

УДК 159.923

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ МЕНЕДЖЕРОВ В КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Степанчук Алина Викторовна – студентка магистратуры 3 курса, Кафедра акмеологии и психологии профессиональной деятельности Факультета психологии Института общественных наук Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС); пр. Вернадского, 82, e-mail stepanchuk.av@mail.ru

РЕЗЮМЕ

В данной публикации рассмотрены основные проявления и симптомы синдрома эмоционального выгорания, а также дается обзор основных организационных, культурных факторов и факторов экзистенциального характера, способствующих развитию данного синдрома в организации. Описано развитие и течение синдрома, его проявления на различных стадиях. Показано, что отсутствие навыков совладания с профессиональными стрессами и соответствующей саморегуляции приводит к развитию синдрома, и как в этом случае «выгорающий» движется от первичной стадии напряжения до конечной стадии истощения. Проанализирована организационная и культурная среда современных коммерческих организаций и показано, как концепция «побед любой ценой», свойственная этой среде, приводит к обратным результатам, когда в организациях не учитывается влияние данной концепции на внутренние процессы личности и не уделяется внимание действиям, направленным на развитие адаптации к стрессу и профилактике синдрома эмоционального выгорания.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональное развитие человека, коммерческая организация

ВВЕДЕНИЕ

Термин Эмоциональное выгорание впервые был зафиксирован американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1984 году. Это понятие было введено для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами, в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи[1].

Сегодня о профессиональном выгорании говорят не только применительно к медицинским и социальным работникам, но и к специалистам множества других профессий, чья работа связана с необходимостью столкновения с большим количеством сложных ситуаций. Поэтому в современных определениях термина в качестве главного фактора, определяющего возникновение синдрома, помимо интенсивного общения называют длительное воздействие профессиональных стрессов средней интенсивности.

СИМПТОМЫ И ФАКТОРЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Согласно современным исследованиям, эмоциональное выгорание может включать в себя до 100 различных симптомов. Однако, чаще всего в литературе встречаются упоминание таких симптомов, как:

- эмоционально-энергетическое, физическое и психическое истощение,
- снижение уровня вовлеченности в профессиональную деятельность, невозможность работать с полной отдачей,
- дегуманизация - склонность к негативному, циничному отношению к людям, с которыми или по отношению к которым осуществляется профессиональная деятельность (клиентам, пациентам, коллегам, руководителям и т.д.),
- резкое снижение позитивного восприятия себя как профессионала, обесценивание личных достижений.

По мнению Н.Е.Водопьяновой, к профессиональным факторам риска выгорания относятся:

- когнитивно-сложные коммуникации;
- эмоционально-насыщенное деловое общение;
- высокие требования к постоянному саморазвитию и повышению профессиональной компетентности;
- высокая ответственность за дело и за других людей;
- высокая динамичность и большое количество служебных контактов;
- необходимость быстрой адаптации к новым людям и быстро меняющимся профессиональным ситуациям;
- высокие требования к самоконтролю и интерперсональной чувствительности [2].

Другие авторы в качестве основных организационных факторов, способствующих выгоранию, также выделяют большую рабочую нагрузку и ненормированный рабочий день, многоплановость профессиональной деятельности и многочисленность решаемых задач, жесткую конкуренцию, высокую «цену ошибки», значительную степень неопределенности в оценке выполняемой работы [1].

Помимо указанных факторов, способствующих возникновению синдрома выгорания, выделяют также и факторы экзистенциального характера:

- нереализованные жизненные и профессиональные ожидания;
- неудовлетворённость самоактуализацией;
- неудовлетворённость достигнутыми результатами;
- разочарование в других людях или в избранном деле;
- обесценивание и потеря смысла своих усилий;
- переживание одиночества;
- ощущение бессмысленности активной деятельности[4].

