

# Отчет о проверке на заимствования №1569



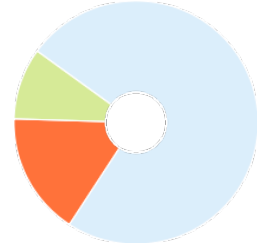
Автор:  
Проверяющий: Калгатова Валя Валиновна  
Организация: Курский Государственный Аграрный Университет

## ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 1569  
Начало загрузки:  
Длительность загрузки: 00:00:16  
Имя исходного файла:  
1569\_1449\_14581069\_vygoranie.docx  
Название работы:  
1569\_1449\_14581069\_vygoranie.docx  
Размер текста: 145.6 КБ  
Символов в тексте: 82833  
Слов в тексте: 10223  
Число предложений:

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)  
Начало проверки: 2023-11-21 09:48:22  
Длительность проверки: 00:02:15  
Комментарии: не указано  
Поиск с учетом редактирования: да  
Модули поиска: ИПС Адилет, Библиография, Сводная коллекция ЭБС, Интернет Плюс, Сводная коллекция РГБ, Переводные заимствования (RuEn), Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu), Переводные заимствования по Интернету (EnRu), Переводные заимствования издательства Wiley (RuEn), eLIBRARY.RU, СПС ГАРАНТ, Модуль поиска "КГАУ", Медицина, Диссертации НББ, Перефразирования по eLIBRARY.RU, Перефразирования по Интернету, Патенты СССР, РФ, СНГ, СМИ России и СНГ, Шаблонные фразы, Кольцо вузов, Издательство Wiley, Переводные заимствования, Коллекция НБУ, Перефразирования по коллекции издательства Wiley, Перефразирования по СПС ГАРАНТ: аналитика, СПС ГАРАНТ: аналитика, СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация, Интернет



### ЗАИМСТВОВАНИЯ

16.3%

### САМОЦИТИРОВАНИЯ

0%

### ЦИТИРОВАНИЯ

9.52%

### ОРИГИНАЛЬНОСТЬ

74.18%

Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.

Самоцитирования — доля фрагментов текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника, автором или соавтором которого является автор проверяемого документа, по отношению к общему объему документа.

Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общепотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.

Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.

Заимствования, самоцитирования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.

Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Источник	Актуален на	Модуль поиска	Комментарии
[1]	3.44%	<a href="http://grodnorik.gov.by/ru/adaptacija_invalidov/">http://grodnorik.gov.by/ru/adaptacija_invalidov/</a>	02 05 2021	Шаблонные фразы	
[2]	3.44%	<a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/0b304e7587980ec196cef52db6ab8d0751abfdb5/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/0b304e7587980ec196cef52db6ab8d0751abfdb5/</a>	24 08 2022	Перефразирования по eLIBRARY.RU	
[3]	12%	<a href="https://www.britishcouncil.ie/events/time-act-launch-final-report">https://www.britishcouncil.ie/events/time-act-launch-final-report</a>	26 09 2021	СПС ГАРАНТ	
[4]	11.33%	<a href="https://elementy.ru/Library/zbusy.htm">https://elementy.ru/Library/zbusy.htm</a>	02 01 2023	Сводная коллекция ЭБС	
[5]	10.32%	<a href="https://be5.biz/pravo/t029/12.html">https://be5.biz/pravo/t029/12.html</a>	19 09 2022	Переводные заимствования по Интернету (EnRu)	
[6]	12.67%	<a href="http://tept.edu.ru/abilimpiks.html">http://tept.edu.ru/abilimpiks.html</a>	03 10 2022	СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация	
[7]	7.62%	<a href="https://otrude.ru/baza-znanij/stati/kadri/rabochie-mesta-dlya-invalidov.html">https://otrude.ru/baza-znanij/stati/kadri/rabochie-mesta-dlya-invalidov.html</a>	31 07 2022	Издательство Wiley	
[8]	10.32%	<a href="http://chptegvekinot.edusite.ru/vis_p25aa1.html">http://chptegvekinot.edusite.ru/vis_p25aa1.html</a>	14 02 2022	Интернет	
[9]	7.62%	<a href="https://docplayer.com/63019768-Prikaz-ot-30-marta-2011-g-n-251n.html">https://docplayer.com/63019768-Prikaz-ot-30-marta-2011-g-n-251n.html</a>	01 06 2022	Сводная коллекция РГБ	

## Текст документа

### СОДЕРЖАНИЕ

#### Введение

Глава 1. Теоретические основы исследования профессионального выгорания работников на предприятиях, обеспечивающих охранную деятельность

#### 1. Психологические аспекты профессионального выгорания

1.2 Особенности охранной деятельности и факторы риска профессионального выгорания в данной сфере

Выводы по первой главе

Глава 2. Эмпирическое исследования профессионального выгорания работников на предприятиях, обеспечивающих охранную деятельность

2.1. Методы исследования

2.2. Результаты исследования

2.3 Меры по предотвращению и снижению уровня профессионального выгорания

Выводы по второй главе

Заключение

Список использованной литературы

### Введение

В последние годы в России, так же как и в развитых странах, все чаще говорят не только о профессиональном стрессе, но и о синдроме профессионального сгорания или выгорания работников. Профессиональное выгорание — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Указанная тема нуждается в пристальном внимании, поскольку отрицательные последствия психического отражаются не только на деятельности отдельного работника но и организации в целом. Как для отдельного работника, так и для организации состояние профессионального выгорания может быть неосознанным или неправильно понятым и оцененным. Собственное неблагоприятное состояние как человеку, так и организации трудно, практически невозможно увидеть со стороны, поэтому отсутствуют условия для того, чтобы вовремя начать коррекционные и восстанавливающие мероприятия.

Проблема профессионального выгорания в последние годы занимает все более важное место в исследованиях, связанных с организационной психологией и управлением персоналом. Сфера охранной деятельности, характеризующаяся высоким уровнем стресса, ответственности и часто нерегулярным рабочим графиком, является одной из наиболее подверженных риску профессионального выгорания. Данное исследование направлено на анализ уровня и факторов профессионального выгорания среди работников предприятий, осуществляющих охранную деятельность.

Актуальность исследования определяется тем, что профессиональное выгорание не только снижает качество жизни самих работников, но и негативно сказывается на эффективности и продуктивности работы предприятий охранной деятельности. Понимание механизмов возникновения и развития профессионального выгорания в данной сфере позволит разработать целенаправленные стратегии управления персоналом, направленные на улучшение рабочей среды и благополучия сотрудников.

Объект исследования:

Объектом исследования являются предприятия, осуществляющие охранную деятельность.

Предмет исследования:

Предметом исследования является профессиональное выгорание сотрудников охранных предприятий.

Цель работы состоит в изучении профессионального выгорания работников на предприятиях, обеспечивающих охранную деятельность.

Реализация поставленной цели предполагает решение ряда следующих задач:

- изучить психологические аспекты профессионального выгорания;

- на основании полученной информации<sup>6</sup> выявить<sup>8</sup> особенности охранной деятельности и факторы риска профессионального выгорания в данной сфере;
- определить меры по предотвращению и снижению уровня профессионального выгорания
- провести исследование профессионального выгорания работников на предприятиях, обеспечивающих охранную деятельность

Выбор методов исследования обусловлен возможностью адекватного и полного решения задач на каждом этапе научно-исследовательской работы. Для решения задач исследования были использованы<sup>6</sup> следующие методы: теоретический анализ психологической, управленческой литературы; изучение и анализ научной<sup>8</sup> литературы по объекту исследования

## 1. Психологические аспекты профессионального выгорания

Выгорание представляет собой психологическое состояние, возникающее в ответ на долговременное воздействие стрессовых факторов, связанных с межличностными взаимодействиями на работе. Основные признаки выгорания включают глубокое истощение, развитие циничного отношения и чувства отдаленности от работы, а также ощущение неэффективности и недостижения целей. Эта модель значима тем, что она укладывает стрессовый опыт индивидуума в рамки социального контекста и объединяет восприятие человека о себе и окружающих.

Изначально исследование выгорания проводилось в рамках качественных методов и было сфокусировано на идеях из социальной и клинической психологии. В социальной перспективе исследования уделяли внимание межличностным взаимодействиям, включая такие аспекты, как эмоциональное отстранение, дегуманизация в качестве защитного механизма и процессы атрибуции.

Также важным было изучение мотивации и эмоций, в том числе справления с эмоциональным напряжением. Клинический подход сосредоточился на мотивации и эмоциях, рассматривая их через призму психологических расстройств, например депрессии.

Позже исследования выгорания начали проводиться специалистами в области индустриальной и организационной психологии, которые фокусировались на рабочих отношениях и поведении, концептуализируя выгорание как форму профессионального стресса с акцентом на организационный контекст, а не на физические аспекты испытываемого стресса.

Эмоциональное выгорание является предметом активных исследований в области психологии уже более четверти века. Это понятие приобрело широкую известность и множество трактовок, что отражает его многоаспектность и сложность.

Большинство авторов сходятся во мнении, что эмоциональное выгорание представляет собой специфический синдром, возникающий в процессе профессиональной деятельности человека. Оно характеризуется эмоциональным и физическим истощением, снижением профессиональной мотивации, отдалением от социального взаимодействия, потерей интереса и планов на будущее. [20]

Ключевым аспектом эмоционального выгорания является эмоциональное истощение, которое выражается в чувстве усталости, истощения энергии и снижения эмоциональных ресурсов.

Это состояние часто сопровождается снижением личной эффективности и достижений в работе, а также деперсонализацией – эмоциональным отстранением от работы и клиентов. Проявления эмоционального выгорания могут варьироваться в зависимости от специфики профессии, индивидуальных особенностей личности и рабочей среды.

Современные исследования показывают, что эмоциональное выгорание в значительной степени зависит от организационного контекста, включая такие факторы, как стиль руководства, корпоративная культура, рабочие условия, социальная поддержка и баланс между работой и личной жизнью.

В контексте охранной деятельности эти факторы приобретают особую актуальность из-за высоких требований к ответственности, частых стрессовых ситуаций и нерегулярного рабочего графика.

В данной работе будет проведен анализ существующих научных подходов к пониманию эмоционального выгорания, рассмотрены его основные проявления и факторы, способствующие его развитию, а также предложены способы профилактики и снижения уровня выгорания среди сотрудников охранных предприятий.

С самого начала проблема эмоционального выгорания рассматривалась в контексте медико-психологических исследований. Эта проблема до сих пор вызывает дискуссии среди ученых относительно того, является ли данный синдром болезнью или нормальной реакцией на профессиональное взаимодействие с людьми.

В Международной классификации болезней (МКБ) синдром эмоционального выгорания описывается как «состояние полного истощения», что подчеркивает его серьезность и важность. [21]

Многообразие подходов к пониманию эмоционального выгорания обусловлено сложностью этого явления и его значимостью для исследований в области психологии и медицины. Американский психиатр Герберт Фрейденберг в 1974 году впервые ввел термин «эмоциональное выгорание», используя его для описания состояния здоровых людей, которые в рамках своей профессиональной деятельности постоянно находятся в интенсивном общении с клиентами или пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере.

С тех пор исследования в этой области значительно расширились, охватывая различные профессии и условия труда, где высокий уровень межличностных взаимодействий и эмоциональных нагрузок может привести к развитию синдрома выгорания.

