***Содержание***

Введение

Синдром психического выгорания у менеджеров

Профилактика выгорания и психологическая помощь "выгоревшим"

Заключение

Библиографический список

# ***Введение***

Профессиональное выгорание - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально - энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей "разрядки" или "освобождения" от них. Опасность выгорания состоит в том, что это не кратковременный преходящий эпизод, а долговременный процесс "сгорания дотла". Выгорающий человек начинает испытывать чувство неуверенности в себе и неудовлетворенность личной жизнью. Не находя достаточных оснований для самоуважения и укрепления позитивной самооценки, развития позитивного отношения к собственному будущему и теряя, таким образом, смысл жизни, он старается найти его через самореализацию в профессиональной сфере. Ежедневная работа, иногда без перерывов и выходных, с постоянной физической, психологической нагрузкой, осложненная напряженными эмоциональными контактами ведет к жизни в состоянии постоянного стресса, накоплению его последствий, истощению запаса жизненной энергии человека и, как результат, к серьезным физическим заболеваниям. Поэтому трудоголики, готовые выкладываться по 24 часа в сутки, отдаваться работе без остатка, без перерывов, входных и отпусков, - первые кандидаты на полное психологическое выгорание, приводящее в результате к ранней смертности.

Особенность российского бизнеса состоит в том, что вся ответственность за последствия стресса и синдрома профессионального выгорания возлагаются на самого сотрудника, а не на работодателя. Руководители компаний, озабоченные снижением прибыли и эффективности, организуют тренинги эффективных продаж, повышения рентабельности компании, ужесточают требования к персоналу, постоянно меняют менеджеров, увольняя "сгорающих" и набирая новых, но мало кто из них обращает внимание, что в основе этих проблем лежит синдром профессионального выгорания сотрудников. Но если даже руководитель обладает знанием и навыками по управлению стрессами и синдромом выгорания, а его коллектив пребывает в неведении относительно того, что это такое, невозможно будет достичь полного взаимопонимания по существу данной проблемы.

Необходимость донести до каждого человека информацию об опасности стрессов и синдрома выгорания определили появление в последнее время антисресс-тренингов, тренингов по управлению стрессовыми ситуациями, программ навыков саморегуляции и самопознания. Избежать синдрома выгорания можно, взяв под контроль стрессовую ситуацию и свое поведение в сложившейся сложной обстановке. Только то, что неподконтрольно, что происходит само по себе, влияя на нас, и нами не управляется, способно нанести сильнейший удар по нашему здоровью и психологическому состоянию, привести к непоправимым последствиям.

Цель работы состоит в изучении психологических факторов профессионального "выгорания" менеджеров.

Задачи работы:

. Изучение синдрома "выгорания" в аспекте психической напряженности профессиональной деятельности менеджеров.

. Выявление поведенческих факторов профессионального "выгорания" менеджеров.

Предметом работы являются индивидуально-психологические особенности личности и модели преодолевающего поведения как факторы профессионального "выгорания" менеджеров.

Объект работы - менеджеры, работающие в различных коммерческих организациях.

менеджер психологическое профессиональное выгорание

# ***Синдром психического выгорания у менеджеров***

В современной структуре экономических отношений деятельность менеджера носит сложный, многоплановый характер. Управленческая деятельность отличается исключительной сложностью, представляя собой единство объективных и субъективных переменных, требований к технологической и коммуникативной компетентности. С одной стороны, управленческие отношения в системе "руководитель-подчиненный" определяются особенностями социально-экономической системы общества, с другой стороны, управленческие отношения складываются между людьми и поэтому обусловлены особенностями их сознания. Деятельность менеджера характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, частым вмешательством внешних факторов, широкой сетью контактов разного уровня, преобладанием непосредственного речевого (устно) общения с другими людьми.

К основным функциям менеджеров, как известно, относятся: планирование, прогнозирование, организация и координация взаимодействия подчиненных, принятие решений, контроль. Помимо сугубо "производственных функций" и связанных с ними формальных отношений, характеризующихся высокой когнитивной сложностью, большую значимость в деятельности менеджера приобретают "социально-психологические" функции, связанные с "человеческим фактором" и неформальными отношениями в коллективе: коммуникативные, воспитательные, дисциплинарные, психотерапевтические и др. Последние, в свою очередь, могут характеризоваться особой эмоциональной напряженностью. Сложный и ответственный характер деятельности менеджера обусловливает наличие различных стрессогенных ситуаций, которые создают предпосылки для возникновения синдрома психического выгорания.

Среди личностных факторов, предрасполагающих к развитию синдрома выгорания у менеджеров, зарубежными исследователями отмечаются такие, как интроверсия, низкое самоуважение, низкая эмпатия, реакция на стресс по типу А, трудоголизм, определенные мотивационные особенностии др. Однако факторы, связанные с работой и стилями поведения, больше коррелируют с выгоранием, чем личностные факторы. Выделяют три основных фактора выгорания.

