы (Бойко В. В, Митина Л. М, Маркова А.К, Зеер Э.Ф.) выдвигали предположение о том, что выгорание является формой деформации личности. Последствия, возникающие вследствие профессиональной занятости, накладывают свой отпечаток на повседневную жизнь сотрудников. В таком состоянии человек начинает перекладывать стереотипы, связанные с работой на личную жизнь. Орел В.Е., профессиональную деформацию определяет как некоторые аспекты личности, которые сформированы в процессе профессиональной деятельности. Данные аспекты имеют негативную окраску и проявляются в личной жизни человека. Выгорание считается профессиональным феноменом. В современном обществе ведутся обширные исследования в вопросах профессионального выгорания. Оно часто рассматривается как стрессовая ситуация длительного воздействия или последствия профессиональных стрессов. Профессиональное выгорание также часто называют психическим выгоранием. Выгорание является следствием хронического эмоционального стресса, который включает три основных компонента. Таким образом, профессиональное выгорание, многие исследователи считают следствием профессиональных стрессов. Возникает оно в тех случаях, когда ресурсы человека по адаптации и преодолению стрессовых ситуаций истощены. По мнению Водопьяновой Н. Е, синдром профессионального выгорания является реакцией на длительные стрессы профессионального характера. Психологические переживания, связанные с профессиональной деятельностью оказывают негативное влияние на производительность труда и на самочувствие человека.

Другим исследователем, изучающим синдром профессионального выгорания, является К. Кондо. Он считает, что профессиональное выгорание является следствием дезадаптированности к рабочему месту, непосильной рабочей нагрузки и неприятного межличностного общения на работе. Гришина Н.В. считает синдром выгорания особым состоянием человека, которое возникает вследствие частых стрессов, связанных с профессиональной деятельностью. Это подтверждается и многочисленными современными исследованиями, проводимыми зарубежными учёными. Например, в исследованиях, проводимых среди социальных работников, Пулен и Уолтер выявили, что уровень профессионального выгорания напрямую зависит от уровня стресса на работе.

Можно сказать, что выгорание представляет собой некий симптом или группу симптомов, которые могут проявляться вместе. Однако одновременно у всех вместе они проявиться не могут, так как процесс выгорания сугубо индивидуален. В современной науке, известно более ста симптомов профессионального выгорания.

Маслач К. и Джексон С. относят к наиболее яркому симптому выгорания чувство эмоционального истощения. Оно проявляется в изнеможении и невозможности работать в полную силу, также наблюдается негативное и агрессивное отношение к клиентам и коллегам. Помимо симптомов выгорания, изучению подлежат также последствия выгорания. Перлман и Хартман, среди самых ярких последствий выделяют так называемую деформацию Я-концепции, которое характеризуется повышением негативного отношения к самому себе.

Согласно Бойко В.В. симптомами выгорания являются: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собственными результатами, чувство тревоги и депрессии, расширение сферы экономии эмоций, личностная отстраненность.

Наиболее полную классификацию симптомов профессионального выгорания представили в своей работе В. Шауфели и А. Этциони. Данная классификация основана на двух аспектах. Первым основанием выделения симптомов является характер той сферы индивида, которую они представляют. В соответствие с этим, данные ученые выделили 132 симптома выгорания и объединили их в пять групп:

а) аффективные;

б) когнитивные;

в) физические;

г) поведенческие;

д) мотивационные.

Указанная симптоматика, с точки зрения авторов, проявляется на трех уровнях, отражающих дополнительное основание классификации: индивидуально-психологическом, межличностном и организационном.

Обычно симптомы выгорания являются аффективными и проявляются, прежде всего, в депрессивном, мрачном настроении. Эмоциональные и физические ресурсы человека находятся на грани полного истощения в связи с большими затратами энергии, которая требуется для преодоления стрессовых ситуаций. В связи с эмоциональным истощением, у человека начинает возникать множество страхов, одолевает чувство тревоги и нервозность. Также одним из распространенных симптомов синдрома выгорания является возникновение чувства вины. Сотрудник, в общении с коллегами и клиентами становится чрезмерно раздражительным и восприимчивым. В целом же, у сотрудника возникает чувство дискомфорта и ощущение неудовлетворённости работой.

На индивидуально - психологическом уровне, симптомы профессионального выгорания связаны с нарушением протекания психических процессов и функций. В первую очередь, наблюдается нарушение мышления, снижается концентрация внимания. Особенно сложные ситуации сопровождаются затруднением принятия решения. Помимо этого, наблюдается циничное и агрессивное отношение к клиентам, На организационном уровне возникают отрицательно окрашенные представления о своих коллегах и руководстве, формируются критичные отношения к окружающим людям, что может привести к агрессивному поведению, направленному против своих коллег.

Физические же симптомы обычно группируются в три группы. Первая группа выражается как физический дистресс: головные боли, головокружения, появление нервного тика, мышечные и суставные боли, нарушение сна, сексуальные расстройства, проблемы с весом. Самым главным же симптомом всё - таки является состояние общей усталости. Следующая категория, которую выделяют - это различного вида психосоматические заболевания, возникновение расстройств желудочно-кишечного тракта, появление сердечно - сосудистых заболеваний. Последняя категория физических симптомов сопровождается отдельными физиологическими реакциями, например, повышенным давлением, повышением уровня холестерина. Ведь данные реакции являются отражением распространённой реакции на действие стрессовых ситуаций.