Это особенно актуально для работников в сфере охранной деятельности, где требования к вниманию, ответственности и постоянному взаимодействию с людьми создают условия, благоприятные для развития эмоционального истощения.

В 1976 году американский социальный психолог Христина Маслач опубликовала статью, посвященную эмоциональному выгоранию. В ней она описала это состояние как неприспособленность индивида к условиям рабочей среды, обусловленную неподходящими межличностными взаимодействиями и высокой рабочей нагрузкой. Особенности эмоционального выгорания, по мнению Маслач, включают чувство эмоционального опустошения, симптомы деперсонализации, негативное восприятие себя и потерю профессиональных навыков. Основными характеристиками синдрома являются отрицательное отношение к клиентам, низкая самооценка с преобладанием негативного восприятия себя и чувство полного или частичного истощения.

Позже феномен эмоционального выгорания был более детально изучен и проанализирован. В ходе этой работы психологи Б. Пельман и Е. Хартман обобщили существующие теории и выделили три ключевых компонента эмоционального выгорания: эмоциональное или физическое истощение, деперсонализация и снижение рабочей продуктивности.[3].

Эмоциональное выгорание характеризуется истощением эмоциональных запасов, ощущением внутренней пустоты и чрезмерным эмоциональным напряжением. Согласно исследованиям, это состояние ведет к формализации и потере личностного подхода во взаимодействии с клиентами, известное как деперсонализация.

Последствиями сниженной рабочей продуктивности являются утрата ценности профессиональной деятельности, негативное отношение к себе и равнодушие к работе.

Б. Пельман и Е. Хартман разработали модель эмоционального выгорания, состоящую из четырех стадий:

1. Первая стадия - переживание напряжения, связанного с попытками адаптироваться к требованиям работы. Это напряжение может быть вызвано как недостаточной подготовленностью специалиста, так и несоответствием рабочего процесса его ожиданиям и потребностям.
2. Вторая стадия - ощущение стресса и появление заметных негативных эмоций, которые могут возникать не всегда, зависит от осознания собственных возможностей и требований рабочей ситуации.
3. Третья стадия - реакции на стресс, которые могут проявляться в физиологических, аффективно-когнитивных и поведенческих изменениях.
4. Четвертая стадия - переживание психологического стресса, определяемое эмоциональным выгоранием, что проявляется в физическом и эмоциональном истощении, а также дискомфорте в профессиональной деятельности. [9]

Значительное количество зарубежных ученых представили разнообразные подходы к изучению синдрома эмоционального выгорания. В ходе многочисленных исследований были разработаны одно-, двух-, трех- и четырехфакторные модели выгорания, каждая из которых подчеркивает разные аспекты этого сложного феномена.

Одной из наиболее известных и широко используемых в научном сообществе является трехкомпонентная модель выгорания, предложенная Христиной Маслач и ее коллегами. В рамках этой модели, эмоциональное выгорание рассматривается как состояние, включающее в себя три основных компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и снижение персональных достижений.

1. Эмоциональное истощение - это чувство усталости и истощения, которое возникает в результате интенсивных эмоциональных взаимодействий на работе. Этот компонент описывает истощение эмоциональных ресурсов сотрудника.
2. Деперсонализация относится к циничному и отстраненному отношению к работе и клиентам. Этот аспект выгорания включает негативное, безличное отношение к объектам профессиональной деятельности, часто проявляющееся в форме эмоционального охлаждения и разобщения.
3. Снижение персональных достижений - это ощущение неудовлетворенности собственными достижениями на работе и снижение самооценки своих профессиональных способностей.

Такая модель оказалась весьма продуктивной для понимания и изучения эмоционального выгорания в различных профессиональных контекстах, в том числе и в сфере охранной деятельности.

Она подчеркивает, что выгорание - это не просто личная неудача или проблема, но сложное взаимодействие индивидуальных, профессиональных и организационных факторов. [11]

Психологические аспекты профессионального выгорания охватывают различные факторы, которые влияют на возникновение и развитие этого состояния у работников. Они включают эмоциональные, когнитивные и поведенческие компоненты. Рассмотрим их подробнее:

1. Эмоциональное истощение: Это основной аспект профессионального выгорания, характеризующийся чувством усталости, истощения эмоциональных ресурсов. Работники, испытывающие эмоциональное истощение, часто

- ощущают себя перегруженными и неспособными восстановиться после работы.
2. Деперсонализация: Этот аспект включает в себя циничное<sup>1</sup> отношение к работе и коллегам, потерю сочувствия и увеличение эмоционального дистанцирования. Это может проявляться в форме недоброжелательного<sup>2</sup> отношения к клиентам, коллегам и самой<sup>1</sup> работе.
  3. Снижение личной эффективности: Сюда входит ощущение неспособности добиться успеха<sup>6</sup> и влиять на события на рабочем месте. Работники могут<sup>1</sup> испытывать недовольство своими профессиональными достижениями и сомневаться в своей компетентности.
  4. Когнитивные аспекты: Профессиональное выгорание влияет на мышление работника, включая негативные мысли о работе, пессимистические ожидания<sup>1</sup> и общее снижение мотивации.
  5. Поведенческие<sup>9</sup> изменения: В ответ на выгорание работники могут<sup>1</sup> изменить своё поведение на рабочем месте, например, учащать перерывы<sup>1</sup>, опаздывать<sup>6</sup> на работу, избегать сложных задач или снижать общую производительность.
  6. Эмоциональные реакции: Профессиональное выгорание может вызывать различные эмоциональные реакции, такие<sup>1</sup> как раздражительность, тревога<sup>8</sup>, депрессия, а также чувство<sup>8</sup> одиночества и изоляции.
  7. Взаимодействие<sup>5</sup> с личностными характеристиками: Некоторые<sup>5</sup> личностные черты, такие<sup>1</sup> как невротизм, склонность к перфекционизму, низкая устойчивость к стрессу, могут<sup>1</sup> увеличивать риск развития профессионального выгорания.
  8. Влияние на личную жизнь: Выгорание на работе может оказывать негативное воздействие на личную жизнь, приводя<sup>8</sup> к проблемам в семейных отношениях, социальной изоляции и ухудшению общего качества жизни.
  9. Стратегии<sup>5</sup> преодоления: Для снижения уровня профессионального выгорания важно применять различные стратегии<sup>5</sup>, включая психологическую поддержку, развитие устойчивости к стрессу, управление<sup>6</sup> временем и приоритетами, а также укрепление<sup>6</sup> социальной поддержки.

Профессиональное выгорание представляет собой сложное и многогранное<sup>6</sup> явление, которое включает в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и снижение личной эффективности.

Эмоциональное истощение является центральным аспектом выгорания и проявляется в форме чрезмерной усталости, истощения и невозможности восстановления после работы. Деперсонализация характеризуется циничным отношением к работе и коллегам, потерей сочувствия и увеличением эмоционального дистанцирования от работы, что может привести к недоброжелательному отношению к клиентам и коллегам. [16]

Снижение личной эффективности означает уменьшение<sup>6</sup> ощущения способности добиваться успехов и влиять на события на рабочем месте, что приводит к недовольству<sup>6</sup> своими достижениями и сомнениям в своей компетентности.

Когнитивные аспекты выгорания охватывают негативные мысли о работе и пессимистические ожидания<sup>1</sup>, что ведет к общему снижению мотивации. Наблюдаются и поведенческие<sup>9</sup> изменения, такие<sup>1</sup> как учащение перерывов, опоздания на работу, избегание<sup>5</sup> сложных задач или снижение общей производительности. Эмоциональные реакции могут<sup>1</sup> включать раздражительность, тревогу, депрессию, а также чувство<sup>8</sup> одиночества и изоляции.

Личностные характеристики также играют<sup>6</sup> важную роль в развитии профессионального выгорания. Например, невротизм, склонность к перфекционизму и низкая устойчивость к стрессу могут<sup>1</sup> повышать риск его возникновения. Помимо воздействия на профессиональную сферу<sup>1</sup>, выгорание может негативно сказываться на личной жизни, приводя<sup>8</sup> к проблемам в семейных отношениях и социальной изоляции.

Для преодоления профессионального выгорания необходимо применять различные стратегии<sup>5</sup>, включающие психологическую поддержку, развитие устойчивости к стрессу, эффективное<sup>8</sup> управление<sup>6</sup> временем и приоритетами, а также укрепление<sup>6</sup> социальной поддержки. Эти меры помогут снизить уровень выгорания и улучшить общее качество жизни работников.

Большинство теорий и моделей эмоционального выгорания обычно основываются на причинно-следственных связях, предполагая, что определенные факторы — как ситуационные, так и личностные — могут<sup>1</sup> вызвать выгорание, которое, в свою очередь, приводит к различным последствиям как на уровне индивидуума, так и на уровне ситуации.

Однако подобные причинно-следственные связи не всегда изучались в рамках прямых исследований. Исследования выгорания часто основываются на поперечных<sup>6</sup> данных или используют статистические модели для анализа причинно-следственных отношений, что может ограничивать<sup>6</sup> понимание<sup>5</sup> динамической природы процесса выгорания и его многофакторных<sup>5</sup> причин. [25]

За более чем два десятилетия исследований синдрома выгорания было выявлено множество организационных факторов риска, которые встречаются<sup>8</sup> в различных профессиях по всему миру. Особое<sup>6</sup> внимание в этих исследованиях уделяется шести ключевым<sup>1</sup> областям<sup>1</sup>, которые влияют на риск возникновения выгорания: рабочая нагрузка, уровень контроля, вознаграждение, общественные связи на работе, справедливость<sup>5</sup> и соответствие личных и организационных ценностей.

Первые<sup>6</sup> две из этих областей — рабочая нагрузка и контроль — находят отражение<sup>5</sup> в известной модели стресса на работе, называемой<sup>6</sup> «моделью контроля-деманда» (Control-Demand Model<sup>7</sup>), которая подчеркивает взаимосвязь<sup>8</sup> между

требованиями рабочего процесса и степенью контроля, которой обладает сотрудник<sup>5</sup> в своей профессиональной деятельности.

Перегрузка на работе становится причиной эмоционального выгорания, так как она истощает способность сотрудников справляться с рабочими задачами. При хронической перегрузке сотрудники сталкиваются с недостатком<sup>8</sup> времени для отдыха и восстановления, что приводит к потере рабочего баланса. В то же время, поддержание умеренной и управляемой рабочей нагрузки способствует развитию и совершенствованию профессиональных навыков и повышению эффективности на новых направлениях деятельности.

Также была выявлена прямая связь между недостатком<sup>8</sup> контроля над работой и эмоциональным выгоранием. Когда сотрудники имеют возможность влиять на процессы и решения, связанные с их работой, проявлять профессиональную самостоятельность и иметь доступ к необходимым ресурсам, они более склонны<sup>8</sup> к вовлеченности в работу и демонстрации высокой производительности.[23]

Выгорание может быть обусловлено несколькими факторами, включая недостаточное признание и вознаграждение за работу. Неадекватное материальное<sup>6</sup>, институциональное или социальное вознаграждение может привести к обесцениванию как труда, так и работников, что увеличивает риск выгорания и связано с ощущением недостаточной эффективности. В случае, когда вознаграждение соответствует ожиданиям и усилиям работника, это может привести к удовлетворению от работы.

