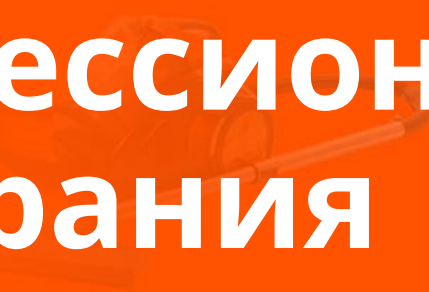
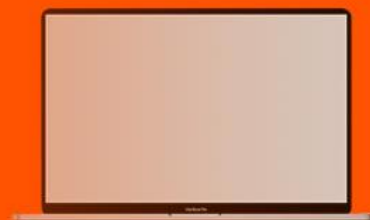




ССWeek - 2023

Профилактика профессионального выгорания

citilink.ru





СИТИЛИНК
лучшее для тебя

ССWeek - 2023

Тема выступления: Профилактика профессионального выгорания сотрудников

Тезисы:

- Факторы влияющие на возникновение эмоционального и профессионального выгорания
- Каким образом можно распознать профессиональное выгорание
- Какие последствия получит компания, если в ней работает профессионально выгоревший сотрудник и как сделать так, чтобы не лишиться сотрудника
- Рекомендации по восстановлению состояния работников

Докладчик: Леонтьева Карина Игоревна,

Руководитель направления дистанционных продаж, ООО Ситилинк

Сущность профессионального выгорания

Одним из первых в России проблему «выгорания» исследовал известный ученый В.В Бойко.

Он определяет синдром эмоционального выгорания как **сложный комплекс**, переплетенных между собой симптомов, но сутью его остается некий механизм **психологической защиты** человека, заключающийся в виде полного или частичного **исключения эмоций** в ответ на избранные психотравмирующие воздействия в процессе профессиональной деятельности.

Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с людьми.

Профессиональная деятельность **специалистов социальных сфер**, медиков, учителей, психологов, юристов, менеджеров по продажам, директоров компаний, руководителей отделов, операторов кол центров независимо от разновидности исполняемой работы относится к «**группе риска синдрома выгорания**».

В.В. Бойко выделяет несколько внешних и внутренних факторов, которые могут вызвать эмоциональное выгорание.

Факторы выгорания (В.В Бойко)

Организационные (внешние):

- условия труда,
- содержание труда,
- сложности в коллективе,
- неинтересные задачи,
- эмоциональное одиночество,

Внутренние факторы:

- склонность к эмоциональной ригидности,
- интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности,
- слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности,
- нравственные дефекты и дезориентация личности



Телефонные коммуникации имеют свои особенности, которые могут стать препятствием для эффективного общения. Одним из главных факторов, приводящих к сложностям в таких коммуникациях, является отсутствие зрительного контакта.

Визуальный аспект играет важную роль не только в восприятии невербальной информации о подобных характеристиках собеседника, но и в передаче необходимой информации.



Время является еще одной проблемой в телефонных переговорах, так как они, как правило, имеют ограничения по времени. При этом операторы call-центра несут большую ответственность за достоверность и качество предоставляемой информации. Проблемы со слышимостью или искажение тембра голоса могут создавать сложности взаимопонимания и напряжение между собеседниками.



Специфика работы операторов call-центра может привести к эмоциональному выгоранию. Однако, существует ряд методов для борьбы с профессиональным выгоранием. Прежде чем применять конкретные методы лечения или профилактики, важно определить, когда именно человек находится на грани и готов "сорваться", а когда он просто нуждается в отдыхе или поддержке на работе. Только с таким пониманием можно эффективно помочь сотруднику и предотвратить негативные последствия для его работоспособности и благополучия.

