

УДК 159.922.7

DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2020.1-3.8>

**Г. М. Казарова**

кандидат психологічних наук,  
старший викладач кафедри права, психології та сучасних європейських мов  
Харківський торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

**З. Р. Шайхлісламов**

кандидат психологічних наук,  
доцент кафедри права, психології та сучасних європейських мов  
Харківський торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

## СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТОПМЕНЕДЖЕРІВ

*У статті розглянуто соціально-психологічний аспект прояву синдрому професійного вигорання в топменеджерів. Проаналізовано стан розробки та дослідження синдрому в історичному та в сучасному аспектах. У статті підкреслюється, що розвиток досліджень у цій області дозволить розширити розуміння даного явища, яке перестало належати до невеликого кола професій і характеристик і стало цікавити не тільки психологів-фахівців у галузі трудових, організаційних проблем, а й соціальних психологів, соціологів, культурологів, філософів. Виділені найбільш загальновизнані властивості й характеристики цього феномена, найбільш загальні прояви синдрому професійного вигорання на фізіологічному, емоційному, когнітивному, поведінковому рівні. Проаналізовані об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення синдрому. Визначено, що найбільш адекватним підходом для його опису й вивчення є екзистенційний аналіз, як метод аналізу особистості в усій повноті й унікальності її існування.*

*У статті підкреслюється, що сучасні умови розвитку пред'являють підвищені вимоги до діяльності й особистості менеджера, який є фахівцем, який готовий іти на ризик, вміє виділяти головне й суттєве в управлінській діяльності, здатний швидко адаптуватися в умовах, які змінюються, здійснювати грамотну розстановку персоналу, правильно планувати час, швидко приймати рішення. Його повинні відрізняти: високий рівень усвідомлення своєї відповідальності за результати професійної діяльності; розвинене економічне мислення; впевненість у своїх силах і знаннях; високий рівень розвитку креативності та творчого потенціалу.*

*Визначено, що топменеджери, які відіграють найважливішу соціальну роль, значимість якої в сучасних умовах зростає, представляють професійну групу, стійку до виникнення і прояву синдрому професійного вигорання в аспекті індивідуально-психологічних, суб'єктивних, особистісних властивостей, і групу, найбільш схильну до даного синдрому з боку об'єктивних чинників, які залежать від соціальної ситуації конкретної професійної сфери й такої, яка розуміється в широкому соціально-психологічному й соціально-культурному контексті.*

***Ключові слова:** синдром професійного вигорання, топменеджери, екзистенційний аналіз, соціально-психологічний аспект прояву синдрому професійного вигорання.*

**Постановка проблеми.** Наукова проблема полягає в тому, що в дослідженнях немає чіткого розуміння критеріїв синдрому професійного вигорання, що своєю чергою ускладнює дослідження даного феномену в топменеджерів.

**Мета статті:** проаналізувати наукові теорії та підходи стосовно основних характеристик синдрому професійного вигорання та причини його прояву в топменеджерів.

**Виклад основного матеріалу.** Для ефективного вирішення завдань розвитку суспільства та організацій як частини соціальної структури ключовою фігурою стає особистість топменеджера, який здійснює керівництво в різних сферах професійної діяльності. На особистість топменеджерів покладається завдання як вибору і способів

досягнення цілей, які ставить перед собою організація, так і їх виконання, а також відповідальність за діяльність організації перед суспільством у цілому. Завдання соціального будівництва, які постають перед топменеджерами, характеризуються таким рівнем значущості і складності, що низкою дослідників закономірно ставиться питання про вивчення проявів у певній професійній групі такого психологічного феномена, як синдром професійного вигорання.

Вивчення синдрому професійного вигорання починається у Сполучених Штатах Америки, де, починаючи з середини 70х років, дослідники звернули увагу на людей так званих «допомагаючих» професій, тобто пов'язаних з інтенсивним спілкуванням із багатьма людьми. Такі умови

діяльності сприяють виникненню специфічного психологічного стану, в якому людина емоційно і фізично виснажена, втрачає інтерес до результатів і процесу професійної діяльності, відчуває хронічну втому, безсоння, часто скаржиться на нездужання. С. Maslach формулює поняття синдрому вигорання як «емоційне виснаження, яке впливає із стресу міжособистісної взаємодії» [7]. Розвиток досліджень у цій області дозволили розширити розуміння цього явища, яке перестало належати до невеликого кола професій і характеристик, і стало цікавити не тільки психологів-фахівців у галузі трудових, організаційних проблем, а й соціальних психологів, соціологів, культурологів, філософів. «Американські психологи виходять за рамки інтерперсонального підходу й розглядають вигорання як прояв ерозії людської душі в цілому, незалежно від типу професійної діяльності» [4]. Поняття синдрому професійного вигорання на сьогодні міцно ввійшло у психологічні словники, дослідження даного явища ведуться в багатьох країнах, накопичується загальносвітовий психологічний теоретичний і практичний досвід його осмислення.