Важным<sup>6</sup> фактором также являются межличностные отношения на работе. Отсутствие поддержки, доверия и эффективного разрешения конфликтов увеличивает риск выгорания. Напротив<sup>1</sup>, наличие крепких и поддерживающих рабочих отношений способствует заинтересованности в работе.

Чувство<sup>8</sup> справедливости и равноправия<sup>8</sup> на работе также играет значительную<sup>6</sup> роль. Отсутствие справедливого отношения может вызывать цинизм, гнев и враждебность<sup>6</sup>, в то время как чувство<sup>8</sup> справедливости и уважения повышает моральный дух сотрудников.

Кроме того, важным<sup>6</sup> аспектом являются личные и организационные ценности. Когда профессиональные ценности сотрудника не совпадают с ценностями организации, это может вызвать конфликт и необходимость компромисса<sup>8</sup> между желаемой и фактической работой, что в свою очередь может усугублять выгорание. [20]

Выгорание часто приводит к различным негативным последствиям в рабочей среде, включая общее недовольство работой, сниженную преданность организации, увеличение количества пропущенных<sup>8</sup> рабочих дней, желание покинуть рабочее<sup>8</sup> место и высокую текучесть кадров.

Например, цинизм, являющийся одним<sup>1</sup> из аспектов выгорания, был выявлен как важный фактор, предсказывающий<sup>5</sup> текучку кадров, при этом выгорание выступает в роли медиатора<sup>5</sup> между проблемами на рабочем месте, такими как травля<sup>6</sup>, и намерением уволиться.

Для тех, кто остается на работе, выгорание ведет к ухудшению производительности и качества работы. Так как выгорание уменьшает возможности для получения<sup>5</sup> положительных впечатлений на работе, оно связано с снижением удовлетворенности и приверженности рабочему<sup>1</sup> месту или организации.

Кроме того, выгорание может оказывать отрицательное воздействие на коллег, усиливая личные конфликты и нарушая выполнение рабочих задач. Выгорание может распространяться<sup>9</sup> среди<sup>1</sup> коллег через социальные взаимодействия на работе, что делает его "заразным".

Подчеркивается критическая важность межличностных отношений для выгорания, особенно в рабочей среде, где присутствует межличностная<sup>9</sup> агрессия. Эти находки подчеркивают, что выгорание следует рассматривать как групповую<sup>5</sup> характеристику, а не только как индивидуальный синдром. [18]

Выгорание и здоровье связаны сложным образом<sup>8</sup>: плохое здоровье может способствовать развитию выгорания, а выгорание, в свою очередь, может приводить<sup>5</sup> к ухудшению здоровья. Среди<sup>1</sup> трех аспектов выгорания истощение является тем, который наиболее тесно<sup>1</sup> связан со стрессом и, следовательно, с большей вероятностью предсказывает здоровьесвязанные последствия стресса, чем два других измерения.

Утомление<sup>5</sup>, характерное для выгорания, часто ассоциируется со стрессовыми<sup>8</sup> симптомами, такими как головные<sup>1</sup> боли, хроническая усталость, проблемы с пищеварением, мышечное напряжение, высокое кровяное<sup>1</sup> давление, частые простуды или грипп, а также нарушения сна. Эти физиологические симптомы схожи с теми, которые наблюдаются при других видах длительного стресса. Также была выявлена связь между выгоранием и злоупотреблением психоактивными веществами.

Десятилетнее лонгитудинальное исследование среди<sup>1</sup> промышленных рабочих показало<sup>1</sup>, что выгорание может предсказывать последующую госпитализацию из-за сердечно-сосудистых проблем.

Аналогично, другое исследование выявило, что повышение уровня выгорания на одну единицу коррелировало с увеличением риска госпитализации из-за проблем с психическим здоровьем и сердечно-сосудистыми заболеваниями на 1,4 единицы. Дополнительные исследования подчеркнули важность высокочувствительного С-реактивного белка и концентрации<sup>6</sup> фибриногена<sup>8</sup> в контексте связи между выгоранием и сердечно-сосудистыми заболеваниями.

Исследования эмоционального выгорания традиционно подчеркивают важную роль социальных взаимодействий в развитии и преодолении этого синдрома. Изначально акцент делался на терапевтических отношениях между поставщиками и получателями медицинских услуг. Однако со временем стало ясно, что взаимодействия с коллегами и руководителями также существенно влияют на риск выгорания среди медицинских работников.

Например, исследование стилей привязанности показало, что тревожная привязанность коррелирует с повышенной вероятностью невежливого поведения со стороны коллег и связана с увеличением утомляемости и цинизма. Избегающий стиль привязанности ассоциируется с меньшим числом положительных социальных контактов на работе и сильнее связан с ощущением неэффективности.

В целом, негативные социальные взаимодействия, кажется, истощают энергию и отдаляют людей от работы, тогда как отсутствие позитивных социальных контактов может вызывать разочарование.

При изучении различий между выгоранием и депрессией важно обеспечить точную операционализацию каждого конструкта. В частности, в одном исследовании использовалась шкала депрессии PHQ-9, включающая пять пунктов, напрямую связанных с утомляемостью (отсутствие интереса, проблемы со сном, трудности с концентрацией, медленные движения и чувство усталости), что указывает на перекрестные аспекты обоих состояний.

Оставшиеся четыре пункта шкалы депрессии PHQ-9 включают один вопрос, касающийся потери аппетита, и три, связанные с негативными мыслями, такими как суицидальные мысли, чувства депрессии и низкая самооценка. Эта шкала оценивает один фактор, при этом особое внимание уделяется усталости, что подтверждается высоким показателем надежности альфа Кронбаха 0,88.

Однако можно заметить, что эти девять пунктов не полностью отражают всю сложность клинической депрессии. Таким образом, в рамках данной шкалы депрессия определяется преимущественно через усталость, сопровождающуюся негативными мыслями.

В исследовании выгорания использовалась шкала SMBM9, представляющая собой однофакторную шкалу усталости. Вопросы этой шкалы конкретно ориентированы на проблемы с концентрацией, ощущение усталости и медленное, размытое и нефокусированное мышление. Это подчеркивает акцент исследования на утомление как основной компонент выгорания.

## 1.2 Особенности охранной деятельности и факторы риска профессионального выгорания в данной сфере

Глобальный кризис, такой как пандемия COVID-19, значительно повлиял на рабочую среду и опыт работы многих людей. В таких условиях организации по всему миру были вынуждены быстро адаптироваться, внедряя новые процедуры безопасности для борьбы с распространением заболевания и смертей.

Одним из ключевых изменений стал переход на удаленную работу, что оказало особое влияние на домохозяйства с детьми, которым пришлось оставаться дома из-за закрытия детских садов и школ. Эта ситуация оказалась особенно сложной для женщин, поскольку во многих случаях именно на них ложилась основная ответственность за уход за детьми и домашние дела, даже в условиях, когда оба родителя находились дома или работали из дома. Эти условия создали дополнительные стрессоры и сложности, которые могли способствовать увеличению уровня стресса и выгорания среди работающих родителей, особенно среди работающих матерей. [18]

Стресс и эмоциональные трудности, вызванные глобальными кризисами, усугублялись из-за неопределенности, горя и изоляции. Страх перед безработицей, нестабильностью и отсутствие физического контакта с друзьями и семьей, обычно оказывающими поддержку, значительно усиливали эти переживания.

С учетом этих стрессовых факторов, связанных с кризисом, возросшая проблема выгорания сотрудников стала актуальной на глобальном уровне. Эти стрессоры также актуальны для других панглобальных кризисов, включая стихийные бедствия, войны и террористические угрозы.

Выгорание является результатом хронического профессионального стресса и характеризуется ощущением эмоционального истощения, негативным отношением к работе и чувством отсутствия личных достижений. Несмотря на то что изначально выгорание активно изучалось в медицинских и психиатрических профессиях, оно стало широко распространенным в различных профессиональных сферах.

В качестве примера воздействия глобального кризиса на рабочий класс можно привести пандемию COVID-19, в ходе которой медицинские работники оказались перед "идеальным штормом" условий, способствующих выгоранию. Они столкнулись с перегрузкой работы, нехваткой персонала, недооценкой их усилий со стороны системы здравоохранения, трудностями в общении с пациентами из-за защитных средств и опасениями заражения себя и своих близких смертельным вирусом. [7]

Примером профессии, которая пострадала от глобального кризиса, хоть и менее прямо, являются университетские преподаватели. Переход на онлайн-образование во время пандемии вызвал увеличение уровня выгорания среди этой группы.

Опрос, проведенный среди 570 преподавателей колледжей, показал, что более 53% испытывали значительное

эмоциональное истощение и увеличение стресса или разочарования, связанных с работой, а почти 66% указали на стресс, вызванный необходимостью удовлетворять эмоциональные и психические потребности студентов.

Что касается последствий выгорания, они оказывают влияние не только на эмоциональное и психологическое состояние сотрудников, но и на общую эффективность работы, как на индивидуальном, так и на организационном уровнях. Выгорание снижает творческий потенциал, инновации, увеличивает количество ошибок на рабочем месте, приводит к несчастным случаям и травмам. Оно также ассоциировано с контрпродуктивным поведением, таким как частые прогулы и текучка кадров.

С точки зрения физического здоровья, у людей, испытывающих выгорание, риск ишемической болезни сердца на 79% выше по сравнению с другими. Такие люди также часто сталкиваются с хроническими здоровьесвязанными проблемами, включая симптомы острого стресса, такие как желудочно-кишечные расстройства, мышечное напряжение, гипертония, простуды, грипп, нарушения сна и другие психосоматические симптомы. На психологическом уровне выгорание связано с депрессией и общим снижением психического здоровья.[12]

Десятилетнее исследование выявило, что сотрудники, испытывающие выгорание, на 37% чаще попадают в больницу с психическими расстройствами. Выгорание не только влияет на самого человека, но и оказывает воздействие на его окружение. На рабочем месте выгорание может "заразить" коллег и команды, способствуя увеличению конфликтов как на личном, так и на профессиональном уровне.

В контексте взаимодействия "работа-дом", когда стресс с работы переносится домой и наоборот, границы между этими сферами стираются, особенно в условиях кризиса и удаленной работы. Выгорание у сотрудников увеличивает вероятность напряжения, беспокойства, разочарования и гнева дома, приводит к эмоциональному отдалению от семьи и уменьшению круга общения.

В свете пандемии COVID-19 и в предвидении будущих кризисов, которые могут вызвать подобное усиление выгорания, управленцы всех уровней сталкиваются с ключевым вопросом: как создать более здоровую рабочую среду для своих сотрудников? Этот вопрос становится особенно актуальным в условиях высокой конкуренции и стресса в рабочей среде XXI века и во время кризиса.[11]

Исследователи из разных областей, включая организационное поведение, гигиену труда, психологию, менеджмент и управление человеческими ресурсами, долгое время занимались изучением выгорания и благополучия на рабочем месте. Целью этой работы является объединение обширных знаний, накопленных в этих исследованиях, для формулирования практических рекомендаций, которые помогут организациям создать более здоровую, счастливую и продуктивную рабочую среду.

Научно обоснованные стратегии могут помочь организациям успешно развиваться как в кризисные, так и в обычные времена, но они особенно важны во время глобальных кризисов, которые изменяют привычные методы работы, усиливают стресс и негативные эмоции, а также влияют на обычные формы социального взаимодействия.

