

Методология исследования. В исследовании в первую очередь используется качественный исследовательский подход, основанный на всестороннем обзоре как отечественной, так и международной литературы. Используются такие научные методы, как сравнительный анализ, систематический анализ, классификация.

Оригинальность / ценность исследования. Значимость исследования заключается в синтезе различных теоретических точек зрения и методологий, что способствует всестороннему пониманию оценки человеческого капитала и ее последствий для эффективности деятельности организации и общественного развития.

Результаты. Методология, использованная в этом исследовании, позволяет организациям делать осознанный выбор в отношении распределения ресурсов, инициатив по росту сотрудников и стратегий удержания талантов. Более того, включение Индекса человеческого капитала (HCI) становится ключевым инструментом, предлагающим тщательную оценку возможностей рабочей силы и их влияния на эффективность организации. Способность HCI измерять результаты инвестиций в человеческий капитал с точки зрения производительности, инноваций и долгосрочной устойчивости организации подчеркивает его решающую роль в формировании процессов принятия стратегических решений.

Ключевые слова: индекс человеческого капитала (HCI), управление человеческими ресурсами, активы, сотрудники, методология, инвестиции, рентабельность, конкурентоспособность, выручка, метрики.

ABOUT THE AUTHORS

Assanova Aiman Zhanatovna – master of economic sciences, senior lecturer, Abai Kazakh National Pedagogical University, Institute Sorbonne-Kazakhstan, email: aiman_assanova@mail.ru; ORCID ID: 0009-0003-3519-8037.

Ospanova Aigerim Maratovna – PhD, lecturer, Kurmangazy Kazakh National Conservatory, email: aigerim_marat@list.ru; ORCID ID: 0000-0002-5688-7523*

Raushan Malayeva Amanbekovna – candidate of economic sciences, Associate Professor, Kurmangazy Kazakh National Conservatory, email: rauka.ru@mail.ru; ORCID ID: 0000-0002-1162-9942.

MPНТИ 06.77.02

JEL Classification: J28; M54; O15

DOI: <https://doi.org/10.52821/2789-4401-2023-6-77-91>

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ ПЕРСОНАЛА: ПРИЧИНЫ, ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ, ПУТИ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ

Д. Я. Куатова¹, А. А. Жакупова^{1*}

¹Университет Нархоз, Алматы, Республика Казахстан

АННОТАЦИЯ

Цель исследования. На основе критического анализа научных исследований, посвященных проблемам социального и финансового благополучия сотрудников, их физического и ментального здоровья, доказать объективную реальность профессионального выгорания работников и предложить такие формы мотивации труда, которые не требуют от владельцев бизнеса, от работодателей существенных вло-

жений, но позволят снизить степень профессионального выгорания персонала в сложившихся условиях социально-трудовых отношений.

Методология исследования. В статье были использованы теоретические, эмпирические и общенаучные методы исследования с целью комплексного изучения феномена профессионального выгорания работников, выявления его причин, факторов влияния, экономических последствий для субъектов бизнеса. Для систематизации фактических данных, проведения аналитического обзора были также применены статистические методы экономического анализа.

Оригинальность / ценность исследования. В статье проанализирован значительный пласт данных, касающихся профессионального выгорания работников, полученных в результате обобщения научных исследований и опросов респондентов во многих странах мира. На этой основе сформулирован комплекс мер, направленных на предотвращение хронического стресса на рабочем месте в новых условиях труда.

Результаты исследования. Авторами уточнены признаки и систематизированы причины феномена «профессиональное выгорание персонала», выявлено его влияние на экономические показатели деятельности хозяйствующих субъектов. Также были разработаны предложения по реализации эффективных инструментов мотивации труда, не требующие от работодателей практически никаких вложений в персонал, но способствующие профилактике или уменьшению профессионального выгорания.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, персонал, пандемия, мотивация труда, социальное, финансовое благополучие, ментальное здоровье.

ВВЕДЕНИЕ

Известно, что ключевым фактором экономического роста являются трудовые ресурсы. Повышение качества труда работников требует значительных вложений – в образование, профессиональную подготовку, повышение квалификации кадров, в личное и социальное развитие, а также в физическое здоровье. В то же время трудовая деятельность человека носит многогранный характер и подвержена побочным негативным эффектам, когда часто можно услышать выражение – «сгорел на работе». Впервые термин «burnout» – «профессиональное выгорание» – прозвучал более 50 лет назад и с этого времени это явление всесторонне изучается.

В научной литературе довольно много публикаций, посвященных профессиональному выгоранию различных категорий работников. С 2000 года в России было опубликовано свыше 6 тысяч статей на эту тему, а за рубежом, главным образом в США, за последние десять лет было проведено порядка 2 тысяч научных исследований, результаты значительной части из которых опубликованы в 2021 году [1], что подтверждает наличие проблемы и ее нерешенность на сегодняшний день. Даже само определение синдрома профессионального выгорания, его природы не получили однозначного толкования и являются до сих пор предметом обсуждений. Поскольку выявление природы профессионального выгорания является все же прерогативой психологов, врачей различного профиля, то мы примем во внимание, что:

– в большинстве своем под этим термином обозначается многими авторами профессиональное истощение (одновременно эмоциональное, физическое и психическое), которое проявляется в «эмоционально сложных ситуациях на работе» [2; 3; 4]; как хронический стресс, связанный с профессиональной деятельностью;

– авторитетное мнение Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) гласит, что выгорание – это процесс развития, который начинается с чрезмерного и продолжительного стресса на работе. Этот стресс вызывает у работника напряжение (чувство напряженности, раздражительности и усталости). Процесс завершается, когда работники, защищаясь, справляются со стрессом на работе, психологически отстраняясь от нее и становясь апатичными, циничными или жесткими [5].

Если говорить о проявлениях, признаках профессионального выгорания, то научной общественностью признано, что это состояние является крайне многоликим и проявляется индивидуально, существуют множественные комбинации симптомов у работников различных профессий, этнических и социальных групп людей [6]. Однако ВОЗ группирует их по трем аспектам: ощущение предельного

истощения (хроническая усталость, перенапряжение, затрудненное мышление); чувство отрешенности, апатии, разочарования, негативного отношения к работе, утрата интереса к ней; снижение эффективности труда, удовлетворенности работой, падение самооценки, отсутствие перспектив на будущее [5]. Эксперты ВОЗ отмечают, что все это сопровождается подверженностью соматическим болезням, риском развития зависимости от алкоголя или других психоактивных препаратов, как будто бы способствующих облегчению состояния, и даже суицидальному настроению [3].

В этой связи на 72-ой сессии Всемирной ассамблеи здравоохранения, прошедшей в Женеве в 2019 году, термин «профессиональное выгорание» был официально внесен в Международную классификацию болезней 11 пересмотра (МКБ-11) как синдром, признаваемый в качестве результата влияния хронического стресса, возникшего на рабочем месте, и который не был успешно преодолен [7; 8]. Указанное болезненное состояние раскрыто в разделе «Проблемы, связанные с занятостью или безработицей». Здесь особо подчеркнуто, что болезненное состояние человека вызвано именно профессиональной деятельностью. Для него свойственны не только упадок сил и усталость, но также и моральное, и физическое истощение организма, нарастающая депрессия, что способствует усилению негативного восприятия своих профессиональных функций, снижению общей работоспособности и эффективности труда.

