

УДК 159.9

DOI 10.25799/AR.2019.43.1.085

Эмоциональное выгорание у лидеров групп в конфликтных ситуациях для развития профессиональной деятельности

Коннова Алена Алексеевна

Студент,
Московский государственный университет технологий и управления,
109004, Российская Федерация, Москва, ул. Земляной Вал, 73;
e-mail: kit-kaat@bk.ru

Гутарова Ирина Анатольевна

Студент,
Московский государственный университет технологий и управления,
109004, Российская Федерация, Москва, ул. Земляной Вал, 73;
e-mail: ms.irin@inbox.ru

Прусакова Ксения Вячеславовна

Студент,
Московский государственный университет технологий и управления,
109004, Российская Федерация, Москва, ул. Земляной Вал, 73;
e-mail: ksenia120309@mail.ru

Шарин Владислав Сергеевич

Студент,
Московский государственный университет технологий и управления,
109004, Российская Федерация, Москва, ул. Земляной Вал, 73;
e-mail: tdka9@mail.ru

Аннотация

Наблюдаемые или фиксируемые выражения социально-психологической реальности, которые оказывают воздействие на все психологические выражения индивидов, считаются психологическими факторами. Выражение конфликтности специалиста зависит и от характеристики эмоциональной, коммуникативной сферы, адаптивного потенциала личностей и др. Одним из таких вероятных факторов конфликтности является эмоциональное выгорание специалистов. В современных условиях приватизации компаний существуют факты подавления инициативы сотрудников, что стремительно уменьшает степень их предпринимательства. В связи с этим в статье предпринята попытка научной трактовки лидерства как фактора возникновения конфликтов в компании. Трудности лидерства в компаниях в минувшие годы стали предметом изучения для менеджеров и объектом изучения различных научных школ. Научные школы трактуют

лидерство с позиций социальной диагностики личности, экономического и финансового поведения и воздействия внешних факторов на развитие и формирование профессионально компетентного индивида. Анализ лидерства как объекта изучения и управления подразумевает наиболее подробные подходы к раскрытию признаков лидерства в компаниях. Это связано с тем, что в основании управляющей должности всегда лежат индивидуальные свойства и характеристики сотрудника, его профессиональные коммуникативные умения, компетенцию, психологическую и социальную устойчивость.

Для цитирования в научных исследованиях

Коннова А.А., Гутарова И.А., Прусакова К.В., Шарин В.С. Эмоциональное выгорание у лидеров групп в конфликтных ситуациях для развития профессиональной деятельности // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 1А. С. 370-380.

Ключевые слова

Психология, эмоции, лидер, конфликт, деятельность

Введение

Синдром эмоционального выгорания – это такое состояние физического и эмоционального истощения, которое является итогом чрезмерной работы, высоких требований к самому себе и непрерывного стресса. Выражается как в формах физической усталости, так и в чувствах психологической и эмоциональной истощенности.

Факторов эмоционального выгорания множество и, в основном, они связаны с исполнением профессиональных обязанностей: очень много работы без отдыха и общения с окружающими, недостатки взаимоотношений с близкими людьми, большой круг обязанностей, недосып. Кроме того, способствовать формированию эмоционального выгорания могут определенные черты характера. К примеру, перфекционизм, пессимизм, стремление контролировать все аспекты работы и своей жизни, нежелание делегировать круг обязанностей.

Эмоциональное выгорание происходит постепенно, оно скапливается неделями и даже месяцами, отравляя и истощая организм человека. В связи с этим одной из основных задач при его искоренении является своевременное определение симптомов. Наиболее типичные: отсутствие мотивации, усталость, ухудшение качества работы, отсутствие удовлетворенности работой и жизнью, когнитивные проблемы, фрустрация, цинизм и другие негативные эмоции.