Стоит отметить, что выгорание не возникает внезапно; это постепенно развивающийся процесс, профессиональный синдром, являющийся долгосрочным ответом на хронические стрессоры на работе. Три ключевых аспекта выгорания включают в себя глубокое эмоциональное истощение, негативное отношение к работе и чувство отсутствия личных достижений.[18]

Большинство исследований по выгоранию основываются на теориях рабочего стресса, и модель "требования-ресурсы" является одной из наиболее утвержденных моделей, объясняющих развитие выгорания из-за стресса и дисбаланса на работе. Эта модель предполагает, что условия труда можно представить двумя основными категориями: требованиями и ресурсами на рабочем месте, и они характерны для всех видов деятельности и отраслей.

Требования к работе относятся к тем физическим, психологическим, социальным или организационным аспектам работы, которые требуют усилий или навыков и могут включать неблагоприятную физическую среду (например, опасную работу на заводе), эмоционально истощающие взаимодействия (например, обслуживание клиентов) или высокие рабочие нагрузки (например, операции в скорой помощи).

Рабочие ресурсы, напротив, представляют собой те аспекты работы, которые помогают сотрудникам справляться со стрессом, увеличивать мотивацию и способствовать личному развитию. Примерами таких ресурсов являются конструктивная обратная связь, гарантированная оплата труда, автономия, разнообразие задач и поддержка коллег. Модель "требования-ресурсы" иллюстрирует, как сочетание высоких или низких уровней рабочих требований и ресурсов влияет на результаты работы. При достаточных рабочих ресурсах и низких требованиях к работе возникает вовлеченность, характеризующаяся энергией, умственной устойчивостью, энтузиазмом и счастливой поглощенностью работой. В то же время, недостаток ресурсов при высоких требованиях приводит к выгоранию.[12]

Но вовлеченность и выгорание не исключают друг друга. Фактически одновременное наличие высоких требований и больших ресурсов приводит как к вовлеченности, так и к выгоранию. Наконец, низкие требования в сочетании с небольшим количеством ресурсов приводят к низкой вовлеченности, а также к низкому выгоранию — общему состоянию апатии.

Рисунок 1. Модель «требования к работе и ресурсы»

Ресурсы работы включают физические, психологические, социальные и организационные элементы, которые облегчают сотрудникам преодоление стрессовых ситуаций. Примерами таких ресурсов могут служить конструктивная

обратная связь, надежная оплата труда, автономия, разнообразие задач и поддержка коллег. Требования к работе, напротив<sup>1</sup>, охватывают те аспекты работы, которые требуют постоянных усилий или навыков, такие<sup>1</sup> как неблагоприятная физическая среда, эмоционально истощающие взаимодействия или высокая рабочая нагрузка.

По мере того как характеристики выгорания стали более четко определены, началась разработка специализированных инструментов для его измерения. Разные исследования предложили различные методы оценки, основанные на разнообразных предположениях о выгорании, многие из которых опирались на внешнюю валидность их измерительных элементов или утверждений.

Одним<sup>1</sup> из первых и наиболее значимых инструментов для оценки выгорания стал Опросник выгорания Маслаха<sup>8</sup> (MBI), созданный<sup>5</sup> на основе комплексной психометрической программы исследований. MBI специально<sup>6</sup> разработан для оценки трех основных аспектов выгорания, выявленных в ходе ранних качественных исследований. Он признан<sup>5</sup> стандартным<sup>8</sup> инструментом в этой области, переведен на множество языков и прошел проверку в разных культурах. В то время как другие первоначальные инструменты для измерения выгорания фокусировались исключительно на аспекте истощения.[2]

Различие<sup>1</sup> между инструментами, оценивающими<sup>6</sup> множественные<sup>9</sup> аспекты выгорания, и теми, которые фокусируются на единственном аспекте истощения, остается актуальным и сегодня. Это различие<sup>1</sup> отражает разнообразие подходов к концептуализации выгорания. Например, Бергенский опросник выгорания (BVI) измеряет три аспекта: утомление<sup>5</sup> на работе, цинизм по отношению к смыслу<sup>6</sup> работы и чувство<sup>8</sup> неадекватности на работе. Ольденбургский опросник выгорания (OLBI) фокусируется на двух аспектах<sup>1</sup>: утомлении и отстранении от работы.

Другие инструменты измерения выгорания сосредоточены<sup>9</sup> исключительно на аспекте утомления, но при этом различают его разные стороны. Например, показатель выгорания Широма-Меламеда (SMBM) делит усталость на физическую, эмоциональное истощение и когнитивное утомление<sup>5</sup>; Копенгагенский опросник выгорания (СВИ) разделяет утомление<sup>5</sup> на физическое и психологическое.

С течением времени инструменты измерения выгорания также претерпели изменения имодификации<sup>8</sup>. Изначально, когда беспокойство по поводу выгорания в первую очередь возникло в профессиях, связанных с уходом<sup>6</sup>, таких как здравоохранение и социальные услуги, разработанные в 1980-х годах инструменты в большей степени отражали<sup>1</sup> опыт специалистов в этих областях.[9]

С течением времени интерес к выгоранию распространился на различные профессиональные группы, но возникли трудности с адаптацией существующих методов измерения выгорания к новым<sup>1</sup> рабочим условиям. В ответ на это для Опросника выгорания Маслаха<sup>8</sup> (MBI) была разработана<sup>8</sup> версия Общего обследования (MBI-GS), предназначенная для использования в любой профессии.

В этой версии были пересмотрены и адаптированы пункты<sup>6</sup>, чтобы они стали более "профессионально-нейтральными". Кроме того, измерение деперсонализации, ранее специфичное<sup>8</sup> для социальных услуг, было расширено и переформулировано в термины цинизма, а измерение личных достижений было переименовано<sup>9</sup> в профессиональную эффективность.

В более поздних инструментах измерения выгорания с самого начала использовались более нейтральные формулировки<sup>6</sup>. Например, испанский опросник выгорания включает четыре измерения: энтузиазм по отношению к работе, психологическое истощение, праздность<sup>6</sup> и чувство<sup>8</sup> вины. В то же время, некоторые<sup>5</sup> исследователи выразили беспокойство, что такая нейтральная формулировка<sup>6</sup> может привести к потере важных межличностных аспектов, особенно в сфере услуг, и поэтому был разработан новый показатель межличностного<sup>5</sup> напряжения.

Остается неясным, являются ли эти дополнительные аспекты важными компонентами выгорания самостоятельно<sup>5</sup> или они отражают переживания и условия, часто сопутствующие выгоранию.

В начале XXI века исследователи также начали изучать положительную противоположность выгорания, названную<sup>5</sup> "вовлеченностью". Это позитивное состояние характеризуется высокой энергией, умственной устойчивостью и счастливой поглощенностью работой.

Существует общее понимание<sup>5</sup>, что вовлеченность в работу является продуктивным и удовлетворительным состоянием<sup>6</sup> в профессиональной сфере, но определения вовлеченности различаются в разных исследованиях.

Некоторые<sup>5</sup> ученые, изучающие выгорание, рассматривают вовлеченность как противоположность выгоранию и определяют его через те же три измерения, но с положительными характеристиками. С этой точки зрения, вовлеченность включает в себя состояние высокой энергии, сильной<sup>8</sup> вовлеченности и чувства эффективности, а ее оценка происходит по противоположной схеме<sup>1</sup> трех параметров MBI.

Другой подход к определению вовлеченности в работу рассматривает ее как устойчивое, позитивное аффективно-мотивационное состояние удовлетворения, включающее в себя энергичность, преданность делу и сосредоточенность.

Согласно этой точке зрения, вовлеченность в работу является отдельным понятием<sup>1</sup>, не являющимся противоположностью выгорания, хотя и имеющим с ним отрицательную<sup>9</sup> корреляцию<sup>6</sup>.

Для оценки этого **положительного**<sup>5</sup> состояния была **разработана**<sup>8</sup> Утрехтская шкала вовлеченности в работу (UWES), и за последнее десятилетие были проведены обширные исследования в этой области.

**Взаимосвязь**<sup>8</sup> между выгоранием и вовлеченностью продолжает оставаться предметом обсуждения в научном сообществе, и в последнее время были предложены диалектические теории, синтезирующие противоречивые взгляды на эти две концепции и разрабатывающие альтернативные модели их взаимодействия.

#### Концептуальные модели

Различные концептуальные модели были разработаны для понимания развития выгорания и его последствий. Изначально акцент делался на взаимосвязи между тремя измерениями выгорания, которые часто описывались как последовательные стадии.

Считалось, что истощение развивается первым, как реакция на **высокие**<sup>8</sup> требования и перегрузку, затем следует отстранение и негативные реакции на людей и работу (деперсонализация или цинизм), а в итоге - **чувство**<sup>8</sup> неадекватности и неудачи (снижение личных достижений или профессиональной эффективности).

В более поздних моделях упор делается на **настресс**<sup>6</sup> на работе и на дисбаланс как причину напряжения. Транзакционная модель стресса служит **концептуальным**<sup>5</sup> **мостом**<sup>6</sup> между **этапами**<sup>8</sup> и **дисбалансами**<sup>6</sup>, включая стадии стрессоров на работе, индивидуального **напряжения**<sup>5</sup> и защитных копинг-стратегий.

С течением времени появились **две важные**<sup>5</sup> модели развития дисбаланса спроса и ресурсов: модель спроса на рабочие места-ресурсы (JD-R) и модель сохранения ресурсов (COR).

Модель JD-R акцентирует **внимание**<sup>8</sup> на том, что выгорание возникает, когда люди сталкиваются с постоянными требованиями на работе и одновременно не **располагают**<sup>8</sup> достаточными ресурсами для их удовлетворения или снижения. Модель COR, следуя **базовой**<sup>8</sup> мотивационной теории, предполагает, что выгорание возникает как результат постоянных угроз доступным ресурсам, то есть когда люди теряют ресурсы или боятся их потерять.[25]

Когда люди **осознают**<sup>1</sup>, что ценные для них ресурсы находятся под угрозой, они стремятся к их **сохранению**<sup>6</sup>. Потеря ресурсов или даже угроза потери **могут**<sup>1</sup> способствовать развитию выгорания.

И теория выгорания, основанная на модели спроса на рабочие места-ресурсы (JD-R), и теория сохранения ресурсов (COR) нашли подтверждение в научных исследованиях.

Другой вариацией модели выгорания, связанной с дисбалансом, является модель «Области трудовой жизни» (Areas of Worklife, AW), которая рассматривает стрессовые факторы на работе с точки зрения дисбаланса или несоответствия между человеком и работой. Эта модель выделяет шесть ключевых областей, в которых **возникают**<sup>5</sup> **такие**<sup>1</sup> дисбалансы: рабочая нагрузка, контроль, вознаграждение, сообщество, **справедливость**<sup>5</sup> и ценности.

Несоответствия в этих областях **могут**<sup>1</sup> влиять на уровень выгорания человека, что, в свою очередь, определяет различные результаты, **такие**<sup>1</sup> как производительность труда, социальное поведение и личное благополучие. Чем больше **несоответствие**<sup>5</sup> между человеком и работой, тем больше вероятность выгорания; и наоборот, чем больше совпадение, тем больше вероятность вовлеченности в работу. Первоначальная эмпирическая поддержка модели AW была предоставлена как через поперечные, так и через продольные исследования.