В развитии синдрома выделяют три основные стадии: фаза напряжения, фаза резистенции и фаза истощения. На первой фазе сотрудник испытывает высокий уровень эмоциональной напряженности, тревожность, перенасыщенность эмоциями, переутомление. Т. Ронгинская отмечает, что развитие синдрома начинается от повышенного интереса к работе, стремления к совершенству при выполнении профессиональных задач, что соответствует общепринятому представлению об успешном человеке [5]. При этом, опасность появляется, когда человек отказывается от баланса различных сфер и интересов в жизни, подчиняя все главной задаче – достижению успеха любой ценой.

Начав осознавать появившееся напряжение и его негативное влияние на общее состояние и свою жизнь в целом, «выгорающий» переходит на вторую стадию, резистенции, и начинает сопротивляться происходящим процессам: стремится избегать эмоционально-напряженных ситуаций, ограничивать общение, снижать уровень эмоционального реагирования на

возникновение различных стрессовых ситуаций. Но при сохранении высокого уровня стресса и отсутствии навыков совладания с ним сотрудник переходит на третью стадию выгорания, его энергетический тонус падает, и он истощается.

Таким образом, постепенное развитие синдрома и отсутствие навыков выхода из него является серьезным фактором возникновения различных видов профессиональной деформации специалиста и, как следствие, его профессиональной дезадаптации.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ В КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Исследование синдрома эмоционального выгорания в среде менеджеров коммерческих организаций является чрезвычайно актуальным и представляет научный интерес, так как организационная среда и культура, в которой работают менеджеры, содержит в себе большинство факторов риска возникновения синдрома выгорания. Менеджеры в современных организациях по роду своей деятельности находятся в постоянном взаимодействии с коллегами, партнерами, руководителями, подчиненными, и это общение в коммерческой среде является чрезвычайно эмоционально-насыщенным. Они решают множество когнитивно-сложных задач, управляют многозадачными процессами, несут высочайшую степень ответственности за принимаемые решения, характеризующиеся высокой ценой ошибки. Они действуют в условиях сильнейшей конкуренции, как внутренней, так и внешней. Они функционируют в культуре лидерства, частью которой нередко является перфекционизм, где победа и достижение результата является единственной ценностью и фактором, от которого зависит существование и судьба человека в организации.

Культура современных коммерческих организаций требует от сотрудников постоянного развития и самосовершенствования, однако, чаще всего, исключительно ради все тех же достижений и «побед любой ценой». Также современные менеджеры существуют в профессиональной среде с высокой нестабильностью, где изменения происходят регулярно и очень быстро, поэтому они вынуждены постоянно адаптироваться ко вновь и вновь изменяющимся условиям внутри и вне организации. При этом культура коммерческих организаций чаще всего приветствует и превозносит хладнокровное отношение к своим эмоциям и трудностям, действует в тотальных установках «Будь сильным», пестует безэмоциональность и компетенции «управления собой» как способность не выражать эмоций, не принимать своих слабостей, не признавать наличие напряженности и подавлять все другие, в большей степени, негативные чувства, которые «мешают» исполнению профессиональных обязанностей и не входят в имидж ролевых моделей «лидера» и «победителя».

В результате, среда, в которой действуют менеджеры современных коммерческих организаций, является чрезвычайно плодородной для повсеместного зарождения и развития синдрома эмоционального выгорания. При этом, что интересно, можно сказать, что проблема эмоционального выгорания именно в среде менеджеров коммерческих организаций является чрезвычайно малоисследованной. Это также является одним из факторов, обуславливающих актуальность нашего исследования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В погоне за лидерством и победой над конкурентами коммерческие организации бросают все силы на развитие культуры лидерства и «побед любой ценой», при этом не учитывая риска возникновения эмоционального выгорания своих сотрудников, часто не обучая их способам совладания с профессиональными стрессовыми ситуациями, отслеживанию возникновения симптомов эмоционального выгорания, способам профилактики этого состояния и выхода из него. В результате, сама культура организации и формирует все условия для возникновения этого синдрома, в результате чего результаты профессиональной

деятельности менеджеров, вопреки ожиданиям лидеров коммерческих структур, стремительно падают.