Основная часть

В 1974 г американский психиатр Х.Дж. Фрейденберг ввел понятие «синдром эмоционального выгорания». Данное понятие происходит от выражения «burnout», которое переводится как «сгорание» или «выгорание». Х. Дж. Фрейденберг вывел этот термин для характеристики психологического положения человека, его деморализаций, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у сотрудников психиатрического учреждения, которые находятся в интенсивном и тесном общении с клиентом (пациентом) в эмоционально перегруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

При наличии всех данных признаков появляется состояние, которое известный современный русский психолог Леонид Китаев-Смык оценивает как связанное с потерей

ценности жизни, равнодушием. Личность внешне может сохранить респектабельность, но быть с «пустым» взглядом и отсутствием интереса к миру.

Одним из показателей эмоционального выгорания в профессиональной деятельности является состояние психического стресса, вызванного конфликтами, сложностями в решениях трудных социальных проблем, которые приводят к хронической тревоге, ощущениям постоянного дискомфорта, разочарования, пессимизма.

Хроническое пребывание в состоянии повышенной тревожности и вызванного им дискомфорта негативно воздействует на здоровье человека, сопровождается соответствующими симптомами и приводит к бессознательному волнению, беспокойству, различным расстройствам. По данным Американского национального института здоровья и безопасности (NIOSH), сегодня более 35 миллионов человек в мире страдают от проблем, которые связаны с профессиональным выгоранием. Результаты исследований, которые проведены консалтинговой группой «Мой голос», показывают, что британские компании ежегодно тратят около 13 миллионов фунтов на оплату труда сотрудников, которые болеют из-за всевозможных профессиональных перегрузок.

Жизнь в состоянии постоянного беспокойства приводит к тому, что у человека развиваются пре-невротические состояния и гипертрофированное восприятие окружающего мира как среды, которая несет опасность. В связи с этим возникают угрозы его психическому здоровью, что отрицательно сказывается на работоспособности и профессиональной деятельности работников.

Существует множество факторов, которые воздействуют на эмоциональные состояния сотрудника и приводят к эмоциональному выгоранию.

Во-первых, от выгорания больше всего страдают те профессии, в которых люди много занимаются и взаимодействуют с разными людьми. Прежде всего, это медицинские и социальные работники, консультанты, преподаватели, работники правоохранительных органов, психологи, менеджеры по персоналу.

Во-вторых, в «группу риска» входят лица, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт: имеют низкую заработную плату, плохие условия труда, не обеспечены жильем и т.д. Профессиональные качества и индивидуальные психологические особенности менеджеров иногда приводят к принятию ошибочного управленческого решения, и это становится серьезной причиной для вхождений сотрудника в «группу риска».

В-третьих, эмоциональное выгорание больше ощущается работниками, чья профессиональная деятельность осуществляется в условиях постоянной нестабильности и страха потерять работу.

В-четвертых, на фоне непрерывного стресса признаки эмоционального выгорания выражаются в тех ситуациях, когда человек находится в новой, необычной среде, в которой необходимо действовать быстро и эффективно. Часто в данных случаях новый работник остро осознает свою некомпетентность. В данной ситуации признаки профессионального выгорания могут возникнуть после 6 месяцев работы.

В-пятых, синдром выгорания чаще встречается у жителей мегаполисов, живущих в условиях навязанного общения и взаимодействия со значительным количеством незнакомцев [Александрова, 2013, 34].

Этот список профессий и факторов можно дополнить. Считается, что синдром выгорания формируется у тех лиц, профессия которых требует длительного пребывания в экстремальных условиях, при постоянном повышении уровня нервно-психического стресса без должного отдыха.

И речь идет не только о чисто физиологических факторах, которые связаны с условиями труда: высокая физическая активность, вибрация, повышенная скорость, значительное количество информации, которая перегружает зрительные, слуховые и кинестетические анализаторы. Это, прежде всего, психологические и организационные сложности, необходимость непрерывно быть в форме, невозможности выбрать контингент для профессионального общения, отсутствие достаточной эмоциональной разрядки, значительное количество контактов в рабочее время, несбалансированный рабочий день, отсутствие позитивных факторов.