Несмотря на то, что существует множество исследований различных аспектов феномена «профессиональное выгорание», большинство из них посвящено выявлению его проявлений и этапов развития [3; 4; 9], причин и факторов, влияющих на его возникновение [10; 11; 12], методикам его выявления [13; 14], описанию рекомендаций для работника для профилактики и предотвращению указанного синдрома [9; 15; 16]. Чаще всего этими аспектами занимаются медицина и психология. В данном исследовании упор сделан на экономический подход к решению проблемы.

В этой связи необходимо отметить, что среди исследователей синдрома профессионального выгорания не сложилось единого мнения относительно факторов, оказывающих влияние на его возникновение. Есть данные о выявлении около 40 действующих факторов, классифицированных по разным признакам и группам. Например, по таким группам: социальные и личностные, взаимоотношения в коллективе, организационные и профессиональные [3; 17]. Встречается разделение их всего по двум группам – личностные и организационные [11], относящихся к субъективным и объективным факторам. Следует согласиться с тем, что профессиональное выгорание вызывается комплексом факторов, и прежде всего совокупным влиянием рабочей среды [17], рабочего процесса, организационных, социальных, экологических и технических особенностей трудовой деятельности [10]. Именно они являются объективными факторами, которые не зависят от воли и сознательной деятельности работника, но учет которых позволяет выработать меры управленческого характера по предотвращению или уменьшению профессионального выгорания.

Кроме этого, следует отметить, что пандемия коронавируса, являясь главным и ужасным по своей природе событием прошедших с 2020 года лет, парализовавшем весь мир, внесла невиданные ограничения в жизнь человечества, в деятельность всех хозяйствующих субъектов, привела к расширению масштабов мирового кризиса и его последствий, резкому спаду деловой активности бизнеса, а также кардинально изменила условия быта и труда миллиардов людей. Все это, безусловно, вызывает необходимость поиска рациональных мер для его уменьшения и предотвращения.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Всемирная организация здравоохранения назвала стресс эпидемией XXI века. И среди основных причин стресса 72 % приходится на те, которые связаны с трудовой деятельностью человека – загрузка на работе (46 %), отсутствие баланса между работой и личной жизнью (20 %), отсутствие уверенности в работе (6 %) и только 28 % – это проблемы личного характера [18, с. 19] (Рисунок 1).

Gallup International Association (Институт Гэллага) – американский институт общественного мнения, который был создан в США в 1935 году и имеет авторитет как наиболее надежный источник информации об общественном мнении во всем мире. Международная ассоциация Гэллага в 2017-2018 годах провела опрос 7500 работников различных компаний США и в результате этого выявила, что

67 % работников подверглись эмоциональному выгоранию, из которых 23 % сотрудников почти всегда или довольно часто чувствуют себя перегруженными на рабочем месте и только у 44 % работников данное чувство фиксируется иногда [19]. В ходе опроса выяснилось, что 50-70 % работников, часто или постоянно испытывающие профессиональное выгорание, на 63 % чаще оформляют больничный лист; на 23 % больше получают лечение в больнице; в 2,6 раза чаще и интенсивнее занимаются поиском другой работы.

Имеются данные, что за год до пандемии более 70 % работников испытывали такой хронический стресс на работе, что ощущали неспособность справиться с ним самостоятельно. При этом работник сначала не желает идти на работу, а потом чувствует физическое недомогание [18, с. 21]. Но и в условиях карантина, когда место отдыха вдруг превратилось в рабочее, работники, перешедшие за короткий срок на непривычный, вынужденный удаленный формат работы, в полной мере ощутили большую разницу между домом и работой. Казалось бы, наконец-то появилась долгожданная свобода, однако возросла и личная ответственность сотрудников. Руководители также не имели опыта в организации и управлении деятельностью персонала в онлайн режиме, им также приходилось осваивать новые альтернативные способы выстраивания бизнес-процессов. Все это привело к тому, что 80-90 % работников подверглись различной степени выгорания, а более 30 % трудового коллектива ощутили полное выгорание [19].

На рисунке 1 представлены основные причины стресса на рабочем месте в современных компаниях.



Рисунок 1 – Основные причины стресса

Примечание – составлено авторами на основе источника [18, с. 19]

Вероятно, что в условиях организации труда, которые были обусловлены пандемией коронавируса, указанные процессы только усугубились и выросли. Согласно статистической информации, около 30 % работников из США были подвержены тревожности и депрессии. Влияние пандемии увеличило признаки депрессии вдвое. Следует заметить, что для персонала в возрастной категории 20-39 лет подверженность депрессивному состоянию возросла в 4 раза [20].

Сначала режим полной изоляции, потом ограничения в свободе передвижения, удаленная работа, работа на дому – это еще больший стресс, который способствовал усилению профессионального выгорания и еще большему охвату им работающего населения.

По результатам ранее упомянутого опроса Института Гэллага можно выделить следующие 5 основных причин выгорания на работе:

1) неуважительное, пренебрежительное отношение к работнику и со стороны коллектива, и со стороны руководителей. Довольно часто к возникновению чувства несправедливого отношения приводит отсутствие должного вознаграждения за работу, что воспринимается работником как непризнание результатов его труда. Согласно опросу, эта причина того, что работники в 2,3 раза чаще подвержены выгоранию;

2) неспособность понимания своих профессиональных функций. Как ни странно, 40 % работников, оказывается, не понимают, чего от них ждут работодатели, и это вызывает стресс;

3) постоянное недовольство и различные виды ущемлений со стороны руководителей. Если работники ощущают поддержку непосредственного руководителя, то они склонны на 70 % меньше испытывать выгорание;

4) избыточная загруженность работой;

5) недостаток времени для выполнения заданий и поручений. Те сотрудники, которые располагают достаточным временем для выполнения порученного объема работы, также на 70 % имеют больше шансов не быть подвергнутыми профессиональному выгоранию [19].

В литературе еще в 2007 году опубликованы данные опроса персонала, проведенного в пятнадцати странах Европейского союза, которые свидетельствуют о том, что:

– около 60 % респондентов были уверены, что менеджеры устанавливали чересчур сжатые сроки для выполнения заданий;

– 56 % опрошиваемых работников считали, что им поручали слишком большие объемы работы;

– 40 % респондентов угнетало однообразие трудовых обязанностей [21].

Приведенные данные могут служить подтверждением того, что учет этих причин может позволить выработать меры управленческого характера по предотвращению или уменьшению профессионального выгорания.

В условиях пандемии, когда практически весь мир перешел на «дистанционную жизнь», можно выделить еще несколько причин, способных усилить профессиональное выгорание.

