

УДК 339.924

ПРОБЛЕМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ И ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ СОХРАНЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

Ворона А.А., Горохов А.Д.

Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна. Высшая школа технологии и энергетики Института управления и экономики

THE PROBLEM OF PROFESSIONAL BURNOUT OF CUSTOMS OFFICIALS AND POSSIBLE OPTIONS FOR PRESERVING HUMAN CAPITAL

Vorona A.A., Gorokhov A.D.

St. Petersburg State University of Industrial Technologies and Design, Higher School of Technology and Energy, Institute of Management and Economics

Аннотация

В силу постоянно меняющихся условий происходят изменения и внутри систем. Это приводит к необходимости адаптации и появлению стрессовых ситуаций внутри организационных структур, что в свою очередь негативно сказывается на профессиональном и эмоциональном состоянии сотрудников. В статье рассматривает процесс профессионального выгорания в современных условиях работы органов государственной власти и таможенной службы. Проводится анализ факторов и причин выгорания, а также предложены мероприятия по сохранению человеческого капитала в таможенных органах.

Ключевые слова: таможенные органы, выгорание, кадровый потенциал, человеческий капитал, органы государственной власти.

В последние несколько лет современный рынок труда значительно изменился. Сегодня большое количество сотрудников государственных органов пытаются найти баланс между работой и семейной жизнью. В этой связи проявляются синдромы выгорания, которые безусловно негативно влияют на профессиональную деятельность. Так, например, многочисленные зарубежные исследования подтверждают, что выгорание вытекает из профессиональных стрессов. Многие ученые отмечают, что быстро меняющаяся деловая среда становится все более стрессогенной.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в деятельности долж-

Abstract

Due to constantly changing conditions, changes also occur within systems. This leads to the need for adaptation and the emergence of stressful situations within organizational structures, which in turn negatively affects the professional and emotional state of employees. The article examines the process of professional burnout in modern conditions of work of state authorities and customs service. The factors and causes of burnout are analyzed, as well as measures to preserve human capital in the customs authorities are proposed.

Keywords: customs authorities, burnout, human resources, human capital, public authorities.

ностных лиц таможенных органов ежедневно происходят кардинальные изменения, вызванные спецификой выполняемых функциональных обязанностей. Все это приводит к необходимости пристраивания работы и адаптации к новым условиям.

Со стороны ученых-исследователей предлагается достаточно большое количество теорий, которые объясняют поведение работников и причины проявления выгорания в различных сферах деятельности. Так в статье Крыловой Д.А. [1] дано понятие «профессионального выгорания», в работе Д.А. Тастан Т.Р., Шликбаева Б. А., Абдилманова Э. Н. [2] определены структура и динамика синдрома выгорания. Особенности проявления синдрома выгорания в сферах

деятельности рассмотрены в трудах Glavatskikh O.B., Pushina N.N., Troyanskaya A.I., Kharitonova N.N. [3], Серик Л.В. [4], Ткаченко О.И., Рыбкиса Е.А., Сазиковой С.А. [5] и др.

профессиональных качеств сотрудников. Так в табл. 1 представлены основные характеристики выгорания как процесса.

Основная причина эмоционального выгорания заключается в том, что сотрудники

Таблица 1

Основные характеристики выгорания [8]

Физическое выгорание	Эмоциональное выгорание	Профессиональное выгорание
Снижение энергии (активности), постоянная усталость, физическая слабость, вялость создают условия для различных инцидентов, таких как повышенная частота заболеваний, физические заболевания, частые головные боли, тошнота, мышечное напряжение, изменения в привычках питания, а также нарушения сна.	Депрессии и другие психологические проблемы, низкий уровень эмоциональной стабильности, проблемы с механизмом эмоциональной защиты и т.д.	Отсутствие удовлетворения и проявление негативного отношения к работе и повседневной жизни. Негативное отношение к работе, нарушение внутреннего распорядка, отсутствие концентрации, наличие подозрений и предубеждений при исполнении должностных обязанностей и т.д.

Интенсивность и масштабы рабочей нагрузки увеличиваются, а сотрудники все чаще сталкиваются с проблемами профессионального и эмоционального выгорания. В этой связи снижается качество выполняемых должностных обязанностей и происходит спад эффективности деятельности.