Психологи полагают, что те, кто вынужден общаться с людьми, находящимися в негативных эмоциональных состояниях, которые имеют разные физические и психические дефекты, в особенности быстро подвергаются негативным проявлениям синдрома [Андреева, 2015, 47].

Личным ресурсом для преодоления и снижения риска выгорания является высокий уровень эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект – это совокупность умственных способностей, которые обеспечивают распознавание, понимание и контроль как своих собственных эмоций, так и эмоций иных людей для успешного достижения этой цели. Формирование эмоционального интеллекта, управления собственными эмоциями и эмоциями иных людей положительно сказывается на межличностном взаимодействии, снижает риск профессионального выгорания [Пальчевская, Куимова, 2015, 51].

Восстановлению эмоциональной иммунной системы также способствует:

- структурирование и организации рабочих мест;
- оптимизация профессиональных нагрузок;
- разъяснения работнике его места в организации, функций, прав и должностных обязанностей;
- создание благоприятного психологического климата в коллективах;
- поддержание дружеских отношений с коллегами;
- обсуждение с работниками критериев и перспектив профессионального роста;
- избегание чрезмерной конкуренции;
- создание и поддержание корпоративных традиций (деловой стиль одежды, встречи с коллегами, совместный отдых и т.д.);
- внедрение форм моральных и материальных поощрений;
- создание условий для профессионального развития [Игумнова, 2013, 83].

Другим способом предотвращения эмоционального выгорания является поддержание себя в хорошей форме, полноценный отдых, соблюдение режима сна, сбалансированное питание. Так, эмоциональное выгорание является не просто итогом стресса, но результатом неконтролируемого стресса. Эмоциональное истощение характеризуется безразличием, эмоциональным истощением, чувством некомпетентности, отрицательным профессиональным самовосприятием. Выгорание приводит к неопределенности, чувству невостребованности, удаленности от коллег, раздражению, разочарованию в отношении к работе.

Каждый специалист, который ежедневно сталкивается с другими людьми в своей практике, испытывает напряжение и, если это общение является интенсивным и сложным, постепенно специалист становится все более уставшим, изнуренным, испытывает нежелание работать и качественно выполнять свои обязанности. В данной ситуации говорят о синдроме эмоционального выгорания.

Его симптомы с недостаточной осведомленностью зачастую воспринимаются руководствами как проблема «плохих» сотрудников. Есть штрафы, которые усугубляют

ситуацию. Однако осознание проявлений эмоционального выгорания может помочь менеджеру понять подчиненного в течение этого периода жизни и предотвратить чрезмерное развитие этого синдрома.

- лелеет чувство незаменимости,

- нарушает сон и питание,

- отбрасывает другие хобби и интересы, ограничивает не связанные с работой контакты,

- вытесняет из сознаний текущие трудности, не думает о неудачах и разочарованиях,

- не получает похвалы, положительных оценок, адекватных, по его мнению, затраченных усилий, затем происходит активное потребление личных ресурсов без притоков позитивных эмоций, и тогда начинают наблюдаться следующие явления, которые свидетельствуют об истощениях: чувство усталости, бессонницы, рассеянности, угрозы несчастных случаев, травм.

Признаки выгорания:

- склонность приписывать вину за свои неудачи другим,

- критически-скептическое восприятие коллег,

- бесчеловечное, равнодушное, циничное отношение к людям,

- нежелание выполнять свои обязанности, отсутствие инициативности, выполнение заданий при минимальных требованиях;

- чувство скуки и разочарования в работе и жизни в целом;

- искусственное продление перерывов в работе, отпусков (к примеру, из-за отпуска по болезни), опоздания, ранний уход с работы, отсутствие во время службы;

- акцент на материальном аспекте при неудовлетворенности работой;

- снижение концентрации внимания, негибкость мышления, недостаток воображения.

