

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

На правах рукописи

ОГАНЕЗОВА СУСАННА ВЛАДИМИРОВНА

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СПЕЦИАЛИСТА
ПО РЕКЛАМЕ И СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ**

автореферат магистерской работы

направления подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью»
юридического факультета

Саратов, 2022 год

Работа выполнена на кафедре социальных коммуникаций Саратовского государственного университета

Научный руководитель – д. соц. н., профессор Голуб О.Ю.

Выпускающая организация – юридический факультет ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность работы. В современном обществе меняется отношение людей к работе. Многие теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места, обостряется конкуренция. Параллельно идут процессы сужения специализации в профессии и, вместе с тем, кооперации со смежными отраслями. Согласно социологическим опросам, из-за пандемийных ограничений более половины занятых людей с трудом входят в привычный производственный ритм. Самоизоляция, работа «на удаленке», а затем возвращение в трансформировавшийся офлайн, по сути, новую реальность, ситуацию только усугубили. И если до старта второй волны коронавирусной инфекции приоритетом было сохранение физического здоровья, то сегодня многие врачи начали говорить о сохранении психического здоровья. Возник новый термин – «COVID burnout», то есть «вызванное коронавирусом эмоциональное выгорание».

Особенности проблематики публикаций последних десятилетий на тему изучения профессионального выгорания специалистов разных сфер деятельности не только свидетельствуют об актуальности и общественной значимости, но и показывают, что подобные исследования вышли на совершенно иной междисциплинарный методологический уровень. Более пристально ученые стали изучать этот феномен в контексте глобальных изменений в социально-экономической жизни, особенно в последние два года в связи с пандемией Covid 19. И если раньше в исследованиях синдрома выгорания чаще всего фигурировали представители лишь некоторых коммуникативных «помогающих» профессий – врачи, педагоги, волонтеры, то сегодня ряды выгорающих пополняются юристами, бухгалтерами, рекламистами и PR-специалистами.

Термин «синдром эмоционального выгорания», зародившийся в психиатрии, быстро и прочно вошел в сферу интересов психологической науки, где трансформировался в «профессиональное выгорание» специалистов. Часть

научных исследований посвящена анализу развития данного синдрома у представителей конкретных профессий, таких, как медики, педагоги, спасатели и др. Другая – исследует процесс профессионального выгорания у специалистов вне зависимости от их специализации. Чаще всего выгорание рассматривается как стрессовая реакция в ответ на рабочие раздражители. Выгорание как системное состояние понимают исследователи В.Е. Орел, И.А. Курапова. По их мнению, оно проявляется как на индивидуальном, межличностном, так и на групповом уровнях, и в различных сферах – эмоциональной, когнитивной, поведенческой¹.

Многочисленные социологические исследования последних лет зафиксировали резкий скачок синдрома профессионального выгорания во многих сферах деятельности, особенно в профессиях, связанных с работой с людьми. Так, в декабре 2021 года федеральная газета «Известия» опубликовала результаты исследования опроса, который провели специалисты цифрового медицинского сервиса «Доктор рядом» и платформой онлайн-рекрутинг hh.ru. Согласно опросу, из 75% респондентов каждый третий (35%) считают, что уже или почти выгорели. Кроме того, по данным исследования, перед новогодними праздничными днями высокий стресс привел к эмоциональному выгоранию 82% PR-менеджеров².

Научный интерес к синдрому выгорания в среде рекламных и PR-специалистов возник недавно и обусловлен стремительными изменениями в медиасреде. Они связаны в первую очередь с возросшей многофункциональностью профессии специалиста по рекламе и связям с общественностью, выполнения им нагрузок сверх нормы, напряженного графика работы, отсутствия удовлетворяющей оплаты труда, ростом числа функций в рекламе и PR и, как следствие, необходимостью постоянного

¹Кулакова А.Б., Кулакова Л.М., Сухарева А.В. Профессиональное выгорание специалиста как индикатор // Вопросы территориального развития. Том 9. № 2. 2021. С.5.

