

Чоботарь Анатолий Анатолийович,
здобувач першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти спеціальності 073
«Менеджмент» Полтавського
національного педагогічного університету
імені В. Г. Короленка, м. Полтава;
Стрельников Виктор Юрійович,
доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри педагогічної
майстерності та менеджменту
імені І. А. Зязюна Полтавського
національного педагогічного університету
імені В. Г. Короленка, м. Полтава

ОЗНАКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРА

В Україні на сьогодні проблема професійних стресів стає особливо актуальною. Серед професій, у яких існує високий ризик виникнення професійного стресу, не останнє місце займає професія менеджера. Складні соціально-економічні умови не дозволяють здійснювати фінансування в повному обсязі, і це позначається на матеріальному становищі менеджерів.

Теоретичні і методологічні аспекти синдрому емоційного вигорання було розглянуто у дослідженнях вчених (М. Барабанова [1, с. 54], Є. Бахчєєва [2, с. 341–345], В. Бойко [3], Н. Водоп'янова [4], Л. Лебедик [5, с. 21–27; 6, с. 124–126; 7, с. 35–42; 8, с. 377–383; 9, с. 316–320; 10, с. 22–25], В. Стрельников [11, с. 263–267; 12, с. 343–347; 13, с. 198–199; 14, с. 19–46; 15, с. 15–21; 16, с. 520–527; 17, с. 30–34] та ін.).

Метою дослідження є визначення суті, етапів, чинників та наслідків синдрому емоційного вигорання менеджера. Сьогодні з'являється такий термін як «професійне вигорання», що є наслідком некерованого стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням в професійній діяльності. Найбільшим показником професійного вигорання є емоційне виснаження.

Постійна втома, спустошеність, відчуття відсутності соціальної підтримки, постійні докори – є незадоволення професією. Спілкування з

менеджерами показує, що багато кому притаманні прояви цього феномену.

Професійне вигорання – це синдром фізичного й емоційного виснаження, який свідчить про втрату професіоналом позитивних почуттів, що включає розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи.

Слід зазначити, що професійне вигорання дуже часто розвивається в тих, кого ми називаємо «трудоголіками». Понаднормова робота вдома й на вихідних, термінові виклики – усе це сигнали реальної загрози початку синдрому вигорання [1, с. 54].

Найбільш яскраво «синдром вигорання» проявляється у тих випадках, коли комунікації обтяжені емоційною повнотою чи когнітивним звуженням. Вірогідність появи проблеми «вигорання» збільшується по мірі зростання частоти й продовження контактів рушійної, роздратованої природи.

Тож «вигорання» співвідноситься з кількістю і якістю контактів, які професіонал мав менеджер зі своїми підлеглими, клієнтами, підопічними.

З одного боку, синдром «емоційного вигорання» – це визначений тип реагування на хронічний професійний стрес, що дозволяє людині дозувати й ощадливо витратити енергетичні ресурси. З іншого – соматичні, психологічні й психопатологічні дисфункції мають несприятливі наслідки для здоров'я й професійної діяльності професіонала. «Вигорання» супроводжується фізичним, емоційним і психічним виснаженням. Ознаки фізичного виснаження: хронічне почуття втоми, слабкості, нудьги; зниження енергії; часті головні болі, болі у спині, м'язова напруга, порушення сну, нудота; схильність до захворювань.

Ознаки емоційного виснаження: почуття пригніченості, безпорадності, безнадійності; підвищена напруженість і конфліктність у родині; збільшення частоти й інтенсивності негативних емоцій (дратівливість, гнів, нетерпіння тощо); зниження частоти й рівня позитивних емоційних станів (співчуття, дружлюбність, дбайливість, ввічливість).

Ознаки психічного виснаження: незадоволення й негативне ставлення до себе, роботи й до життя в цілому; збільшення форм поведінки, пов'язаних з

униканням роботи (прогули, часте перебування на лікарняному).