Поведенческие симптомы на индивидуально-психологическом уровне связаны с повышением возбудимости. Сотрудник, подверженный симптому профессионального выгорания становится неусидчивым, гиперактивным и не способен долго концентрировать внимание на чём - либо. Он становится импульсивным и прямолинейным с одной стороны, а с другой, нерешительным. Состояние напряжения, которое появляется в процессе трудовой деятельности, приводит к повышенному потреблению энергетических ресурсов. Следующий уровень, который мы рассмотрим, это межличностный уровень. Данный уровень характерен двумя формами поведения. Первой формой поведения является проявление агрессии по отношению к окружающим людям, это в свою очередь приводит к межличностным конфликтам на работе и в личной жизни. Вторая же форма поведения это стремление к социальной изоляции, человек начинает избегать всяческих контактов с людьми. Что же касается поведения человека на рабочем месте, то наблюдается уменьшение производительности труда и нарушения трудовой дисциплины. Учащаются случаи опозданий на работу или же работник стремится как можно раньше покинуть своё рабочее место. Находясь на работе, человек думает лишь о том, как бы поскорее отправиться домой, рабочий день кажется нескончаемым. Отсутствует всяческая творческая инициатива, появляется безразличие ко всему происходящему в организации. В сознании же личности происходят противоречивые суждения, идёт расхождение между романтическим образом своей профессии и будничной реальностью. Наступает разочарование. Если же говорить о межперсональном уровне, то ему присущи такие симптомы как потеря интереса к проблемам и пожеланиям клиентов, а лишь меркантильное к ним отношение. Так же выделяют мотивационные проявления этого уровня. Для них характерно следующее: желание работать пропадает; духовные ценности, связанные с профессией, играют минимальное значение; инициатива и ответственность специалиста снижается, а профессиональная этика находится на последнем месте.

Уже не безызвестный для нас учёный Орёл В.Е. считает что данная схема проявлений выгорания имеет практическое значение и способствует упорядочиванию представлений об их содержании, однако имеет некоторые недостатки. Самым главным недостатком, по его мнению, является отсутствие специфики профессионального выгорания как феномена трудовой деятельности. Ведь симптомы, которые описаны в данной классификации могут проявляться непосредственно в профессиональной среде, а также там присутствуют такие симптомы, которые могут иметь место в повседневной жизни. Помимо этого, те симптомы, что указаны в классификации имеют возможность проявляться на различных стадиях профессионального выгорания, а с другой стороны, они могут иметь собственное своеобразие при условии воздействия одного и того же фактора. Также, недостатком классификационной структуры является и то, что симптомы профессионального выгорания не всегда соотносятся с его структурой.

Следующая концепция, о которой пойдёт речь, выдвинута известным психологом М. Буришем. Согласно ей, синдром профессионального выгорания состоит из нескольких основных фаз. Первая фаза является предупреждающей и имеет свою характеристику. Для неё свойственно чрезмерно активное участие индивида в жизнедеятельности организации, развитие у сотрудника чувства незаменимости, отказ от личных увлечений и потребностей в пользу профессиональных дел. По мнению Буриша, " тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться"[11,74]. Характерным отличием этой фазы также является появление истощения, усталость и бессонница. Вторая же фаза характерна наоборот снижением личного участия в деятельности фирмы. Также она сопровождается возникновением негативного отношения к коллегам, списывание собственной вины за некие неудачи организации на других сотрудников, нежеланием выполнять собственные обязанности и формированием циничного и меркантильного отношения к клиентам. Помимо этого, человеку становится неприятно находиться на рабочем месте. Сотрудник часто опаздывает и уходит с работы пораньше. Третья фаза сопровождается следующими эмоциональными реакциями: депрессия; агрессия; конфликтность. На следующей фазе, личности присуще деструктивное поведение. С интеллектуальной стороны это - сниженная концентрация внимания, заторможенное мышление, невозможность выполнять сложные задачи. Если говорить о мотивационной сфере, то наблюдаются такие симптомы как развитие безынициативности, потеря эффективности деятельности, выполнение заданий строго по инструкции. Что касается эмоционально-социальной сферы, то наблюдается развитие безразличия, появляется постоянная скука, человек начинает избегать общения и разговоров о работе. На пятой фазе происходят психосоматические реакции, такие как: снижение иммунитета, неспособность к релаксации в свободное время, бессонница, сексуальные расстройства, повышенное давление, тахикардия, головные боли, боли в позвоночнике, расстройства пищеварения, зависимость от никотина, кофеина, алкоголя. Шестая фаза - разочарование. Она сопровождается возникновением отрицательной жизненной установки, чувством беспомощности и бессмысленности жизни. Также Буриш отмечает, что синдром развивается сугубо индивидуально и зависит от условий, в которых проходит трудовая деятельность человека.

Далее, рассмотрим основные симптомы развития симптома профессионального выгорания, выдвинутые Водопьяновой Н.Е.. К ним в первую очередь относятся: неудовлетворение работой в целом и лично своими профессиональными достижениями; небрежное отношение к клиентам; сниженная трудовая мотивация; снижение концентрации на рабочих проблемах. Помимо этого, к основным симптомам также относятся: ухудшение качества выполненной работы; увеличение времени, необходимого для выполнения профессионального задания; возникновение конфликтов с коллегами; появление хронической усталости.

Таким образом, можно сказать о наличии различных подходов к определению выгорания. Например, зарубежные авторы акцентируют внимание либо на его результативной стороне, либо подчеркивают его процессуальный характер. Ряд авторов рассматривает профессиональное выгорание как синдром, который возникает под воздействием длительных стрессов на работе. Некоторые авторы считают, что профессиональное выгорание является проявлением профессиональной деформации личности. Однако наиболее распространенным считается такое определение, при котором данное явление характеризуется как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое включает в себя три составляющие: это эмоциональная истощенность, деперсонализация и редукция профессиональных достижений. Чаще всего, появлению этого синдрома подвержены работники социальной сферы и все, кто работает в системе «человек - человек». Подводя итоги, можно сказать о том, что проблема синдрома профессионального выгорания является актуальной в настоящее время. Данной тематике посвящены труды зарубежных и отечественных исследователей. Главным образом, исследования направлены на выявление наиболее точного определения данного явления, выявление причин и создание возможности предотвращения появления данного синдрома. Именно этим вопросам посвящены следующие разделы данной работы.

.2 Понятие профессионального выгорания, причины и следствия

В данном параграфе, мы рассмотрим понятие профессионального выгорания, а также попытаемся выявить причины и следствия данного явления.

