

3. Гасюк Л. Управління підприємством: системний підхід / Л. Гасюк // Серія: Економічні науки. Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету, вип. 34, ч. I. Черкаси – 2013. – С. 56–60.

4. Геєць В. М. Суспільство, держава, економіка: феноменологія взаємодії та розвитку / Валерій Михайлович Геєць ; НАН України; Ін-т екон. та прогнозув. НАН України. – К., 2009. – 864 с.

5. Карагодова О. О. Дослідження операцій / О. О. Карагодова, В. Р. Кігель, В. Д. Рожок // Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 256 с.

6. Лисогор В. М. Застосування методів прогнозування в процесі моделювання економічної діяльності підприємства / В. М. Лисогор, С. А. Яремко, О. В. Ольшевська // Економічні науки Вісник Хмельницького національного університету № 2, Т. 1, Хмельницьк 2011. – С. 21–25.

7. Лугинін О.Є. Економетрія / О.Є. Лугинін // Навч. посіб. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури. – 2008. – 278 с.

8. Шарапов О. Д. Системний аналіз: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / О. Д. Шарапов, В. Д. Дербенцев, Д. Є. Семьонов // – К.: КНЕУ, 2003. – 154 с.

Стаття надійшла до редакції 21.04.2015

УДК 159.91:364.942.5

Гірняк К. М., к.е.н. ©

E-mail: girnjak@mail.ru

Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького, Львів, Україна

ПРИЧИНИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ УПРАВЛІННЯ

У статті висвітлено проблеми емоційного вигорання особистості на прикладі комунікативних професій. Проаналізовано відповідні літературні джерела досліджуваної проблеми. Встановлено відмінності в показниках професійного вигорання працівників підприємств. Розглянуто стадії розвитку емоційного вигорання за ступеневою моделю. Вивчено проблеми феномену «емоційного вигорання» у працівників за трьома напрямками: психофізичними, соціально-психологічними та поведінковими. Здійснено характеристику даних напрямків із описом підходів до теорії самоактуалізації. Обґрунтовано доцільність застосування механізмів вигорання працівників на практиці. Запропоновано основні практичні рекомендації особистісного й організаційного характеру щодо попередження професійного вигорання особистості.

Ключові слова: емоційне вигорання, працівник, психіка, професія, чинники, потреба, профілактика, управління, підприємство, керівництво.

УДК 159.91:364.942.5

Гирняк К. М., к.э.н.

Львовский национальный университет ветеринарной медицины и биотехнологий имени С. З. Гжицкого, Украина

ПРИЧИНЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ЛИЧНОСТИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ

В статье освещены проблемы эмоционального выгорания личности на примере коммуникативных профессий. Проанализированы соответствующие литературные источники исследуемой проблемы. Установлены различия в показателях профессионального выгорания работников предприятий.

Рассмотрены стадии развития эмоционального выгорания по ступенчатой модели. Изучены проблемы феномена «эмоционального выгорания» у работников по трем направлениям: психофизическими, социально-психологическими и поведенческими. Осуществлен характеристику данных направлений с описанием подходов теории самоактуализации. Обоснована целесообразность применения механизмов выгорания работников на практике. Предложены основные практические рекомендации личностного и организационного характера по предупреждению профессионального выгорания личности.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, работник, психика, профессия, факторы, потребность, профилактика, управления, предприятие, руководство.

UDC 159.91:364.942.5

Hirniak K.

*Lviv National University of Veterinary Medicine and
Biotechnologies named after S. Z. Gzhytskyj*

CAUSES EMOTIONAL BURNOUT PERSONALITY: THEORETICAL ASPECT CONTROL

The article deals with the problem of emotional burnout personality as an example of communication professions. The corresponding literature researched problem. Established differences in terms of burnout employees. Considered stage of emotional burnout five levels of degrees by model. Problem studied phenomenon of «emotional burnout» for workers in three areas: mental and physical, social, psychological and behavioral. Done characterization data lines describing approaches to the theory of self-actualization. The necessity of the use of mechanisms staff burnout in practice. The basic practical advice and personal organizational to prevent burnout personality.

Key words: emotional burnout, employee, psyche, profession, factors necessary, profilaktyka, management, enterprise management.

Вступ. Зміни соціально-економічних умов в суспільстві створюють проблеми скорочення робочих місць, невпевненості у стабільності свого соціального й матеріального становища. Поряд з цим виникає конкуренція за престижну й високооплачувану роботу, швидкими темпами змінюються запити ринку праці. Такі умови призводять до прояву стану емоційного, психічного, і фізичного виснаження, а також виявляються тривога, депресія, психосоматичні розлади, залежності від психоактивних речовин.

