

ПРОБЛЕМЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» В ФИТНЕС-ИНДУСТРИИ

Е.Б. ВОЛОСАТОВА,
Современная гуманитарная академия,
г. Москва

Аннотация

В настоящее время в России наблюдается бурное развитие фитнес-индустрии. Многие люди выбирают занятие фитнесом не только в качестве поддержки тонуса и хорошего физического состояния, но также как возможность «отрешиться от проблем», найти путь к моральной и физической гармонии. Однако стоит отметить, что и сами работники многочисленных фитнес-клубов, спортивных залов и секций также подвержены психоэмоциональным расстройствам, связанным с негативным воздействием окружающей их среды. Они также не застрахованы от профессиональных синдромов, причем не обязательно связанных с физическими нагрузками. Синдрому «профессионального выгорания» подвержены представители творческих, «коучинговых» (связанных с обслуживанием и поддержкой клиентов) профессий. Среди них стоит особо остановиться на проблеме профессионального «выгорания» работников фитнес-индустрии. Появилось большое число профессионалов, которые работают в этой сфере более 5 лет, потому зачастую можно встретить «выгоревших» сотрудников, а иногда и целые «выгоревшие» коллективы спортивных клубов.

Ключевые слова: психология, «профессиональное выгорание», фитнес.

Abstract

Today in Russia fitness business is developing rapidly. Lots of people choose fitness not only as a way to support good shape but also as an opportunity «to reject all problems», to find a way to moral and physical harmony. Despite this, we have to note, that numerous fitness clubs, gyms and sections can bear psycho-emotional frustration connected with negative influence of environment around them. They also can not be 100% protected from professional syndromes, that depends not only on physical activities. Those which occupation is related to service and support of clients can be the subject to a syndrome of «professional burn-out». It is necessary to note a problem of «professional burn-out» for fitness business employees.

Key words: psychology, «professional burn-out», fitness.

По оценкам экспертов, фитнес-индустрия в нашей стране является одной из первых по динамике развития. За последние пять лет наблюдался в среднем стабильный, свыше 7%, рост фитнес-индустрии. По предварительной оценке РБК, на рынке фитнес-услуг в России обращается около 500 млн долл. США, из которых примерно половина приходится на Москву. Обороты российской фитнес-индустрии растут на 20–30% в год: только в столице ежемесячно открывается несколько клубов.

Многие люди выбирают занятие фитнесом не только в качестве поддержки тонуса и хорошего физического состояния, но также как возможность «отрешиться от проблем», найти путь к моральной и физической гармонии.

Однако стоит отметить, что и сами работники многочисленных фитнес-клубов, спортивных залов и секций – обычные люди, как и мы с вами. Они также подвержены психоэмоциональным расстройствам, связанным с негативным воздействием окружающей их среды. Они также не застрахованы от профессиональных синдромов, причем не обязательно связанных с физическими нагрузками.

В последние годы в России, так же, как и в развитых странах, все чаще говорят не только о профессиональном стрессе, но и о феномене профессионального сгорания, или выгорания работников (далее будет применяться термин «профессиональное выгорание» как наиболее адекватный).

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания является самой опасной профессиональной болезнью тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков и, конечно, работников фитнес-индустрии: тренеров, консультантов, администраторов – всех, чья деятельность осуществляется в сфере «человек–человек». Впервые понятие «эмоциональное сгорание», «Синдром эмоционального сгорания» (англ. – burn-out, burnout-syndrome) в 1974 г. ввел американский ученый-психолог Герберт Фреденбергер для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами

в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Впоследствии Кристина Маслач рассматривала эмоциональное «сгорание» (как она его назвала) как расплату за чрезмерное усердие, а Франсуа Боман пошел дальше, напрямую связав «профессиональное выгорание» с физиологическими изменениями человеческого организма.

Профессиональное выгорание выражается в состоянии физического утомления и разочарования, истощения и износа, которое происходит в результате сильно завышенных требований к собственным ресурсам и силам и которое возникает у людей, занятых в профессиональных сферах «человек – человек».

В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности. При небольших нагрузках, действующих постоянно, либо значительных, но разовых бессознательно включаются естественные механизмы регуляции, и организм справляется с последствиями этих нагрузок сам, без сознательного участия человека.