Безусловно, формирование культуры лидерства в современных организациях является важным звеном для существования в современном высококонкурентном коммерческом мире. При этом важность учета рисков возникновения синдрома эмоционального выгорания и методы профилактики его возникновения становятся не менее важным фактором как для победы в этой конкурентной борьбе, так и получения долгосрочных, стабильно высоких результатов, что в перспективе часто является более важным, чем краткосрочные сиюминутные победы. Поэтому многостороннее исследование проблемы эмоционального выгорания менеджеров и проведение внутрикорпоративных мероприятий по преодолению и профилактике этого синдрома является важнейшим фактором как психологического здоровья работников, так и экономического процветания коммерческих организаций.

ССЫЛКИ

- [1]. *Березовская Р.А.* Роль юмора в развитии синдрома профессионального выгорания менеджеров / Березовская Р.А., Буенок А.Г. // Вестник СПбГУ. Серия 12 : Психология. Социология. Педагогика. - 2011. - Вып. 4. - С. 36-43
- [2]. *Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.* Психическое «выгорание» у менеджеров и его преодоление. Психология менеджмента //Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб..2002.
- [3]. *Грачева И. Е.* Синдром эмоционального выгорания в условиях напряженного ролевого взаимодействия (на примере продавцов-консультантов) // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2009. №5. С.120-126
- [4]. *Никифоров Г.С.* Психология здоровья: Учеб. пособие. - СПб., 2002
- [5]. *Ронгинская Т.И.* Специфика синдрома выгорания в профессиях с высоким уровнем стресса // Вестник СПбГУ. Серия 16: Психология. Педагогика. 2016. №2.

MANAGERS BURN-OUT IN A COMMERCIAL ORGANIZATION

Alina V. Stepanchuk – 3 master course, Department of Acmeology and Professional Psychology, Faculty of Psychology, Institute of Social Sciences of the Russian Academy of National Economy and Public Service under the President of the Russian Federation (RANEPA); pr. Vernadskogo, 82, e-mail stepanchuk.av@mail.ru

ABSTRACT

This publication examines the main manifestations and symptoms of emotional burnout syndrome, as well as provides an overview of the main organizational, cultural factors and factors of an existential nature that contribute to the development of this syndrom in the organization. The development and course of the syndrome, its manifestations at various stages are described. It is shown that the lack of coping skills with professional stresses and the corresponding self-regulation leads to the development of the syndrome, and how in this case the "burning out" manager moves from the primary stage of stress to the final stage of exhaustion. The organizational and cultural environment of modern commercial organizations is analyzed. It is shown how the concept of "victories at any cost", peculiar to this environment, leads to the opposite results, when organizations do not take into account the

influence of this concept on the internal processes of the individual and does not pay attention to actions aimed at the development of adaptation to stress and prevention of emotional burnout syndrome.

Key words: emotional burnout, professional development, commercial organization.

REFERENCES

- [1]. *Berezovskaya R.A.* The role of humor in the development of the burnout syndrome of managers / Berezovskaya RA, Buenok AG // Bulletin of St. Petersburg State University. Series 12: Psychology. Sociology. Pedagogy. - 2011. - Вып. 4. - P. 36-43
- [2]. *Vodopyanova N.E., Starchenkova E.S.* Mental "burnout" of managers and its overcoming. Psychology of Management, Ed. G.S. Nikiforova. - SPb.2002.
- [3]. *Gracheva I.E.* Syndrome of emotional burnout in conditions of intense role interaction (on the example of sales consultants) // Bulletin of the Tyumen State University. Socio-economic and legal research. 2009. № 5. P.120-126
- [4]. *Nikiforov G.S.* The psychology of health: Proc. allowance. - St. Petersburg, 2002
- [5]. *Ronginskaya T.I.* Specificity of Burnout Syndrome in Professions with High Level of Stress // Vestnik SPbGU. Series 16: Psychology. Pedagogy. 2016. №2.