Эмоциональному выгоранию подвержен каждый человек.

Как правило, профессиональное эмоциональное выгорание – это защитная реакция нашей психики на те или иные неблагоприятные факторы. Примерно по той же модели из врачей с течением времени получают отъявленные циники – иначе просто не получается. Главное отличие здесь в том, что с цинизмом можно вполне успешно работать дальше, а вот эмоциональное выгорание сотрудников становится значительной проблемой как для самих работников, так и для предприятия. Причем если не обращать на это состояние никакого внимания, оно может привести к печальным результатам, например, к депрессии или неврозу.

Если говорить о наиболее частных причинах эмоционального выгорания, то для начала разделим их на две условные группы: психологического и физиологического уровня. Следует заметить, что данные группы взаимосвязаны, и главную роль в формировании профессионального выгорания играют именно психологические причины (и это логично, иначе бы мы говорили только о физическом истощении).

Де факто во многих случаях основной причиной этого состояния выступает хроническое напряжение из серии «Не успели помочь одному человеку, как тут же не успели помочь другому». Постоянные авралы и работа на пределе сил нередко приводят к тому, что организм пытается защититься от таких нагрузок. Большинство из нас может преодолеть различные трудности на своем пути (личном или рабочем). Например, какое-то время работать в две смены и/или без выходных. Мы способны напрячься, чтобы достигнуть некой цели, после чего организму обязательно нужно время на расслабление, восстановление, отдых.

Один из ключевых факторов в данном случае – наличие цели. Когда достижимой цели нет, работать на пределе сил приходится постоянно, и конца и края такому режиму не видно,

ситуация в корне меняется. Используя все имеющиеся физические и психические силы организм не успевает восстановиться, теряет резервы, переходит на режим экономии ресурсов и ищет способы защиты. Следствием всего этого может стать эмоциональное выгорание [Пугачев, 2016, 101].

Конечно, резервы энергии у всех разные, и то, что одному удается без проблем, другому категорически не подходит. Например, кто-то может адаптироваться к сложному графику и после 24-часовой смены пойти на встречу с друзьями; другие же чувствуют полный упадок сил после 8-9 часов работы. Все это абсолютно нормально. Существует теория, что организм вырабатывает столько энергии, сколько нужно, чтобы покрыть наши потребности, и еще чуть-чуть. Однако в случае с эмоциональным выгоранием этого не происходит. Почему? Ответ надо искать в психологических причинах.

Изначально в основе эмоционального выгорания лежат именно психологические причины, и часто они связаны с неудовлетворенностью результатами работы. Как мы уже говорили, это может быть отсутствие цели и, соответственно, результата как такового: авралы становятся бесконечными, и окончание одной задачи не приносит радости, а лишь означает начало нового аврала. Постоянное функционирование в таком режиме очень тяжело – не только физически, но и психологически. Отсутствие удовлетворенности от итогов работы, от самого факта завершения проекта весьма негативно влияет на отношение к собственной деятельности, а организм не только не успевает восстановиться физически, но и постоянно испытывает истощение на эмоциональном уровне. Отсюда и появляется выгорание.

Также оно может быть связано с изначально идеалистичным представлением о смысле работы, предназначении сотрудника, что разбивается о суровую реальность. Чем выше были эмоциональные ожидания («Мы будем спасать мир!», «Мы поможем тысячам людей!»), тем выше шанс, что их «неоправдание» может привести к рассматриваемому синдрому [там же, 65].

Важна не только отдача от работы, но и сам процесс ее выполнения. В частности, постоянное эмоциональное и/или временное давление (например, со стороны начальника, коллег и т.д.) также сказывается не слишком позитивно. Это в чем-то близкий первому, но все же другой аспект, вызывающий эмоциональное выгорание и объясняющийся тем же принципом: невозможно постоянно работать на пределе возможностей.