Главной причиной профессионального «выгорания» является прежде всего психологическое, душевное переутомление. Когда требования длительное время преобладают над ресурсами, у человека нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к эмоциональному «выгоранию» как таковому.

Проявления выгорания свидетельствуют о реакции человека, который подвержен и другим формам стресса. Но зачастую обнаруживается очень специфический вид эмоционального истощения: утрата профессионалами позитивных чувств, сочувствия и уважения к людям, с которыми они взаимодействуют. Дальнейшее развитие синдрома кристаллизуется в циничное и антигуманное восприятие клиентов, которое характеризует их негативным образом. Во многих случаях приводит к ухудшению качества услуг, которые оказываются посетителю, клиенту, пациенту. Наглядный пример «выгоревшего» человека в классической русской литературе можно найти у А.П. Чехова в его известном по школьной программе рассказе «Ионыч».

Рутина, напряжение, переутомление и, в результате, стресс на рабочем месте являются собой яркое несоответствие между личностью и предъявляемыми к ней требованиями, что является ключевым компонентом эмоционального «выгорания». К основным организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства; недостаточное вознаграждение за работу; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; невозможность влиять на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций; однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

Как мы уже упомянули, к профессиональным факторам риска относят «помогающие», альтруистические

профессии (врачи, медицинские сестры, учителя, социальные работники, психологи). Однако синдром выгорания может выявляться и у специалистов, для которых контакт с людьми вообще не характерен (программисты).

Прогрессии профессионального «выгорания» способствуют личностные особенности: высокий уровень эмоциональной лабильности; высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций; рационализация мотивов своего поведения; склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью «внутреннего стандарта» и блокированием в себе негативных переживаний; ригидная личностная структура.

Выгоранию подвержены представители творческих, «коучинговых» (связанных с обслуживанием и поддержкой клиентов) профессий. Мы особо хотели остановиться на проблеме профессионального «выгорания» работников фитнес-индустрии. Бурное развитие фитнеса в России, особенно в последнее время, говорит о том, что появилось большое число профессионалов, которые работают в этой сфере более 5 лет, а потому зачастую можно встретить «выгоревших» сотрудников, а иногда и целые «выгоревшие» коллективы спортивных клубов.

Можно выделить основные стадии развития синдрома выгорания у работников фитнес-индустрии:

– стадия проявляется снижением качества работы: ухудшаются физическое и психологическое самочувствие, память, наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении, нарастание апатии к концу рабочей недели, повышается раздражительность, эмоциональная неустойчивость, блекнут чувства к семье и работе. Тренер не стремится к обучению, отказывается участвовать в корпоративных мероприятиях, агрессивно реагирует на новые правила работы, резко ухудшается результативность его труда. Далее возникает раздражительность по отношению к людям, с которыми приходится работать, апатия, переходящая в самоизоляцию. Одним из таких проявлений становится циничное отношение к клиентам. «Выгоревший» тренер считает, что, если его подопечные не добиваются желаемых результатов, – ответственность за это лежит только на клиенте;

– стадия полной потери интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению, ему гораздо комфортнее общаться с животными и природой, чем с людьми. Наверное, здесь может помочь некоторая переориентация профессиональной деятельности с интенсивных силовых видов фитнеса на более гармоничные методики физического развития (пилатес, йога, пластическая ритмика);

– стадия резкого падения самооценки и профессиональной мотивации. Появляется ощущение, что как профессионал тренер не может более оказывать необходимые услуги, не в состоянии делать это качественно и результативно. Также может возникнуть чувство, что в целом то, чем он занимается, – не нужно и нерезультативно, в этом нет особого смысла. Вследствие этого тренер снимает с себя ответственность, ограничивает свои возможности в отношении профессиональных обя-

занностей и в отношении других людей. В данном случае его деятельность может стать опасной для окружающих, и настоятельно рекомендуется взять продолжительный перерыв в деятельности.

Таким образом, мы выделили три стадии профессионального «выгорания», каждая из которых состоит из 3-х симптомов:

1-я стадия «Фрустрация» – симптомы:

- неудовлетворенность собой;
- «загнанность в клетку»;
- тревожность и депрессия.

2-я стадия «Эскалация» – симптомы:

– неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование;

- эмоционально-нравственная дезориентация;
- редукция профессиональных обязанностей.