Виділяють такі ознаки «синдрому вигорання»: 1) зміни в поведінці – часто дивиться на годинник; підсилюється його опір виходові на роботу; часто спізнюється; втрачає творчі підходи до рішення проблем; працює більш старанно й довше, а досягнення стають меншими; усамітнюється й уникає колег; привласнює власність установи; збільшує вживання психоактивних речовин (включаючи кофеїн і нікотин), що поліпшують настрій; утрачає здатність задовольняти свої потреби в розвагах і відновленні здоров'я; має схильність до нещасних випадків; 2) зміни в почуттях – втрата почуття гумору; постійне відчуття невдачі, провини й самозвинувачення; часто відчуває гнів, образу й гіркоту; підвищена дратівливість, що виявляється на роботі і вдома; відчуття, начебто до нього чіпляються; почуття збентеженості й байдужості; безсилля; зняття стресу, а не творча діяльність; 3) зміни в мисленні – все більше думок залишити роботу; не здатний концентрувати увагу; ригідне мислення, що чинить опір змінам; посилення підозрливості й недовірливості; цинічне, осудне й негуманне ставлення до хворих; менталітет жертви; заклопотаність власними потребами й особистим виживанням; 4) зміни в стані здоров'я – порушений сон; часті, довготривалі незначні недуги; підвищена чутливість до інфекційних захворювань; стомлюваність – утома і виснаження протягом цілого дня; прискорення порушень психічного й соматичного здоров'я [4, с. 101].

У цей час «синдром вигорання» розглядається як довгострокова стресова реакція, що виникає в результаті впливу на людину хронічних професійних стресів середньої інтенсивності. У зв'язку з цим «синдром вигорання» розглядається як «професійне вигорання», що викликає деформацію особистості професіонала. Цей процес викликає в менеджера почуття напруженості, дратівливості або стомлення. Він завершується, коли менеджер, використовуючи захисні механізми, переборює робочий стрес, психологічно віддаляючи себе від роботи й стаючи апатичним, цинічним і негнучким.

Отже, аналіз проблеми «професійного вигорання» в сучасному світі

свідчить, що «синдром вигорання» – це емоційне, фізичне або мотиваційне виснаження, що характеризується втомуою, безсонням, порушенням продуктивності в роботі, підвищеною схильністю до соматичних захворювань. Цей синдром розглядається як стрес-реакція у відповідь на виробничі й емоційні вимоги, що відбуваються від зайвої відданості людини своїй роботі. «Синдром вигорання» є процесом, що розвивається в часі, починається з надмірного й тривалого стресу на роботі. Цей процес викликає у педагогічних працівників почуття напруженості, дратівливості або стомлюваності.

Професія менеджера – одна з тих, де синдром «професійного вигорання» є найбільш поширеним. Професійна діяльність менеджера містить у собі перевантажену емоціями комунікативну діяльність: спілкування з клієнтами, колегами, адміністрацією. Усе це створює для менеджера умови постійного емоційного напруження. Менеджери працюють у доволі неспокійній, емоційно напруженій атмосфері. Вигорання у менеджерів – це не просто результат стресу, а наслідок некерованого стресу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Барабанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания. *Вестн. Моск. ун-та. Сер. Психология*. 2012. № 1. С. 54.
2. Бахчеева Э. П. Проблемы самосознания : методол. аспект. СПб., 2012. С. 341–345.
3. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб. : Питер, 2009. 105 с.
4. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. СПб. : Изд-во СПбГУ, 2010. 463 с.
5. Лебедик Л. В. Використання сучасних моделей навчання у контексті менеджменту професійної підготовки вчителів природничо-математичних спеціальностей. *Освіта. Інноватика. Практика : науковий журнал*. Вип. 1 (4). Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2018. С. 21–27.
6. Лебедик Л. В. Менеджмент підготовки викладачів вищої школи. *Наукові записки / ред. кол.: В. В. Радул, С. П. Величко та ін. Кіровоград: РВВ КДПУ ім. В. Винниченка, 2015. Вип. 141. Ч. II. С. 124–126.*
7. Лебедик Л. В. Моніторинг якості системи підготовки та підвищення кваліфікації викладачів вищої школи. *Використання технологій менеджменту якості в управлінні закладами освіти: зб. матеріалів II регіональної наук.-практ. конф. (м. Тернопіль, 20 листоп. 2018 р.)*. / укладачі: Брик Р. С., Дідух Т. Г. Тернопіль, 2019. С. 35–42. URL : <http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/7973>
8. Лебедик Л. В. Освітній менеджмент в системі педагогічної підготовки магістрів економіки. *Вища освіта України*. Темат. вип. «Вища освіта України у контексті інтеграції до