²Большая часть россиян заявили об эмоциональном выгорании // Известия [сетевое изд.] 16 декабря 2021. URL: <https://iz.ru/1264706/2021-12-16/bolshaia-chast-rossiian-zaiavili-ob-emoscionalnom-vygoranii>(дата обращения:27.12.2021)

повышения уровня коммуникационной компетентности и самообразования в новых неизученных сферах. Работа в режиме многозадачности, бесконечные дедлайны, отсутствие прямой связи с руководством – все это и многое другое приводит к хроническим стрессам и в дальнейшем к выгоранию.

В результате анализа различных теоретико-методологических подходов к определению понятия «профессиональное выгорание» отечественных и зарубежных авторов Н.Е. Водопьянова, К. Маслач и С. Джексон, К. Кондо, В.В. Бойко, В.Н. Димова, Н.В. Мальцева, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, Л.Н. Юрьева и др. нами выявлено, что ученые используют различные понятия – «эмоциональное выгорание», «психическое выгорание», «профессиональное выгорание». По нашему мнению, синдром выгорания в профессиональной сфере деятельности человека точнее отражает термин «профессиональное выгорание», поскольку возникает как результат и следствие проблем в работе. Иначе говоря, профессиональное выгорание – это негативное, сложное состояние человека, охватывающее все сферы его личности и отражающееся на эффективности его профессиональной деятельности. Анализ факторов позволяет говорить о том, как важно обнаружить и распознать профессиональное выгорание сотрудника на ранней стадии и, безусловно, помочь выйти из этого состояния.

Обеспечение эффективного функционирования компании или организации обусловлено необходимостью профессионального управления, а также создания грамотной жизнеспособной системы внутриорганизационных коммуникаций на всех уровнях выполнения поставленных задач. Благоприятная внутренняя среда в организации способствует формированию эффективных ролевых взаимодействий, распределению ответственности, созданию ощущения общности и удовлетворённости трудом.

Современная система внутренних коммуникаций – это комплекс информационных каналов, позволяющих предоставлять и передавать данные делового, интеллектуального и эмоционального характера внутри организации между сотрудниками. Поэтому важно сделать их максимально понятными,

направленными на формирование атмосферы доверия и взаимопонимания в коллективе. Взаимоотношения между сотрудниками различных уровней оказывают заметное влияние на работу организации в целом, воздействуя и на мотивацию, и на систему ценностей, и позиции групп и отдельных работников. В этой связи приобретает особое значение формирование системы эффективных внутренних коммуникаций, обладающей такими качествами, как информативность, ясность, своевременность, независимость и беспристрастность, лаконичность. В противном случае неэффективные, даже деструктивные коммуникации могут привести не только к искажению важного сообщения, направленного, например, на формирование положительного имиджа компании, или отдельно взятого продукта/товара, рекламируемого в рамках PR-продвижения, но и к профессиональному выгоранию работников компании, до которых не были понятным образом донесены производственные задачи. Если в течение длительного периода, с неоднократным повторением, сотрудники выполняют неверные задания, то со временем это приводит к опустошению, возникают комплексы, наступает апатия и, как следствие, – профессиональное выгорание. Сегодня, когда профессиональная деятельность сотрудников многих компаний осуществляется в условиях хронического стресса, нервного напряжения и требует максимальной мобилизации, изучение данной проблемы представляется весьма актуальным.

В данной работе рассмотрены теоретико-методологические подходы к исследованию содержания понятия «выгорание», выделены основные причины возникновения и этапы развития данного синдрома, его характерные признаки. Кроме того, профессиональное выгорание проанализировано как следствие неэффективной кризисной внутриорганизационной, в том числе, деструктивной, коммуникации.

Актуальность проблемы выявления причин и форм проявления синдрома профессионального выгорания у специалистов по рекламе и PR, а также «белые пятна» в научной разработанности данной темы предопределили постановку цели выпускной магистерской работы: исследовать причины и факторы

профессионального выгорания в сфере рекламы и связей с общественностью и разработать рекомендации по противодействию возникновения профессионального выгорания специалистов.