#### Выводы по первой главе

Исследование профессионального выгорания сотрудников охранных предприятий имеет **важное значение**<sup>1</sup>, так как эта работа часто связана с высоким уровнем стресса и ответственности. Вот несколько ключевых теоретических аспектов и выводов, которые **могут**<sup>1</sup> быть рассмотрены в таком исследовании:

1. Факторы риска: К таким факторам **могут**<sup>1</sup> относиться длительные смены, ночная работа, **постоянное**<sup>6</sup> психологическое напряжение, ограниченные возможности для карьерного роста и **недостаточная**<sup>9</sup> социальная поддержка.
2. Методы предотвращения и уменьшения выгорания: Включение программ психологической поддержки, обучение навыкам стрессоустойчивости, **регулярные**<sup>6</sup> медицинские осмотры и предоставление возможностей для отдыха и восстановления.
3. Влияние на производительность и безопасность: Выгорание может негативно сказываться на качестве работы охранников, что повышает риск ошибок и инцидентов на работе.
4. **Социально**<sup>5</sup>-экономические последствия: Профессиональное выгорание может **приводить**<sup>5</sup> к повышенной **текучести**<sup>5</sup> кадров, увеличению затрат на обучение новых сотрудников и снижению общей эффективности работы предприятия.
5. Предложения по улучшению условий труда: **Могут**<sup>1</sup> включать пересмотр графиков работы, улучшение условий трудовой среды, повышение уровня поддержки со стороны руководства и коллег.

Эти аспекты **могут**<sup>1</sup> служить отправной точкой для более глубокого анализа и разработки стратегий по предотвращению и снижению уровня профессионального выгорания **среди**<sup>1</sup> сотрудников охранных предприятий.



### 2.1. Методы исследования

Для проведения эмпирического исследования профессионального выгорания среди работников охранных предприятий, потребуется разработать исследовательский план, который включает в себя несколько ключевых этапов:

Название исследования:

"Оценка уровня профессионального выгорания среди сотрудников охранных агентств"

Цель исследования:

Изучить уровень и факторы профессионального выгорания среди сотрудников охранных агентств и разработать рекомендации по его снижению.

Методы исследования:

#### 1. Опросник Маслах по выгоранию (MBI):

- Цель: Оценить уровень эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личной достижимости.
- Участники: 100 сотрудников охранных агентств.
- Метод: Онлайн-опрос.

#### 2. Полуструктурированные интервью:

- Цель: Глубже понять личный опыт выгорания и восприятие рабочей среды.
- Участники: 20 сотрудников из предыдущей группы.
- Метод: Личные или Zoom-интервью.

#### 3. Фокус-группы:

- Цель: Выявить общие взгляды на условия труда и факторы стресса.
- Участники: 4 группы по 8 человек из участников опроса.
- Метод: Групповые онлайн-сессии.

Этапы исследования:

#### 1. Подготовка и разработка инструментов:

- Создание и адаптация опросника и интервью.
- Получение разрешения на проведение исследования от охрального агентства.

#### 2. Сбор данных:

- Распространение опросников.
- Проведение интервью и фокус-групп.

#### 3. Анализ данных:

- Статистический анализ результатов опроса.
- Качественный анализ интервью и фокус-групп.

#### 4. Оформление результатов:

- Подготовка отчета с результатами исследования.
- Рекомендации по снижению уровня профессионального выгорания.

Ожидаемые результаты:

- Получение объективных данных о уровне профессионального выгорания среди сотрудников охраны.
- Выявление ключевых факторов, способствующих выгоранию в данной сфере.
- Разработка рекомендаций для охранных агентств по улучшению условий труда и снижению стресса среди сотрудников.

Этические соображения:

- Обеспечение конфиденциальности и анонимности участников.
- Информированное согласие участников на участие в исследовании.
- Этическое использование собранных данных.

### 2.2. Результаты исследования

Эксперимент по оценке уровня профессионального выгорания среди сотрудников охранных агентств выявил серьезные

проблемы, связанные с условиями труда и рабочей средой. Результаты, полученные из опросника Маслах по выгоранию, полуструктурированных интервью, фокус-групп и анализа рабочей документации, указывают на высокий уровень эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личной достижимости среди значительной части персонала. Также обнаружена значительная корреляция между выгоранием, текучестью кадров и увеличением числа больничных, что подчеркивает влияние выгорания на функционирование организации в целом. Участники эксперимента предложили ряд мер для улучшения ситуации, включая внедрение более гибких графиков работы, улучшение программ по охране здоровья и благополучию, а также предоставление психологической поддержки.

Результаты исследования "Оценка уровня профессионального выгорания среди сотрудников охранных агентств"

## 1. Результаты Опросника Маслах по выгоранию (MBI):

- Эмоциональное истощение:

Отмечено, что 60% участников демонстрируют высокие показатели эмоционального истощения, что свидетельствует о серьезной эмоциональной нагрузке в их работе.

Участники с высоким уровнем эмоционального истощения описывали чувство усталости и истощения не только в конце рабочего дня, но и в начале рабочего дня, что указывает на накопленное эмоциональное истощение.

Многие из этих участников сообщили о чувстве перегрузки и неспособности справиться с ежедневными требованиями работы, что часто приводит к снижению профессиональной мотивации и удовлетворенности.

- Деперсонализация:

У 40% участников наблюдается умеренный уровень деперсонализации, что говорит об эмоциональном отстранении от работы и клиентов.

Эти участники отметили, что они часто чувствуют себя отстраненными от своих задач и клиентов, испытывают затруднения в установлении эмпатичных взаимоотношений и могут проявлять цинизм в отношении своей работы.

В некоторых случаях это дистанцирование может проявляться в форме недовольства или раздражения по отношению к клиентам, коллегам или самой работе.

- Снижение личной достижимости:

50% участников показали низкие показатели личной достижимости, что может указывать на недостаточное признание их работы и усилий.

Эти участники выразили ощущение, что их вклад в работу недооценивается, и они не достигают желаемых результатов в своей профессиональной деятельности.

Некоторые из них сообщили о снижении удовлетворенности от своей работы и убеждении, что они не способны эффективно выполнять свои обязанности или вносить значительный вклад.

Таблица 1 Результаты Опросника Маслах по выгоранию (MBI):

Компоненты Выгорания	Процент участников	Описание
Эмоциональное истощение	60%	Высокие показатели эмоционального истощения, чувство усталости и истощения как в начале, так и в конце рабочего дня, перегрузка и снижение мотивации.
Деперсонализация	40%	Умеренный уровень деперсонализации, отстранения от работы и клиентов, затруднения в установлении эмпатичных взаимоотношений, цинизм.
Снижение личной достижимости	50%	Низкие показатели личной достижимости, недооценка вклада в работу, снижение удовлетворенности от работы и неэффективности.

Рис.1 Результаты Опросника Маслах по выгоранию (MBI)

Эти результаты подчеркивают серьезность проблемы профессионального выгорания среди сотрудников охранных агентств. Высокий уровень эмоционального истощения, деперсонализации и сниженной личной достижимости свидетельствует о необходимости внедрения мер по снижению стресса и улучшению условий труда. Это может включать в себя программы психологической поддержки, пересмотр графиков работы, улучшение рабочего климата и признание достижений сотрудников.

## 2. Результаты полуструктурированных интервью:

- Постоянный стресс<sup>6</sup> и давление:

Многие сотрудники подчеркнули, что их работа требует постоянного внимания и готовности<sup>6</sup> к быстрому реагированию, что создает длительное напряжение.

Отмечено, что часто необходимо работать в экстремальных условиях, например, ночные смены или длительное время на ногах<sup>1</sup>, что усиливает физическое и психологическое напряжение.

Несколько сотрудников рассказали о ситуациях, когда они сталкивались с реальной угрозой или агрессивным<sup>8</sup> поведением, что значительно повышает стрессовую<sup>6</sup> нагрузку.

- Недостаток поддержки:

Некоторые<sup>5</sup> участники выразили недовольство тем, что руководство<sup>8</sup> редко предоставляет обратную связь или признание за хорошую работу, что снижает мотивацию и удовлетворенность работой.

Были случаи, когда сотрудники чувствовали<sup>3</sup> себя оставленными<sup>6</sup> наедине со своими проблемами, особенно когда речь идет о личных проблемах или конфликтах на рабочем месте.

Некоторые<sup>5</sup> сотрудники упомянули<sup>5</sup>, что им не хватает поддержки от коллег, особенно в ситуациях высокого стресса, что усиливает чувство<sup>8</sup> изоляции.

- Отсутствие баланса между работой и личной жизнью:

Многие сотрудники жаловались на то, что длительные и непредсказуемые рабочие часы мешают им уделять достаточно времени семье и личным интересам.

Отмечена проблема с постоянным переработками<sup>9</sup> и необходимостью работать в выходные и праздничные дни, что ухудшает качество жизни.

Некоторые<sup>5</sup> сотрудники выразили беспокойство по поводу того, что из-за высокой занятости на работе они не могут<sup>1</sup> уделять достаточно времени своему<sup>6</sup> здоровью и хобби.

Эти результаты интервью показывают, что сотрудники охранных агентств испытывают значительные трудности в связи с высоким уровнем стресса, недостатком<sup>8</sup> поддержки и отсутствием баланса между работой и личной жизнью. Эти факторы в совокупности способствуют развитию профессионального выгорания.

## 3. Результаты фокус-групп:

- Рабочая среда как фактор стресса и выгорания:

Участники фокус-групп отметили, что условия в рабочей среде, такие<sup>1</sup> как шум, недостаточное освещение и непрерывное взаимодействие<sup>5</sup> с клиентами или общественностью<sup>5</sup>, значительно повышают<sup>1</sup> уровень стресса.

Обсуждалась тема ограниченных возможностей для перерывов и отдыха во время смен, что приводит к усталости и перенапряжению.

Некоторые<sup>5</sup> участники указали на недостаток безопасности и поддержки в случае конфликтных или опасных ситуаций, что усиливает чувство<sup>8</sup> уязвимости и беспокойства<sup>6</sup>.

- Проблемы, связанные с графиками работы:

Часто меняющиеся смены и длительные рабочие часы были выделены как основные факторы стресса, приводящие к нарушениям сна и личной жизни.

Многие сотрудники подчеркнули, что непредсказуемость графика затрудняет планирование отдыха и ведение здорового образа<sup>6</sup> жизни.

Выражена обеспокоенность по поводу отсутствия возможности для длительного отпуска или отгулов, необходимых для восстановления и отдыха.

- Предложения по улучшению условий труда:

Участники предложили внедрение более гибких графиков работы, позволяющих лучше совмещать профессиональные обязанности и личную жизнь.

Подчеркивалась необходимость улучшения физических условий труда, включая обеспечение достаточного освещения, шумоизоляции<sup>6</sup> и комфортных<sup>6</sup> зон для отдыха.

Предложено<sup>6</sup> создание<sup>1</sup> программ по охране здоровья и благополучию, включая доступ к психологической поддержке, регулярные<sup>6</sup> медицинские осмотры и занятия по физической подготовке.

Высказана<sup>5</sup> идея организации тренингов по управлению стрессом и развитию навыков эффективного общения для предотвращения и уменьшения стрессовых ситуаций на работе.

Эти результаты фокус-групп показывают, что сотрудники охранных агентств испытывают значительные трудности из-за особенностей рабочей среды и графиков работы. Предложения по улучшению этих условий могут<sup>1</sup> способствовать снижению уровня стресса и профессионального выгорания.