В начале семидесятых годов XX века учёные обратили внимание на то, что многие люди после нескольких лет работы испытывают состояние, близкое к стрессовому, побуждающее их обращаться за психологической помощью. Работа перестаёт приносить удовлетворение, а напротив, вызывает раздражение и даже враждебность. Человек начинает ощущать себя некомпетентным и беспомощным. На самом же деле происходит значительное снижение профессиональных достижений, внимание и выносливость ухудшаются. Однако методы психотерапии здесь оказываются малоэффективными.

В 1974 году американский психолог Фрейденберг ввел термин «синдром сгорания» для характеристики психологического состояния людей, которые работают в системе «человек-человек» и чья деятельность связана с интенсивным общением и эмоциональным напряжением. В отличие от депрессий, для которых характерно чувство вины и подавленности, выгорание сопровождается возбуждением, агрессией, раздражительностью [1,93].

В то время, учёный работал в альтернативной службе медицинской помощи, когда начал замечать у коллег и у самого себя весьма странные симптомы. Основными из них являлась полнейшая апатия ко всему происходящему, эмоциональное истощение. Людей переставали волновать те вопросы, которые раньше были для них очень важны, а также наблюдалась низкая сопротивляемость к болезням. Фрейндербег считал, что данному явлению в большей степени подвержены люди, которые полностью посвящены любимому делу. Это происходит от отсутствия ощутимых результатов труда и незначительной эмоциональной отдачи. По мнению ученого, в группе риска оказываются именно те люди, кто много работает в течение продолжительного времени и не получает никакой эмоциональной разрядки, такой как похвала руководителя, одобрение коллег и положительные отзывы клиентов. Такой сотрудник испытывает разочарование в результате собственного труда и начинает демонстрировать малоэффективность и безынициативность. С момента открытия Фрейденберга прошло немало времени, и количество причин, ведущих к профессиональному выгоранию, существенно возросло. Но по большому счету все они сводятся к одному - видит ли человек возможности для профессионального развития.

Совершенно очевидным становится то, что профессиональное выгорание приносит обществу значительные убытки - как экономические, так и психоэмоциональные. Больше всего явлению профессионального выгорания подвержены те, кто в силу своих служебных обязанностей много общается с людьми, вкладывая свою душу и энергию в эту работу: преподаватели, менеджеры, врачи.

В качестве синонимов понятия «профессиональное выгорание» часто используются понятия «профессиональное угасание», «эмоциональное выгорание». Эмоциональное выгорание рассматривают как механизм психологической защиты, вырабатываемый человеком, способный частично или полностью исключать эмоции на психотравмирующее воздействие. Это функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку экономно расходовать энергетические ресурсы. С другой стороны, возникают и отрицательные последствия, которые проявляются на неэффективном исполнении своих трудовых обязанностей и ухудшения отношений с коллегами. Особенно быстро «выгорают» сотрудники, которые являются интровертами по своему характеру, их индивидуальные психологические особенности никак не согласовываются с коммуникативными профессиями. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без «сбрасывания» отрицательных переживаний во внешнюю среду.

Помимо этого, известен такой факт, что профессиональному выгоранию могут подвергаться не отдельные сотрудники, а целые отделы или даже вся организация. В таких случаях, у большинства сотрудников организации наблюдается физическое или эмоциональное состояние с одинаковыми симптомами. Работоспособность коллектива резко уменьшается.

Анализ фактов, вызывающих симптомы выгорания в различных видах деятельности, показал, что существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. В связи с этим появился термин «бессильный помощник», отражающий состояние психической перегрузки в социальных профессиях.

В настоящее время, синдром «выгорания» превратился в «болезнь» работников, профессии которых характеризуются высокими требованиями к психологической устойчивости в ситуациях делового общения. Данные профессии обладают спецификой большого количества эмоционально насыщенных сложных межличностных контактов, и это требует от сотрудника большого личного вклада в ежедневные профессиональные дела. В таких профессиях большое значение имеет получение обратной связи, такой как благодарность, уважение, признание со стороны коллег и руководства. Одна из главных причин профессионального выгорания - отсутствие обратной связи от большинства реципиентов или ее негативный характер.

Многие исследования также показывают, что одну из ключевых ролей в синдроме профессионального выгорания играют эмоционально затрудненные или напряженные отношения в системе «человек - человек». Например, отношения между лечащим врачом и трудными больными, между руководителем и подчиненными в конфликтных ситуациях или при неблагоприятном психологическом климате в трудовом коллективе.

Особенно тяжело приходится людям с повышенным чувством ответственности и работающим с трудным контингентом. Главная опасность заключается в том, что, работая в системе «человек - человек», люди поставлены в строгие рамки, которые часто не соответствуют их характеру, темпераменту, мировоззрению. Все это не позволяет им открыто проявлять истинные эмоции, постоянно сдерживать себя и даже на грубость приходится отвечать улыбкой. Но было бы заблуждением считать, что не выплеснутые эмоции можно глубоко запрятать, и они о нас забудут. Они все равно дадут о себе знать - в виде мышечных зажимов, головных болей и других недугов. Загнанные внутрь эмоции часто приводят и к телесным заболеваниям, и к эмоциональному выгоранию.

Существует еще один интересный факт. Сотрудники, которые полностью идентифицируют себя с организацией, готовые демонстрировать большую продуктивность, чем от них требуют, также подвержены выгоранию. На начальном этапе такие аспекты, как большое количество сверхурочных часов, незначительное количество пропусков, готовность помогать коллегам, действовать и работать более напряженно приносит пользу организации. Однако вследствие чрезмерной нагрузки, работа может приобрести для сотрудника слишком большое значение, и это негативно скажется на его семейных и других социальных отношениях и в результате приведет к общей неудовлетворенности.