3-я стадия «Истощение» – симптомы:

- эмоциональный дефицит;
- эмоциональная отстраненность;
- психосоматические и психовегетативные нарушения.

Профессиональное «выгорание» характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни.

Выделим ключевые причины профессионального выгорания в фитнес-индустрии:

- особенность работы в сфере «человек – человек»;
- количество времени, проводимого на работе;
- организационные причины и причины технического характера.

Также очень большое количество поверхностных контактов (как личных, так и телефонных) приводит к сильному эмоциональному переутомлению. Такому виду нагрузок в первую очередь подвержены не столько сами тренеры и административный персонал, сколько администраторы рецепции и члены встречающей группы, сотрудники по работе с жалобами клиентов.

Им приходится, с одной стороны, максимально удовлетворять претензии членов фитнес-клуба, а с другой – защищать интересы компании. В этот список входят менеджеры обслуживания, фитнес-консультанты, администраторы рецепции.

Высокая степень пристального персонального внимания по отношению к клиенту тоже является крайне энергозатратной работой, приводящей к «выгоранию». Так, например, работники, связанные с консультированием клиентов, установлением с ними достаточно глубоких отношений. У работников (индивидуальных тренеров, профессиональных «коучеров»), которые общаются одновременно с большим количеством людей (и уделяют внимание ко всем одновременно), высокий выброс энергии, которая должна распространиться не точно, не к одному человеку, а к группе людей, что приводит к регулярному эмоциональному истощению (к этой группе риска относятся тренеры групповых программ).

Важно отметить, что в фитнес-индустрию приходят люди, которые плохо расположены к регулярному общению, и поэтому их регулярная работа в сфере «человек – человек» ускоряет процесс «выгорания».

Надо сказать, что грамотные управленческие решения, компетентное руководство снижают вероятность «выгорания» у сотрудников, и, наоборот, чем чаще игнорируются принципы и правила управления персоналом, тем более усиливаются уже существующие, в силу специфики фитнес-индустрии, условия для формирования синдрома «профессионального выгорания».

Так, известно, что если сотрудник чувствует свою значимость для компании, информирован о том, что происходит в его фитнес-клубе в целом и, конечно, о своих непосредственных функциях, его не ставят перед фактом, а он имеет возможность влиять на решения, включаться в обсуждение, то процесс «выгорания» уменьшается. Это связано с тем, что синдром «профессионального выгорания» поражает в первую очередь интерес сотрудника к процессу работы. То есть, если результат как-то еще может порадовать персонал, то сам процесс становится в тягость.

И если сотрудник не чувствует в процессе работы свою нужность и значимость, если руководство считает, что выдача зарплаты – единственная возможность оценить работу персонала и единственная форма мотивации, то ситуация ухудшается.

Многочисленные исследования в этой области подтвердили, что недостаточное вознаграждение (материальное, и особенно нематериальное) или его отсутствие способствует возникновению «выгорания». При этом работнику для предотвращения «выгорания» важно не абсолютное количество вознаграждения, а его справедливость.

Одним из самых важных организационных факторов являются социально-психологические взаимоотношения в организации. Если они не сформированы, если сотрудники мало общаются друг с другом, плохо знают или негативно относятся к работникам других направлений и секций, если руководство дистанцируется от персонала, не замечает его и даже не здоровается при встрече, что зачастую бывает, то все это формирует у сотрудников ощущение одиночества внутри компании и ускоряет процесс «профессионального выгорания». Именно по этим причинам встречаются «выгоревшие» фитнес-клубы, внутренняя атмосфера которых, несмотря на оборудование и прекрасно сделанный ремонт, отличается холодностью, цинизмом, равнодушием и отношением к клиенту исключительно как к «кошельку» и средству пополнения бюджета клуба.

Стоит дать некоторые рекомендации профилактического характера для снижения риска синдрома выгорания в фитнес-индустрии.

1. Оцените ситуацию: если мысль о работе вызывает раздражение, пора принимать меры.
2. Создайте комфортные условия работы не только себе, но постарайтесь помочь коллегам.
3. Регулярно давайте себе возможность расслабиться, эмоционально раскрепоститься, сделать себе что-либо приятное.
4. Переключайтесь на иные формы и методы не только тренировочного процесса, но и организации самой работы фитнес-клуба.