Объявление пандемии COVID-19 привело к кардинальным изменениям в условиях и организации труда, люди многих профессий, в том числе медицинские работники, учителя и преподаватели, работники сферы социальных услуг, перешли на новый, неизведанный дистанционный формат трудовой деятельности. Рабочая нагрузка колоссально возросла по причине того, что практически весь мир встал перед необходимостью сразу и полностью окунуться в освоение цифровых технологий, налаженные рабочие процессы внезапно и радикально претерпели изменения.

Многие работники не были подготовлены к использованию различных компьютерных программ, платформ и онлайн ресурсов. В частности, это относится к педагогической деятельности преподавателей вузов, трудовая нагрузка которых резко увеличилась, возникла необходимость для достижения эффективности учебного процесса, протекающего в дистанционном формате, внедрять различные формы преподнесения учебного материала с использованием цифровых технологий. Преподаватели высшей школы должны были оперативно повысить свою квалификацию, приобрести новые компетенции. К примеру, за короткий промежуток времени они освоили лучшие практики электронного обучения, научились озвучивать и создавать интерактивные презентации с наложением звука в программах Camtasia Studio, MS Power Point, iSpring Free Cam и др. Они научились разрабатывать актуальные кейсы, проводить брифинги, создавать оригинальные задания, такие как викторины, пазлы и т.д. Педагоги высшей школы изучили и внедрили новые методики для проведения занятий так, чтобы сделать работу групповой, совместной и эффективной в режиме реального времени. Для получения быстрой обратной связи и контроля формируемых результатов обучения педагоги научились создавать тесты в онлайн ресурсах Socrative, Kahoot, Online Test Pad, Google Forms и др.

Все это, бесспорно, потребовало от преподавателей больших временных затрат, физических и моральных сил, что до сих пор вызывает перегруженность, истощение, упадок жизненных сил. Подтверждением этому явилось проведенное российскими учеными исследование «Профессиональное выгорание педагога», которое выявило достаточно печальные факты, а именно то, что:

– 59 % педагогов, выполняя свои профессиональные обязанности, постоянно пребывают в состоянии психологического дискомфорта;

- 91 % преподавателей испытывают постоянный стресс;
- 28 % педагогов имеют болезни нервной системы;
- 90 % педагогов-женщин уверены, что их профессиональная деятельность неудовлетворительно сказывается на семейных отношениях [22].

Однозначно, все это приводит к профессиональному выгоранию и даже способствует общей неудовлетворенности человека жизнью.

Перегрузки сотрудников из-за формата Home office осложнились еще одним фактором. В условиях вынужденного карантина, сурового и тотального, в условиях неработающих дошкольных учреждений, школ, университетов, организаций и предприятий все члены семьи оказались в самоизоляции, постоянного нахождения в одной квартире. При этом все продолжали учиться и работать, и спустя год подавляющее большинство работающего населения пребывало в состоянии дискомфорта.

В такой обстановке далеко не у всех работников бытовые условия позволяли плодотворно выполнять свои профессиональные обязанности, при этом приходилось отвлекаться на множество домашних дел, выполнять дополнительные функции воспитателя и учителя. Границы рабочего дня, времени на ведение домашнего хозяйства и отдыха, по сути, оказались стертыми, рабочие обязанности и сейчас выполняются и в выходные дни. Особенно большая нагрузка упала на плечи женщин. Уже появились данные, которые подтверждают этот факт. Так, в России около 70 % опрошенных женщин отметили увеличение времени на домашний труд, а в семьях с детьми 71,4 % женщин и 43 % мужчин также ощутили это на себе [23, с. 69].

Однако роль мужчины в обеспечении быта (стирки, глажки, уборки, приготовления пищи, заботы о детях и других членах семьи) в условиях карантина все же оставалась вторичной, и помощь оказывалась тогда, когда выполнение домашних обязанностей выходило за пределы физических возможностей одного человека [23, с. 72]. Подобное состояние, отягощенное тревогой, боязнью за детей и близких, неопределенностью развития ситуации, безусловно, способствовало профессиональному выгоранию.

Конечно, сегодня, мы уже вернулись к прежней жизни, и кажется, что все осталось позади, но загруженность женщин продолжает оставаться довольно высокой. Пандемия просто позволила вскрыть это болезненное место в общественном устройстве, сильнее почувствовать наличие гендерного неравенства, способствующего усилению выгорания работающей части женской половины человечества.

Таким образом, в современных условиях труда, с учетом опыта трудовой деятельности в период пандемии коронавируса, появились новые причины профессионального выгорания – несбалансированность работы и личной жизни, иногда невозможность отделить одно от другого; ощущение одиночества, потеря чувства причастности к коллективу.

Различные исследования проблем профессионального выгорания констатируют, что оно развивается постепенно [21], это не вдруг наступившее событие, а процесс, порой достаточно длительный [8]. Поэтому его не только нужно, но и можно предотвратить, к тому же практики говорят, что «синдром выгорания – это не личная проблема сотрудника. Ответственность несет и компания, которая не минимизировала риск «выгорания» [24]. Работодатели должны учитывать потенциальные проблемы, возникающие как в привычных условиях труда, так и при удаленном или гибридном режиме работы сотрудников. В первую очередь, необходимо для начала хотя бы снизить трудовую нагрузку, особенно женщинам, не создавать дополнительно стрессовых ситуаций. Ведь профессиональное выгорание, вызывая у сотрудника потерю интереса к выполнению своих трудовых обязанностей, ведет к снижению качества работы и отрицательно влияет на результаты коллективной деятельности.

Последствия стресса у человека на рабочем месте ощущают и компании. Так, в результате проведенных в США исследований получены данные о потерях, которые несут компании по причине наличия стресса у сотрудников. Эти потери составляют, по разным оценкам, от 30 до 300 млрд. долларов в год (в потерянных рабочих днях) [25]. В Великобритании расходы компаний, связанные со стрессом, депрессией работников, с 2017 года увеличились на 16 % и достигли 45 млрд. фунтов стерлингов [18, с. 20].

Согласно итогам опроса, проведенного Workplace Outcom Suite (WOS) в 2018 году среди 24000 респондентов из разных стран мира, работник, испытывающий стресс при выполнении своих трудовых

обязанностей, не способный сконцентрироваться на них, хотя и присутствует на работе, теряет 62 часа продуктивного рабочего времени или 8 рабочих дней в месяц. Такие работники еще и отсутствуют на работе 7,36 часа, т. е. практически один рабочий день [26; 27].

В литературе приводятся данные Института Гэллага о том, что один «выгоревший» работник в среднем обходится компании в 34 % от суммы его заработной платы [28; 29], т.е. потери компании на сотруднике, находящемся в состоянии выгорания, получающем заработную плату, например, 100 тысяч тенге, составляют 540 тысяч тенге в год.

Сегодня наша жизнь вошла в прежний формат, но пандемия оказала влияние на трудовую деятельность, на механизм работы с персоналом в постпандемийный период, что выражается в существенном повышении уровня цифровизации рабочих процессов и применении альтернативных форм занятости. Поэтому менеджменту компаний необходимо пересмотреть и разработать новые инструменты для повышения мотивации труда сотрудников, поскольку их значительная часть продолжает подвергаться профессиональному выгоранию.