Чаще всего, синдром «выгорания» проявляется в тех случаях, когда процесс общения с клиентами является эмоционально насыщенным или когнитивно сложным. Вероятность появления синдрома профессионального выгорания увеличивается с возрастанием частоты и продолжительности коммуникационных контактов. Таким образом, «выгорание» соотносится с количеством и качеством контактов, которые человек имеет со своими подчиненными, клиентами, коллегами и т. д.

В настоящее время существует несколько моделей эмоционального выгорания, описывающих данный феномен.

Однофакторная модель эмоционального выгорания (Пайнс, Аронсон). Согласно данной модели, профессиональное выгорание - это состояние физического и психологического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Данная трактовка близка пониманию «выгорания» как синдрома хронической усталости. В отличие от двух других подходов, приверженцы одномерного подхода не ограничивают наличие синдрома профессионального выгорания у каких-либо определенных профессиональных групп. По их мнению, эмоциональное и физическое истощение является главной причиной (фактором), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считают следствием. Согласно этой модели риск эмоционального выгорания угрожает не только представителям социальных профессий.

Следующей моделью, которую мы рассмотрим, является «двухфакторная модель». Основоположниками являются Д. Дирендонк, В. Шауфели, X. Сиксма. Синдром эмоционального выгорания сводится к двухмерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент, получивший название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй - деперсонализация - проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочного».

Наиболее распространенной является трехкомпонентная модель синдрома «выгорания» американских исследователей К. Маслач и С. Джексон. В соответствии с данной моделью «выгорание» понимается как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений. В данном случае, эмоциональное истощение является основной составляющей синдрома профессионального «выгорания» и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении. Второй составляющей эффекта профессионального выгорания, согласно этой теории, является деперсонализация. Она проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от других. В других случаях -повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам, подчиненным и др.

Третьим же компонентом «выгорания» является - редукция личных достижений. Она может проявляться либо в тенденции к негативной оценке себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативном отношении, согласно своим служебным достоинствам и возможностям, ограничении своих возможностей, а также обязанностей по отношению к другим.

Помимо данных теорий, в настоящее время существует целый спектр причин, по которым может возникнуть эффект профессионального выгорания. Рассмотрим наиболее популярные среди них.

Большое значение, среди таких причин, в современном обществе имеет принадлежность к профессиональной группе или организации, которая считается не престижной в обществе. Работа в данной группе или предприятии может привести к снижению самооценки человека. Речь идёт о не престижных профессиях. К примеру можно привести сотрудников, трудящихся на предприятии по утилизации мусора, либо работников фармацевтических концернов, которые проводят опыты над животными. Эти люди, часто не только чувствуют себя «оклеветанными» (несправедливо оцененными) в обществе, но также вынуждены оправдываться в собственном кругу знакомых, объясняя, почему они выполняют эту работу. Вероятно, они сильно идентифицируют себя с организацией и своей профессиональной группой и особенно чувствительны к их критике.

Другой негативный аспект чрезмерной идентификации проявляется в том случае, когда что-либо изменяется в объекте или вместе с объектом идентификации. Например, человек, ориентированный на карьерный рост, будет испытывать неприятные чувства, если вследствие проведения мероприятий по экономии его лишат возможности продвижения, и перспективы карьерного роста будут незначительными. Также для человека, который сильно идентифицирует себя со своим отделом, внутриорганизационная реструктуризация, в ходе которой будет ликвидирован его прежний отдел, будет иметь негативные последствия. И, наконец, слияние организаций повлечет за собой негативные последствия, так как в ходе этого процесса организации, с которыми идентифицировали себя сотрудники, перестанут существовать как независимые единицы и образуют новую объединенную организацию. Эти негативные влияния чрезмерной идентификации на основании ее функций могут приводить на уровне человека к массовым чувствам неуверенности и потере контроля. Чем выше уровень сопоставления себя с конкретным объектом идентификации, тем выше вероятность возникновения синдрома профессионального выгорания у таких сотрудников.

Мы кратко рассмотрели возможные причины возникновения синдрома профессионального выгорания. Далее, целесообразным будет изучить основные признаки данного явления.

Во - первых, основным признаком является ощущение равнодушия, эмоционального истощения. При этом снижается острота переживаний относительно тех событий, которые раньше являлись приятными и радостными. Это касается не только эмоций и переживаний, связанных с профессиональной деятельностью, но и с отдыхом, хобби, общением с ближними. Те вещи, которые раньше приносили счастье и положительные эмоции, не вызывают никакой радости.

Другим признаком является деперсонализация (в некоторых источниках - дегуманизация). Под этим понимается возникновение циничного отношения к коллегам, клиентам и другим лицам, с которыми приходится общаться в силу своего служебного положения. Деперсонализация, в основном, развивается поэтапно. Сначала человек начинает ощущать отрицательные эмоции к окружающим, потом эти эмоции перерастают в озлобленность, озлобленность может привести к эмоциональным взрывам. У работников это может проявляться в увеличении количества конфликтов в коллективе, с руководителями, игнорировании деловых партнеров, покупателей, клиентов. Формируется отношение к ним не как к личностям, с которыми делается общее важное дело, а как к средству достижения конкретной цели любыми способами.

Следующим признаком, который может возникнуть, является ощущение собственной некомпетентности, недостаточного профессионального мастерства, неуверенность в положительных результатах своей профессиональной деятельности.

Одним из показателей эмоционального выгорания в профессиональной деятельности является состояние психического напряжения, вызванное конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящих к хронической тревоге, ощущению постоянного дискомфорта, пессимизму.

Хроническое пребывание в состоянии повышенной тревоги и вызванного ею дискомфорта отрицательно влияет на здоровье личности, сопровождается соответствующими симптомами и приводит к возникновению неосознанных переживаний, тревоги, разнообразных расстройств. По данным американского Национального института проблем здоровья и профессиональной безопасности, сегодня в мире свыше 35 млн. людей страдают от проблем, связанных с профессиональным выгоранием[6,215]. Пребывание человека в состоянии постоянной тревоги приводит к тому, что у него развиваются предневротические состояния и гипертрофированное восприятие окружающего мира как такого, который несет в себе опасность. А в этой связи возникает угроза его психическому здоровью, а это не может не сказаться отрицательно на результатах его деятельности.