5. Разговаривайте с людьми «по пустякам» – это тоже лекарство от стресса. И, при правильном отношении, не сильно обременит вас.

6. Не бойтесь стать заменимым. Делитесь опытом. Сочетание ответственности с незаменимостью – путь к выгоранию.

7. Синдром выгорания хорош тем, что дает повод задуматься: на своем ли ты месте, не затормозилась ли твоя жизнь. Помните – в ваших руках не только ваше хорошее самочувствие и отменная физическая форма!

Чтобы избежать синдрома профессионального выгорания, работникам фитнес-клубов очень важно также помнить о следующем:

- старайтесь рассчитывать, обдуманно распределять все свои нагрузки;
- учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относитесь к конфликтам на работе;
- как ни странно это звучит – не пытайтесь всегда и во всем быть лучшим;
- работа – всего лишь часть вашей насыщенной различными событиями жизни.

Помните, синдром «выгорания» – это серьезное заболевание, которое сопровождается физиологическими изменениями, в том числе меняются биохимия крови и гормональные показатели.

Необходимо уметь отдыхать, взять за правило иметь два полноценных выходных в неделю и вовремя уходить с работы. Для того чтобы переключиться с рабочих вопросов на личную жизнь, можно, прежде чем прийти домой, сделать что-то, что сможет отвлечь, например прогуляться по магазинам, зайти в кафе или к знакомым.

При возможности постарайтесь заниматься фитнесом не там, где вы работаете.

Для того чтобы разгрузить эмоциональную сферу и снять раздражительность, физического отдыха будет недостаточно.

Поэтому практика медитаций, занятия йогой и китайской гимнастикой будут не данью моде, а острой необходимостью.

Для того чтобы восстановить самооценку, важно хвалить себя даже за мелочи, которые относятся не только к профессиональной деятельности, но и к бытовой жизни.

Помыл посуду – похвали! Хорошо провел тренировку – похвали, причем не вообще, а за какой-то конкретный момент. Постарайтесь отучиться себя ругать. Это не приводит ни к каким конструктивным последствиям.

Для того чтобы восстановить самооценку, важно хвалить себя даже за мелочи, которые относятся не только к профессиональной деятельности, но и к бытовой жизни.

После того как предыдущие этапы пройдены и состояние улучшилось, можно приступать к восстановлению интереса к работе. Здесь главное – увидеть новый смысл и новую задачу. Например, тренер, имеющий большой опыт в своей профессиональной деятельности, может начать обращать внимание и получать новый опыт в общении с людьми. Попробуйте организовать общение с клиентом так, как не делали это раньше, используйте новые подходы, экспериментируйте. Главное – начать делать что-то по-другому и получить новый опыт.

Карьерный рост или переход на новую должность, например, с тренерской позиции на должность индивидуального фитнес-консультанта тоже «освежает» восприятие работы.

Конечно, лучше не «лечить», а заниматься «профилактикой», поэтому сотрудникам, работающим в фитнес-индустрии, необходимо очень внимательно следить за собственным психологическим состоянием, иначе просто некому будет побеспокоиться не только о клиенте, но и о себе!

Литература

1. Gold's gym: Почему фитнес – индустрия? Получено с: http://www.goldsgym.ru/index.php?page_id=23.
2. РосБизнесКонсалтинг: Пройдет I чемпионат World Class по летним видам спорта // URL: <http://top.rbc.ru/events/01/07/2010/429723.shtml>.
3. Пономарев П.А. Психология успеха – психология фитнеса, *fitnessinrussia.com*, 2007 // URL: <http://www.fitnessinrussia.com/home/article/130>.
4. *Freudenberger H.J.* Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. – 1974. – V. 30. – P. 159–165.
5. *Maslach Christina.* Burn-out: A social psychological analysis. In *The Burn-out syndrome* / ed. J.W. Jones. – P. 30–53. Park Ridge, IL: London House, 1982.
6. *François Baumann.* Burn-out: Quand le travail rend malade / Josette Lyon. – 2007. – P. 308.
7. *Чехов А.П.* Рассказы. Повести. – Сибирское университетское изд-во, 2009.
8. *Бабанов С.А.* Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания // Журнал «Трудный пациент». – № 12–2009. // URL: http://www.t-patient.ru/archive/tp12-09/tp12-09_622.html.
9. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / Институт практической психологии и психоанализа // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – № 3.