

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРА ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ З ЙОГО ПСИХОЛОГІЧНИМ І СОЦІАЛЬНИМ БЛАГОПОЛУЧЧЯМ

Тема емоційного вигорання лише в останні роки набуває популярності у вітчизняній науковій спільноті. На сьогодні, можна знайти чимало літератури на тему емоційного вигорання вчителів, вихователів, директорів або топ-менеджерів. Однак, дуже мало уваги приділено саме працівникам-виконавцям, менеджерам середньої ланки, які є водночас і керівниками і виконавцями в певній мірі та найбільше контактують з людьми. Якщо про емоційне вигорання працівників сфери «Людина — Людина» існує незліченна кількість літератури, то про вплив на його розвиток психологічного і соціального благополуччя особи важко знайти ґрунтовні дослідження. Ще менше уваги приділено цій проблемі серед менеджерів по роботі з клієнтами, що й визначає потребу й актуальність її дослідження в межах магістерської роботи.

Термін «емоційне вигорання» було запропоновано ще у 1974 р. американським психіатром Х.Дж. Фройденбергом для характеристики психологічного стану здорових людей, які знаходилися в інтенсивному контакті із клієнтами в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги [1]. К. Маслач, і С. Джексон розглядали вигорання як «певну реакцію на досить тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, що включає у себе такі три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень» [3].

Існують дослідження про те, що саме особистісні характеристики людей, що приходять у певну професію, разом із характером професійної діяльності, відіграють найбільш значущу роль в формуванні синдрому емоційного вигорання. Тому, «вигорання — це результат невідповідності між особистістю і роботою. Збільшення цієї невідповідності підвищує ймовірність виникнення вигорання» [2, с. 175].

Під загальною назвою «менеджер по роботі з клієнтами» можна об'єднати дуже багато працівників сфери «Людина — Людина». Це і оператори кол-центрів, і консультанти, і різного роду агенти; сюди ж входить ціла низка сучасних професій, яких на сайтах вакансій навіть не перекладають на українську мову: Customer Support Representative, Client Manager, Welcome Manager, Sales Manager, Support Engineer, Customer Service Manager, та багато інших. Робота на таких позиціях передбачає постійну комунікацію із великим потоком людей віч-на-віч, по телефону чи у чатах та надання їм якісної технічної підтримки. У таких великих містах України, як Київ, Львів, Дніпро та інших, концентруються десятки компаній, які пропонують вищезгадані вакансії. У більшості випадків, такими спеціалістами є молоді люди віком від 18 до 30-35 років.

Так, керівники приватних компаній зацікавлені у профілактиці емоційного вигорання серед працівників, адже від цього залежить й успіх самої компанії. Проте, досить часто, проблеми вирішуються із акцентом на умови праці та відносини всередині компанії, а оцінка впливу психологічного й соціального благополуччя кожного окремого працівника на його емоційний стан на роботі не завжди має місце, і на це є об'єктивні причини.

У межах даного магістерського дослідження, ми маємо на меті визначити характер взаємозв'язку між емоційним вигоранням менеджера по роботі з клієнтами із його соціальним та психологічним благополуччям. Об'єктивно оцінити рівень емоційного вигорання та психологічного й соціального благополуччя допоможуть методики Масlach (професійне вигорання), Головахи (соціальне самопочуття) і К.Раффа (психологічне благополуччя). Разом із тим, будуть розглядатися методи профілактики емоційного вигорання менеджерів на робочому місці.

Якщо визначити характер взаємозв'язку емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним і соціальним благополуччям, це потенційно дасть поштовх до розробки нових різнопланових та більш індивідуальних методів боротьби з емоційним вигоранням

на робочому місці. Адже в світлі того, що ринок праці у ХХІ ст. динамічно змінюється, з'являються нові професії і безліч нових варіантів роботи щодень, ми повинні шукати нові підходи до розуміння та боротьби з емоційним вигоранням із акцентом на індивідуальні особливості працівників.

Список використаних джерел

1. Бочкарева Е.Н. Взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра. Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2016. Т. 13. № 3. С. 576 – 587.
2. Лазарева Н.В. Диагностика синдрома эмоционального выгорания. Школьные технологии. 2009. №1. С. 171 – 176.
3. Maslach C. Burnout. The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall; 1982.