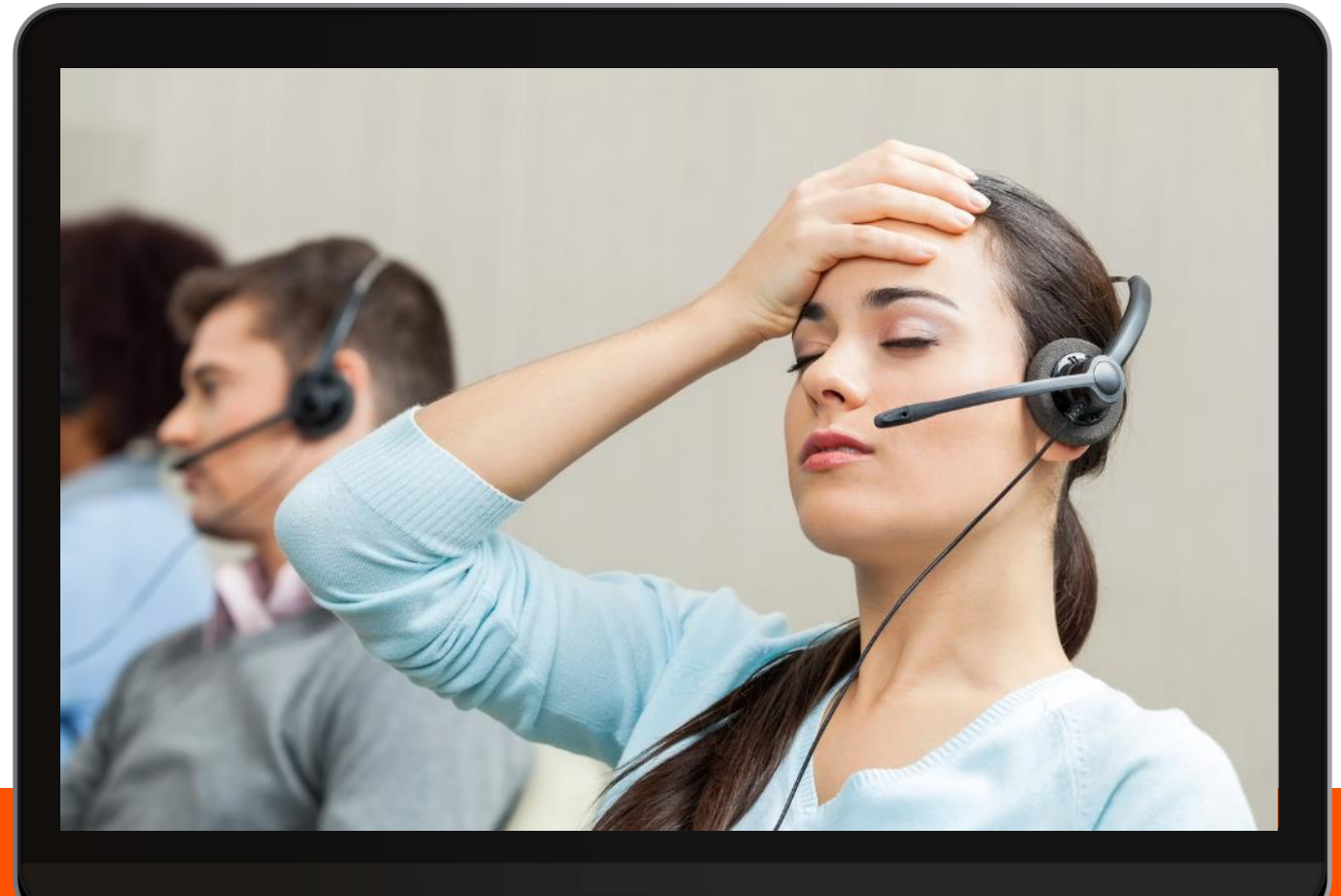


Долгосрочное нахождение в состоянии «выгорания» может привести к более серьезным последствиям, включая депрессию, тревожные расстройства и проблемы со здоровьем.



В целом, эмоциональное выгорание – это результат взаимодействия внутренних и внешних факторов. **Понимание** этих факторов помогает профессионалам управлять своими эмоциональными ресурсами и **предотвращать** возникновение эмоционального выгорания.

Поэтому **предупреждение** и эффективное управление профессиональным выгоранием являются **важными задачами** для организаций и работников. Важно создавать условия для **снижения стресса** на рабочем месте, обеспечивать поддержку и признание работникам, а также разрабатывать эффективные меры по балансировке жизни и работы.



Выгорание - опасный производственный фактор!