Важливим фактором, що впливає на професійне здоров'я працівників, є «емоційне вигорання» — поняття, введене в американським психіатром Дж. Фрейденбергом в 1974 р., яке виявляється наростаючим емоційним виснаженням [1].

Робота людей, яка пов'язана з постійним спілкуванням (педагоги, лікарі, психологи, менеджери, працівники соціальних служб, оператори), які працюють у сфері «людина-людина» мають більшу ймовірність до емоційного вигорання. Виявляється посиленням байдужості до своїх обов'язків та всього, що відбувається на роботі, дегуманізації у формі негативних проявів як до клієнтів, так і до співпрацівників. Людина відчуває власну професійну нездатність, незадоволеність роботою, відчуження від самого себе, а в кінцевому підсумку різко погіршується якість її життя. В подальшому можуть розвиватись невротичні розлади й психосоматичні захворювання.

Окрім науковці [2, 4] вказують, що подібний стан розвивається у схильних до співчуття людей, тих, хто ідеалістично ставиться до роботи, і разом з тим у неврівноважених, які схильні до мрійництва і які мають нав'язливі ідеї. У цьому випадку емоційне вигорання може бути механізмом психологічного захисту у формі часткового, або ж повного вимикання емоцій у відповідь на шкідливі для психіки впливи.

Матеріали і методи. Останнім часом проводиться безліч досліджень, присвячених вивченню проблеми вигорання, поповнюється список професій ризику, стала очевидною соціальна значущість явища. Серед вітчизняних досліджень необхідно відзначити праці В. Бойко, Н. Самоукіна, В. Масленікова, Н. Л. Росін, А. Г. Абрумовой, М. М. Авхіменко, М. Розанової, Н. Є. Водоп'янова, В. Є. Орла і ін.

Існують різні визначення вигорання, зокрема: М. Буріш вважає, що «Вигорання – психологічний термін, що позначає симптомокомплекс наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи» [1].

В. Бойко вважає, що емоційне вигорання це «... вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (пониження їх енергетики) у відповідь на виборчі психотравмуючі впливи» [5].

К. Кондо визначає «емоційне згорання» як дезадаптацію до робочого місця через надмірне робоче навантаження і неадекватних міжособистісних відносин. Цьому визначенню відповідає і дане їм тлумачення поняття «згорання», якому піддані перш за все ті, хто альтруїстично і інтенсивно працює з людьми. Емоційно напружена робота супроводжується надмірною витратою психічної енергії, призводить до психосоматичної втоми (виснаження) та емоційному виснаженню (вичерпування) в результаті з'являються неспокій (тривога), роздратування, гнів, занижена самооцінка, яка прискорює серцебиття, призводить до шлунково-кишкових розладів, головного болю, зниження тиску, порушення сну, а також можуть виникати і сімейні проблеми. Вплив стресогенних чинників, що викликають явище «емоційного згорання» охоплює значну кількість професій [3].

На даний час не має єдиної думки про представників професій, які є схильні до «вигорання». Більшість дослідників вважають, що вигорання характерне в основному для представників комунікативних професій, тобто ті, які працюють в системі відносин «людина-людина», причому найбільш вивчена дана проблема у працівників соціальної сфери, керівників та головних менеджерів підприємств.

Результати дослідження. Виникнення емоційного вигорання у працівників зумовлюється впливом зовнішніх і внутрішніх чинників. До зовнішніх чинників слід віднести складні особливості умов праці – напружена, емоційно насичена діяльність, використання владних повноважень, відсутність позитивної підтримки, нестабільність, конфліктність. До внутрішніх чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання працівників, належить: індивідуальні, особистісні й соціально-демографічні особливості та здатність до самореалізації (мотивація, осмислення своєї професійної значущості в соціумі та життєдіяльності, обмежені можливості для особистісного зростання).

Сьогодні існують теорії, які виділяють стадії розвитку емоційного вигорання, найбільш відомою є п'ятиступенева модель Дж. Грінберга [2]:

I стадія («Медовий місяць») – працівник задоволений своєю роботою й завданнями, ставиться до них з ентузіазмом.

II стадія («Нестача палива») – виявляється втома, апатія, можуть виникати проблеми зі сном. В умовах відсутності додаткової мотивації та стимулювання працівник втрачає інтерес до роботи, знижується продуктивність діяльності.

III стадія («Хронічні симптоми») – надмірна робота без відпочинку, що є характерною для працездатних працівників, що призводить до виснаження, схильності до психічних захворювань, а також психологічних переживань – хронічної втоми, загостреного почуття злоби чи пригніченості, відчуття загнаності в кут.