В общем же виде, все симптомы, которые характерны для синдрома профессионального выгорания, условно можно разделить на три группы: психофизиологические, социально-психологические и поведенческие.

К психофизиологическим симптомам относят следующие:

постоянное ощущение усталости, которая не исчезает даже после сна (симптом хронической усталости);

ощущение физического и эмоционального истощения;

наблюдается снижение уровня восприятия и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции интереса на фактор новизны или страха на опасную ситуацию);

общее снижение активности, слабость, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей, фригидность, импотенция);

частая беспричинная головная боль, возникновение кожных раздражений, появление тахикардии, сухость, неприятный привкус во рту, постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта и т. д.;

резкая потеря или увеличение массы тела;

полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна после 4 часов утра или невозможность заснуть вечером до 2-3 часов ночи и тяжелое пробуждение утром);

заметное ухудшение зрения, слуха, внутренней и внешней сенсорной чувствительности.

Среди социально-психологических симптомов выделяют следующие:

проявление равнодушия, появление частой скуки, пассивность и развитие депрессии;

повышенная раздражимость, резко отрицательная реакция на мелочи;

увеличение количества нервных срывов, частое «погружение в себя»;

постоянное переживание отрицательных эмоций, на самом деле, причины для которых отсутствуют (ощущение вины, обида, подозрительность и т. п.);

ощущение неосознанного волнения и состояние повышенного уровня тревоги;

возникновение чувства гиперответственности и страха («я не смогу», «у меня ничего не получится»);

общая отрицательная установка на жизненные и профессиональные перспективы.

К поведенческим же, относят следующие симптомы:

а) возникновение ощущения, что работать становится все тяжелее и тяжелее;

б) изменение режима труда (рано приходить на работу и поздно идти домой или приходить с опозданием, а уходить прежде определенного времени);

в) старание постоянно, без объективной необходимости брать работу домой, но не делать ее и дома;

г) отказ принятия на себя ответственности, отсутствие желания принимать решения;

Как уже упоминалось ранее, постепенное формирование указанных симптомов профессионального выгорания у работников может привести к своеобразному выгоранию целых отделов, либо и вовсе всей организации. Признаками появления данного выгорания является наличие у многих работников одинаковых психоэмоциональных симптомов, поведенческих проявлений, присущих синдрому выгорания. Как правило, в большинстве случаев это связано с общим пессимистическим настроем в организации, всеобщим недовольством результатами работы либо же какими - то событиями. Теряется вера в собственные силы, в возможность, что - то изменить.

Среди причин, которые наибольшим образом влияют на работу сотрудников и приводят к профессиональному выгоранию, можно отнести следующие:

монотонный характер деятельности, особенно в случаях, когда ее необходимость может субъективно считаться сомнительной;

вкладывание в работу значительных личностных ресурсов при отсутствии (недостаточности) признания и положительной оценки со стороны руководства, коллег, общества;

жесткая регламентация рабочего времени, особенно при нереальных сроках ее выполнения;

совместная работа и привлечение к ней «немотивированных» к такой деятельности лиц, определенные неудачи на этой почве или отсутствие заметных результатов в течение продолжительного периода;

напряженная и конфликтная ситуация в рабочем коллективе, отсутствие поддержки со стороны коллег и наличие постоянной критики;

недостаточные условия для возможности самовыражения личности на работе, особенно в тех случаях, когда такие попытки не поощряются, а наоборот пресекаются;

недостаточный уровень инновационной деятельности в организации;

отсутствие возможности дальнейшего профессионального обучения и карьерного роста;

наличие актуальных конфликтов в личной жизни.

Как уже упоминалось ранее, есть профессии, которые являются наиболее подверженными синдрому профессионального выгорания. В основном это конечно же профессии, в которых предусмотрено тесное взаимодействие с людьми. Самой тяжелой в этом плане является работа психолога, которому приходится выслушивать проблемы чужих людей. И если у него развито чувство сопереживания, он может неосознанно «присоединяться» к человеку и проживать вместе с ним негативный опыт. Все бы ничего, но у клиента этот опыт один, а психолог накапливает его в разы больше. Он выслушивает и пропускает сквозь себя множество плачевных жизненных историй, и это естественно не может пройти бесследно для психики самого врача. То же самое можно сказать про педагогов, социальных работников, а также менеджеров. Хотя, по большому счёту в работе на любой должности и в любой среде может произойти профессиональное выгорание. Конечно же, не стоит забывать о том, что все люди различны по своей природе, от этого, в большой степени зависит подверженность синдрому профессионального выгорания. Динамичные люди, которые любят перемены, являются эмоциональными, где-то несобранными, быстрее перегорают, нежели те, которые по своей природе медлительны, основательны и не любят перемены. К очевидным причинам профессионального выгорания, также относятся монотонность работы. Помимо этого, фактор срочности, высокая умственная нагрузка тесное взаимодействие с людьми. Также, напряженные отношения в рабочем коллективе и отсутствие условий для саморазвития являются явными причинами профессионального выгорания. Помимо явных причин, известно о существовании скрытых причин профессионального выгорания. К ним можно отнести: плохую самоорганизацию (неумение планировать свое время приводит к переутомлению); развитие у личности трудоголизма; отсутствие жизненной мотивации; невыполнение своего жизненного призвания. Самым первым звоночком профессионального выгорания может стать равнодушие ко всему новому, что происходит в жизни. Какие либо события перестают удивлять и радовать человека, пропадает желание расти и развиваться в своей профессиональной деятельности.

В данном параграфе, мы осветили такие вопросы как понятие профессионального выгорания, причины и следствия данного явления. Далее, своеобразным будет изучить возможности предотвращения выгорания в организации.

.3 Пути предотвращения профессионального выгорания в организации

Данный параграф будет посвящен вопросам предотвращения синдрома профессионального выгорания в организации.