Следует отметить, что зарубежные компании, европейские и американские, в последние годы активно внедряют так называемые программы корпоративного благополучия, которые подразумевают поддержание физического и ментального здоровья, финансового и социального благополучия сотрудников. Учитывая, что указанные мероприятия носят комплексный характер, требуют значительных средств, а также то, что работодатели также ощущают все негативные последствия пандемии и глобального кризиса в экономике, рассмотрим только такие инструменты мотивации труда персонала, которые практически не требуют никаких вложений, но смогут существенно снизить градус профессионального выгорания и даже обнулить его, а сотрудников сделать намного счастливее и здоровее.

Одна из таких форм мотивации уже активно используется в настоящее время, является актуальной и привлекательной – это предоставление работникам гибкого или свободного графика работы. Известно, что работники многих компаний, существующих на постсоветском пространстве, до пандемии коронавируса работали традиционно офлайн в течение восьмичасового рабочего дня согласно трудовому законодательству. К примеру, почти 53 % компаний России работают в режиме с 09.00 до 18.00, 13 % организаций приступают к работе с 8 часов и только 7 % компаний применяют гибкий график работы [30]. Заметим, что ситуация с пандемией не оставила выбора, и большинство компаний перешло на дистанционный формат работы. Практика показала состоятельность удаленного режима труда, и, возможно, многие компании в дальнейшем смогут использовать полученный положительный опыт работы онлайн.

Однако уже сегодня можно смело рекомендовать к внедрению и к широкому использованию подобные нововведения: дать возможность сотруднику выбрать для себя, во-первых, удобное время работы, во-вторых, находиться на работе меньшее количество времени. Например, не полный рабочий день в течение 8-ми часов, а сокращенный – 4 часа. В то же время выполнять в полном объеме свои профессиональные обязанности. Практика оценки деятельности персонала по результатам труда, а не по времени нахождения на работе даст определенную свободу работникам и будет способствовать снижению уровня рабочего стресса. Можно предоставить работнику смешанный график работы: часть работы выполнять в удаленном режиме, тем более что такой опыт уже накоплен за прошедшие годы.

В этой связи можно привести статистику мнений работодателей и сотрудников за 2020 год, которую представило рекрутинговое агентство HAYS. Так, 39 % работников выразили желание 2-3 дня работать дома, а работодатели считают, что только для 13 % персонала приемлем такой график труда. Исследование показало, что 14 % работников хотят продолжить работать на удаленке, но не многие работодатели планируют оставить сотрудников в таком режиме на постоянной основе. По их мнению, это позволительно всего для 4 % занятых [31]. Приведенная статистика показывает, что желания работников часто не совпадают с интересами владельцев бизнеса. В то же время существуют данные, которые свидетельствуют не только о положительном воздействии удаленного и/или гибридного формата труда на состояние человека, но и опровергают отрицательное влияние дистанционной работы на эффективность бизнеса. Так, исследование, которое проводилось в Стэнфордском университете в течение двух лет, показало следующие результаты. Около 77 % опрошенных отметили, что возможность

работать удаленно после окончания карантина делает их счастливее. В то же время производительность труда за исследуемый период возросла, а текучесть персонала снизилась наполовину [32, с. 41].

Другое исследование, проведенное среди работников предприятий различных отраслей Москвы и Санкт-Петербурга в апреле 2020 года, когда действовал режим самоизоляции, показало следующие результаты:

- 55 % работников считают, что их работа осталась эффективной;
- 15 % респондентов уточняют, что работа оказалась более эффективной;
- 30 % опрошенных уверены, что их работа стала менее эффективной.

Одновременно многие участники исследования высказали мнение, что эффективность их труда удалось сохранить за счет своих внутренних ресурсов, за счет стресса и отсутствия сна, так как их работе мешали такие факторы, как отсутствие рабочего пространства, семья и т. п. При этом 34 % опрошенных смогли сохранить баланс между работой и личной жизнью, а у 25 % работников он оказался нарушенным. Специалисты считают, что это не совсем позитивные цифры, если не сказать, что они тревожны, с учетом того, что подобный график трудовой деятельности продолжался всего один месяц. Следствием этого может стать профессиональное выгорание [33, с. 74]. Поэтому, несмотря на различные данные, внедрение онлайн-режима труда или его гибридных форм должно быть тщательно продуманным, взвешенным и проверенным временем решением.

В деятельности некоторых компаний практикуется сверхурочная работа сотрудников, причем она не всегда является оплачиваемой. Исследование, проведенное холдингом «Ромир», выявило, что более 60 % россиян в 2021 году испытывали эмоциональное выгорание, и, оказалось, что чаще других этому синдрому были подвержены работники, которые оставались на своем рабочем месте сверхурочно [29, с. 13]. Для борьбы с выгоранием персонала менеджмент компаний должен, во-первых, периодически проводить мониторинг объема рабочих обязанностей и оценить реалистичность его выполнения, во-вторых, можно ввести запрет персоналу находиться на работе за пределами рабочего времени. Данная мера позволит работникам снизить чрезмерную рабочую нагрузку, а также в полной мере восстановиться к следующему рабочему дню, предоставит больше возможностей и времени на личное пространство, а также будет способствовать предотвращению к выгоранию.

Рассмотрим еще один вариант повышения мотивации труда и одновременно предупреждения профессионального выгорания. В США и Германии используется практика предоставления сотрудникам, которые проработали в компании 10-15 лет, творческих отпусков до полугода при сохранении 50 % от величины заработной платы [34]. Маловероятно, что большинство владельцев бизнеса согласятся использовать такую форму мотивации персонала. В то же время, на наш взгляд, имеется реальная возможность предоставления непродолжительного, хотя бы недельного, творческого отпуска сотрудникам, которые преданы компании и имеют большой стаж работы в ней. Можно пойти еще дальше и рассмотреть возможность соединения творческого отпуска с основным ежегодным отпуском.

Как следует из теорий мотивации, для большинства работников естественной является потребность в признании результатов своего труда в коллективе. Американский ученый Э. Деминг подчеркивал, что человек изначально желает качественно выполнять свои трудовые обязанности и гордиться результатами своего труда, поэтому менеджменту компаний следует создавать благоприятные условия для удовлетворения данной потребности [35]. К сожалению, работодатели не всегда стремятся материально мотивировать своих сотрудников. Но всегда есть возможность применять нематериальные формы мотивации, простые и понятные, но так необходимые каждому человеку. Менеджеры должны находить время для публичной похвалы своих сотрудников, подчеркивать важность результатов их труда и личных достижений. Отдельных сотрудников, имеющих более высокий уровень знаний, умений, квалификации, необходимо любым образом выделять публично, хвалить, привлекать их в качестве экспертов, возможно, сделать их лицом компании. Такие меры не стоят ничего компании, но придадут мощный импульс для повышения мотивации труда персонала и снизят риск профессионального выгорания.