Данная цель конкретизируется в следующих исследовательских задачах:

- Исследовать феномен профессионального выгорания как объект научного анализа, выявив причины его развития и особенности проявления.
- Проанализировать специфику профессионального выгорания специалистов рекламной и PR-сферы.
- Изучить влияние кризисов на работу рекламных и PR-специалистов
- Определить уровни профессионального выгорания специалистов сферы рекламы и PR.
- Провести качественное социологическое исследование влияния внутриорганизационных коммуникаций на возникновение синдрома профессионального выгорания.
- Разработать комплекс рекомендаций для организаций и сотрудников PR-служб по профилактике профессионального выгорания.

Научная новизна исследования обусловлена предметом и целью исследования и определяется использованием новых идей и тенденций в сфере организации корпоративных коммуникаций, а также выводами и предложенными профилактическими мерами по противодействию возникновения синдрома профессионального выгорания у рекламных и PR-специалистов, которые могут стать практическим руководством к действию для организаций и сотрудников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Структура исследования predetermined сформулированными выше целью и задачами. Работа состоит из двух глав. В первой главе «Теоретико-методологические основания исследования синдрома выгорания» раскрываются предпосылки возникновения, содержание и основные характеристики понятия «профессиональное выгорание», рассматриваются факторы возникновения, а также формы его проявления в разных сферах деятельности. Во второй главе «Исследование специфики профессионального выгорания у специалистов рекламной и PR-сферы» речь идет об особенностях работы специалистов по рекламе и связям с общественностью, о влиянии пандемийных ограничений на изменения профессиональных обязанностей. На основе полученных данных в результате проведенных исследований, в частности, с помощью метода глубинного интервью, обозначаются основания применения комплекса мер по профилактике выгорания в среде специалистов по связям с общественностью. В заключении делаются выводы по проведенному исследованию и намечаются возможные пути дальнейшего изучения данной проблемы.

1. Профессия специалиста по рекламе и связям с общественностью наряду с профессиями медиков и педагогов, юристов и банковских служащих, относится к категории коммуникативных и ее представители наравне с другими профессионалами, находятся в зоне риска в аспекте профессионального выгорания.

2. Основой для возникновения профессионального выгорания в большинстве случаев, описанных с помощью проведенных исследований, являются неэффективные кризисные внутриорганизационные, в том числе деструктивные, коммуникации между руководством организации и специалистом (руководителем) по связям с общественностью, которые выражаются в отсутствии прямой связи, неточной и хаотичной постановке задач, заформализованности рабочего процесса, одностороннем (со стороны руководства) расширении функциональных обязанностей специалиста,

выходящих за рамки трудового договора, без формирования соответствующей мотивационной программы и достойной оплаты труда за переработку, чрезмерном неоправданном прессинге, ужесточении дедлайнов, введении штрафов, тотальном контроле, немотивированной критике, отсутствии поощрений и премий, отсутствии возможности развития (курсы повышения квалификации), отсутствии карьерных перспектив, достижении потолка возможностей. Все это становится фактически спусковым механизмом для развития синдрома выгорания у специалистов, когда на смену энтузиазму приходит формальное выполнение работы, цинизм по отношению к коллегам и в целом к компании, редукция профессиональных достижений снижает профессиональную мотивацию, происходит нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, появляется тенденция к снятию с себя ответственности. По сути, возникает скрытая форма внутреннего саботажа работы. Недооценка данного фактора со стороны руководства предприятия или организации может привести в будущем к серьезным имиджевым, в том числе экономическим потерям для компании.

