

Вебинар

Как организовать диагностику выгорания в организации?

Ведущая

Мария Журавлева



Давайте знакомиться!



Мария Журавлева

- Продакт-менеджер личностных и мотивационных опросников ЭКОПСИ
- Социальный психолог (Университет Тилбурга, Голландия)
- Психометрик, гештальт-терапевт
- Разработчик опросников для оценки персонала

О чем поговорим сегодня:

- 1** Что такое профессиональное выгорание?
- 2** Что влияет на возникновение выгорания?
- 3** Как можно оценить профессиональное выгорание?
- 4** Оценка профессионального выгорания опросником FADE

Что такое профессиональное выгорание?

Распространенность выгорания

Неопределенность, последствия пандемии COVID-19, удаленный формат работы и страх сокращений приводят к напряжению и **профессиональному выгоранию** сотрудников.

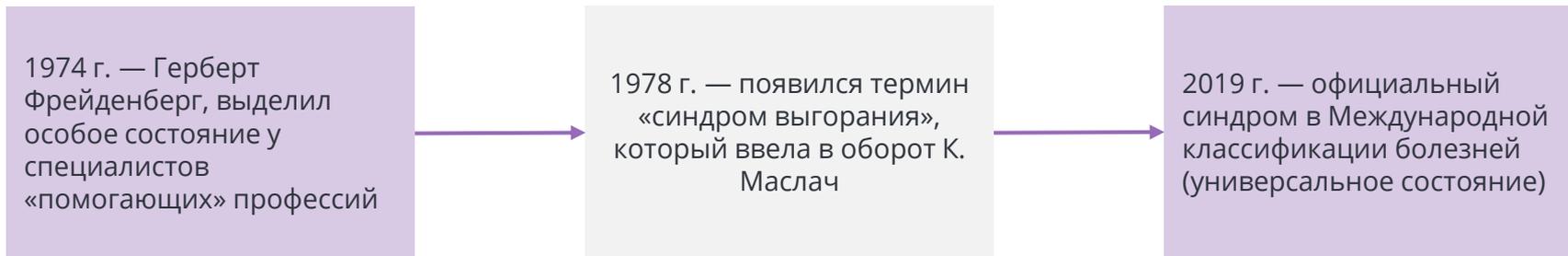
76%

сотрудников чувствуют
себя выгоревшими хотя бы
время от времени

Профессиональное выгорание — это состояние
выраженной усталости и истощения моральных ресурсов
человека на фоне длительного стресса на работе.

Профессиональное выгорание

— это состояние выраженной усталости и истощения моральных ресурсов человека на фоне длительного стресса на работе.



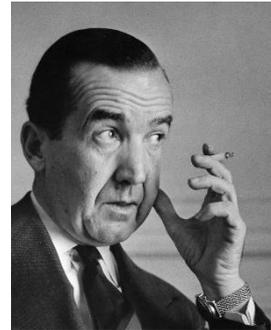
Признаки выгорания

Постоянная
усталость

Прокрастинация

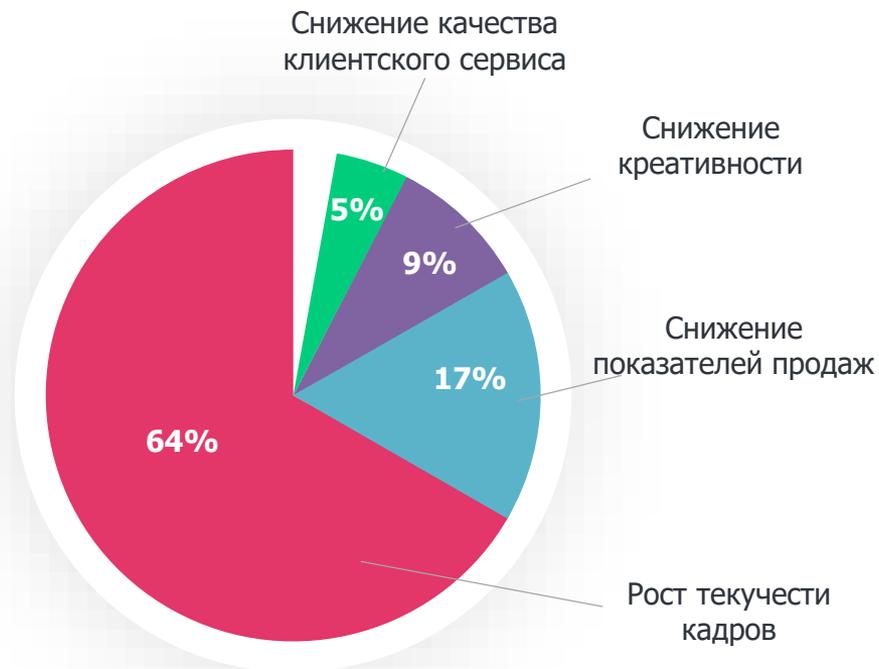
Отсутствие
удовольствия и
интереса в работе