Как известно, при нормальном психическом состоянии, наблюдается душевное спокойствие и равновесие, человек способен к преодолению возникающих сложных ситуаций, а также владеет собой. Огромное значение имеет наличие у человека таких внутренних качеств, как стрессоустойчивость, адекватная самооценка, навыки управления своими эмоциями. Не менее важным качеством является способность к самообладанию. При развитии же синдрома профессионального выгорания, все эти личностные качества ослабевают и теряют свою силу. Человек не способен противостоять внешним и внутренним раздражителям.

Согласно мнению многих исследователей, борьба с синдромом профессионального выгорания может производиться с помощью двух различных методик. В первую очередь это борьба с данным явлением у лиц, которые уже подвержены выгоранию, а также проведение мероприятий по недопущению или смягчению влияния профессионального выгорания на индивида.

Как уже отмечалось раньше, рабочая среда организации оказывает огромное значение на развитие и состояние личности. Это влияние может быть не только положительным, но и, конечно же, отрицательным. Вследствие такого отрицательного влияния и возникает синдром профессионального выгорания. Если же говорить о мероприятиях, которые являются профилактикой развития явления профессионального выгорания, то можно отметить следующие из них. Во - первых, это накопление и получение нового опыта и профессиональных знаний. Не менее важным являются и такие меры как: повышение уровня оплаты; увеличение уровня мотивации; улучшение механизмов трудовой деятельности, а также улучшение условий труда и отдыха. Помимо этого, чуть ли не ключевыми являются такие моменты как налаженная система психологической разгрузки и улучшение психологического климата в организации.

Помимо методов, которые мы уже перечислили, существуют ещё следующие рекомендации. Во - первых, не нужно забывать о том, что психическое здоровье во многом зависит от физического. Следовательно, одной из рекомендации по предотвращению выгорания является поддержание хорошей физической формы. Помимо этого, основные потребности человека должны быть удовлетворены, для этого, следует повышать уровень социальной жизни сотрудников. Многое зависит, конечно же, и от психофизиологических особенностей личности. Например, наличие адекватной самооценки, гибкое мировоззрение, а также умение адекватно переживать поражения - являются одним из основных залогов здорового психического состояния. Следовательно, для повышения устойчивости к внешним травмирующим факторам, а значит и для минимизации возможности профессионального выгорания, следует эти качества в себе развивать. Это возможно самостоятельно, а также при помощи специалистов (посещение индивидуальных тренингов и семинаров). Человек должен учиться радоваться собственным достигнутым успехам и не заострять внимание на неудачах. Немаловажным в данной ситуации, несомненно, является поддержка близких людей. Члены семьи и близкие друзья всегда окажут помощь по выходу из состояния апатии, которая возникает в процессе развития у индивида синдрома профессионального выгорания. Для предотвращения же возникновения у человека профессионального выгорания, следует как можно больше общаться с близкими людьми на отвлечённые от трудовой деятельности темы, желательно чтобы собеседники были других профессий.

Помимо этого, рекомендуется заняться чтением классической и других видов литературы. Это занятие поможет отвлечься от рутинных повседневных забот и проблем, развиваться в областях, выходящих за рамки профессиональных интересов. Также необходимо встречаться с новыми людьми и обмениваться опытом. На пользу также пойдет совместное выполнение работы с коллегами, возможно, принять участие в работе с профессиональной группой, где можно обсудить некоторые существующие проблемы.

Огромным плюсом будет наличие интересного хобби, занятие которого позволит получать положительные эмоции и как бы отвлекаться от профессиональных рутинных проблем.

Таким образом, для предотвращения профессионального выгорания необходимо периодически производить некую оценку своей жизни. Конечно же, существующее положение вещей не всегда соответствует ожиданиям или желаниям. При обнаружении такого рода ситуации необходимо задуматься о том, что же можно предпринять, чтобы всё изменилось в лучшую сторону.

Процесс профессионализации является сложным и длительным. Начинается он ещё с момента выбора будущей профессии, а заканчивается лишь в момент прекращения непосредственно трудовой деятельности. Существует большое количество разнообразных аспектов профессионального становления личности. Огромное внимание уделяется разработке методов и приемов, способных помочь преодолению профессиональной деструкции.

Необходимым условием для успешного профессионального роста, несомненно, является соблюдение методов профессионального самосохранения. Как известно, профессиональное самосохранение - это способность индивида к противостоянию негативным социально - профессиональным ситуациям. В настоящее время, известны многие труды, посвященные вопросам профессионального самосохранения. Многие исследователи в этом вопросе исходят из известной теории самоактуализации личности Маслоу. Согласно данной теории, известны следующие приемы профессионального самосохранения:

следование намеченному профессиональному плану;

устранение ложных мотивов самореализации, так называемых несбыточных целей и желаний;

существование активной жизненной позиции, которая распространяется также и на профессиональную деятельность;

общая мобильность личности, готовность и способность к постоянным изменениям;

понимание своей неповторимости ее использование в профессиональной жизни;

использование методов, способных активно противостоять стрессовым ситуациям;

Рассмотрев данный комплекс необходимых мер, следует заметить, что особым вниманием пользуется методика намеченного профессионального плана. Этот план является значительным регулятором профессионализации личности. С его помощью происходит обобщение перспектив и целей профессиональной деятельности, осуществляется анализ основных этапов и средств, для их достижения, а также возможность увидеть вероятные препятствия в профессиональной сфере и способы их преодоления.

Наличие у человека продуманных и чётких жизненных перспектив придает ему соответствующий оптимистический настрой, рождает интерес к творческой деятельности. В работе, которая направлена на разработку социально- личностных стратегий трудовой деятельности, важнейшее место занимает использование биографического метода. Данный метод побуждает человека к анализированию своей жизни, своих достижений, а также помогает формировать цели на будущее. Помимо этого, активной мерой профилактики формирования профессионального выгорания является существование творческих моментов в работе. В период профессионального обучения необходимо создать для молодого специалиста возможность выхода за существующие рамки текущих профессиональных заданий и проявления собственного творческого подхода. Несомненно, развитие синдрома профессионального выгорания негативно сказывается не только на профессиональной сфере, но и на других сферах жизнедеятельности человека, значительно понижая их эффективность.

