



Е.А. Василевская

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ

(Тольяттинская академия управления)

В последние годы большое внимание стала привлекать проблема профессионального выгорания всех уровней управления, как риск снижения эффективности их деятельности и деятельности всей организации в целом.

Профессиональное выгорание представляет собой синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических, личностных ресурсов работающего человека, возникающий в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций.

Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности появляется как сложный феномен, его протекание носит сложный, неоднозначный характер. С одной стороны, многие особенности профессиональной деятельности управленцев относятся к факторам риска развития данного феномена. С другой стороны, управленческая деятельность характеризуется чертами, выступающими в качестве своеобразного буфера для развития психического выгорания.

В течение профессионального становления меняются жизненные и профессиональные планы, происходит смена социальной ситуации, ведущей деятельности, перестройка структуры личности. Поэтому возникает необходимость разделения данного процесса на периоды или стадии, группировку фаз:

1. Оптация – формирование профессиональных намерений;
2. Адаптация – вхождение в профессию и привыкание к ней;
3. Фаза интернала – приобретение профессионального опыта;
4. Мастерство – квалификационное выполнение трудовой деятельности;
5. Фаза авторитета – достижение профессионалом высокой квалификации;
6. Наставничество – передача профессионалом своего опыта.

Траектория и темп профессионального становления личности полимодальны и зависят от возраста, пола и стадий становления профессионализма.

Гипотетически можно выделить наиболее часто встречающиеся варианты сценариев:

1. Плавное замедление профессионального развития;
2. Стагнирующее профессиональное развитие. Траектория характеризуется длительными периодами профессионального застоя;
3. Спад профессиональной активности;
4. Достижение вершинных достижений в профессии;
5. Кардинальное изменение траектории развития;
6. В отдельных случаях – катастрофа.



Изменение темпа и вектора развития происходит в основном при смене стадий становления личности в профессиональной деятельности. Процесс личностного развития выражается в росте его профессиональной компетентности через преодоление кризисов компетентности и выходе на новые ценностные и смысловые уровни. За период активной профессиональной жизни таких уровней несколько и каждый происходит ценой внутренних и внешних разрушений.

Поэтому, в системе рыночных отношений профессиональное долголетие становится базовым свойством человека, его субъективной ценностью, экономическим фактором, что предусматривает сохранение компетентных профессионалов высокого уровня, чье психофизическое состояние определяет стабильность результатов их труда. Поскольку профессиональная деятельность обусловлена не только социально-экономическими и политическими особенностями общества, но также зависит от индивидуальных особенностей людей, взаимодействующих в системе «человек-человек».

Как отмечалось выше, управленческая деятельность отличается сложным, многоплановым характером, что определяется множеством требований к технологической и коммуникативной компетентности менеджера. С одной стороны, управленческие отношения продиктованы социально-экономическими и политическими особенностями общества. С другой, 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 (устного) общения с другими людьми.

В условиях рыночной экономики и жесткой конкуренции деятельность менеджера насыщена множеством экономических, организационных и социально-психологических стрессов (Кричевский).

К основным функциям менеджеров 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, большой удельный вес в менеджерской деятельности имеют социально-психологические функции (они связаны с «человеческим фактором» и неформальными отношениями в коллективе): коммуникативные, воспитательные, дисциплинарные, психотерапевтические и др. Последние, в свою очередь, могут характеризоваться особой эмоциональной напряженностью (Свенцицкий). Сложный и ответственный характер деятельности менеджера обуславливает наличие различных стрессогенных ситуаций, которые создают предпосылки для возникновения синдрома психического выгорания[1].

В процессе работы менеджера 80% проблем связаны с человеческим фактором. К наиболее часто встречающимся трудным ситуациям являются агрессивное, высокомерное, замкнутое (скрытное) и грубое поведение клиентов, а к наиболее трудным клиентам – агрессивных и замкнутых. эмоциональное исто-



шение менеджеров способствует пассивности («уходу» от проблем), избеганию ответственности за изменение ситуации переговоров, манипуляции и дистанцированию от клиента[2].

Что приводит к возникновению негативных переживаний и неудовлетворенности работой, к манипулятивному поведению, неискренности, холодности и отстраненности в общении с клиентами, уходу от конструктивного разрешения проблемных ситуаций и др. Чем больше неуверенность и неудовлетворенность своими профессиональными результатами (редукция личных достижений), тем сильнее и чаще негативные переживания при собеседовании с клиентами. И наоборот, чем чаще возникают профессионально трудные ситуации и выше интенсивность собеседований (их число), тем напряженнее психологическая защита. Что усиливает состояние эмоционального выгорания.

Уменьшение трудных ситуаций зависит от профессионализма менеджеров, от их способностей и умений влиять на поведение клиентов с использованием эффективных техник делового общения, техник психологической разгрузки сразу же после подобных трудных ситуаций или в конце рабочего дня. Что требует высокого мастерства делового и межличностного общения (психологической компетентности), самоконтроля и самоорганизации. Речь, по существу, идет о необходимости создания психокоррекционных мероприятий, направленных на противодействие выгорания менеджеров и овладение ими техниками и приемами психической саморегуляции.

Литература

1. Водопьянова Н. Е., Серебрякова А. Б., Старченкова Е. С. Синдром «психического выгорания» в управленческой деятельности // Вестник СПбГУ. Сер. 6. 1997. Вып. 2 (№ 13).
2. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2000.

С.Н. Гашигуллина

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРАКТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ НА ПРИМЕРЕ ТОЛЬЯТТИНСКОЙ АКАДЕМИИ УПРАВЛЕНИЯ

(Тольяттинская академия управления)

Одной из основных компетенций, формируемой у студентов Тольяттинской академии управления за период обучения, является управление проектами. Для передовой реализации данной деятельности [управления проектами] обучающиеся осваивают инструменты работ в различных информационных системах управления проектами (далее ИСУП).

Управление проектом – это особый вид деятельности, направленный на реализацию поставленной цели и включающий в себя планирование и органи-