Анализ рабочих записей показал, что отделы с высоким уровнем заявленного профессионального выгорания имеют значительно более высокую текучесть кадров.

В этих отделах<sup>8</sup> наблюдается более частая смена сотрудников, что может указывать на то, что работники уходят из-за высокого уровня стресса и недовольства условиями работы.

В отчетах<sup>8</sup> управления персоналом зафиксировано, что сотрудники, покинувшие организацию, часто упоминали факторы, связанные с выгоранием, как причины ухода, включая чрезмерную<sup>6</sup> рабочую нагрузку и отсутствие поддержки.

- Связь между выгоранием и больничными:

Было обнаружено, что отделы с более высоким уровнем профессионального выгорания имеют значительно большее количество больничных дней среди<sup>1</sup> сотрудников.

Это указывает на возможную связь между стрессом, связанным с работой, и физическим здоровьем сотрудников, поскольку<sup>5</sup> стресс<sup>6</sup> может способствовать возникновению<sup>9</sup> различных заболеваний и ухудшению общего состояния здоровья.

Отмечено, что частые больничные приводят к снижению общей производительности и увеличению нагрузки на оставшихся сотрудников, что может дополнительно способствовать усилению<sup>1</sup> выгорания.

Эти данные предполагают, что профессиональное выгорание оказывает значительное влияние как на поведение сотрудников в отношении их работы (текучесть кадров), так и на их физическое здоровье (больничные). Это подчеркивает необходимость внимания к проблеме выгорания со стороны руководства компаний и разработки эффективных мер по улучшению условий труда и поддержке здоровья сотрудников.

Эти данные предполагают, что профессиональное выгорание оказывает значительное влияние как на поведение сотрудников в отношении их работы (текучесть кадров), так и на их физическое здоровье (больничные). Это подчеркивает необходимость внимания к проблеме выгорания со стороны руководства компаний и разработки эффективных мер по улучшению условий труда и поддержке здоровья сотрудников.

Эксперимент, направленный на оценку уровня профессионального выгорания среди<sup>1</sup> сотрудников охранных агентств, выявил значительные проблемы в рабочей среде и условиях труда, которые способствуют развитию выгорания. Анализ данных из опросников Маслах по выгоранию, полуструктурированных интервью, фокус-групп и рабочей документации показал следующее<sup>5</sup>:

1. Высокий уровень эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личной достижимости среди<sup>1</sup> значительной части сотрудников. Эти факторы свидетельствуют о серьезном<sup>5</sup> эмоциональном напряжении, чувстве отстранения от работы и недовольстве своими профессиональными достижениями.
2. Текучесть кадров и увеличение количества больничных коррелируют<sup>8</sup> с высоким уровнем профессионального выгорания, что подчеркивает его влияние не только на благополучие сотрудников, но и на функционирование организации в целом.
3. Необходимость улучшения условий труда и поддержки сотрудников. Участники эксперимента предложили меры, такие<sup>1</sup> как гибкие<sup>6</sup> графики работы, улучшенные программы по охране здоровья и благополучию, а также психологическую поддержку.

В заключение, результаты исследования подтверждают, что профессиональное выгорание является значительной проблемой в сфере охранной деятельности. Для улучшения ситуации необходим комплексный подход, включающий<sup>6</sup> изменения в организационной культуре, улучшение условий труда, обеспечение психологической поддержки сотрудников и разработку программ, направленных на снижение уровня стресса и увеличение уровня удовлетворенности работой. Эти действия помогут не только улучшить благополучие сотрудников, но и повысить общую эффективность и производительность в охранных агентствах.

### 2.3 Меры по предотвращению и снижению уровня профессионального выгорания

Инициативы на уровне организации, такие<sup>1</sup> как реструктуризация<sup>9</sup> работы и улучшение управления производительностью, оказываются<sup>8</sup> более эффективными и обладают более долгосрочным положительным влиянием по сравнению с более традиционными индивидуальными подходами, такими как поощрение сотрудников к самоуходу или улучшению управления временем. Индивидуально-ориентированные методы в одиночку не могут<sup>1</sup> решить

институциональные проблемы, поэтому наиболее эффективным **подходом**<sup>1</sup> является сочетание мер, направленных как на индивидуума, так и на организацию.

Наши рекомендации можно **систематизировать**<sup>1</sup> по уровням анализа, начиная от внутрииндивидуальных (например, методы управления стрессом), через межличностные (например, развитие и поддержка социальной поддержки) и до организационных мер (например, внедрение высококачественного управления производительностью). Такой **подход**<sup>1</sup> соответствует теории управления и полезен для **лидеров**<sup>8</sup>, планирующих и осуществляющих различные виды вмешательств. Эти рекомендации призваны не только решать проблемы выгорания, связанные с кризисом, но и **помогать**<sup>1</sup> организациям процветать в более **спокойные**<sup>5</sup> времена.

В качестве предварительного обзора и **сводки**<sup>6</sup> в Таблице 1 представлены наши рекомендации **вместе**<sup>6</sup> с рекомендациями по реализации.

Таблица 1. **Обоснованные**<sup>6</sup> рекомендации и рекомендации по реализации для предотвращения и борьбы с выгоранием сотрудников

Рекомендации	Рекомендации по внедрению
1. Обеспечить меры по управлению стрессом	Предложите когнитивно-поведенческую тренировку <b>Предлагайте</b> <sup>8</sup> группы медитации осознанности.
2. Позвольте сотрудникам быть активными творцами своей работы	Предоставьте сотрудникам автономию и гибкость при обсуждении содержания работы. Позвольте сотрудникам выбирать задачи, которые соответствуют их сильным сторонам, но при этом являются сложными. <b>Обеспечьте</b> <sup>6</sup> разнообразие навыков и задач Предоставляйте возможности для развития
3. Развивать и поощрять социальную поддержку	Способствовать искренним и <b>качественным</b> <sup>6</sup> отношениям с сотрудниками; быть <b>чутким</b> <sup>6</sup> , использовать перспективу, чтобы понять их <b>точку</b> <sup>1</sup> зрения, и создать атмосферу доверия Предоставляйте коллегам возможность поговорить или <b>поразмышлять</b> <sup>6</sup> о своей работе, особенно на эмоционально истощающих работах (например, антикризисное <b>управление</b> <sup>6</sup> , здравоохранение) Уменьшите стрессовые и ненужные социальные взаимодействия. <b>Поощряйте</b> <sup>5</sup> социальную поддержку со стороны <b>неработающей</b> <sup>6</sup> семьи, друзей и сообщества.
4. <b>Вовлекайте</b> <sup>6</sup> сотрудников в процесс принятия решений	Узнайте, какие ресурсы необходимы сотрудникам для максимально эффективной работы Прозрачно сообщайте о том, как <b>принимаются</b> <sup>8</sup> решения Предоставляйте возможность сотрудникам высказать свое мнение при принятии решений. <b>Вовлекайте</b> <sup>6</sup> сотрудников в принятие стратегических решений
5. Внедрить <b>качественное</b> <sup>6</sup> управление производительностью	Предоставляйте обратную связь, основанную на сильных сторонах, которая является своевременной, частой, <b>конкретной</b> <sup>6</sup> , <b>поддающейся</b> <sup>8</sup> проверке, последовательной и имеющей последствия. <b>Ставьте</b> <sup>8</sup> цели развития и <b>вовлекайте</b> <sup>6</sup> сотрудников в процесс постановки целей. Свяжите <b>управление</b> <sup>6</sup> <b>эффективностью</b> <sup>5</sup> с финансовыми и нефинансовыми вознаграждениями Внедрить справедливое и равноправное <b>управление</b> <sup>6</sup> производительностью.

Поскольку выгорание является следствием хронического стресса, связанного с работой, применение вмешательств по управлению стрессом может показаться очевидным решением. Развитие навыков сопротивления стрессу может быть полезным, однако менеджерам следует осознавать, что такие меры не всегда способны изменить фундаментальные причины выгорания, такие как высокие рабочие требования и недостаток трудовых ресурсов. Сотрудники могут ощущать бессилие перед плохими условиями труда, нестабильностью и глобальными проблемами, как в случае с пандемией COVID-19.

Применение мер по управлению стрессом в одиночку может привести к негативным последствиям, если сотрудники почувствуют, что их винят в причинах своего выгорания. Однако есть доказательства, что такие меры могут помочь адаптироваться к стрессовым ситуациям, снизить эмоциональное истощение и развить навыки устойчивости к стрессу как на работе, так и дома.

Два эффективных подхода к управлению стрессом включают:

1. Когнитивно-поведенческий тренинг: Этот подход направлен на изменение мышления сотрудников и развитие навыков активного преодоления трудностей. Если у сотрудников недостаточно личных ресурсов, организации могут рассмотреть возможность предоставления такого обучения. Когнитивно-поведенческие методы помогают улучшить восприятие качества работы, снизить число жалоб и развить личные ресурсы, которые можно использовать на работе.
2. Группы медитации осознанности: Эти группы помогают сотрудникам научиться справляться со стрессом через практику медитации, что может помочь в развитии устойчивости к стрессу и улучшении общего благополучия.

Обе эти стратегии помогают сотрудникам лучше справляться с рабочими требованиями и развивать навыки, необходимые для преодоления вызовов на работе и в жизни.

Группы медитации осознанности, хотя и не нацелены на изменение мышления, как когнитивно-поведенческое обучение, помогают людям адаптироваться к стрессовым ситуациям и уменьшить напряжение. Этот тип тренинга может быть особенно полезным во время кризисов, таких как пандемия COVID-19, для снижения стресса на рабочем месте. Программы медитации осознанности могут улучшить физиологические показатели стресса, включая снижение уровня кортизола, и помочь в борьбе с выгоранием.

Сотрудники часто участвуют в активной реконструкции своих рабочих мест для борьбы с выгоранием. Менеджеры могут поощрять сотрудников менять задачи и взаимодействия, особенно те, которые могут быть эмоционально истощающими. Инициативы, предпринимаемые сотрудниками, такие как изменение объема, содержания задач, частоты и интенсивности контактов с коллегами или клиентами, помогают согласовать работу с их потребностями и способностями. Когда сотрудникам разрешается такое поведение, они становятся более мотивированными и вовлеченными в работу.

Менеджеры должны обеспечивать автономию и гибкость в обсуждении содержания работы, поскольку автономия на работе является важным ресурсом, позволяющим сотрудникам чувствовать себя ценными и контролировать ситуацию. Когда сотрудники чувствуют ответственность за свою работу, они могут лучше идентифицировать себя со своей работой, а не чувствовать себя просто частью системы.

Рекомендации для менеджеров включают предоставление сотрудникам возможности выбирать задачи, которые подчеркивают их сильные стороны и предоставляют вызовы, соответствующие их способностям. Согласно теории постановки целей, лучшие цели — сложные, но достижимые. Предоставление сотрудникам большей свободы и гибкости в выполнении задач, соответствующих их сильным сторонам и способностям, может повысить их мотивацию и чувство контроля над работой.