Сьогодні в нашій країні вивченням емоційного вигорання займаються фахівці, які досліджують його прояви в різних сферах професійної діяльності: Л.М. Карамушка розглядає це явище з точки зору організаційної психології та психології управління, О.І. Мірошніченко вивчає синдром професійного вигорання в людей, які працюють в екстремальних умовах, дослідження І.П. Назаренко присвячені синдрому емоційного вигорання серед медичних працівників, роботи М.С. Міщенко – профілактиці та корекції емоційного вигорання у практичних психологів, Т.В. Брижоватий, О.М. Волгіна, А.О. Галай, Д.О. Дмитрієв провели дослідження з метою оцінки рівня професійного вигорання працівників гуманітарної сфери тощо.

Незважаючи на недовгу історію дослідження синдрому професійного вигорання, різницю дослідницьких підходів і відсутність чітких визначень, прийнятих усім психологічним співтовариством, аналіз літератури в даній області дозволяє виділити найбільш загальноновизнані властивості й характеристики цього феномена. По-перше, більшість дослідників згодні з тим, що синдром може проявлятися в людей найрізноманітніших професій, однак, з більшою ймовірністю в тих, чия діяльність пов'язана з інтенсивним спілкуванням, сам характер діяльності яких передбачає велику комунікацію в системі «людина-людина». По-друге, вивчення синдрому може бути пов'язане з вивченням стресу, тому що його виникнення пов'язане зі стресовими ситуаціями, які специфічно проявляються у професійній діяльності людини з одного боку, і пов'язано з вивченням механізму професійної адаптації з іншого боку. По-третє, синдром

професійного вигорання проявляється не тільки в емоційній сфері (як припускалося спочатку), а зачіпає особистість у цілому, проявляючись на фізіологічному, емоційному, когнітивному й поведінковому рівні, впливає на ціннісну та моральну її сторони. По-четверте, описуваний нами синдром може розглядатися як специфічний механізм психологічного захисту, а отже, має амбівалентне значення для особистості, з одного боку, захищаючи й оберігаючи її, а з іншого боку, за певних умов, стаючи загрозою для її цілісності, аж до повного руйнування.

Серед найбільш загальних проявів синдрому професійного вигорання можна визначити такі:

1) на фізіологічному рівні: виявляється в картині фізичного дістресу, веде до психосоматичних розладів, загального занепаду, виснаження;

2) на емоційному рівні: виявляється в переживанні негативних емоцій, дратівливості, агресивності, тривожності, зниженні емпатії;

3) на когнітивному рівні: зниження уваги, що дозволяє одночасно утримувати кілька цілей, а також швидко переходити від однієї діяльності до іншої, звуження обсягу уваги, падіння її концентрації;

4) на поведінковому рівні: збільшення психологічної дистанції в спілкуванні, цинізм і негуманне ставлення, приписування вини за свої невдачі іншим, надмірно виражені критичність й агресивність у процесі спілкування, дефіцит самоконтролю та саморегуляції, погіршення «образу Я», зниження самооцінки й інших ознак індивідуальності, аж до втрати сенсу життя і професійної діяльності.

Аналізуючи і класифікуючи причини виникнення синдрому професійного вигорання, автори виділяють суб'єктивні (індивідуальні) особливості особистості і об'єктивні (пов'язані з ситуацією, діяльністю) фактори. До об'єктивних чинників відносять: несприятливий соціально-психологічний клімат, конфліктні ситуації, невизначеність ситуацій, неолік часу, недостатньо чітка організація діяльності. Серед суб'єктивних факторів, як правило, виділяють: високий нейротизм як показник емоційної нестійкості індивіда, лабільності, невражливості нервово-психічних процесів, переважання негативно забарвлених емоційних станів; наявність неузгодженостей у ціннісній сфері, що виражається в неможливості реалізації значущих змістотворних життєвих цілей, а також пріоритетних типів поведінки, пріоритетним способом дій і/або значущих якостей особистості у своїй професійній діяльності; низький рівень сформованості індивідуальної системи усвідомленої саморегуляції емоцій і поведінки [1, 3, 4, 8].