Чувство
профессиональной
несостоятельности



*«Запах горячей
психологической
проводки» -
Эдвард Морроу,
американский
журналист*

Чем опасно для организации?



Снижение
эффективности
работы

Тихое увольнение

Травматизм и ошибки

Уход из организации

Причины выгорания

Основной фактор – это несовпадение между потребностями сотрудника и условиями его работы.

Выгоревшие сотрудники:

Перегружены
работой

Не имеют
автономии в
работе

Чувствуют
недостаток
поощрения

Переживают
конфликты с
коллегами

Не разделяют
ценности
компании

Работают в
некомфортных
условиях

Нуждаются в
ресурсах для
работы

Чувствуют
недостаток
поддержки

Считают, что с
ними поступают
несправедливо

Не могут
поддерживать
work-life balance

Какие факторы влияют на предрасположенность к выгоранию

Итоговый процент риска выгорания зависит не только от факторов организации, но и от личностных особенностей самого сотрудника.

Тревожность

Внешний локус
контроля

Перфекционизм

Высокая
вовлеченность в
работу

Синдром
самозванца

Возраст

Семейный статус

Уровень
образования

Как диагностировать профессиональное выгорание?

Чек-лист эмоционального выгорания

Я чувствую постоянную усталость на работе

Мне сложно сосредоточиться на работе, я часто отвлекаюсь

Я стараюсь избегать дополнительных задач на работе

Я равнодушно отношусь к своим рабочим обязанностям

Я думаю об уходе в другую организацию

Я думаю, что я не состоялся в профессии

Находишь 4 и более совпадений? Повод задуматься об устранении эмоционального выгорания.

А может быть это лень или депрессия?

С виду эти состояния похожи: нежелание что-либо делать, низкий уровень энергии и связанное с этим чувство вины. Чем же они на самом деле отличаются?

	Сфера влияния	Продолжительность	Причины	Лечение
Лень	Конкретное действие	Низкая	Отсутствие мотивации к конкретному действию, перфекционизм, страх ошибки	Пересмотр своей мотивации (а зачем мне вообще это делать?), делегирование, отказ делать, практика маленьких шагов
Выгорание	Работа/профессиональная деятельность	Средняя (2-3 недели)	Сильный перегруз на работе, стрессы, длительное эмоциональное и когнитивное напряжение	Продолжительный отдых, работа с психологом, коучем
Депрессия	Многие сферы жизни человека	Высокая (более 3 недель)	Разнообразные физиологические, психологические и социальные причины	Работа с психотерапевтом

Инструменты для оценки профессионального выгорания



Опросы
удовлетворенности и
вовлеченности



Классические опросники



Использование
искусственного
интеллекта



Опросы удовлетворенности и вовлеченности

Пример вопроса из опроса выгорания

«Я чувствую себя перегруженным работой»

- Согласен
- Скорее согласен
- Затрудняюсь ответить
- Скорее не согласен
- Не согласен

Плюсы

- Оценка большого количества человек
- Возможность выяснить причины выгорания
- Анонимность **относительно** защищает от обмана (социальной желательности)

Минусы

- Оценка на уровне группы (без индивидуальных показателей)
- Возможность социально-желательных ответов
- Отсутствие возможности оперативно повлиять на проблему



Оценка с помощью искусственного интеллекта

- Анализ цифрового следа
- Оценка тональности переписки в корпоративной почте и мессенджерах
- Анализ косвенных показателей: абсентеизма, текучести, травматизма, количества взятых больничных дней



Плюсы

- Высокая точность
- Защита от обмана (социальной желательности)

Минусы

- Негативное отношение участников оценки
- Зависимость модели от собранной выборки
- Высокая IT-оснащенность организации
- Длительное время сбора данных
- Отсутствие понимания причин



Классические опросники

Тест выгорания Маслач (MBI)