Первый фактор,снижающий вероятность синдрома выгорания, образуют: ориентация на сотрудничество и компромисс, высокая мотивация саморазвития и профессионального роста, креативность подхода к решению профессиональных задач, высокий уровень коммуникативных умений. К личностным факторам, препятствующим психическому выгоранию, относятся: высокая общительность в малых группах, социальная смелость, радикализм.

Второй фактор, определяющий вероятность развития эмоционального истощения и деперсонализации, включает заниженную самооценку, эмоциональную неустойчивость, низкую активность и неумение сплачивать коллектив, тенденцию к избеганию трудных ситуаций общения.

Третий факторпсихического выгорания - это "размытость" личных целей и ценностей, низкий уровень управленческих умений, неадекватность самооценки, характеристики по показателю "консерватизм - радикализм".

Личностные качества и умения, образующие второй и третий факторы, очевидно, могут рассматриваться как элементы риска синдрома выгорания.

Личностные и стилевые особенности менеджеров обусловливают и различные типы их "профессионального выгорания", и то влияние, которое они оказывают на управленческие стратегии, взаимодействие с подчиненными и сохранность здоровья специалистов.

# ***Профилактика выгорания и психологическая помощь "выгоревшим"***

После того как феномен выгорания стал общепризнанным и получили известность его негативные последствия, внимание исследователей и работодателей разных стран все более фокусируется на вопросах предупреждения данного синдрома. Согласно данным Американского института стресса, стресс на работе и выгорание обходятся в 200 млрд долл. в год из-за текучести кадров, абсентеизма, низкой продуктивности и возрастающих компенсаций на обеспечение здоровья. Установлено, что "выгоревшие" работники рассматривают свою организацию как противника (негативно) и склонны психологически удаляться от нее.

Многие менеджеры высшего звена считают, что самые эффективные средства предупреждения выгорания находятся непосредственно в руках самих руководителей. Руководители вносят свой вклад в уменьшение профессионального стресса, предоставляя своим подчиненным самостоятельно контролировать их работу, но при этом контролируют и минимизируют их сверхурочную работу. Работники, имеющие "заботливых" руководителей, характеризуются более низким уровнем выгорания, меньше болеют и прогуливают, им свойственны большая самоотдача и инициатива, они меньше думают об увольнении (уходе с работы).

В научной психологии большое количество исследований посвящено изучению роли социальной поддержки и социальной интеграции в предупреждении выгорания. Полученные результаты четко показывают культуральные различия.

При анализе взаимосвязи степени выгорания и социальной интеграции людей, отражающей в отличие от социальной поддержки общее количество социальных контактов, а не только "помогающих", показано, что корпоративный дух и неформальное сотрудничество в коллективе снижают степень выгорания.

При анализе влияния социальной интеграции на отдельные составляющие синдрома выгорания было выявлено, что большее количество социальных связей способно предотвратить развитие чувства профессиональной некомпетентности, но не оказывает никакого существенного влияния на эмоциональное истощение и деперсонализацию.

Таким образом, развивающиеся в процессе выгорания эмоциональное истощение, деперсонализация и заниженная самооценка сами могут становиться причиной уменьшения или отсутствия полноценных социальных контактов. Следовательно, причинная взаимосвязь может быть иной - не отсутствие социальной интеграции способствует выгоранию, а наоборот, развитие выгорания приводит к сокращению и формализации социальных контактов.

Говоря о роли социальной поддержки, нельзя забывать о таком важном ее аспекте, как готовность и способность человека принять помощь, чему вряд ли может способствовать возникающее в процессе выгорания обезличенное отношение к людям. Эти проблемы требуют своего дальнейшего изучения, так как непосредственно взаимосвязаны с вопросами оказания психологической помощи "выгоревшим".

Анализ литературных данных убеждает в тесной взаимосвязи синдрома выгорания с социальной компетентностью и социальным интеллектом.

Влияние социокультуральных особенностей на роль социальной поддержки и интеграции в предупреждении выгорания поднимает вопрос о возможных взаимосвязях проблемы выгорания с национальными и социально-демографическими особенностями. Попыткам определения "национальных норм" посвящено много исследований, однако единого мнения о взаимосвязи социально-демографических особенностей выгорания в настоящее время не существует.

Традиционно выделяют два направления психологической помощи. Первое направление - профилактика как смягчение действия организационных и ролевых факторов риска выгорания на уровне всей организации (фирмы) в целом. Это касается таких аспектов, как:

корпоративное развитие и сплочение рабочих команд;

развитие высокой организационной культуры и "здоровой" атмосферы в трудовом коллективе;

профессиональная и административная поддержка;

эффективное руководство, адекватное уровню (этапу) организационного развития фирмы и персонала;

стандарты формального и неформального поведения в организации;

корпоративная лояльность и карьерный рост персонала;

справедливая политика компании относительно продвижения по служебной лестнице (карьерного роста), отсутствие дискриминации на основе национальности/ расы, пола, возраста;

четкая и "прозрачная" (справедливая) система штрафов и поощрений;

четкость должностных обязанностей и легитимность власти.