Симптомы эмоционального истощения могут отличаться у разных людей, однако общие признаки есть. Психолог Е. Малер выделила **10 основных признаков** выгорания. Эти проблемы могут серьезно повлиять на физическое и психическое здоровье таких работников, а так же негативно сказываться на качестве их профессиональной деятельности.

Увлечение приемом психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства)

Чувство вины

Уменьшение аппетита или переедание

Усиление пассивности (цинизм, пессимизм, апатия)

Переживание несправедливости

Истощение, усталость

Пренебрежение исполнением своих обязанностей

Бессонница

Негативные установки

Усиление агрессивности (раздражительность, гневливость, напряженность)

Необходимо разработать эффективные стратегии и методы, которые помогут работникам справиться с различными стрессовыми ситуациями и эмоциональными требованиями своей профессии.

Отдельное внимание должно уделяться созданию здоровых и поддерживающих рабочих условий, а также предоставлению психологической поддержки и обучения, которые помогут работникам эффективно справляться с требованиями их работы.



Профессиональное выгорание работника может иметь серьезные последствия для компании. Сотрудники, переживающие это состояние, обычно становятся менее продуктивными, агрессивными, перестают справляться со сложными задачами, создают негативный фон в коллективе, часто берут больничный и увольняются в два раза чаще, чем их коллеги.

Прежде чем принимать решение, что делать с сотрудником вспомните, что повторный поиск — это новая трата ресурсов, а смена сотрудников, особенно топовых специалистов — это стресс для команды, а иногда еще и репутационные потери.

Рекомендации по восстановлению работников

Чтобы предотвратить выгорание и сохранить ценного сотрудника, необходимо предоставить ему поддержку и заботу. Компания должна создать условия для баланса между работой и личной жизнью, обеспечить возможность отдохнуть и восстановить силы.

Также полезно предложить сотруднику обучение и профессиональное развитие, чтобы он чувствовал себя ценным и заинтересованным в своей работе.

Важно проводить регулярные беседы с сотрудником, выявлять его потребности и проблемы, а также совместно искать пути их решения. Внимательное отношение и поддержка руководителя поможет создать доверительные отношения и укрепить мотивацию сотрудника.



Стимулировать командный дух и сплоченность сотрудников.




Подведение итогов работы это одна из рекомендаций профессионального выгорания




Организация небольшого корпоративов становится наилучшим способом отдохнуть от напряженной работы, отпраздновать достижения и поддержать командный дух.


Рекомендации по восстановлению работников


 Регулярно обновляйте информацию о сотрудниках в их профилях на внутреннем портале компании!





 Тест Герцберга


 Семинары по профилактике профессионального выгорания.


 Создание системы внутренних поощрений


 Регулярная оценка производительности


 Поощрение и поддержка инициатив

 Тренинги имеют большое значение не только в контексте развлечения и отдыха, но и как эффективный инструмент для обучения и развития.

 Поздравления с днем рождения

 Тематические дни в социальных сетях

 Сохранение и создание комфортной рабочей обстановки

 Проводите дружеские конкурсы на знание хобби и интересов сотрудников

 Традиционные праздники

Подход к руководству перестает быть формальным, когда руководитель начинает выступать в роли неформального лидера.

Одна из его основных задач – создание такого окружения, где каждый член коллектива будет достаточно мотивирован и вовлечен в работу. Доверие и взаимопонимание внутри команды позволит достичь высоких результатов.

Таким образом, для достижения успеха в любой организации необходимо ввести практику уважения и ценности каждого сотрудника. Обратит внимание на его качества и достоинства. А также стать неформальным лидером, способным вдохновить команду на достижение совместных целей. В конечном счете, это станет фундаментом процветания как индивидуала, так и всего коллектива.



Руководитель, обладающий огромным опытом, понимает важность коммуникации со своими сотрудниками. Это одно из ключевых качеств каждого истинного лидера.

Профессиональный руководитель также заботится о благосостоянии своей команды.

Так что будьте лидером, какой бы областью вы ни управляли. И помните о своей ответственности перед своей командой, конечно же, заботьтесь о себе и о своих сотрудниках, ведь именно от вашей заботы и лидерства зависит успешность всей организации.



Леонтьева Карина
Leonteva.K@citilink.ru



citilink.ru



citilink.ru