IV стадія («Криза») – розвиваються хронічні захворювання, у результаті людина повністю або частково втрачає працездатність.

V стадія («Пробивання стіни») – фізичні та психологічні проблеми переходять в нагальну форму й можуть спровокувати розвиток небезпечних

захворювань, які загрожують життю людини. Внаслідок даних проблем кар'єра людини часто опиняється під загрозою.

Наявність емоційного вигорання, що виникає у працівників комунікативних професій, характеризується такими ознаками: обмеження професійної віддачі та негативне сприйняття себе як професіонала, емоційно-моральна дезорієнтація, відмова від виконання професійних обов'язків, які вимагають емоційних витрат, збільшення негативних емоцій.

Розвиток вказаного феномену «емоційного вигорання» у працівників може розвиватися у трьох напрямів: психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові. Основним психофізичним механізмом розвитку «емоційного вигорання» у працівників є почуття втоми вранці, ввечері, яке не зникає; відчуття емоційного і фізичного виснаження; зниження сприйняття і реакції зміни зовнішнього середовища: притуплення цікавості, страху; загальна слабкість, зниження активності, погіршення гормональних показників; часті головні болі; часткове безсоння; постійна загальмованість, порушення дихання при фізичних навантаженнях; помітне зниження внутрішньої і зовнішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху, дотику тощо.

Соціально – психічні напрями вигорання - байдужість, нудьга, пасивність і депресія; підвищення дратівливості на незначні, дрібні події; нервові зриви (спалаху гніву або замкненість в собі – відмова від спілкування); постійне переживання негативних емоцій: провини, образи, сорому, підозрливості, скутості, для яких у зовнішній ситуації причин не має; почуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривоги; почуття гіпервідповідальності і постійне почуття страху, що «не вийде»; загальна негативна установка на життя і професійні перспективи.

Поведінкові напрями вигорання працівників: відчуття, що робота все важче, а виконувати її все важче; співробітник помітно змінює свій режим; керівник відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини собі та іншим; почуття марності, невіра у поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих пріоритетних завдань і застрягання на дрібних деталях; витрата великої кількості часу на елементарні дії; дистанційність від співробітників, зростання критичності; зловживання.

Внаслідок цих причин, поступово спрацьовує механізм емоційної відстороненості, ігноруються особистість людини. Однак тут є дисфункціональна сторона – емоційна економія спрямована не за адресою, а на всіх оточуючих.

Невідповідність між прагненням працівників відчувати великий ступінь самостійності в роботі, визначати способи досягнення тих результатів, за які вони відповідають, і жорсткою, нераціональною політикою керівництва в підприємстві робочої активності та контролю. Результат такої активності - виникнення почуття непотрібності і відсутності відповідальності за свою діяльність і як наслідок – професійне вигорання.

Невідповідність роботи та особистості через відсутність винагороди, що переживається працівником як невизнання його праці.

Невідповідність особистості та роботі зважаючи на втрату почуття позитивної взаємодії з іншими людьми в робочому середовищі. Люди працюють краще в колективі, якщо вони отримують схвалення, розраду, підтримку, радість, гарний настрій від тих людей, яких вони люблять і поважають.

Невідповідність між особистістю та роботою може виникнути за відсутності подання про справедливість на роботі.

Невідповідність між етичними принципами, принципами особистості та вимогами роботи. Прикладом може бути ситуація, коли людину зобов'язують вводити когось в оману, говорити щось, не відповідає дійсності тощо. [5].

Відповідно зростають і їх власні очікування щодо тих «особистісних нагород», які дає професійна діяльність, оскільки «почуття приналежності, гідна

професія, прилученість до системи цінностей так само істотні для психологічного благополуччя, як безпека, любов і самоповага.

Потенційно професії типу «людина-людина» дають можливість самореалізації за рахунок сильного емоційного залучення до діяльності. Виходячи зі дослідження, А. Маслоу самоактуалізація є найвищою потребою людини, відповідно до «піраміди потреб». Відповідно до теоретичних положень, людина здатна до задоволення більш високих (з піраміди) потреб тільки після того, як задоволені нижчі. Тому, щоб працівник зміг самоактуалізуватися, необхідно задовольнити всі інші потреби відповідно до піраміди. Суспільство може процвітати, якщо воно знаходить шляхи розвитку здорових, сильних, розумово повноцінних особистостей. Поступ суспільства відбувається не революційним шляхом, не соціальними перетвореннями, а задоволенням гуманістичних потреб людини.