Основные способы защиты от профессионального выгорания включают в себя:

а) увеличение уровня персональной осознанности. Это осуществляется через увеличение информации о собственной личности и стоящих перед ней профессиональных проблемах;

б) переосмысление собственного профессионального статуса, происходит с помощью оценивания собственного представления о себе, о своей профессии;

в) постоянная коммуникативная активность;

г) посещение профессиональных тренингов, помогающих справиться с эмоциональной загруженностью.

Эффективность и необходимость работы в данном направлении бесспорна и очевидна. Особое внимание в данном вопросе следует уделять молодым сотрудникам. Именно у них чаще всего происходит несоответствие между реальным уровнем профессиональных возможностей и ещё не сформированными личностными качествами. Беря во внимание тот факт, что формирование личности является растянутым во времени процессом, на всём протяжении профессиональной деятельности необходимо учитывать личностные особенности сотрудника. На основании наблюдений за личностными особенностями необходимо по возможности подстраивать профессиональные условия под сотрудника. Так, например, для лиц со слабой нервной системой, высокой тревожностью и имеющих заниженную самооценку рекомендуется предоставлять следующие условия:

делать задания укороченного типа, в процессе работы или обучения делать небольшие перерывы;

рабочее задание или обучающее занятие должно быть построено таким образом, чтобы в начале были простые задания, а в конце более сложные;

очень важно наличие оперативной обратной связи по каждому пройденному заданию;

большие задачи должны разбиваться на более мелкие и иметь пошаговое объяснение;

необходимо быть предельно осторожным в вопросах критики и порицания сотрудника;

минимизация соревновательных заданий внутри коллектива;

избегание создания рабочей группы, в которой все её участники будут явно превосходить этого сотрудника по многим показателям.

Для тех людей, у которых наоборот присутствует крепкая нервная система, снижен уровень тревожности, а самооценка находиться на уровне адекватно высокой необходимы совершенно другие условия деятельности.

В общем же виде, для достижения оптимальных результатов в процессе профилактики профессионального выгорания, необходимо разрабатывать методику, при которой будут учитываться все индивидуальные особенности сотрудников. Данный метод позволяет разработать индивидуальный стиль управления, при котором профессиональная деятельность каждого сотрудника будет оптимальной. Однако, такого рода учёт, возможен далеко не всегда и как отдельный инструмент не приводит к максимальной эффективности. Именно поэтому стоит уделять должное внимание формированию определённых свойств личности, которые являются значимыми в профессиональной деятельности. В отдельных случаях, существует необходимость проведения психологической коррекции особенностей сотрудника. Между собой, оба данных процесса тесно связаны, однако оптимальным считается тот вариант, в котором можно обойтись без психологической коррекции. Для того, чтобы коррекция не стала необходимостью, нужно начинать формирование личности как можно раньше. Для этого стоит делать упор на развитие необходимых для профессиональной деятельности качеств. Однако данный процесс не является единственной составляющей, необходимой для гармоничного развития целостной личности будущего специалиста. Развитие личности не должно ограничиваться рамками профессиональной деятельности, у человека должна быть возможность для творческого самовыражения. В процессе жизнедеятельности человека главной составляющей является постоянное развитие и рост, как в личной жизни, так и в профессиональной деятельности. Именно поэтому, основным из условий предотвращения профессионального выгорания является создание на работе таких условий, в которых специалист будет расти и развиваться. Если по каким - то причинам происходит остановка развития профессионализма личности, то специалист попадает в условия развития профессиональной деградации.

Безусловно, на развитие личности огромное значение оказывают внешние факторы, однако не стоит забывать и о таком важном факторе как саморазвитие. На самом деле, многие качества человека развиваются в соответствии с его личными потребностями. Данные потребности полностью зависят от уровня желаемой самореализации. Особое значение здесь занимает признание индивидуальности человека и его право на самостоятельный выбор своей профессиональной деятельности и желаемых результатов в ней.

В современном обществе, в условиях, где синдром профессионального выгорания встречается всё чаще и чаще, необходима разработка новых методов его предотвращения. Сейчас внимание исследователей в первую очередь направлено на преждевременное информирование представителей профессий, находящихся в группе риска, о признаках и причинах профессионального выгорания. Наиболее эффективным методом, таким образом, считается занятие в специальных группах. В данных группах идёт упор на профессиональный и личностный рост человека и повышение его компетентности. На самом деле, человек способен «безболезненно» переносить значительное количество стрессов, если он получает хорошую поддержку социального и психологического характера.

2. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В НУДО «ГБК»

.1 Общая характеристика НУДО «ГБК»

Негосударственное Учреждение Дополнительного Образования «Городской Бухгалтерский Клуб» - это учебный центр для бухгалтеров. Создан он в 2002 году.

Образовательная деятельность в России, осуществляемая юридическими лицами, подлежит обязательному лицензированию. Актуальная лицензия НУДО «ГБК» № А0000665 от 31.01.2011 года. Выдана Министерством образования, науки и инновационной политики Новосибирской области. Копия документа находится в приложении Е, а приложение к ней в приложении Ж. Данный учебный центр аккредитован в Институте Профессиональных Бухгалтеров России и имеет статус учебно-методического центра № 445. Учебный центр «Городской Бухгалтерский Клуб» находится в городе Новосибирск по адресу: улица Фрунзе,4.

НУДО «ГБК» является аккредитованным учебным центром от Института Профессиональных Бухгалтеров и Аудиторов России. Институт профессиональных бухгалтеров и аудиторов России (ИПБ России) крупнейшее некоммерческое профессиональное объединение бухгалтеров в России.