Визначимо, що всі характеристики синдрому професійного вигорання, які виокремлюються, його загальна картина, виявляють досить велику

схожість з іншим, описаним В. Франклом психологічним феноменом, який він позначив як «екзистенціальний вакуум» [6]. З точки зору В. Франкла, для сучасної людини, яка більше не визначається ні інстинктами, ні традиціями, виникає новий виклик. Цей виклик пов'язаний із необхідністю самостійно осмислювати і створювати особистісні смисли, які окреслюють життєві завдання і стратегії. В. Франкл, у руслі гуманістичної психології вважає, що знайти відповіді на смисложиттєві питання є для особистості не абстрактним завданням, яке може бути віддаленою перспективою, а конкретною проблемою, без вирішення якої особистість втрачає свою цілісність і не може зібрати воєдино будь-які детермінанти особистісного самовизначення. Відзначимо, що деякі фахівці, досліджуючи синдром професійного вигорання, підкреслюють, що найбільш адекватним підходом для його опису й вивчення є екзистенційний аналіз, запропонований Л. Бінсвангером як метод аналізу особистості в усій повноті й унікальності її існування [2]. Висунемо гіпотезу, що явища професійного вигорання й екзистенційного вакууму можуть знаходитись у різних відносинах, як з точки зору причинно-наслідкових зв'язків, так і з точки зору взаємодоповнення, взаємовпливу. Такий підхід, із нашої точки зору, є найбільш конструктивним і перспективним для аналізу проблеми професійного вигорання у топменеджерів.

Аналізуючи проблему професійного вигорання в топменеджерів, перш за все скажемо, що сучасні умови розвитку пред'являють підвищені вимоги до діяльності й особистості менеджера. Його повинні відрізняти: високий рівень усвідомлення своєї відповідальності за результати професійної діяльності; розвинене економічне мислення; впевненість у своїх силах і знаннях; високий рівень розвитку креативності та творчого потенціалу. Сучасний топменеджер – це фахівець, готовий іти на ризик, який уміє виділяти головне й суттєве в управлінській діяльності, здатний швидко адаптуватися в умовах, які змінюються, здійснювати грамотну розстановку персоналу, правильно планувати час, швидко приймати рішення. Більшість дослідників у психології управління підкреслюють, що менеджер повинен виконувати роль формального і неформального лідера, мати харизму, здатність захопити своїми ідеями підлеглих. Підкреслимо, що сама задача управління може бути розглянута як задача внесення сенсу в діяльність багатьох людей. Отож, і особистість топменеджера можна охарактеризувати як таку, яка може і прагне ставити смисложиттєві питання, шукати на них відповіді і пропонувати ці відповіді тим людям, чия діяльність у професійному плані пов'язана з такою особистістю. Визначальним є також і те, що топменеджер, за своєю суспільною роллю, виступає сполучною ланкою між професійною спільнотою

своєї організації і суспільством в цілому, поєднуючи й осмислюючи коло завдань своєї організації як частина більш широкого соціального поля.

Накопичений теоретичний і практичний досвід досліджень топменеджерів як певної соціально-професійної групи дозволяє говорити про те, що представники цієї групи з точки зору індивідуальних психологічних властивостей володіють стійкістю до прояву синдрому професійного вигорання, тому що сам соціально-психологічний статус особистостей, які займають позиції топменеджерів в організаціях, передбачає наявність таких психологічних якостей, які не властиві особистостям, схильним до синдрому. Такі якості як високий нейротизм, емоційна нестійкість, лабільність, інтроверсивність, конституціональна тривожність тощо не властиві людям, які виконують функції топменеджерів, тому що такі особистості не змогли б пройти професійний фільтр і зайняти високу позицію в організаційній ієрархії. Однак із точки зору об'єктивних факторів, що сприяють виникненню синдрому професійного вигорання, топменеджери складають потенційну групу ризику. Перш за все, це пов'язане з характером діяльності, яка містить як інтенсивні комунікації, так і необхідність діяти в ситуації невизначеності (в тому числі в несприятливих умовах соціального довкілля – Г. К., З. Ш.), ризику, прийняття відповідальності за прийняті рішення, брак часу, в тому числі й особистого вільного часу. Найважливішим фактором, який потенційно призводить до синдрому професійного вигорання в топменеджерів, з точки зору екзистенційного аналізу, є сучасний стан суспільної свідомості, яка з огляду на стрімкі трансформації знаходиться, за думкою дослідників, у стані невизначеності власних шляхів розвитку. Невирішеним завданням сучасного соціуму є відсутність визнаних більшістю суспільством цілей і завдань свого існування, моделей майбутнього. Наростаюча неоднорідність, конфліктність, атомізація суспільства також призводить до ускладнення пошуку відповідей на найважливіші смисложиттєві питання, які стоять як перед соціумом в цілому, так і перед кожною окремою особистістю, яка представляє ту чи інше професійне середовище.