Среди факторов эмоционального выгорания также можно отметить слишком высокие требования к самому себе, к получаемым результатам, к карьерному росту – словом, все, что присуще перфекционистам. Недостижение завышенных планок приводит к тому, что первоначальный энтузиазм начинает уменьшаться и способен уйти в глубокий минус, то есть в апатию, равнодушие, раздражение, отвращение и т.д.

На развитие эмоционального перенапряжения влияют как объективные внешние обстоятельства трудовой среды, так и личностные особенности человека.

Стресс, в том числе и профессиональный, развивается в три стадии:

Первая – стадия тревоги, когда мобилизуются защитные механизмы человека. Если на человека обрушились громадные объемы работы, он аккумулируется и начинает работать сверх силы, чтобы выполнить порученное дело.

Вторая – стадия сопротивляемости, когда человек пытается приспособиться к действию стрессорного фактора. Однако, когда адаптационные способности человека по преодолению стрессовой ситуации превышены, развивается третья стадия.

Третья – истощение, которая рассматривается, как проявление СЭВ.

В структуре СЭВ выделяют три фундаментальных компонента: эмоциональное истощение,

деперсонализация, редукция профессиональных достижений [Шорохова, 1983, 43].

Эмоциональное истощение выражается чувством усталости, опустошения. Эмоции становятся блеклыми, человек ощущает, что не способен ощущать ту гамму чувств, что раньше. В целом в профессиональной сфере (а затем и в личной) превалируют негативные эмоции: раздражительность, подавленность.

Деперсонализация характеризуется восприятием людей скорее не как личностей, а как объектов, общение с которыми происходит без эмоционального вовлечения. Отношение к клиентам (пациентам, ученикам) становится бездушным, циничным. Контакты становятся формальными и обезличенными.

Редукция профессиональных достижений характеризуется тем, что человек начинает сомневаться в своем профессионализме. Достижения и успехи на трудовом поприще кажутся незначимыми, а перспективы в карьере – нереальными. Появляется безразличие к работе.

Синдром эмоционального выгорания неизменно отражается не только на профессионализме человека, но и на психическом и физическом здоровье.

Так, принято выделять несколько групп симптомов, свойственных СЭВ:

Физические симптомы – усталость, головная боль, головокружение, потливость, мышечная дрожь, нарушения сна, диспептические расстройства, колебания артериального давления, изменение веса, одышка, метеочувствительность.

Эмоциональные симптомы – пессимизм, цинизм, чувства беспомощности и безнадежности, тревога, подавленное настроение, раздражительность, чувство одиночества, чувство вины.

Изменения в интеллектуальной сфере – потеря интереса к получению новой информации, потеря интереса к жизни, отсутствие желания разнообразить свой досуг.

Поведенческие симптомы – длительная рабочая неделя, усталость при выполнении рабочих обязанностей, необходимость делать частые перерывы в работе, безразличие к еде, пристрастие к алкоголю, никотину, импульсивные поступки.

Социальные симптомы – отсутствие желания принимать участие в общественной жизни, скудное общение с коллегами и родными, изоляция, ощущение непонимания другими людьми, чувство нехватки моральной поддержки [Солодкова, 2011, 59].

Профессиональное «выгорание» сотрудников вызывает снижение доброй воли, общения, снижения позитивных эмоциональных отношений ко всем людям, не только осужденным. Это увеличивает агрессивность, раздражительность, негатив, обиду, подозрительность. Эти изменения косвенно стимулируют развитие вины и приводят к возникновению личного конфликта. Как это ни парадоксально звучит, но синдром «выгорания» в какой-то степени является защитным механизмом, так как позволяет людям дозировать и экономно расходовать свои энергетические ресурсы. Но это утверждение верно только тогда, когда речь идет о началах формирования этого государства. На наиболее поздних этапах выгорание оказывает негативное влияние на выполнение профессиональных обязанностей и отношения с окружающими. Синдром выгорания имеет множество последствий, начиная от усталости, неспособности сосредоточиться, нарушений сна и заканчивая раздражительностью, беспокойством и депрессией. Одним из значительных признаков «выгорания» является потеря интереса к работе. Поэтому синдром «выгорания» оказывает негативное влияние не только на профессиональную деятельность, но и в целом уменьшает качество жизни людей.