ИПБ России был образован в апреле 1997 года при поддержке Минфина РФ для реализации программы Правительства РФ по реформированию бухгалтерского учета и объединения членов профессии. В 2001 году Институт профессиональных бухгалтеров и аудиторов России стал первой организацией-членом Международной федерации бухгалтеров из России. Более десяти лет ИПБ России ведет активную международную деятельность и представляет бухгалтеров России во всем мире посредством:

предоставления своим членам уникальных материалов по наиболее актуальным профессиональным проблемам от ведущих мировых специалистов;

участия во всемирных форумах и конференциях.

Миссия ИПБ России - создание в нашей стране высококвалифицированного профессионального сообщества, представление и защита интересов членов этого сообщества на национальном и на международном уровнях.

В основе деятельности ИПБ России лежат принципы:

а) профессионализма - как особого набора качеств специалиста, определяющих его высокую компетентность, стремление к постоянному развитию и соответствию строгим этическим требованиям;

б) единства - добровольного сплочения коллег, заинтересованных во взаимовыгодном сотрудничестве и поддержке, формировании сильной, успешной и заслуживающей доверия профессии.

Сегодня Институт профессиональных бухгалтеров и аудиторов России объединяет в единую сеть: около 1500 сертифицированных преподавателей; более 1000 крупных отраслевых организаций; 65 территориальных институтов; 400 учебно-методических центров.

Ежегодно около 10 000 кандидатов в члены ИПБ России сдают экзамены в режиме реального времени, более 70 000 членов ИПБ России проходят повышение квалификации. За время существования ИПБ России была проведена переподготовка более 230 000 профессиональных бухгалтеров. Мир ИПБ России - это непрерывное обучение и постоянное повышение квалификации, организация и координация научных исследований по приоритетным направлениям бухгалтерского, налогового и управленческого учета, финансового менеджмента и аудита, участие в разработке проектов законов и нормативных документов по бухгалтерскому учету, разработка методических указаний по бухгалтерскому учету в отраслях народного хозяйства, работа в рамках Комитетов и Экспертных советов, подготовка публикаций и комментариев по актуальным проблемам бухгалтерского учета и аудита в ведущих экономических изданиях страны, работа с крупнейшими ВУЗами страны по синхронизации образовательных программ. Важнейшими задачами Института Профессиональных Бухгалтеров и Аудиторов России являются:

совершенствование системы аттестации профессиональных бухгалтеров в соответствии с международной практикой и передовым опытом;

разработка электронных и печатных учебных пособий;

взаимодействие с международными и национальными зарубежными профессиональными объединениями;

участие в тренингах, семинарах, конгрессах, профессиональных конкурсах.

Учебный центр Городской Бухгалтерский Клуб является одним из центров повышения квалификации в городе Новосибирск.

За 12 лет в «ГБК» обучились и ежегодно повышают квалификацию более 2500 главных бухгалтеров новосибирских предприятий. Среди его постоянных клиентов такие предприятия, как: ОАО "Новосибирский филиал "Сибирьтелеком", ЗАО «Гипроуголь», ООО ТД «Сибириада», ООО «Септима», ООО Аэропорт Толмачево, ГНЦВБ «Вектор», представительство «Гедеон Рихтер», агентство «Планета» и многие другие.

Основные направления обучения Городского Бухгалтерского Клуба:

курсы аттестации профессионального бухгалтера, финансового директора, внутреннего аудитора, специалиста по МСФО (по окончании выдается аттестат профессионального бухгалтера ИПБиА России);

спецкурсы повышения квалификации профессиональных бухгалтеров (40 часов);

семинары и вебинары по актуальным вопросам бухгалтерского учета, налогообложения, права и кадрового делопроизводства;

выездные тренинги и семинары на Горном Алтае, Байкале, в Горной Шории и т.п. Подробнее, ассортимент производимой продукции, а в нашем случае, предоставляемых услуг, было решено оформить в таблице 1.

Таблица 1 - Ассортимент предоставляемых услуг НУДО «ГБК»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование мероприятия | Количество часов в программе обучения | Стоимость |
| Аттестация профессионального главного бухгалтера, финансового директора, внутреннего аудитора | 260 | 18000 |
| Аттестация профессионального главного бухгалтера по МСФО | 280 | 20500 |
| Аттестация на Международный Аттестат Эксперта по МСФО | 356 | 30000 |
| Спецкурс повышения квалификации | 40 | 8000 |
| Семинар в рамках спецкурса | 10 | 2000 |
| Семинар налоговые схемы и налоговые риски | 40 | 9500 |
| Самостоятельный семинар на актуальные темы | 10 | 3000 |

Преподаватели Городского Бухгалтерского Клуба - высококвалифицированные специалисты в области бухгалтерского учета, финансов, управления, аудита.

Основная аудитория расположена в центре города по адресу ул. Фрунзе,4. Также набираются группы для обучения на левом берегу. Набор групп происходит ежемесячно.

.2 Анализ внешней и внутренней среды организации

В данном параграфе будет рассмотрена такая важная составляющая, как внешняя и внутренняя среда организации.

На развитие любой организации имеет влияние огромное значение разнообразных факторов, одним из таких является внешняя среда организации. Она представляет собой множество обстоятельств её окружения, которые имеют непосредственное отношение к функционированию фирмы. Одним из таких факторов являются рекламные возможности в регионе. Поскольку в настоящее время, в условиях жёсткой рыночной конкуренции, невозможно представить успешное существование организации без эффективной рекламной деятельности. Предприятие, которому посвящена наша исследовательская работа, расположено в Новосибирской области, Сибирского региона нашей страны. Город Новосибирск является одним из динамично развивающихся и перспективных городов, имеющих развитую инфраструктуру. Одним из популярнейших и перспективных рекламных порталов является реклама в сети интернет. Предприятие НУДО «ГБК» активно использует данный ресурс, размещая информацию о предоставляемых услугах, на различных бизнес-порталах города, которые пользуются не малой популярностью. Основными из них являются: Все тренинги. Ру и bonsk.ru.