• Менеджеры могут внести значительный вклад в профилактику выгорания и повышение мотивации сотрудников, используя следующие подходы:

1. Поощрение разнообразия навыков и задач: Согласно теории характеристик работы, когда работа требует от сотрудников развития и использования различных навыков и выполнения множества разных задач, это повышает их вовлеченность и удовлетворение от работы. Разнообразие задач и навыков помогает сотрудникам избегать монотонности и чувства рутины, а также лучше справляться с рабочими требованиями.
2. Предоставление возможностей для развития: Менеджеры могут способствовать профессиональному развитию сотрудников, предлагая задачи и проекты, способствующие их росту и улучшению навыков. Это помогает сотрудникам стать более мотивированными и находить смысл в своей работе.
3. Развитие и поощрение социальной поддержки: Социальная поддержка представляет собой важный ресурс на рабочем месте, который может включать советы, эмоциональную поддержку, материальную помощь или просто чувство ценности и понимания. В условиях кризиса, например пандемии COVID-19, когда социальное дистанцирование ограничивает общение, социальная поддержка становится еще более важной. Менеджеры могут способствовать созданию среды, в которой сотрудники чувствуют поддержку и понимание, что способствует их благополучию и устойчивости к стрессу.

Эти подходы помогают создать благоприятную рабочую среду, в которой сотрудники чувствуют себя ценными,

мотивированными и поддерживаемыми, что, в свою очередь, способствует уменьшению риска выгорания и повышению общего благополучия в организации.

• Менеджеры могут<sup>1</sup> применять следующие стратегии<sup>5</sup> для развития социальной поддержки и минимизации стресса на рабочем месте:

1. Поощрение искренних и качественных отношений с сотрудниками: Менеджеры должны стремиться к развитию отношений, основанных<sup>6</sup> на сочувствии и понимании, создавая атмосферу доверия. Поддержка со стороны руководства является значительным ресурсом на рабочем месте, и менеджеры могут<sup>1</sup> оказывать поддержку, выражая ценность<sup>1</sup> своих сотрудников, помогая им в разработке новых способов<sup>1</sup> достижения целей и проявляя заботу о их благополучии.
2. Предоставление возможностей для обсуждения рабочих вопросов<sup>1</sup>: Менеджеры должны обеспечивать сотрудникам пространство<sup>6</sup> для обсуждения их работы и переживаний. Это особенно важно в эмоционально истощающих профессиях, где обмен<sup>1</sup> опытом и стратегиями справления с трудностями<sup>8</sup> может быть полезным.
3. Сокращение стрессовых и ненужных социальных взаимодействий: Необходимо понимать, что постоянные социальные взаимодействия могут<sup>1</sup> увеличивать стресс<sup>6</sup>, особенно в периоды кризисов. Менеджеры должны избегать чрезмерных встреч и обеспечивать, чтобы каждое собрание<sup>1</sup> или социальное взаимодействие<sup>5</sup> было целенаправленным и необходимым. Важно сохранять баланс между обеспечением социальной поддержки и уважением<sup>5</sup> к личному времени и энергии сотрудников.

Реализуя<sup>1</sup> эти стратегии<sup>5</sup>, менеджеры могут<sup>1</sup> создать среду, в которой сотрудники чувствуют себя поддержанными и ценными, что способствует уменьшению стресса и риска выгорания, а также повышает общее благополучие и удовлетворенность от работы.

• Менеджеры могут<sup>1</sup> предпринять следующие шаги для борьбы с выгоранием, акцентируя внимание на важности нерабочей сферы и вовлечении сотрудников в процесс принятия решений:

1. Поощрение социальной поддержки вне работы: Социальная поддержка от семьи и друзей может быть важным<sup>6</sup> ресурсом в смягчении аспектов эмоционального истощения, связанных с выгоранием. Менеджеры могут<sup>1</sup> использовать неденежные<sup>6</sup> вознаграждения<sup>5</sup>, такие<sup>1</sup> как гибкий график работы, увеличение отпускного времени или другие льготы, которые могут<sup>1</sup> удовлетворить потребности сотрудников и их семей<sup>1</sup>, особенно во время кризисных ситуаций.
2. Вовлечение сотрудников в процесс принятия решений: Важно вовлекать сотрудников в принятие решений, которые их затрагивают, и учитывать их вклад. Менеджерам следует избегать привлечения сотрудников к нерелевантным или ненужным встречам, которые могут<sup>1</sup> усугубить стресс<sup>6</sup> и симптомы выгорания. Сотрудники должны ощущать, что их мнение важно и что оно приводит к конкретным и значимым<sup>1</sup> результатам.
3. Определение необходимых ресурсов для сотрудников: Менеджерам следует узнать, какие ресурсы необходимы сотрудникам для эффективной работы. Если сотрудники испытывают перегрузку и недостаток ресурсов, это может привести к снижению производительности и отстраненности<sup>5</sup>. Обращение к сотрудникам за информацией<sup>8</sup> о работе и требуемых ресурсах помогает определить ключевые области для улучшения и разработать эффективные стратегии<sup>5</sup> поддержки.

Применяя эти подходы, менеджеры могут<sup>1</sup> создать благоприятную рабочую среду, в которой сотрудники чувствуют себя ценными, вовлеченными и поддержанными, что способствует уменьшению стресса и риска выгорания.

• Менеджеры могут<sup>1</sup> бороться<sup>1</sup> с выгоранием, применяя следующие стратегии<sup>5</sup> в области коммуникации и участия сотрудников в принятии решений:

1. Прозрачное информирование о процессе принятия решений: Менеджерам важно поддерживать открытость и прозрачность в коммуникации, особенно когда речь идет о ключевых решениях, таких как распределение<sup>9</sup> рабочей нагрузки и оплата. Это помогает сотрудникам чувствовать себя ценными участниками<sup>8</sup> процесса, повышает их приверженность<sup>5</sup> и доверие к организации, а также уменьшает риск выгорания.
2. Поддержание открытых каналов коммуникации в кризисных ситуациях: Особенно во время кризисов, таких как пандемия COVID-19, когда ситуация быстро меняется, важно поддерживать постоянную<sup>6</sup> и четкую<sup>6</sup> коммуникацию о том, как эти изменения влияют на компанию<sup>1</sup> и ее сотрудников. Это помогает снизить неуверенность и страх, связанные с работой и будущим.
3. Предоставление сотрудникам возможности высказываться: Менеджерам следует поощрять сотрудников делиться своими идеями, предложениями и опасениями. Это улучшает качество организационных решений и повышает организационную эффективность. Важно создать безопасную среду, где сотрудники не боятся высказывать свое мнение.
4. Вовлечение сотрудников в принятие решений: Хотя не все решения могут<sup>1</sup> быть приняты<sup>8</sup> коллективно, важно, чтобы

сотрудники имели возможность вносить свой вклад, особенно в те, которые напрямую их касаются. Это не только справедливо, но и практично<sup>5</sup>, так как сотрудники обладают глубокими знаниями о своей работе.

Эти подходы способствуют созданию среды, где сотрудники чувствуют себя вовлеченными, ценными и уверенными в справедливости и прозрачности процессов принятия решений в организации. Это, в свою очередь, помогает снизить стресс<sup>6</sup> и риск выгорания.

• Включение сотрудников в стратегическое планирование и улучшение управления производительностью могут<sup>1</sup> быть ключевыми<sup>5</sup> факторами в предотвращении выгорания и повышении общей эффективности организации:

1. Вовлечение сотрудников в стратегические решения: В условиях кризиса, такого как пандемия COVID-19, сотрудники могут<sup>1</sup> быть ценным источником знаний и идей для стратегических решений. Вовлекая сотрудников в процесс принятия решений, менеджеры могут<sup>1</sup> не только повысить их чувство<sup>8</sup> вовлеченности и значимости, но и обогатить стратегическое планирование новыми, реалистичными идеями, которые повышают<sup>1</sup> общую эффективность организации.
2. Высококачественное<sup>6</sup> управление<sup>6</sup> производительностью: Вместо традиционной<sup>6</sup> аттестации, управление<sup>6</sup> производительностью должно быть непрерывным<sup>8</sup> процессом, включающим частую, конкретную<sup>6</sup> и значимую обратную связь. Это управление<sup>6</sup> должно фокусироваться<sup>5</sup> на сильных сторонах сотрудников, подчеркивая их вклад в производительность и успех организации. Положительная<sup>9</sup> обратная связь помогает сотрудникам понимать свою роль в более широком контексте работы и повышает их заинтересованность<sup>6</sup> в использовании своих сильных сторон<sup>6</sup>.
3. Обратная связь, основанная на сильных сторонах: Менеджеры должны предоставлять обратную связь, акцентируя внимание на сильных сторонах сотрудников, а не только на их слабых сторонах. Такой<sup>1</sup> подход укрепляет уверенность<sup>8</sup> сотрудников в себе, мотивирует их к дальнейшему развитию и помогает им лучше адаптироваться к изменениям<sup>6</sup> и вызовам.

Эти стратегии<sup>5</sup> способствуют созданию позитивной рабочей среды, где сотрудники чувствуют себя ценными, вовлеченными и мотивированными, что, в свою очередь, способствует уменьшению риска выгорания и повышению общей производительности.

• Включение сотрудников в процесс постановки целей и предоставление вознаграждений<sup>5</sup> за достижения являются важными стратегиями, которые менеджеры могут<sup>1</sup> использовать для борьбы с выгоранием и повышения мотивации и вовлеченности сотрудников:

1. Участие<sup>8</sup> в постановке<sup>6</sup> целей: Вовлечение сотрудников в процесс постановки и разработки планов развития делает их более преданными<sup>6</sup> своим целям. Это дает сотрудникам чувство<sup>8</sup> контроля и влияния на свою карьеру<sup>8</sup>, что способствует их личному и профессиональному росту. Когда менеджеры и сотрудники совместно<sup>5</sup> работают над реализацией этих планов, создается ощущение поддержки и сотрудничества, что снижает риск выгорания и повышает удовлетворенность работой.
2. Связь управления производительностью с вознаграждениями: Интеграция системы управления производительностью с финансовыми и нефинансовыми вознаграждениями может быть мощным инструментом для повышения мотивации сотрудников. Регулярные<sup>6</sup> оценки и обратная связь помогают сотрудникам понимать свой вклад в успех организации и признают<sup>1</sup> их усилия. Неденежные<sup>6</sup> вознаграждения<sup>5</sup>, такие<sup>1</sup> как гибкий график работы или возможности для профессионального развития, могут<sup>1</sup> быть особенно ценными в кризисных ситуациях, таких как пандемия, предоставляя сотрудникам необходимую гибкость и поддержку.
3. Индивидуальные договоренности о работе: Менеджеры и сотрудники могут<sup>1</sup> вести переговоры<sup>6</sup> об индивидуальных условиях работы, которые лучше всего соответствуют потребностям и целям сотрудников. Эти договоренности могут<sup>1</sup> включать уникальные<sup>6</sup> возможности для карьерного роста, дополнительные преимущества и гибкость в рабочем процессе. Такой<sup>1</sup> подход учитывает индивидуальные особенности каждого сотрудника и способствует созданию более инклюзивной и поддерживающей рабочей среды.

Эти стратегии<sup>5</sup> помогают создавать положительную рабочую атмосферу, где сотрудники чувствуют, что их усилия признаются и ценятся, что в свою очередь повышает их мотивацию и снижает риск профессионального выгорания.