В настоящее время во всем мире понимают значительность ущерба для экономики стран и организаций, который приносит синдром профессионального выгорания у работников.

Это и снижение эффективности в работе, и пропуски работы по больничному листу, и увеличение расходов на медицинское обслуживание.

Поэтому вопросам профилактики и коррекции профессионального выгорания в развитых странах уделяют значительное внимание. В этом направлении проводятся исследования, разрабатываются новые методы и вносятся различные поправки в трудовое законодательство, призванные решать эту проблему.

Различные фирмы-гиганты устанавливают внутренним регламентом правила и нормы, призванные обеспечить недопущение этого синдрома.

Так, например, в некоторых европейских странах в больших фирмах существуют разгрузочные комнаты, где работники могли бы отдохнуть и восстановиться, также за счет фирмы сотрудники могут посещать психолога.

В call-центрах Америки в рамках эксперимента разрешали не сидеть на одном месте во время разговора, а давали возможность передвигаться по офису, перекидывать различные предметы и смотреть телевизор с выключенным звуком. Наблюдение за таким режимом работы позволило отметить повышение эффективности работы, которое проявлялось в уменьшении количества жалоб, а при опросах клиентов большей удовлетворенностью работой центров. А также меньшей усталостью сотрудников в процессе трудовой деятельности, что, конечно же, объясняется взаимозависимыми факторами.

Известная всем компания Гугл, находящаяся в авангарде передовых технологий, с особым вниманием относится к творческому потенциалу своих работников. Здесь прекрасно понимают, что синдром эмоционального выгорания в первую очередь сказывается именно в этой сфере деятельности работников корпорации, и поэтому уделяют особое внимание предотвращению данного явления у себя в организации. Они являются лидерами не только в IT технологиях, но и в организации трудовой деятельности. Компания Гугл проявляет максимальную заботу о сотрудниках, с учетом индивидуальных особенностей каждого из них. Осознавая, что люди разные и имеют разные потребности, они готовы предоставить им наилучшие условия организации труда и отдыха.

В первую очередь компания отказалась от нормированного рабочего дня и обязательного посещения рабочего места, поэтому работники сами могут выбирать, где им удобнее работать и в какое время.

При компании созданы детские центры, которые работают с детьми от 3 месяцев. То есть родители могут не переживать о детях и доверить их профессиональным няням [Пальчевская, Куимова, 2015, 63].

Компания закупила дорогое оборудование для релаксации – кресла-коконы для релаксации и стимулирования творческого процесса, которыми сотрудники фирмы могут воспользоваться в любое для них удобное время.

Не менее оригинально компания подходит к проведению отпусков сотрудников, обеспечивая сотрудников реализацией их мечты, желают ли они провести отдых в Гималаях или полетать на аэроплане. Этим подходом они обеспечивают высокую эффективность сотрудников в работе.

Интересен подход к профилактике профессионального выгорания в Японии. Японские компании тоже известны своей эффективностью труда и высокими результатами в сфере разработки технологий и высоким качеством в сфере обслуживания. Япония – страна, где преобладает коллективистский тип общества, который подразумевает приоритет цели коллектива над целями личности, смогла далеко продвинуться в направлении согласования

потребностей коллектива и личности.