О необходимости использования этого подхода для профилактики профессионального выгорания можно судить по данным, предоставленным известной консалтинговой компанией McKinsey о массовом добровольном увольнении работников в США: в 2021 году в стране по собственному желанию

увеличилось огромное количество сотрудников, а более 40 % участвующих в опросе респондентов из Канады, США, Австралии, Сингапура и Великобритании планируют это сделать в ближайшие полгода. И причиной такого «великого увольнения» является не недовольство размером заработной платы и другими материальными формами мотивации труда, а ощущение того, что компания не ценит своих сотрудников, не проявляет о них заботу, не позволяет им почувствовать свою значимость и единение с компанией [29, с. 6].

Еще одной возможностью для снижения вероятности выгорания работников является совершенствование системы KPI и системы грейдирования, которые сегодня довольно часто используются в различных организациях.

Известно, что система KPI является инструментом менеджмента, который позволяет достигнуть стратегических целей организации. Для достижения этих целей используют такую функцию менеджмента как мотивация сотрудников. Это и ясно, что только посредством мотивации можно достигнуть поставленных целей. Цели могут формироваться по разным принципам. Одним из наиболее популярных принципов, используемых при внедрении KPI, является концепция SMART. SMART – это аббревиатура из первых букв слов «конкретный», «измеримый», «достижимый», «имеющий отношение к результату» и «привязанный ко времени». Обычно перед сотрудником, чтобы добиться от него активного труда, ставят 5-10 целей, т.е. показателей, каждый из которых имеет свой вес из 100 %. Суть заключается в том, чтобы получить доплату или премию, сотрудник должен выполнить показатели KPI. К сожалению, использование данной системы может демотивировать работников и даже способствовать профессиональному выгоранию. Каким образом? Иногда бывает так, что, если работник не выполнил показатели на 100 %, то премия вообще не предусмотрена. Но довольно часто случается еще хуже: для того, чтобы получить премию, работник должен не просто выполнить, а перевыполнить эти показатели. И это первое, над чем необходимо подумать руководству в процессе выработки условий получения бонусов. И не только об этом. Довольно часто на практике бывает так, что показатели деятельности работнику выставлены конкретные. И они, в принципе, измеримы, имеют отношение к результату, но оказываются недостижимыми, нереальными [36]. Нереальность может быть объяснима либо с точки зрения отсутствия привязки к тому временному промежутку, который отведен для выполнения показателей, невозможностью реализации целей за установленный отрезок времени, либо их выполнение не зависит от самого работника. В любом из этих случаев работники испытывают стресс, который вызван либо существенным перенапряжением в процессе выполнения работы и достижения целей, либо угнетенным состоянием по причине невозможности претендовать на вознаграждение из-за невыполнимости показателей KPI. Здесь можно заметить аналогию с системой грейдирования.

Грейдирование, являясь популярной в странах с развитой рыночной экономикой системой вознаграждения за труд, позиционируется как мощный инструмент мотивации персонала. В этой системе оплата труда ставится в зависимость от уровня знаний, навыков, ответственности, результатов работы, стажа, трудовой дисциплины, коммуникации и т.п. Но критический обзор литературы привел ряд исследователей к важному заключению о том, что грейдирование в первую очередь преследует цель иерархического распределения должностей и оплаты по ним в соответствии с той значимостью и ценностью, которую та или иная должность имеет и вносит в достижение целей компании [37, с. 570]. Поэтому не всегда соблюдаются все принципы грейдирования, особенно такие, как объективность, справедливость, однородность и пр. Этому же может способствовать и выбранный для формирования грейдов метод грейдирования [37]. В результате существует вероятность превращения системы грейдирования в демотиватор, что может способствовать усилению профессионального выгорания сотрудников.

Не является секретом, что многие компании и организации создают отличные стимулы к труду для управленческого персонала, забывая о других сотрудниках, которых чаще всего большинство. Такие работники чувствуют себя неудовлетворенными трудом, недовольными, недооцененными, в итоге все это напрямую сказывается на результатах их работы. Такая практика либо ведет к выгоранию работника, который в условиях безработицы иногда просто не может поменять место работы, либо отражается в росте текучести персонала предприятия. И в первом, и во втором случаях компании несут потери. О

суммах потерь бизнеса в результате профессионального выгорания работников говорилось выше. Они, вкуче с издержками, связанными с текучестью персонала, составляют довольно существенную величину. Так, стоимость замены уволенного низкооплачиваемого сотрудника новым, по данным Forbes, равна 30-50 % от его годовой заработной платы, а работника среднего звена – 150 % от годового заработка [38, с. 62]. Поэтому профилактике выгорания для работников низшего и среднего звена путем применения различных форм мотивации труда и одновременно борьбе с текучестью кадров необходимо уделять особое внимание.

ПОЛУЧЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ (ВЫВОДЫ)

Проведенное исследование позволило сделать следующие краткие выводы:

1. В современных условиях трудовая деятельность человека может сопровождаться профессиональным выгоранием. Основными причинами такого состояния являются: высокие темпы, жесткие сроки работы и выполнение ее на пределе возможностей; монотонность труда; ощущение профессиональной непригодности, несостоятельности; отсутствие взаимопонимания с руководством и коллегами; невозможность карьерного роста.

2. Пандемия коронавируса усилила тревогу и депрессию у всего взрослого населения мира, а у работающей его части появились еще причины для профессионального выгорания – ощущение одиночества, потеря чувства причастности к коллективу; усиление загруженности, несбалансированность работы и личной жизни, иногда невозможность отделить одно от другого. Последнее особенно способствовало усилению выгорания женской половины человечества.

3. Профессиональное выгорание, вызывая у сотрудника потерю интереса к выполнению своих трудовых обязанностей, ведет к снижению качества работы и отрицательно влияет на результаты деятельности компаний, которые несут по этой причине огромные потери.

4. Учитывая то, что владельцы бизнеса также ощущают все негативные последствия пандемии и глобального кризиса в экономике, предложены формы мотивации труда, которые практически не требуют увеличения затрат на содержание персонала, но позволяют уменьшить степень профессионального выгорания или даже избежать его. Это переход сотрудников на гибкий или свободный график работы, предоставление персоналу возможности выбора удобного рабочего времени, удаленного и/или гибридного формата труда, проведение руководством мониторинга объема профессиональных обязанностей и оценка реалистичности его выполнения, запрет сотрудникам оставаться на работе после рабочего дня. Мерами профилактики выгорания являются предоставление краткосрочного отпуска работникам, имеющим большой и непрерывный стаж работы, публичное признание труда ключевых сотрудников, отметки их достижений, квалификации; улучшение системы KPI, системы грейдирования и др. Выдвинутые меры, вероятно, могут способствовать улучшению эмоционального состояния сотрудников и тем самым противодействовать их профессиональному выгоранию.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Кочетков Н. В., Маринова Т. Ю., Орлов В. А., Расходчикова М. Н., Хаймовская Н. А. Актуальные зарубежные исследования профессионального выгорания у учителей // Современная зарубежная психология. – 2023. – № 2(12). – С. 43-52.