- Зарубежные исследования

«Я чувствую себя эмоционально опустошенной»
«Моя работа всё больше меня разочаровывает»

Тест выгорания Бойко

- Российские исследования

«Я часто работаю через силу»
«Моя работа притупляет эмоции»

Плюсы

- Научная обоснованность
- Оценка большого количества человек
- Индивидуальные результаты

Минусы

- Отсутствие защиты от обмана (социальной желательности) в текущем формате
- Отсутствие общего балла (сложность выводов)
- Отсутствие информации о причинах выгорания

Опросник профессионального выгорания FADE

FADE оценивает выгорание

Усталость

Низкий уровень энергии, чувство упадка сил даже в начале рабочего дня

Ресурс

Негативный настрой

Переживание продолжительных и интенсивных негативных эмоций на работе

Рассеянность

Трудности с концентрацией на выполнении рабочих задач, склонность постоянно отвлекаться

Эмоции

Неуверенность в своих силах

Сомнения в собственном профессионализме и компетентности на работе

Фокус

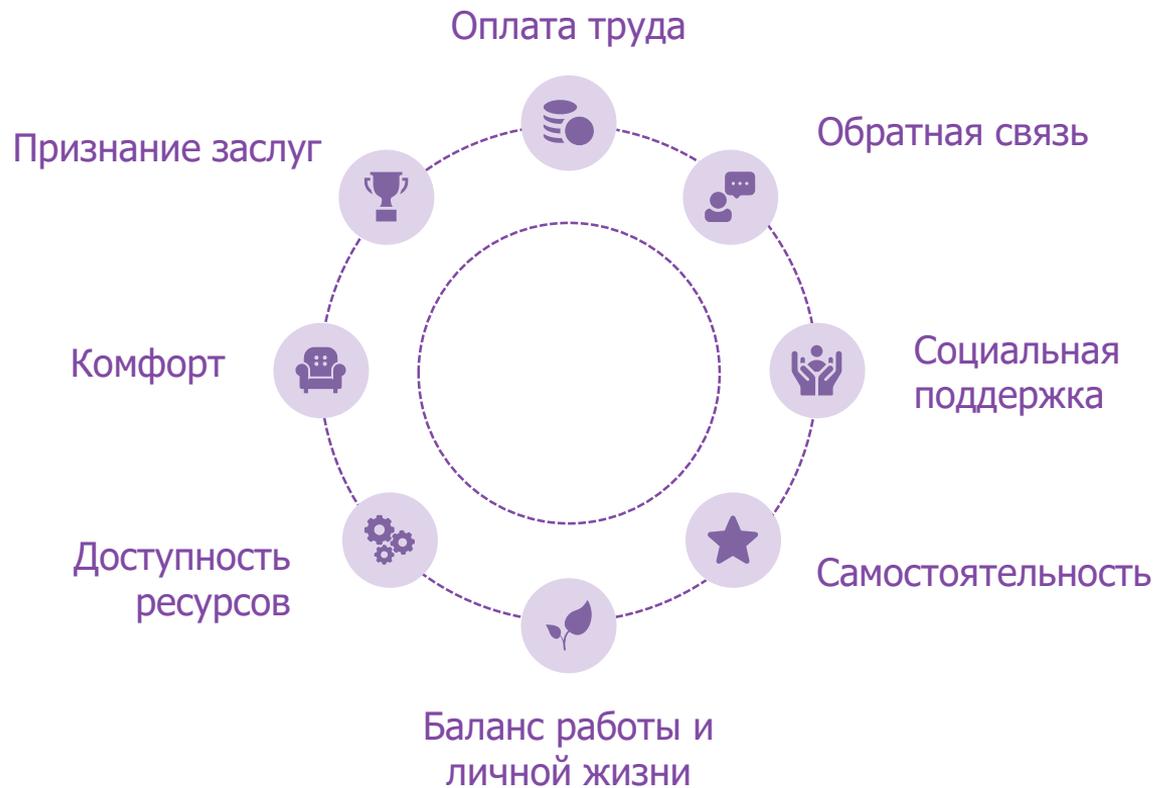
Падение интереса

Отсутствие увлеченности при выполнении работы, безразличие к рабочим задачам

Неудовлетворенные потребности — причина выгорания



FADE помогает понять, чего сотруднику не хватает



FADE предсказывает вероятность ухода

Отстраненность от организации — это равнодушное отношение сотрудника к своей организации, неодобрительное отношение к ее ценностям и правилам, желание покинуть организацию