Второе направление - психологическое вмешательствов процесс восстановления психоэнергетических ресурсов и профессиональной мотивации управленческого персонала. Основные задачи психологической помощи:

психологическая разгрузка менеджеров;

психокоррекция личностных деформаций, приобретенных вследствие выгорания;

обучение "здоровому копингу" - конструктивным моделям преодолевающего поведения:

развитие менеджерских умений (расширение репертуара управленческих действий и стратегий):

повышение коммуникативной компетентности, сенситивности (эмпатии) и коммуникативных умений;

развитие навыков релаксации, саморегуляции и самоконтроля;

формирование позитивных и активных жизненных установок;

развитие творческого потенциала;

активизация мотивации самоактуализации и личностного роста;

планирование личной и профессиональной карьеры;

индивидуальное консультирование по вопросам здорового образа жизни и питания.

Формы психологической помощи могут быть как индивидуальными, так и групповыми - в виде лекций, практических семинаров, профессиональных консультаций и тренингов. Стратегия психологической помощи против профессионального выгорания должна быть частью корпоративной программы по психологическому обеспечению здорового труда и отдыха управленческого персонала. В целях сохранения "человеческих ресурсов" организации специализированные программы "антивыгорания" должны включаться в общую (корпоративную) концепцию управления и развития персонала.

# ***Заключение***

Синдром профессионального выгорания - это процесс, развивающийся во времени. Начало выгорания лежит в сильном и продолжительном стрессе на работе. В том случае, если внешние и внутренние требования к человеку превышают его собственные ресурсы, происходит нарушение равновесия его психофизиологического состояния. Сохраняющийся или усиливающийся дисбаланс приводит к полному истощению имеющихся ресурсов и выгоранию сотрудника.

Причина истощения ресурсов, приводящего к выгоранию - неуправляемый стресс. При отсутствии конструктивных мер по преодолению хронического состояния стресса в профессиональной деятельности, у человека формируется комплекс негативных переживаний, нарушений адаптивных способностей представляющих угрозу, как для его личного здоровья, так и для организации в целом.

Развитие синдрома ведет к активизации защитных механизмов (копинговых реакций), психологическому отдалению от выполнения профессиональных обязанностей: апатии, циничности, ригидности поведения, снижению значимости достижений и результатов деятельности.

В последнее время жертвами синдрома профессионального выгорания все чаще становятся не только представители помогающих профессий: учителя, медицинские работники, психологи и психотерапевты, социальные работники, но и представители бизнеса и коммерческих структур. Последствия синдрома негативно сказываются на деятельности всей организации в целом.

Если, как было отмечено выше, стресс возникает тогда, когда требования превосходят имеющиеся ресурсы, из этого следует, что необходимо либо видоизменить требования, либо увеличить ресурсы. Очень часто изменить требования представляется невозможным в силу объективных причин, особенно, если речь идет о младшем звене управленческой цепочки, рядовых сотрудниках организации.

Поэтому чаще всего меры по профилактике или преодолению стрессовых состояний и синдрома выгорания сотрудников направлены на пополнение, увеличение личных ресурсов субъектов трудовых отношений. Но это предполагает основательный подготовительный процесс. Профилактические мероприятия могут быть разработаны только после того, как проблема распознана и изучена. На это требуется не только время, но и понимание руководством организаций и предприятий необходимости подобных мер.

# ***Библиографический список***

1. Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека/Л.М. Аболин. - Казань: Издательство Казанского университета, 2012. - 261 с.

. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика/А.Г. Абрумова // Психологический журнал. - М.: Наука, 2009. - Т.6. - № 6. - С.107-115.

. Водопьянова Н.Е., Старченко Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, 2011.

. Малкина-Пых И.Г. Психология экстремальных ситуаций // Справочник практического психолога. - М.: Эксмо, 2011.

. Никифоров Г.С. Психология здоровья/Г.С. Никифоров. - СПб.: Речь, 2012. - 256 с.

. Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое исследование/В.Е. Орел // Психологический журнал. - М.: Наука, 2011. - Т. 20. - № 1. - С. 16-21.

. Осухова Н.Г. Сгоревшие на работе // Здоровье, 2012, № 9.

. Очерки поведенческой психологии здоровья. Аргументы, факты, тесты: Научно-методическое пособие / Под ред. Н.А. Барабаш - Кемерово: Издательство Кемеровской Государственной Медицинской Академии, 2011. - 245 с.

. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. - СПб.: Питер, 2010.

. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. - СПб.: Питер, 2013.

. Трунов Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме/Д. Трунов // Журнал практического психолога. - М.: Издательство МГУ, 2008. - № 8. - С. 84-89.

. Ушаков И.Б., Сорокин О.Г. Адаптационный потенциал человека/И.Б. Ушаков, О.Г. Сорокин // Вестник Государственной Академии Медицинских Наук. - М.: Медицина, 2012. - № 3. - С.8-13.

. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. - М.: Издательство Института Психотерапии, 2012. - 490 с.

. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. - М.: Школа-Пресс, 2010. - № 6. - С. 57-63.

. Филина С. О "синдроме профессионального выгорания" и технике безопасности // Школьный психолог, 2012, № 7.