

Їжак Наталя Степанівна
магістрантка 2 курсу спеціальності 053 «Психологія»
факультету педагогіки і психології
Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

Орап Марина Олегівна
доктор психологічних наук, професор,
завідувач кафедри психології
Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

КОНКУРЕНТОЗДАТНІСТЬ ТА ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ

Актуальні питання емоційного вигорання особистості досі потребують дослідження, адже конкурентність сучасного суспільства та ринку праці зокрема породжують нові виклики до емоційного здоров'я працівників. Більшою мірою це стосується тих професій, чия робота пов'язана із взаємодією з людьми. До таких відноситься і професія менеджера. Специфіка роботи людей даної професії полягає в тому, що кожного дня виникає багато різноманітних ситуацій із високою емоційною напругою, інтенсивністю міжособистісного спілкування, необхідністю розв'язання конфліктних ситуацій. Тому менеджери витрачають багато зусиль та енергії, щоб встановити довірливі стосунки колегами по роботі чи керівництвом, а також щоб зберігати спокій та управляти власними емоціями у діловому спілкуванні. Зважаючи на це, проблема профілактики і подолання емоційного вигорання менеджерів завжди актуальна.

За даними наукової літератури, термін «burnout» – емоційне вигорання – був введений Х. Дж. Фрейденбергером з метою характеристики психологічного стану людей, які перебувають в інтенсивному комунікативному «зануренні», щільному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами, учнями, в емоційно навантаженій атмосфері надання допомоги при виконанні професійної діяльності.

До найбільш поширених симптомів емоційного вигорання Г. В. Ложкін відносить почуття емоційного виснаження, неможливість працювати з повною віддачею сил, негативне самосприйняття тощо. Професійне вигорання частіше всього супроводжується низьким професіоналізмом, невмінням людини адаптуватися до діяльності, до оточуючих та деформацією особистості взагалі. Також небезпека емоційного вигорання полягає у втраті ресурсу, яка відбивається на конкурентоспроможності фахівця [2].

Прийнято виділяти три групи факторів, які впливають на професійне вигорання: особистісні, статусно-рольові та професійно-організаційні [3]. Особистісні чинники – певні риси особистості, які сприяють розвитку вигорання фахівця. Емоційне вигорання багато в чому визначається індивідуальними особистісними якостями, здібностями, реакцією на зовнішні обставини і домінуючими моделями поведінки особистості при зіткненні з проблемами. Цей взаємозв'язок досліджували Ю. В. Бадалян, О. І. Ярошенко, Н. Є. Водоп'янова та інші.

Саме тому нами було організоване теоретико-емпіричне дослідження, метою якого був аналіз провідних чинників емоційного вигорання менеджерів. У дослідженні взяли участь 16 проєктних менеджерів віком від 22 до 45 років, які працюють у ІТ-компанії. Для діагностики емоційного вигорання був використаний опитувальник В. В. Бойко [1]. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми:

Перший компонент – фаза «Напруження»:

1. Переживання психотравмуючих обставин;
2. Незадоволеність собою;
3. «Загнаність у кут»;
4. Тривога і депресія.

Другий компонент – фаза «Резистенція»:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування;
2. Емоційно-моральна дезорієнтація;
3. Розширення сфери економії емоцій;
4. Редукція професійних обов'язків.

Третій компонент – фаза «Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит;
2. Емоційне відчуження;
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація);
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