Безучастность

Чувство обособленности от организации, безразличие к ее трудностям и проблемам



Мысли об уходе из организации

Желание покинуть организацию, мысли о смене работы



Расхождение в ценностях

Нежелание разделять цели и ценности организации, несогласие с принятыми правилами

Примеры вопросов

Выберите одно наиболее и одно наименее точное утверждение:

Шкала	НАИМЕНЕЕ ТОЧНО	НАИБОЛЕЕ ТОЧНО
Мне неважно, как идут дела у нашей организации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Я чувствую себя без сил под конец рабочего дня	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Я недоволен(на) тем, в каких условиях я работаю	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Рекомендации по работе с выгоранием и полезные ресурсы

Оценка профессионального выгорания FADE / Тест Тестов



Усталость

Вы можете испытывать усталость, но у Вас достаточно сил и энергии для решения рабочих задач.

Как работать с данным компонентом

- Подумайте, что позволяет вам поддерживать оптимальный баланс работы и отдыха. Как вы относитесь к рабочим задачам, к отдыху и их соотношению? Поддерживайте в себе те взгляды на рабочий процесс, которые позволят вам сохранить рабочую эффективность без накопления усталости.
- Проанализируйте свой режим работы и отдыха. Есть ли в нем какие-то неоптимальные моменты, которые приводят к излишней усталости? Подумайте, как вы могли бы перераспределить время, чтобы такого не происходило.
- Бывают ли моменты, когда вы долгое время чувствуете себя более уставшим, чем обычно? Проанализируйте, что этому способствует. Как вы могли бы предотвратить это? Выберите способы, которые вы могли бы использовать, чтобы восстановить силы после таких периодов (например, перераспределение нагрузки, отпуска и пр.).
- Будьте внимательны к себе и к возможному возникновению признаков длительной усталости, ухудшающей ваше самочувствие и эффективность. Если вы замечаете подобные состояния, проанализируйте, как долго это продолжается и с какими событиями может быть связано (резкое повышение рабочей нагрузки, затнувшийся конфликт в коллективе и пр.).
- Примите меры, чтобы не допустить ухудшения состояния. Подумайте, как вы могли бы изменить ситуацию, устранив фактор повышенного стресса (например, оптимизировать рабочую нагрузку, найти способы разрешить конфликт).

Ресурсы для развития

- Литература**
 - Источник один. Как концентрировать свое внимание на работе
 - Источник два. Как ещё лучше концентрироваться на работе
 - Источник три. Как наиболее эффективно проявлять концентрацию
- Программы обучения**
 - Программа 1. Ссылка на курс.
 - Программа 2. Ссылка на курс.
 - Программа 3. Ссылка на курс.
- Обучающие видео**
 - Видео 1. Ссылка на видео.
 - Видео 2. Ссылка на видео.
 - Видео 3. Ссылка на видео.

ЭКОПСИ

www.digital.ecopsy.ru

из XX

Оценка профессионального выгорания FADE / Тест Тестов

Результаты по неудовлетворенным потребностям

Неудовлетворенные потребности повышают риск профессионального выгорания. Далее показаны условия работы, которыми вы наименее всего удовлетворены.



Обратная связь



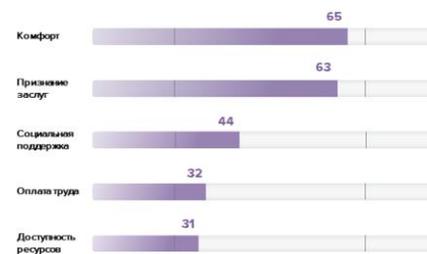
Самостоятельность



Баланс работы и личной жизни

Результаты по остальным потребностям

Далее показан уровень удовлетворенности по остальным условиям работы. Чем выше показатель, тем выше удовлетворенность. Результаты расположены в порядке убывания удовлетворенности.



ЭКОПСИ

www.digital.ecopsy.ru

из XX

Компании, которые уже используют FADE



Как компании применяют FADE

**Работа с
выгоранием**

**Отбор в кадровый
резерв**

**Прогнозирование
ухода**

**Развитие
руководителей**

**Нематериальная
мотивация**



БИЗНЕС ДЕЛАЮТ **ЛЮДИ**

**МАРИЯ
ЖУРАВЛЕВА**

Продакт-менеджер опросника выгорания FADE

Тел. +7 (916) 577 30 45

E-mail: zhuravleva@ecopsy.ru