2. Леруж Л. Признание «профессионального выгорания» профессиональным заболеванием: юридическая оценка, цели и задачи французской системы // Ежегодник трудового права. – 2020. – № 10. – С. 175-187.

3. Бухтияров И. В., Рубцов М. Ю. Профессиональное выгорание, его проявление и критерии оценки. Аналитический обзор // Вестник Национального медико-хирургического центра им. Н. И. Пирогова. – 2014. – № 2(9). – С. 106-111.

4. Коломиец О. В., Литвиненко Е. И. Профессиональный стресс как фактор профессионального выгорания служащих // Материалы Международной научно-практической онлайн-конференции. Проблемы психологического благополучия. – Екатеринбург. – 2023. – С. 66-71.

5. WHO. Primary Prevention of Mental, Neurological and Psychosocial Disorders, Chapter 5: Burnout. – WHO: Geneva, 1998. – 92 p.
6. Карсанов А. М., Кульчиев А. А., Джибилова З. Ю., Маскин С. С., Ремизов О. В. Профессиональное выгорание персонала – нарастающая опасность системы здравоохранения // Главный врач юга России. – 2021. – № 5. – С. 4-8.
7. Васильева К. Всемирная организация здравоохранения признала синдром эмоционального выгорания заболеванием [Электронный ресурс] // Вести.Ру [web-сайт]. – 28 мая 2019. – URL: <https://www.vesti.ru/nauka/article/1210064> (Дата обращения: 15.03.2023).
8. Международная статистическая классификация болезней и проблем, связанных со здоровьем [Электронный ресурс] // Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) [web-сайт]. – 2022. – URL: <https://www.who.int/ru/news-room/spotlight/international-classification-of-diseases> (Дата обращения: 15.03.2023).
9. Ключевская Л. В., Хотеева Р. И. Профилактика эмоционального выгорания сотрудников общеобразовательной организации с разными коммуникативными установками // Вестник Калужского университета. Серия 1. Психологические науки. Педагогические науки. – 2022. – № 4(5). – С. 122-132.
10. Гарданова Ж. Р., Кектеева Ю. И. Профессиональное выгорание как явление личностной деформации специалиста: анализ психологических исследований // Среднее профессиональное образование. – 2021. – № 11. – С. 47-50.
11. Эйгелис Г. В., Королева Е. М. К проблеме возникновения профессиональных деструкций и синдрома профессионального выгорания у субъектов труда // Сборник научных статей преподавателей, бакалавров и магистрантов. Актуальные проблемы психологии и прикладной социологии. – Саратов, 2020. – С. 35-41.
12. Щелкалин А. А. Эмоциональное и профессиональное выгорание у работников системы профессионального образования: причины и следствия // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – № 8(1-1). – С. 297-300.
13. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 1999. – 350 с.
14. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. – Курск: Курский гос. университет, 2008. – 336 с.
15. Возняк И. В. Методические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания педагогов. – Белгород, 2020. – 123 с.
16. Астраханцева Е. Ю., Кучумов А. В., Печеная Л. Т., Цыганов А. А. Профессиональное выгорание: критерии оценки и способы современного предотвращения // Социально-трудовые исследования. – 2023. – № 2. – С. 141-151.
17. Марийчук Е. О. Социально-психологические факторы профессионального выгорания молодых специалистов педагогических профессий // Психологическая наука и образование. – 2016. – № 1. – С. 1-10.
18. Калужный М. Корпоративная психотерапия как эффективный инструмент, помогающий пройти кризис // Льготы и бенефиты. – 2020. – № 10. – С. 19-24.
19. Wigert B., Agrawal S. Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes [Электронный ресурс] // Gallup [web-сайт]. – 12 июля 2018. – URL: <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx> (Дата обращения: 16.03.2023).
20. Линдемманн И. Эксперт заявил о трехкратном росте уровня депрессии у жителей США на фоне пандемии [Электронный ресурс] // Медиагруппа «Звезда» [web-сайт]. – 13 сентября 2020. – URL: <https://tvzvezda.ru/news/2020913332-gIR4z.html> (Дата обращения: 15.03.2023).
21. Чупракова Ю. В. Психологические исследования эмоционального выгорания личности в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов [web-сайт]. – 9 марта 2007. – URL: <http://jurnal.org/articles/2007/psih2.html> (Дата обращения: 18.03.2023).

22. Касаева Л. В., Касаева А. Б. Профессиональное выгорание педагогов в условиях пандемии // Сборник материалов V международной научно-практической конференции «Учитель создает нацию». – Грозный, 25 ноября 2020. – С. 78-80.
23. Калабихина И. Е., Ребрей С. М. Домашний труд во время пандемии: опыт России // Женщина в российском обществе. – 2020. – № 3. – С. 65-77.
24. Бахарев А. Как бороться с синдромом выгорания у персонала // Электронный журнал «Генеральный директор». – 2006. – № 8. – Статья 10.
25. 5 трендов 2018 года в области корпоративного велнеса в мире // Льготы и бенефиты. – 2018. – № 2. – С. 28-33.
26. Новые данные об эффективности ППС [Электронный ресурс] // Корпоративное Здоровье [web-сайт]. – n.d. – URL: <https://corphealth.ru/blog> (Дата обращения: 15.03.2023).
27. Карасева Ю. Сотрудники увольняются из-за стресса. Как помочь? // Льготы и бенефиты. – 2021. – № 12. – С. 33-38.
28. ВОЗ считает, что выгорание на работе стало большой проблемой [Электронный ресурс] // Habr [web-сайт]. – 2020. – URL: <https://habr.com/ru/articles/517702/> (Дата обращения: 15.03.2023).
29. Нагерняк С. «2022»: куда пойдет Well-being и к чему готовиться бизнесу? // Льготы и бенефиты. – 2021. – № 14. – С. 5-15.
30. Листопад Р. Выбираем оптимальный режим работы для своих сотрудников // Электронный журнал «Генеральный директор». – 2019. – № 2. – Статья 24.
31. Типцова Д. Обзор C&B Summit 2021 // Льготы и бенефиты. – 2021. – № 12. – С. 44-58.
32. Абелян В. Цифровизация социального пакета [Электронный ресурс]: Журнал // Льготы и бенефиты. – 2021. – № 13. – С. 40-44.
33. Аверина А. Мы начали постепенно возвращаться к нормальной жизни, попробуем извлечь пользу из самоизоляции // Льготы и бенефиты. – 2020. – № 8. – С. 67-79.
34. Паредес Д. 30 примеров мотивации персонала: от топа до разнорабочего // Генеральный директор. – 2016. – № 5. – Статья 5.
35. Деминг Э. Менеджмент нового времени: Простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке. – Альпина Паблишер, 2019. – 184 с.
36. Конфликты в системе KPI, которые провоцируют внутреннее мошенничество // Финансовый директор. – 2020. – № 11. – Статья 17.
37. Шрейдер Н. В., Петрова Д. Л. Грейдирование должностей в практике HR-службы организации: сравнительный анализ существующих подходов // Аллея науки. – Томск, 2017. – № 8. – С. 568-574.
38. Голева Т. Социальный пакет как инструмент снижения издержек, связанных с текучестью персонала // Льготы и бенефиты. – 2020. – № 8. – С. 61-65.

