Почему мы «выгораем» на работе?

ПСИБЛОГ.РФ

Выгорание на работе как результат несоответствия должностных обязанностей ожиданиям сотрудника

Проведенное недавно исследование однозначно показывает зависимость чрезмерной утомляемости от несоответствия характера трудовой деятельности неосознанным потребностям человека.

Представьте себе бухгалтера, который ищет близких социальных отношений, но специфика его работы предполагает ограниченные возможности социальных контактов с коллегами и клиентами, и вообще с любыми людьми. Или представьте управляющего компании, которому не нравится быть в центре внимания и исполнять роль лидера. И в том, и в другом случае существует расхождение индивидуальных потребностей человека и функциональных обязанностей сотрудника. Исследование, представленное в журнале *Frontiers in Psychology,* показывает, что подобные несоответствия подвергают работников риску так называемого выгорания.

Выгорание – это состояние физического, эмоционального и умственного истощения, связанное с необходимостью исполнения сотрудником своих должностных обязанностей, которое характеризуется снижением уровня мотивации трудовой деятельности, приводит к низкой профессиональной и личностной эффективности, а также ощущению безысходности. Чувство безысходности, как психосоматический симптом, через состояние тревоги приводит к изменению физиологического состояния человека. В частности, оно может обернуться следующими последствиями для его здоровья: сердечно-сосудистые заболевания, иммунные нарушения, болезни желудочно-кишечного тракта и т.д. Это в свою очередь вызывает бессонницу и депрессию.

Что же касается подсчета эффективности деятельности таких сотрудников, то выгорание приносит компаниям колоссальные убытки, связанные с прогулами, текучкой кадров, снижением производительности, а также медицинскими, юридическими и страховыми расходами. Американский институт стресса оценивает общую сумму расходов американских предприятий по вышеперечисленным статьям в 300 миллиардов долларов в год, а исследование 2012 года, проведённое по заказу Программы Здравоохранения ЕС, оценивает ежегодные расходы европейских предприятий в 272 миллиардов евро.

Исследование ученых из университетов Цюриха и Лейпцига обращает внимание на бессознательные потребности работников – так называемые «скрытые мотивы»,

предположив, что они играют важную роль в возникновении симптома эмоционального выгорания. Они сосредоточились на двух важных и во многом полярных мотивах: **потребности во власти**, то есть желании взять на себя ответственность за других, поддерживать дисциплину и участвовать в переговорах для ощущения собственной значимости и эффективности; и **потребности в причастности**, которая предполагает поиск позитивных личных отношений для ощущения доверия, тепла и принадлежности. Исследование показало, что несоответствие мотивационного профиля сотрудника специфике его должностных обязанностей приводит к выгоранию. Это касается не только чрезмерной власти или общности, но и их нехватки – если это не соответствует индивидуальности человека.

«Мы обнаружили, что неудовлетворение бессознательных эмоциональных потребностей сказывается на психологическом и физическом благополучии, — говорит ведущий автор, Вероника Брандстаттер, профессор психологии в Университете Цюриха, Швейцария. – То же самое происходит, если поставленная задача требует от работника вида деятельности, противоречащего его потребностям. Обе формы несоответствия действуют как «скрытые факторы стресса» и могут привести к выгоранию».

Брандстаттер и её коллеги набрали 97 женщин и мужчин от 22 до 62 лет через веб-сайт Swiss Burnout, форум для швейцарцев, страдающих от эмоционального истощения. Участники заполнили анкеты на предмет их физического благополучия, степени выгорания, а также особенности их работы, в том числе её возможностей и требований.

Поскольку скрытые мотивы бессознательны, оценить их самостоятельно участникам не под силу. Для их оценки использовался изобретательный метод: участники должны были творчески описать пять картин, изображавших архитектора, воздушного гимнаста, женщин в лаборатории, боксера и сцену ночного клуба. Каждая история была проанализирована специалистом, который искал определённые описания, указывающие на скрытые мотивы. Например, описание положительных личных отношениях между людьми указывали на мотив причастности, а рассуждения о влиянии на других – мотив власти. Участники, использовавшие много таких предложений, получали баллы за скрытый мотив.

Исследователи утверждают: чем больше несоответствие между потребностью в причастности и возможностью создания и поддержания социальных отношений на работе, тем выше риск выгорания. Кроме того, чем больше пропасть между потребностью во власти у работника и возможностью её удовлетворять, тем больше проявляются неблагоприятные физические симптомы, такие как головная боль, боль в груди, обмороки и одышка.

Это означает, что ситуацию можно исправить, предотвратив или скорректировав подобные расхождения, тем самым улучшив самочувствие служащих и снизив риск выгорания.

«Это можно предотвратить на начальном этапе: отбирать претендентов на работу следует таким образом, чтобы их неявные мотивы соответствовали характеристикам вакансии. Если подобные отбор не был возможным, то остаётся только пытаться изменить уже сложившуюся ситуацию, помогая сотрудникам обогатить свою работу в целях удовлетворения их индивидуальных потребностей. Например, работник с сильным мотивом причастности может больше работать в команде», — говорит Брандстаттер.

«Мотивированный персонал – это ключ к успеху в современной глобальной экономике. При этом нам нужны инновационные подходы, которые выходят за рамки обеспечения привлекательных условий труда. Таким подходом может быть принятие во внимание мотивационных потребностей работников в их повседневной деятельности. Нам следует больше учитывать мотивационную схему в контексте исследования профессионального стресса и изучать понятие рабочей обстановки и климата в рамках всех индустрий», — считает Беата Шульц, старший научный сотрудник Отдела Социальной и Профессиональной Медицины Лейпцигского Университета и вице-президент Швейцарской Сети Экспертов по Эмоциональному Выгоранию.

ПСИБЛОГ.РФ

Оригинальная статья:

Veronika Brandstätter, Veronika Job and Beate Schulze. Motivational Incongruence and Well-Being at the Workplace: Person-Job Fit, Job Burnout, and Physical Symptoms. Frontiers In Psychology, 2016.

ПсиБлог