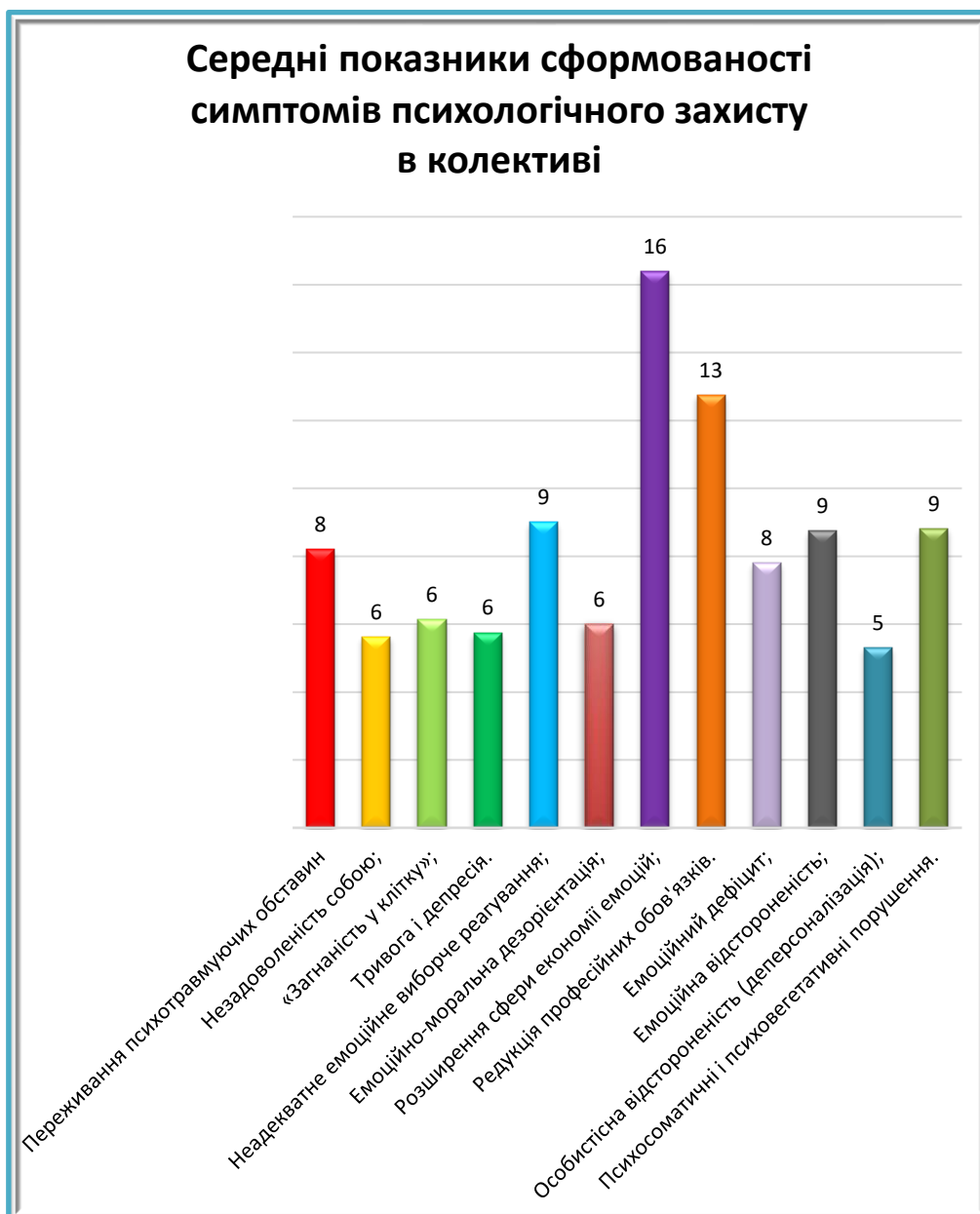
Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

- 0-9 балів – симптом не сформований;
- 10-15 балів – симптом на стадії формування;
- 16 і більше балів – симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

У нашому дослідженні емоційного вигорання менеджерів домінуючою фазою є резистенція, середній показник якої склав 44 бали, що відповідає фазі формування. Фаза виснаження досягає 31 балу, що означає, що фаза не сформована. За результатами дослідження, ми дійшли висновку, що менеджери на момент дослідження знаходяться у фазі резистенції. Ця фаза характеризується виникненням супротиву до зростаючого стресу. Людина прагне відчуття комфорту і тому намагається знизити тиск зовнішніх обставин.



З чотирьох симптомів резистенції сформованим симптомом є «розширення сфери економії емоцій» (середній показник 16 балів) та складаним симптомом є «редукція професійних обов'язків» (середній

показник 13 балів). Наступними симптомами у фазі резистенції є «Емоційно-моральна дезорієнтація» (середній показний 6 балів) – та неадекватне емоційне виборче реагування; (9 балів). Середній показник доволі низький, що свідчить про те, що ці симптоми не є сформованими у досліджуваних.

Отже, аналіз результатів емпіричного дослідження продемонстрував, що найбільш актуальними проблемами менеджерів на момент обстеження є проблеми в спілкуванні поза межами професійної діяльності – вдома, з сім'єю, з друзями. Це може проявлятися у тому, що працівник настільки втомлюється соціальними контактами та спілкуванням на роботі, що при поверненні додому він замикається в собі, або навпаки виражає емоції гніву і злості, які накопичились на роботі. Іншим проявом вигорання у досліджуваних є спроба полегшити або скоротити обов'язки, які потребують емоційних затрат, що негативно відображається на якості роботи працівника. В умовах конкурентності сучасного ринку праці, це може створювати труднощі для менеджерів. Адже, щоб бути конкурентоспроможним, необхідний ресурс, який зазвичай дуже низький у фахівців, у котрих виявлені симптоми вигорання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер. 2005. 336 с.
2. Ложкин Г. В., Видай А. Психическое «выгорание» лидера. *Персонал* : Науковий журнал. Київ: МАУП, 1999. С.44-50.
3. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 356 с.

Калашникова Людмила Володимирівна

старший викладач кафедри психології

та соціальної роботи

Центральноукраїнського державного педагогічного

університету імені Володимира Винниченка,

Кропивницький, Україна

НАУКОВІ ПІДХОДИ ДО РОЗУМІННЯ ПРОЦЕСУ СТАНОВЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

Вступ. Докорінний перегляд концепції підготовки спеціалістів, професійна діяльність яких здійснюється в системі «людина-людина», виступає актуальною задачею реформування системи освіти в Україні. Перш за все, йдеться про психологів, ефективність діяльності яких залежить від їх