REFERENCES

1. Kochetkov, N. V., Marinova, T. Yu., Orlov, V. A., Raskhodchikova, M. N. and Hajmovskaya, N. A. (2023). Aktual'nye zarubezhnye issledovaniya professional'nogo vygoraniya u uchitelej. Sovremennaya zarubezhnaya psihologiya, 2(12), 43-52 (In Russian).
2. Leruzh, L. (2020). Priznanie «professional'nogo vygoraniya» professional'nym zabolevaniem: yuridicheskaya ocenka, celi i zadachi francuzskoj sistemy. Ezhegodnik trudovogo prava, 10, 175-187 (In Russian).
3. Buhtiyarov, I. V. and Rubcov, M. Yu. (2014). Professional'noe vygoranie, ego proyavlenie i kriterii ocenki. Analiticheskij obzor. Vestnik Nacional'nogo mediko-hirurgicheskogo centra im. N. I. Pirogova, 2(9), 106-111 (In Russian).
4. Kolomic, O. V. and Litvinenko, E. I. (2023). Professional'nyj stress kak faktor professional'nogo vygoraniya sluzhashchih. Materialy Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy onlajn-konferencii. Problemy psihologicheskogo blagopoluchiya, Yekaterinburg, 66-71 (In Russian).
5. WHO. (1998). Primary Prevention of Mental, Neurological and Psychosocial Disorders, Chapter 5: Burnout. WHO, Geneva, 92 p.

6. Karsanov, A. M., Kulchiev, A. A., Dzhibilova, Z. Yu., Maskin, S. S., and Remizov, O. V. (2021). Professional'noe vygoranie personala – narastayushchaya opasnost' sistemy zdavoohraneniya. Glavnyj vrach yuga Rossii, 5, 4-8 (In Russian).
7. Vasileva, K. (2019). Vsemirnaya organizaciya zdavoohraneniya priznala sindrom emocional'nogo vygoraniya zabolevaniem. Vesti.Ru. Retrieved March 15, 2023, from <https://www.vesti.ru/nauka/article/1210064> (In Russian).
8. Mezhdunarodnaya statisticheskaya klassifikaciya boleznej i problem, svyazannyh so zdorov'em. (2022). World health organization (WHO). Retrieved March 15, 2023, from <https://www.who.int/ru/news-room/spotlight/international-classification-of-diseases> (In Russian).
9. Klyuchevskaya, L. V. and Hoteeva, R. I. (2022). Profilaktika emocional'nogo vygoraniya sotrudnikov obshcheobrazovatel'noj organizacii s raznymi kommunikativnymi ustanovkami. Vestnik Kaluzhskogo universiteta. Seriya 1. Psihologicheskie nauki. Pedagogicheskie nauki, 4(5), 122-132 (In Russian).
10. Gardanova, Zh. R. and Kekteeva, Yu. I. (2021). Professional'noe vygoranie kak yavlenie lichnostnoj deformacii specialista: analiz psihologicheskikh issledovanij. Srednee professional'noe obrazovanie, 11, 47-50 (In Russian).
11. Ejgelis, G. V. and Koroleva, E. M. (2020). K probleme vozniknoveniya professional'nyh destrukcij i sindroma professional'nogo vygoraniya u sub"ektov truda. Collection of scientific articles by teachers, bachelors and masters. Current problems of psychology and applied sociology, Saratov, 35-41 (In Russian).
12. Shchelkalin, A. A. (2023). Emocional'noe i professional'noe vygoranie u rabotnikov sistemy professional'nogo obrazovaniya: prichiny i sledstviya. Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya, 8(1-1), 297-300 (In Russian).
13. Bojko, V. V. (1999). Sindrom «emocional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii. SPb.: Piter, 350 p. (In Russian).
14. Lukyanov, V. V., Vodop'yanova, N. E. and Orel, V. E. (Eds.). (2008). Sovremennye problemy issledovaniya sindroma vygoraniya u specialistov kommunikativnyh professij: collective monography. Kursk: Kursk state university, 336 p. (In Russian).
15. Voznyak, I. V. (2020). Metodicheskie rekomendacii po profilaktike emocional'nogo vygoraniya pedagogov. Belgorod, 123 p. (In Russian).
16. Astrahanceva, E. Yu., Kuchumov, A. V., Pechenaya, L. T. and Cyganov, A. A. (2023). Professional'noe vygoranie: kriterii ocenki i sposoby sovremennogo predotvrashcheniya. Social'no-trudovye issledovaniya, 2, 141-151 (In Russian).
17. Marijchuk, E. O. (2016). Social'no-psihologicheskie faktory professional'nogo vygoraniya molodyh specialistov pedagogicheskikh professij. Psihologicheskaya nauka i obrazovanie, 1, 1-10 (In Russian).
18. Kalyuzhnyj, M. (2020). Korporativnaya psihoterapiya kak effektivnyj instrument, pomagayushchij projti krizis. Privileges and benefits, 10, 19-24 (In Russian).
19. Wigert, B., Agrawal, S. (2018). Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes. Gallup. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx> (In Russian).
20. Lindemann, I. (2020). Ekspert zayavil o troekratnom roste urovnya depressii u zhitelej SSHA na fone pandemii. «Zvezda» Media group. Retrieved March 15, 2023, from <https://tvzvezda.ru/news/2020913332-gIR4z.html> (In Russian).
21. Chuprakova, Yu. V. (2007). Psihologicheskie issledovaniya emocional'nogo vygoraniya lichnosti v professional'noj deyatel'nosti. Journal of scientific publications of graduate students and doctoral students. Retrieved March 18, 2023, from <http://jurnal.org/articles/2007/psih2.html> (In Russian).
22. Kasaeva, L. V. and Kasaeva, A. B. (2020). Professional'noe vygoranie pedagogov v usloviyah pandemii. Collection of materials in the international scientific and practical conference “The teacher creates a nation”. Grozny, 25 November 2020, 78-80 (In Russian).
23. Kalabihina, I. E. and Rebrey, S. M. (2020). Domashnij trud vo vremya pandemii: opyt Rossii. Zhenshchina v rossijskom obshchestve, 3, 65-77 (In Russian).
24. Baharev, A. (2006). Kak borot'sya s sindromom vygoraniya u personala. General'nyj direktor, 8, 10 (In Russian).