В целях проведения дальнейшего исследования необходимо разобраться с терминами, которые будут использоваться в данной работе.

Эмоциональное выгорание - это термин, используемый для описания негативных изменений в отношении, настроении и поведении людей на фоне стресса, связанного с работой и исполнением текущих обязанностей и планирования рабочего и свободного времени [6].

Первые поведенческие симптомы выгорания связаны со значительным снижением функции человеческих ресурсов и серьезным дефицитом их производительности [7].

Поскольку человеческие ресурсы являются наиболее важным капиталом во всех организациях включая государственные, любой ущерб этому капиталу приносит организации определенные убытки, как репутационные, так и экономические. В случае с таможенными органами проблемы могут заключаться как в неисполнении тех или иных плановых показателей, так и в снижении качества таможенного администрирования. Рассматриваемая проблема особо остро представлена в органах государственной власти и таможенной службе в частности.

В современном комплексном понятии «выгорание» можно рассматривать как совокупность физических, эмоциональных и

долгое время находятся в состоянии сильного психического стресса. Но здесь следует отметить, что другие переменные и факторы играют важную роль в развитии эмоционального выгорания. Например, некоторые условия труда играют важную роль в возникновении профессионального выгорания.

Вышеописанные характеристики выгорания показывают, что данный процесс наносит существенный вред как самим сотрудникам таможенных органов, так и таможенной службе в целом [9].

Эти последствия изначально носят психологический характер, но со временем они проявляются в неблагоприятном воздействии на здоровье и поведение работников.

Сотрудники с более высоким уровнем выгорания чаще страдают от различных проблем физического здоровья, таких как боль в опорно-двигательном аппарате, изменения желудка, сердечно-сосудистые заболевания, головные боли, повышенная уязвимость к инфекциям, а также бессонница и хроническая усталость [8].

В дополнение к проблемам физического и психологического здоровья, в целом, выгорание также напрямую связано с неудовлетворенностью работой, низкой организационной приверженностью, увеличением прогулов, текучести кадров и снижением производительности. Все вышеперечисленные факторы в значительной степени могут негативно сказываться на работе должностных лиц таможенных органов и наносить существенный ущерб кадровому потенциалу.

Так в таблице 2 представлены четыре уровня профессионального выгорания.

плохую рабочую среду. Этот синдром также обычно генерирует значительные экономи-

Таблица 2

Уровни профессионального выгорания [7]

Уровень выгорания	Симптомы
Легкий	Легкие, неспецифические физические симптомы (головные боли, боли в спине, боли в пояснице), проявляют некоторую усталость и становятся менее оперативными
Умеренный	Появляется бессонница, дефицит внимания и концентрации. Отстраненность, раздражительность, усталость, прогрессирующая потеря мотивации делает сотрудника эмоционально истощенным с чувствами разочарования, некомпетентности, вины и негативной самооценки.
Тяжелый	Повышенный абсентеизм (уклонение от исполнения своих обязанностей), неприятие задач и деперсонализация.
Критический	Экстремальное поведение изоляции, агрессивности и персональных кризисов.

Негативные последствия, испытываемые на индивидуальном уровне работниками с выгоранием, приводят к низкой мотивации и производительности, которые могут распространяться на рабочую единицу и организацию, вызывая снижение качества таможенного администрирования и исполнения функций таможенных органов. Точно так же сотрудники, страдающие от выгорания, влияют на остальную часть организации, вызывая большие межличностные конфликты или нарушение рабочих задач [10].

Поэтому, как указано в теории эмоционального заражения, выгорание может вызывать «эффект заражения», создавая

ческие (связанные с нарушением плановых показателей) или репутационные потери таможенных органов.

Далее в таблице 3 представлены основные факторы, которые являются основными причинами профессионального выгорания в таможенных органах.

Таким образом, основные факторы выгорания сотрудников таможенных органов показывают, что высокая нагрузка, необходимость бесперебойной работы таможенной службы, проблемы с социальной поддержкой и т.д. приводят к проблемам выгорания сотрудников, а также наносят вред кадровому потенциалу.