Зниження вигорання працівника на роботі можливе завдяки розвитку самоактуалізації кожної особистості. Отже, для умов нашого дослідження найбільш підходить теорія самоактуалізації А. Маслоу, де запропоновано наступні характеристики людини: яскравіше і чіткіше сприйняття реальності; спонтанність; орієнтування на вирішення проблеми; пошук усамітнення для зосередження; незалежність у мисленні; щира доброта; повага; почуття гумору; креативність; відкритість; усвідомлення власної недосконалості [6].

Професії характеризуються тим, що сам суб'єкт діяльності є первинним інструментом своєї роботи, а для побудови взаємин з працівником виявляється недостатнім тільки використання методичних прийомів; діяльність професіонала комунікативних професій передбачає особистісну залученість, відкритість відносин, вміння співпереживати й співчувати, а також здатність розуміти інтереси іншої людини; висока відповідальність за результат комунікації, відсутність мотиваційного підкріплення (позитивного зворотного зв'язку); висока динамічність і велика кількість випадкових контактів; високі вимоги до самоконтролю і інтерперсональної чуливості [4, с. 87].

Емоційне вигорання розуміється як один із захисних механізмів, що проявляється в певному емоційному відношенні фахівця до своєї професійної діяльності. На початкових стадіях розвитку це може бути переживання психотравмуючих обставин, а при сильному розвитку, симптоми можуть перейти до більш небезпечних розладів. Слід зазначити, що емоційне вигорання носить професійно обумовлений характер, яке визначається відмінностями професійної діяльності та динамічними характеристиками особистості.

Висновок. Отже, для профілактики професійного вигорання необхідно:

- використати «технічні перерви», що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);
- освоїти шляхи управління професійним стресом – зміна соціального, психологічного та організаційного оточення на робочому місці;
- освоїти прийоми релаксації, візуалізації, ауторегуляції, самопрограмування;
- прагнути професійно розвиватися і самовдосконалюватися (обмін професійною інформацією за межами власного колективу через спілкування на курсах підвищення кваліфікації, конференціях, симпозіумах, конгресах);
- змінити відношення до життя, до його сенсу, сприймати ситуації вигорання як можливості переглянути і переоцінити своє життя, зробити її більш продуктивною для себе;
- підтримувати фізичну форму (збалансоване харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від тютюну).

З метою спрямованої профілактики професійного вигорання слід намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження; вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі; не намагатися бути кращим завжди і у всьому.

Перспективи подальших досліджень проблеми емоційного вигорання ми вбачаємо у поглибленні теоретичних уявлень працівників комунікативних професій про симптоми, чинники та стадії емоційного вигорання, у розробленні системи профілактичних та комбінованих заходів, спрямованих на попередження та подолання емоційного вигорання.

Література

1. Бойко В. В. Вплив особистісних характеристик працівників сфери послуг на формування синдрому емоційного виснаження / [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ua-referat.com>.
2. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання / [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/pdf>.
3. Литвиненко Д. М. Індивідуально-психологічні особливості особистості працівників ове на різних етапах професійної адаптації / [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://puczu.edu.ua/sciencearchive>.
4. Піз А. Нова мова рухів тіла: Бізнес та взаємовідносини [Текст]: А. Піз. – К.: Влада, 2014. – 327 с.
5. Чапак Я. В., Коновчук Н. С. Попередження та профілактика виникнення емоційного вигорання у представників різних професій/ [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rusnauka.com/7_NMIV_2010/Psihologia/60196.doc.htm.
6. Самоактуалізація – орієнтир для личностного росту / [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://web.archive.org/web/20040201234258/http://vikrob.narod.ru/samoal.htm>.

Стаття надійшла до редакції 25.03.2015

УДК 330.12

Грабовський Р. С., к.е.н., в.о. доцента ¹©

E-mail: romansg@ukr.net,

Тимчишин О. Р., науковий співробітник², **Бренич Х. Р.**, асистент[©]

¹ Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького, Львів, Україна,

² Інститут сільського господарства Карпатського регіону НААН, с. Оброшино, Україна

ПЕРСПЕКТИВИ УТВОРЕННЯ КЛАСТЕРІВ У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Проаналізовано перспективи утворення кластерів у Львівській області та описано їх переваги. Наведено алгоритм дій майбутніх суб'єктів кластера. Виділено основні види кластерів, які доцільно створити у досліджуваному регіоні та підприємства, які можуть стати ядрами таких кластерних утворень. Описано роль кластеризації в АПК Львівської області у цілому та тваринництві зокрема і вказано учасників такого кластера.

Ключові слова: кластер, тваринництво, регіон, ефективність, учасники кластера