Справедливое и равноправное управление<sup>6</sup> производительностью играет ключевую роль в предотвращении профессионального выгорания и повышении удовлетворенности сотрудников своей работой. Вот несколько основных принципов, которым следует придерживаться менеджерам:

1. Двусторонняя<sup>6</sup> коммуникация<sup>6</sup>: Эффективное<sup>8</sup> управление<sup>6</sup> производительностью требует открытого диалога между руководителем и сотрудником. Важно, чтобы сотрудники имели возможность выражать<sup>1</sup> свои мысли и предложения, а также получать конструктивную обратную связь. Это создает ощущение взаимопонимания и уважения.
2. Справедливость<sup>5</sup> и равноправие: Менеджеры должны стремиться к справедливому обращению со всеми<sup>1</sup> сотрудниками, независимо<sup>6</sup> от их должности<sup>5</sup> или статуса в компании. Оценка производительности должна быть

объективной<sup>8</sup> и основываться на конкретных, измеримых критериях. Восприятие справедливости влияет не только на удовлетворение работой, но и на общее благополучие сотрудников.

3. Корректируемые системы управления: Системы управления эффективностью<sup>5</sup> должны быть гибкими и адаптируемыми. Это означает, что они должны учитывать индивидуальные обстоятельства<sup>5</sup> и быть готовыми к изменениям<sup>6</sup> в ответ на обратную связь сотрудников или изменения в организационной среде.
4. Предоставление возможностей для исправления<sup>8</sup> ошибок: Важно, чтобы сотрудники знали, что у них есть возможность исправить ошибки<sup>6</sup> или оспорить<sup>1</sup> несправедливые решения. Это создает ощущение безопасности и доверия в организации.
5. Прозрачность и консистентность<sup>5</sup>: Процессы и критерии<sup>1</sup> оценки должны быть прозрачными<sup>8</sup> для всех сотрудников. Консистентность<sup>5</sup> в применении<sup>6</sup> этих критериев<sup>5</sup> к разным сотрудникам предотвращает восприятие предвзятости или несправедливости.

Придерживаясь этих принципов, менеджеры могут<sup>1</sup> создать рабочую среду, где сотрудники чувствуют себя ценными, уважаемыми и справедливо оцененными, что способствует уменьшению стресса и профессионального выгорания.

И так, для предотвращения и борьбы с выгоранием эффективны как индивидуальные, так и организационные подходы. Важно обучение навыкам управления стрессом, таким как когнитивно-поведенческий тренинг и медитация осознанности. Также полезны<sup>8</sup> инициативы по созданию рабочих мест, культивированию<sup>5</sup> социальной поддержки, вовлечению сотрудников в процесс принятия решений и реализации качественного управления производительностью.

Важно учитывать факторы, способствующие выгоранию, такие<sup>1</sup> как рабочая нагрузка, контроль, вознаграждение, сообщество, справедливость<sup>5</sup> и ценности. Совместное<sup>6</sup> применение<sup>6</sup> мер, направленных на человека и организацию, помогает эффективно<sup>6</sup> бороться<sup>1</sup> с выгоранием, создавая устойчивое благополучие в организациях.

## Выводы по второй главе

На основе проведенного анализа и исследования, связанного с эмоциональным выгоранием сотрудников охранных агентств, можно сформулировать следующие ключевые выводы:

1. Высокий уровень эмоционального истощения: Большинство участников исследования (60%) демонстрируют высокие показатели эмоционального истощения. Это свидетельствует о серьезной эмоциональной нагрузке, с которой сталкиваются сотрудники в их профессиональной деятельности. Такой уровень истощения указывает на необходимость разработки стратегий по снижению эмоционального напряжения на рабочем месте.
2. Значительная деперсонализация: Почти половина участников (40%) испытывает умеренный уровень деперсонализации, что означает эмоциональное отстранение от работы и клиентов. Это может влиять на качество обслуживания и общее восприятие профессиональной деятельности.

На основе этих выводов, организациям, занимающимся охранной деятельностью, рекомендуется предпринять следующие шаги:

- Разработка программ психологической поддержки: Создание условий для регулярной психологической помощи и поддержки сотрудников.
- Пересмотр графиков работы и условий труда: Гибкие графики и улучшенные условия труда могут помочь в снижении уровня стресса и улучшении общего благополучия сотрудников.
- Повышение уровня признания и удовлетворенности работой: Необходимо уделять внимание достижениям сотрудников, предлагая им различные формы поощрения и признания.

В заключение, результаты исследования подчеркивают важность внимания к проблеме профессионального выгорания в сфере охранной деятельности и необходимость комплексного подхода к ее решению.

## Заключение

Проблема профессионального выгорания является актуальной для представителей социально значимых профессий, в том числе и для сотрудников уголовно-исполнительной системы. Профессиональное выгорание представляет собой комплекс психических переживаний и поведения, которые сказываются на работоспособности, физическом и психологическом самочувствии, а также на interpersonal отношениях работника.

Профессиональное выгорание – ответная реакция на длительные рабочие стрессы межличностного общения. Профессиональное выгорание активно формируется и развивается на фоне негативного психоэмоционального состояния, психологического утомления, стресса, которые приводят к истощению энергетических и личностных ресурсов человека.

Исследование, посвященное профессиональному выгоранию среди сотрудников охранных предприятий, позволило глубже понять масштабы и особенности данной проблемы в сфере охранной деятельности. Выявленные высокие уровни эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личной достижимости среди значительной части работников указывают на необходимость серьезного внимания к условиям их труда, а также к мерам по поддержке их психологического благополучия.

Основные выводы работы следующие:

1. Профессиональное выгорание среди сотрудников охраны является комплексной проблемой, в которую вовлечены как индивидуальные психологические факторы, так и организационные аспекты работы.
2. Существует прямая корреляция между условиями труда, такими как рабочая нагрузка, график работы и уровень поддержки со стороны руководства, и уровнем профессионального выгорания.
3. Проблема профессионального выгорания негативно сказывается не только на благополучии сотрудников, но и на эффективности работы предприятий в целом, влияя на такие аспекты, как текучесть кадров и количество больничных.

На основании полученных результатов были сформулированы рекомендации, направленные на улучшение условий труда и снижение уровня профессионального выгорания. Они включают внедрение более гибких графиков работы, улучшение программ по охране здоровья и благополучию сотрудников, а также разработку мер по психологической поддержке персонала.

Заключительный этап работы показывает, что проблема профессионального выгорания требует комплексного подхода, включающего как изменения в организационной культуре и структуре управления, так и внедрение программ по поддержке здоровья и благополучия сотрудников. Дальнейшие исследования в этой области могут способствовать разработке более эффективных стратегий для предотвращения и снижения профессионального выгорания в сфере охранной деятельности.

1. Абрамов В. А. Исследование синдрома эмоционального выгорания на этапе мета обзоров. Ч. 1 / В. А. Абрамов, И. С. Алексейчук, А. И. Алексейчук // Журнал психиатрии<sup>6</sup> и медицинской психологии, 2008. – № 1 (18). – 117-123 с.
2. Агапова М.В. Социально<sup>5</sup>-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализация личности: Дис. канд. психол. наук. – Ярославль. 2004. – 46с.
3. Балдоджиев<sup>6</sup> В.А. Время и фриланс / Литресс 2020. – 70с
4. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко.- СПб.: Питер. - 2019. – 47-54, 105 с.
5. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Изд-во СПбГУ. 2020. – 498 с.
  1. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания : Диагностика и профилактика. СПб.: Питер. 2005. – 336 с.
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2019. - 336 с.
7. Гордеева М.А. Эмоциональное выгорание государственных служащих // Теория и практика общественного<sup>9</sup> развития. 2014. № 9. 43-45 с
8. Гринберг<sup>1</sup>, Джеррольд Управление<sup>6</sup> стрессом Серия: Мастера психологии Издательство: СПб: Питер; Издание 7-е; 2014. 230с.
9. Козина Н.В., Чутко<sup>1</sup> Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпресс-информ. 2016. 256 с.
10. Козырева<sup>1</sup> О.А. Основные аспекты отечественных и зарубежных концепций профессионального развития// Дополнительное профессиональное образование/О.А. Козырева<sup>1</sup>. - 2012. - №2(48). - 21-25с.
11. Корытова Г. С. Эмоциональное выгорание как проявление защитного поведения в профессиональной деятельности / Г. С. Корытова // Фундаментальные исследования. – 2019. – № 4. –29-32 с
12. H. Aguinis Performance<sup>8</sup> management for dummies<sup>1</sup> John Wiley & Sons, Hoboken<sup>1</sup>, NJ (2019)
13. H. Aguinis, J. Burgi<sup>7</sup>-Tian Measuring performance<sup>8</sup> during crises and beyond: The performance<sup>8</sup> promoter score Business Horizons, 64 (1) (2021), pp. 149-160
14. H. Aguinis, H. Joo, R.K. Gottfredson<sup>8</sup> What monetary<sup>7</sup> rewards can and cannot do: How to show employees the money
15. H. Aguinis, I. Villamor<sup>7</sup>, K.P. Gabriel Understanding employee responses<sup>7</sup> to COVID-19: A behavioral corporate social responsibility<sup>8</sup> perspective Management Research, 18 (4) (2020), pp. 421-438
16. K. Ahola, J. Hakanen Job strain, burnout, and depressive<sup>1</sup> symptoms: A prospective study<sup>7</sup> among dentists Journal of Affective Disorders<sup>7</sup>, 104 (1–3) (2007), pp. 103-110
  - A. Andrew, S. Cattan, M.C. Dias, C. Farquharson, L. Kraftman, S. Krutikova, et al. How are mothers<sup>1</sup> and fathers balancing work and family under<sup>7</sup> lockdown? Institute for Fiscal Studies (2020, May 27)
17. W.L. Awa, M. Plaumann<sup>7</sup>, U. Walter Burnout prevention: A review<sup>10</sup> of intervention<sup>6</sup> programs<sup>7</sup> Patient Education<sup>7</sup> and Counseling<sup>1</sup>, 78 (2) (2010), pp. 184-190
18. A.B. Bakker, E. Demerouti The job demands-resources model<sup>7</sup>: State of the art Journal of Managerial<sup>1</sup> Psychology, 22 (3) (2007), pp. 309-328
19. A.B. Bakker, E. Demerouti, M.C. Euwema Job resources buffer the impact of job demands on burnout Journal of Occupational Health Psychology, 10 (2) (2005), pp. 170-180
20. A.B. Bakker, E. Demerouti, A.I. Sanz-Vergel Burnout and work engagement: The JD–R approach Annual Review<sup>10</sup> of Organizational Psychology, and Organizational Behavior, 1 (1) (2014), pp. 389-411
21. A.B. Bakker, H.V. Emmerik, M.C. Euwema Crossover of burnout and engagement in work teams Work and Occupations, 33 (4) (2006), pp. 464-489
22. J.M. Berg, A. Wrzesniewski, J.E. Dutton
23. Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity<sup>8</sup> requires adaptivity
24. Journal of Organizational Behavior, 31 (2/3) (2010), pp. 158-186
25. Exploring job crafting: Diagnosing and responding to the ways employees adjust their jobs Business Horizons, 62 (5) (2019), pp. 625-635
26. S. Christina<sup>7</sup>, A. Dainty<sup>10</sup>, K. Daniels<sup>1</sup>, O. Tregaskis, P. Waterson<sup>7</sup> Shut the fridge<sup>10</sup> door! HRM alignment, job redesign, and energy<sup>10</sup> performance<sup>8</sup> Human<sup>7</sup> Resource Management Journal, 27 (3) (2017), pp. 382-402