25. 5 trendov 2018 goda v oblasti korporativnogo velnesa v mire. Privileges and benefits, 2, 28-33 (In Russian).
26. Novye dannye ob effektivnosti PPS. (n.d.). Korporativnoe Zdorov'e. Retrieved March 15, 2023, from <https://corphhealth.ru/blog> (In Russian).
27. Karaseva, Yu. (2021). Sotrudniki uvol'nyayutsya iz-za stressa. Kak pomoch'? Privileges and benefits, 12, 33-38 (In Russian).
28. VOZ schitaet, chto vygoranie na rabote stalo bol'shoj problemoj. (2020). Habr. Retrieved March 15, 2023, from <https://habr.com/ru/articles/517702/> (In Russian).
29. Nagernyak, S. (2021). «2022»: kuda pojdet Well-being i k chemu gotovit'sya biznesu? Privileges and benefits, 14, 5-15 (In Russian).
30. Listopad, R. (2019). Vybirayem optimal'nyj rezhim raboty dlya svoih sotrudnikov. General'nyj director, 2, 24 (In Russian).
31. Tipcova, D. (2021). Obzor S&B Summit 2021. Privileges and benefits, 12, 44-58 (In Russian).
32. Abelyan, V. (2021). Cifrovizaciya social'nogo paketa. Privileges and benefits, 13, 40-44 (In Russian).
33. Averina, A. (2020). My nachali postepenno vozvrashchat'sya k normal'noj zhizni, poprobuem izvlech' pol'zu iz samoizolyacii. Privileges and benefits, 8, 67-79 (In Russian).
34. Paredes, D. (2016). 30 primerov motivacii personala: ot topa do raznorabochego. General'nyj director, 5, 5 (In Russian).
35. Deming, E. (2019). Menedzhment novogo vremeni: Prostye mekhanizmy, vedushchie k rostu, innovaciyam i dominirovaniyu na rynke. Alpina Publisher, 184 p. (In Russian).
36. Konflikty v sisteme KPI, kotorye provocyruyut vnutrennee moshennichestvo. (2020). Finansovyj director, 11, 17 (In Russian).
37. Shrejder, N. V. and Petrova, D. L. (2017). Grejdirovanie dolzhnostej v praktike HR-sluzhby organizacii: sravnitel'nyj analiz sushchestvuyushchih podhodov. Alleya nauki, 8, 568-574 (In Russian).
38. Goleva, T. (2020). Social'nyj paket kak instrument snizheniya izderzhkek, svyazannyh s tekuchest'yu personala. Privileges and benefits, 8, 61-65 (In Russian).

PROFESSIONAL STAFF BURNOUT: CAUSES, ECONOMIC CONSEQUENCES, WAYS OF PREVENTION

D. Ya. Kumatova¹, A. A. Zhakupova^{1*}

¹Narxoz University, Almaty, Republic of Kazakhstan

ABSTRACT

The purpose of the research. Based on a critical analysis of scientific research on the problems of social and financial well-being of employees, their physical and mental health, to prove the objective reality of professional burnout of employees and to propose such forms of labor motivation that do not require significant investments from business owners and employers, but will reduce the degree of professional burnout of personnel in the prevailing conditions of social and labor relations.

Research methodology. The article uses theoretical, empirical and general scientific research methods in order to comprehensively study the phenomenon of professional burnout of employees, identify its causes, factors of influence, and economic consequences for business entities. Statistical methods of economic analysis were also used to systematize the evidence and conduct an analytical review.

Originality / value of the research. The article analyzes a significant layer of data related to professional burnout of employees, obtained as a result of generalization of scientific research and surveys of respondents in many countries of the world. On this basis, a set of measures aimed at preventing chronic stress in the workplace in new working conditions has been formulated.

The results of the study. The authors clarified the signs and systematized the causes of the phenomenon of «professional burnout of personnel», revealed its impact on the economic performance of business entities. Proposals have also been developed for the implementation of effective work motivation tools that do not require employers to make almost any investments in personnel, but contribute to the prevention or reduction of professional burnout.

Keywords: professional burnout, staff, pandemic, work motivation, social, financial well-being, mental health.

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ КӘСІБИ ШАРШАУЫ: СЕБЕПТЕРІ, ЭКОНОМИКАЛЫҚ САЛДАРЫ, АЛДЫН АЛУ ЖОЛДАРЫ

Д. Я. Куатова¹, А. А. Жакупова^{1*}

¹Нархоз Университеті, Алматы, Қазақстан Республикасы

АНДАТПА

Зерттеудің мақсаты. Қызметкерлердің әлеуметтік және қаржылық әл-ауқаты, олардың физикалық және психикалық денсаулығы мәселелеріне арналған ғылыми зерттеулерді сыни талдау негізінде қызметкерлердің кәсіби шаршауының объективті шындығын дәлелдеу және кәсіп иелерінен, жұмыс берушілерден қомақты инвестицияларды талап етпейтін, бірақ әлеуметтік-еңбек қатынастарының қалыптасқан жағдайында қызметкерлердің кәсіби шаршау дәрежесін төмендетуге мүмкіндік беретін еңбекті ынталандырудың осындай түрлерін ұсыну.

Зерттеу әдістемесі. Мақалада қызметкерлердің кәсіби шаршау құбылысын жан-жақты зерттеу, оның себептерін, әсер ету факторларын, бизнес субъектілері үшін экономикалық салдарын анықтау мақсатында зерттеудің теориялық, эмпирикалық және жалпы ғылыми әдістері қолданылды. Нақты деректерді жүйелеу, аналитикалық шолу жүргізу үшін Экономикалық талдаудың статистикалық әдістері де қолданылды.

Зерттеудің өзіндік ерекшелігі/құндылығы. Мақалада әлемнің көптеген елдеріндегі респонденттердің ғылыми зерттеулері мен сауалнамаларын қорытындылау нәтижесінде алынған жұмысшылардың кәсіби шаршауына қатысты көптеген мәліметтер жинақталған. Осы негізде жаңа еңбек жағдайларында жұмыс орнында созылмалы стресстің алдын алуға бағытталған шаралар кешені тұжырымдалған.

Зерттеу нәтижелері. Авторлар «қызметкерлердің кәсіби күйіп қалуы» құбылысының белгілерін нақтылап, себептерін жүйеледі, оның шаруашылық жүргізуші субъектілер қызметінің экономикалық көрсеткіштеріне әсері анықталды. Сондай-ақ, жұмыс берушілерден персоналға іс жүзінде ешқандай инвестиция талап етпейтін, бірақ кәсіби күйіп қалудың алдын алуға немесе азайтуға ықпал ететін еңбекті ынталандырудың тиімді құралдарын іске асыру бойынша ұсыныстар әзірленді.

Түйін сөздер: кәсіби күйіп қалу, қызметкерлер, пандемия, еңбек мотивациясы, әлеуметтік, қаржылық әл-ауқат, психикалық денсаулық.

ОБ АВТОРАХ

Куатова Дильмина Яхияевна – кандидат экономических наук, доцент, Университет Нархоз, Алматы, Республика Казахстан, e-mail: dilmina.kuatova@narхоз.kz, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5272-5474>

Жакупова Алма Асильбековна – старший преподаватель, Университет Нархоз, Алматы, Республика Казахстан, e-mail: alma.zhakupova@narхоз.kz*