Таблица 3

Факторы, влияющие на выгорание сотрудников таможенных органов [6]

Фактор	Характеристика
Повышенная рабочая нагрузка	Рабочая нагрузка, как количественная, так и качественная, когда она чрезмерна, требует постоянных усилий, создавая физиологические и психологические затраты. Такие симптомы могут спровоцировать переживание выгорания и психологическое дистанцирование от работы как механизм самозащиты
Эмоциональная нагрузка	Эмоциональный труд в современной психологии понимается как психологический процесс, необходимый для саморегуляции своих эмоций. Поэтому эмоциональный труд сопряжен с большей рабочей нагрузкой.
Отсутствие автономии	Отсутствие свободы при выполнении задач, а также неспособность влиять на решения, принимаемые начальством, связаны с более высокими уровнями выгорания.
Высокий уровень контрольной деятельности	Восприятие чрезмерного надзора (например, чрезмерно директивного и несправедливого, фокусирующегося только на негативных аспектах без оценки достижений и усилий) увеличивает риск развития выгорания. Напротив, справедливое отношение к сотрудникам способствует увеличению доступных ресурсов, оказывая негативное влияние на эмоциональное истощение таким образом, что у работников реже развивается симптоматика выгорания.
Отсутствие воспринимаемой социальной поддержки	Отсутствие социальной поддержки на работе, как со стороны сотрудников, так и со стороны руководителей, а также внутренние конфликты между сотрудниками считаются важными факторами выгорания.
Плохое рабочее время	Условия рабочего времени, которые затрудняют функционирование как семейной, так и профессиональной жизни, являются еще одним важным фактором выгорания. Например, сменная работа, высокая ротация, ночная работа, длительный рабочий день или большое количество сверхурочных являются мощными триггерами выгорания.

На основе вышеизложенной информации можно привести ряд направлений развития таможенных органов для решения проблемы профессионального выгорания.

Во-первых, это улучшение условий работы. Эти действия в основном направлены на количественное сокращение рабочей нагрузки и качественное улучшение работы. Это может быть достигнуто за счет сокращения времени, в течение которого работник подвергается воздействию наиболее стрессовых элементов работы (таких как, например, таможенный контроль в пунктах пропуска), за счет ротации рабочих мест или, при необходимости, за счет выполнения других задач или действий.

Во-вторых, пересмотр графиков и реализация планов баланса между работой и личной жизнью. Это включает в себя организацию и повышение гибкости рабочих графиков и смен, чтобы обеспечить согласование личной и профессиональной жизни. Особенно это касается пунктов пропуска или сменных графиков работы.

В-третьих, развитие лидерства и эффективного управления. Поддержка и лидерство считаются важным рабочим ресурсом в органах государственной власти, способным снизить уровень выгорания у сотрудников.

В-четвертых, использование вознаграждений и нефинансовых стимулов. Сотрудники могут быть мотивированы вознаграждениями, которые не всегда могут иметь финансовый характер. Признание хорошо выполненной работы — очень эффективный способ повысить уровень мотивации работников и предотвратить выгорание. Одним из факторов, вызывающих кризисы эффективности, было отсутствие подкрепления и оценки со стороны руководителей. Напротив, использование простых финансовых вознаграждений может быть менее эффективным, поощряя переутомление и давление для достижения целей, которые способствуют выгоранию.

В-пятых, это развитие программ наставничества. Государственным организациям стоит активнее разрабатывать процессы наставничества для новых сотрудников.

В-шестых, это мониторинг выгорания и разработка индивидуальных планов. Данные мероприятия состоят из периодического проведения опросов сотрудников для

«мониторинга» уровней выгорания организации и сравнения результатов в соответствии с подразделениями, местоположением, должностью, руководителем и т. д. Цель состоит в том, чтобы в основном определить появление первых симптомов, тем самым предотвращая переход в хроническую форму. Важно, чтобы в дополнение к уровням выгорания подразделения как можно точнее определяла факторы риска в рабочей среде, которые могут присутствовать, чтобы устранить или минимизировать их. Кроме того, поскольку конкретный способ проявления симптомов и то, какое изменение является доминирующим, варьируется в каждой рабочей единице, чтобы быть эффективным, необходимо разработать вмешательства, специфичные для выявленных причин и последствий/симптомов.