Одним из самых ярких примеров можно назвать специальные комнаты, где работник мог бы выплеснуть агрессию, накопившуюся в результате плотного и частого взаимодействия в коллективе при жесткой субординации. В таких комнатах разрешается кричать, бить грушу и разбивать посуду. В Астане уже тоже существуют подобные комнаты для снятия напряжения, в которых клиентам разрешается крушить мебель и бить посуду.

Также в Японии во многих фирмах для стимулирования творческого процесса поощряется любая креативность. Премии выдаются за изобретения, которые, возможно, никогда не пригодятся, тем самым поощряя людей к инициативе.

В японских авиакомпаниях принято раз в неделю собирать всех стюардесс в группу, где бы они свободно могли обсудить свою работу, сложные случаи и сложных клиентов, получить совет, а главное, поддержку в лице своих коллег. Тем самым снимая внутреннее напряжение и агрессию, накопившиеся за это время в результате выполнения ими их профессиональных обязанностей [Свеницкий, 2014, 62].

В некоторых японских компаниях ставят в кабинетах перекладины, на которых можно было бы подтягиваться и разминать спину, а также столы и стулья с возможностью менять высоту, что дает возможность изменять положение тела для уменьшения усталости.

Заключение

На современном этапе развития на постсоветском пространстве также осознаются негативные последствия данного феномена. И, перенимая опыт зарубежных передовых компаний и адаптируя его с учетом культурных особенностей стран, в практику стали вводить меры по профилактике и коррекции профессионального выгорания.

Одним из таких способов можно назвать ставшие модными выездные тимбилдинги или, как их еще называют, тренинги командообразования. Они обеспечивают сотрудников не только качественным досугом и отдыхом от трудовых будней, но и новыми впечатлениями, а также сближают сотрудников коллектива, создавая атмосферу доверия и поддержки.

Это прямым образом влияет на общую атмосферу в коллективе, что создает условия, способствующие предотвращению профессионального выгорания.

Библиография

1. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. М.: Сфера, 2013. 335 с.
2. Андреева Г.В. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2015. 363 с.
3. Игумнова Г.В. Эмоциональное выгорание как фактор конфликтности специалиста // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2013. № 10-3. С. 486.
4. Пальчевская Е.С., Куимова М.В. О профилактике эмоционального выгорания // Молодой ученый. 2015. № 9. С. 1266-1267.
5. Пугачев В.П. Руководство персоналом организации. М.: Аспект-Пресс, 2016. 67с.
6. Райкова Е.Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий // Молодой ученый. 2011. № 5. Т.2. С. 92-97.
7. Свеницкий А.Л. Социальная психология управления. СПб., 2014. С.143-167
8. Скотт Дж.Г. Конфликты, пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 2011. С. 95-104.
9. Солодкова Т.И. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс преодоления синдрома выгорания и его развитие у педагогов: дис. ... канд. псих. наук. Иркутск, 2011. 160 с.
10. Шорохова Е.В. (ред.) Социально-психологические проблемы производственного коллектива. М.: Наука, 1983. С. 240.
11. Naisberg-Fennig S. et al. Personality characteristics and proneness to burnout: A study among psychiatrists // Stress Medicine. 1991. Vol. 7. Is. 4. P. 201-205.

Emotional burnout of group leaders in conflict situations for the development of professional activity

Alena A. Konnova

Graduate Student,
Moscow State University of Technology and Management,
109004, 73, Zemlyanoi Val st., Moscow, Russian Federation;
e-mail: kit-kaat@bk.ru

Irina A. Gutarova

Graduate Student,
Moscow State University of Technology and Management,
109004, 73, Zemlyanoi Val st., Moscow, Russian Federation;
e-mail: ms.irin@inbox.ru

Kseniya V. Prusakova

Graduate Student,
Moscow State University of Technology and Management,
109004, 73, Zemlyanoi Val st., Moscow, Russian Federation;
e-mail: ksenia120309@mail.ru