**Висновки.** Отже, топменеджери, відіграючи найважливішу соціальну роль, значимість якої в сучасних умовах зростає, представляють професійну групу, стійку до виникнення і прояву синдрому професійного вигорання в аспекті індивідуально-психологічних, суб'єктивних особистісних властивостей і групу найбільш схильну до даного синдрому з боку об'єктивних чинників, які залежать від соціальної ситуації конкретної професійної сфери й соціальної ситуації в широкому соціально-психологічному й соціально-культурному контексті. Дослідження проблеми професійного вигорання в топменеджерів повинні містити соціально-психологічний аналіз змістовних цінностей сучасного суспільства,

спираючись на екзистенційний підхід як найбільш перспективний у даній області.

#### Література:

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2005. 336 с.
2. Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы. *Психологические проблемы самореализации личности*. Санкт-Петербург, 1997.
3. Міщенко М.С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : «Психологія»*. 2015. № 1150, вип. 57. С. 30–33.
4. Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности. Москва : Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. 330 с.
5. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. *Психологический журнал*. 2001. № 1. С. 90–101.
6. Франкл В. Человек в поисках смысла : сборник : пер. с англ. и нем. / общ. ред. Л.Я. Гозмана и Д.А. Леонтьева; вст. ст. Д.А. Леонтьева. Москва : Прогресс, 1990. 368 с.
7. Maslach C. How people cope. *Public Welfare*. Spring, 1978. 56 p.
8. Professional burnout : recent developments in theory and research. Edited by W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. New York : Taylor and Francis, 1993.

#### Kazarova H. M., Shaikhliamanov Z. R. Social and psychological aspects of professional burning out of top managers

*In article the social and psychological aspect of manifestation of syndrome of professional burning out at top managers is considered. The condition of development and a research of a syndrome in historical and modern aspects is analyzed. In article it is emphasized that development of researches in this area allowed to expand understanding of this phenomenon which ceased to belong to a small circle of professions and characteristics, and began to interest not only specialists psychologists in the field of labor, organizational problems, but also social psychologists, sociologists, culturologists, philosophers. The most conventional properties and characteristics of this phenomenon, the most general manifestations of syndrome of professional burning out at the physiological, emotional, cognitive, behavioural level are marked out. Objective and subjective reasons that cause the creation of the syndrome are analyzed. It is defined that the most adequate approach for its description and studying is the existantional analysis as a method of the study of the personality in all completeness and uniqueness of its existence.*

*In article it is emphasized that modern conditions of development impose increased requirements to activity and the identity of the manager who is the expert who is ready to take the risk, is able to allocate main and essential in administrative activity, is capable to adapt quickly in conditions that change, to carry out competent arrangement of personnel, correctly plan time and quickly make decisions. He has to be distinguished: high level of awareness of the responsibility for the results of professional activity; advanced economic thinking; confidence in own powers and knowledge; existence of the high level of development of creativity and creative potential.*

*It is defined that top managers, playing the major social role which importance grows in modern conditions, represent the professional group resistant to creation and manifestation of syndrome of professional burning out in the aspect of individual and psychological, subjective personal properties and group the most inclined to this syndrome from the objective factors depending on a social situation of the concrete professional sphere and a social situation which is understood in a wide social and psychological and social and cultural context.*

**Key words:** *syndrome of professional burning out, top managers, subjective analysis, social and psychological aspect of manifestation of the syndrome of professional burning out.*