європейського освітнього простору». 2008. Дод. 3., Т. IV (11). С. 377–383.

9. Лебедик Л. В. Підготовка фахівців для системи спеціальної освіти на засадах педагогічного менеджменту. *Корекційно-реабілітаційна діяльність: стратегії розвитку у національному та світовому вимірі* : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. онлайн-конф. (25 листоп. 2020 р., м. Суми). Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2020. С. 316–320. URL : <http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/16900>

10. Лебедик Л. Розвиток лідерства майбутніх менеджерів у технологіях кооперативного навчання. *Шлях освіти*. 2008. № 3. С. 22–25.

11. Стрельников В. Ю. Акселеративне навчання як умова професійного розвитку науково-педагогічних працівників. Професійний розвиток та управління людськими ресурсами в системі післядипломної педагогічної освіти в контексті трансформації освіти України: зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., Київ, 28 жовт. 2016 р. / за заг. ред. В. В. Олійника. К. : УМО НАПН України, 2016. С. 263–267.

12. Стрельников В. Ю. Емоційний складник здоров'язберігаючого навчального середовища. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія № 15. «Науково-педагогічні проблеми фізичної культури (фізична культура і спорт)»*. Зб. наук. пр. / за ред. Г.М. Арзютова. К.: Видавництво НПУ імені М.П. Драгоманова, 2015. Вип. ЗК1 (56) 15. С. 343–347.

13. Стрельников В. Ю. Застосування технології «діадної взаємодії». *Вивчення та впровадження в Україні іноземного досвіду удосконалення діяльності органів влади* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнародною участю (Полтава, 22 листоп. 2011 р.). Полтава: ПолтНТУ, 2011. С. 198–199.

14. Стрельников В. Ю. Професійний розвиток майбутнього фахівця як складник його соціальної діяльності у контексті сучасної соціокультурної ситуації. *Соціально-педагогічна діяльність в умовах трансформації суспільства: теоретичні та прикладні проблеми* : монографія / С. П. Архипова, Т. М. Десятов, І. І. Кругляк та ін. ; за заг. ред. С. П. Архипової. Черкаси: Вид. ФОП Гордієнко Є. І., 2014. С. 19–46.

15. Стрельников В. Ю. Роль емоційного інтелекту у забезпеченні здоров'я людини. *Постметодика*. 2010. № 6. С. 15–21.

16. Стрельников В. Ю. Формування здоров'язбережувального навчального середовища університету шляхом регулювання емоційних станів його суб'єктів. *Взаємодія духовного й фізичного виховання в становленні гармонійно розвиненої особистості* : збірник статей за матеріалами IV Міжн. наук.-практ. онлайн-конф. (Слов'янськ, 23-24 берез. 2017 р.) у 2 т. / гол. ред. В. М. Пристинський. Слов'янськ : ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет», 2017. Т. 1. С. 520–527.

17. Стрельников В. Ю. Функції емоцій у здоров'язберігаючому навчальному середовищі. *Наукові записки ПОППО*. Вип. 3. Полтава: ПОППО, 2012. С. 30–34.

УДК 662.758.2

Шевчук Вікторія Миколаївна,
кандидат педагогічних наук, доцент
старший викладач кафедри
загальнонаукових та інженерних
дисциплін Національної академії
Державної прикордонної служби України
імені Богдана Хмельницького,
м. Хмельницький;