Vladislav S. Sharin

Graduate Student,
Moscow State University of Technology and Management,
109004, 73, Zemlyanoi Val st., Moscow, Russian Federation;
e-mail: tdka9@mail.ru

Abstract

The observed or fixed expressions of social and psychological reality which make impact on all psychological expressions of individuals are considered as psychological factors. Expression of conflict behavior of the expert depends also on characteristic of the emotional, communicative sphere, adaptive potential of persons, etc. One of such probable factors of conflict behavior is emotional burning out of experts. In modern conditions of privatization of the companies there are facts of suppression of an initiative of employees that promptly reduces extent of their business. In this regard in article an attempt of scientific interpretation of leadership as factor of emergence of the conflicts in the company is made. Difficulties of leadership in the companies in the last years became a studying subject for managers and object of studying of various schools of sciences. Schools of sciences treat leadership from positions of social diagnostics of the personality, economic and financial behavior and impact of external factors on development and formation of professionally competent individual. The analysis of leadership as object of studying and management means the most detailed approaches to disclosure of signs of leadership in the

companies. It is connected with the fact that in the basis of the operating position individual properties and characteristics of the employee, his professional communicative abilities, competence, psychological and social stability always lie.

For citation

Konnova A.A., Gutarova I.A., Prusakova K.V., Sharin V.S. (2019) Emotsional'noe vygoranie u liderov grupp v konfliktnykh situatsiyakh dlya razvitiya professional'noi deyatel'nosti [Emotional burnout of group leaders in conflict situations for the development of professional activity]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 8 (1A), pp. 370-380.

Keywords

Psychology, emotions, leader, conflict, activity.

References

1. Aleksandrova E.V. (2013) *Sotsial'no-trudovye konflikty: puti razresheniya* [Socio-labor conflicts: ways to resolve]. Moscow: Sfera Publ.
2. Andreeva G.V. (2015) *Sotsial'naya psikhologiya* [Social Psychology]. Moscow: Aspekt-Press Publ.
3. Igumnova G.V. (2013) Emotsional'noe vygoranie kak faktor konfliktnosti spetsialista [Emotional burnout as a factor of conflict of a specialist]. *Mezhdunarodnyi zhurnal prikladnykh i fundamental'nykh issledovaniy* [International Journal of Applied and Fundamental Research], 10-3, p. 486.
4. Naisberg-Fennig S. et al. (1991) Personality characteristics and proneness to burnout: A study among psychiatrists. *Stress Medicine*, 7, 4, pp. 201-205.
5. Pal'chevskaya E.S., Kuimova M.V. (2015) O profilaktike emotsional'nogo vygoraniya [On the prevention of burnout]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 9, pp. 1266-1267.
6. Pugachev V.P. (2016) *Rukovodstvo personalom organizatsii* [Management staff of the organization]. Moscow: Aspekt-Press Publ.
7. Raikova E.Yu. (2011) Terapiya i profilaktika professional'nogo vygoraniya u predstavitelei pomogayushchikh professii [Therapy and prevention of professional burnout in representatives of helping professions]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 5, 2, pp. 92-97.
8. Scott J.G. (2011) *Konflikty, puti ikh preodoleniya* [Conflicts and ways to overcome the]. Kiev: Vneshtorgizdat Publ.
9. Shorokhova E.V. (ed.) (1983) *Sotsial'no-psikhologicheskie problemy proizvodstvennogo kollektiva* [Socio-psychological problems of the production team]. Moscow: Nauka Publ.
10. Solodkova T.I. (2011) *Emotsional'nyi intellekt kak lichnostnyi resurs preodoleniya sindroma vygoraniya i ego razvitiya u pedagogov. Doct. Dis.* [Emotional intelligence as a personal resource to overcome the burnout syndrome and its development in teachers. Doct. Dis.]. Irkutsk.
11. Svetsitskii A.L. (2014) *Sotsial'naya psikhologiya upravleniya* [Social psychology of management]. St. Petersburg.