Также стоит отметить, что помимо программ повышения квалификации сотрудников таможенных органов в сфере таможенного дела, эффективными могут быть программы, направленные на управление временем, методы управления стрессом и т. д. [6].

Самоуправление временем состоит из правильного планирования своего времени путем эффективного использования имеющегося времени, реалистичной организации задач и делегирования их, когда это необходимо, а также посвящения ежедневного времени для личной деятельности и отдыха.

Таким образом, выгорание в настоящее время вызывает растущую озабоченность у государственных организаций и таможенной службы в целом. Рабочая среда с чрезмерным графиком работы и высоким уровнем требований оставляет работников эмоционально истощенными, низкомотивированными по отношению к работе и с низким чувством личных достижений. Более того, давление не заканчивается с окончанием рабочего дня; новые технологии, мобильные устройства и отсутствие границ препятствуют необходимому восстановлению от рабочей деятельности.

Однако при правильном подходе к решению проблемы, человеческий капитал в таможенных органах и органах государственной власти удастся не только сохранить, но и дать необходимые стимулы для его дальнейшего развития.

Список литературы

1. Крылова Д.А. Понятие профессионального стресса и профессионального выгорания// Студенческий вестник. 2020. № 2-1 (100). С. 61-62.

2. Тастан Т.Р., Шликбаева Б.А., Абдилманова Э.Н. "Профессиональное выгорание" - феномен в аспекте профессиональной деятельности// В книге: Психология XXI столетия. сборник по материалам ежегодного Конгресса. Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского; Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова; Международная Академия Психологических Наук. 2017. С. 388-393.

3. Glavatskikh O.V., Pushina N.N., Troyanskaya A.I., Kharitonova N.N. Coping strategies as a method of increasing motivation for work in managers with professional burnout syndrome// Components of Scientific and Technological Progress. 2021. № 1 (55). С. 26-29.

4. Серик Л.В. Профессиональная деформация и профессиональное выгорание сотрудников уголовно-исполнительной системы: методики оценки и профилактики// в сборнике: пенитенциарная безопасность: национальные традиции и зарубежный опыт. Материалы Всероссийской научно-практической конференции: в 2 частях. 2019. С. 217-220.

5. Ткаченко О.И., Рыбкин Е.А., Сазикова С.А. Значение профессионального психологического отбора в органы внутренних дел для профилактики профессионального выгорания сотрудников// в книге: актуальные проблемы психолого-педагогического и медико-социального сопровождения высшего образования: интеграция науки и практики. материалы IV межрегиональной, с международным

участием научно-практической конференции. 2017. С. 175-179.

6. An Investigation Of Burnout And its Relationship With Individual And Organizational Characteristics In Tax Offices and Custom Organization Of Iran // International Proceedings of Economics Development and Research. URL: ipedr.com/vol13/59-T10042.pdf

7. Burnout: A Review of Theory and Measurement // National Library of Medicine. URL: www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8834764/

8. Physician Burnout // AHRQ. URL: www.ahrq.gov/prevention/clinician/ahrq-works/burnout/index.html

9. Professional burnout: how to prevent and neutralize it // Lectera. URL: magazine.lectera.com/articles/professional-burnout-how-to-prevent-and-neutralize-it

10. What employees are saying about the future of remote work // McKinsey & Company. URL: www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/what-employees-are-saying-about-the-future-of-remote-work

11. Workplace burnout: causes, effects, and solutions // WGU. URL: www.wgu.edu/blog/workplace-burnoutcauses-effectssolutions1906.html#close.

Поступила в редакцию 20.04.2022

Сведения об авторах:

Ворона Анастасия Александровна – доцент кафедры маркетинга и логистики Санкт-Петербургского государственного университета промышленных технологий и дизайна Высшей школы технологии и энергетики Института управления и экономики, кандидат экономических наук, e-mail: anastasiya_o@mail.ru.

Горохов Андрей Дмитриевич – студент экономического факультета Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии, e-mail: goroh01@inbox.ru.

Электронный научно-практический журнал "Бюллетень инновационных технологий" (ISSN 2520–2839) является сетевым средством массовой информации регистрационный номер Эл № ФС77-73203 по вопросам публикации в Журнале обращайтесь по адресу bitjournal@yandex.ru