4. Уровень и качество коммуникационного менеджмента как в коммерческой сфере, так и сфере государственного управления в большинстве своем находится на невысоком уровне. При организации внутренних и внешних коммуникаций сотрудникам приходится сталкиваться с ситуацией недостаточного стратегического планирования и слабого понимания общей коммуникационной политики организации, ограниченной ресурсной базы и кадровой поддержки. Все это отражается на выполнении конкретных коммуникационных задач и результатах коммуникации компании, и также приводит к слабой подготовленности к оперативному реагированию в кризисной ситуации. Недостаток планирования также приводит к пониманию того, что большая часть компаний не готова к возможным кризисным ситуациям, которые, в свою очередь, становятся причиной большего стресса и профессионального выгорания на работе для сотрудников пресс-служб госорганов и PR-отделов коммерческих кампаний.

Итогом данного исследования стало создание комплекса рекомендации и профилактических мер по противодействию возникновению профессионального выгорания среди специалистов. Данные меры сформулированы как для руководства компании в целом, так и для сотрудников, в частности.

Для руководства организации необходимо:

1. Проведение тестирований по выявлению уровня профессионального выгорания.
2. Разработка программы поддержки специалистов с участием широкого экспертного круга, с привлечением психологов, медиков, работодателей, экспертов в области кризисных коммуникаций.
3. Введение особого, индивидуального графика работы.
4. Создание благоприятной среды для обеспечения эффективной работы специалиста
5. Организация комфортных условий на рабочем месте и оборудование отдельных благоустроенных зон отдыха, приема пищи, релаксации на территории компании.
6. Осуществление регулярного контроля по выявлению уровня выгорания в подразделениях компании.
7. Обеспечение регулярной прямой связи по насущным вопросам с руководством с формальным закреплением во внутренних документах компании.
8. Формирование мотивационного плана для сотрудников
9. Четкое распределение обязанностей внутри коллектива, избегая чрезмерной нагрузки на одного специалиста.

Для сотрудников важно:

1. С помощью специалистов выявлять потенциальный уровень собственной токсичности.
2. Формировать позитивный взгляд на окружающую действительность.
3. Вести здоровый образ жизни для восстановления энергии и установления внутреннего баланса.

4. Стремиться к балансу между качественным выполнением должностных обязанностей и сохранением внутренней гармонии, избегая крайностей в виде чрезмерного трудоголизма или напротив, дилетантского отношения к делу.

5. Повышать уровень собственной компетентности в новой сфере деятельности.

6. Учиться адаптации к новым условиям и смене модели поведения в зависимости от изменений во внешней среде.

С докладами об основных результатах изучения заявленной проблематики автор выступил на следующих конференциях:

Международной научно-практической конференции «Современная коммуникативистика в исследовательских стратегиях социально-гуманитарного знания» Саратов, СГУ, 03.04.2019. Тема доклада: Организация эффективных коммуникаций: теория и проблемы социальной практики;

II Международная научно-практическая конференция «Современная коммуникативистика в исследовательских стратегиях социально-гуманитарного знания» Саратов, СГУ, 21.10.2020. Тема доклада: Проблемы эффективности речевой коммуникации в работе специалиста по связям с общественностью;

IX Международная научно-практическая конференция молодых ученых «Стратегические коммуникации в современном мире: от теоретических знаний к практическим навыкам» Саратов, СГУ, юридический факультет, 21.10.2020. Тема доклада: Профессиональное выгорание специалистов по связям с общественностью в условиях дистанционного формата работы;

XII Международный Конституционный Форум «Стабильность и динамизм Российской Конституции». Саратов, СГУ имени Н.Г. Чернышевского, 16-18.12.2020. Тема доклада: Конституционный принцип свободы слова и формы современной журналистики;

XIII Международная научно-практической конференция студентов, магистрантов, аспирантов, соискателей «Актуальные проблемы правового, социального и политического развития России» Саратов, СГУ имени Н.Г.

Чернышевского, 08.04.2021. Саратов. Тема доклада: Профессиональное выгорание специалистов PR-служб как постковидный синдром;

Международная научно-практическая конференция «Кризисные коммуникации: долгосрочная стратегия vs ситуативная реакция». Саратов. СГУ имени Н.Г. Чернышевского. 27.05.2021. Тема доклада: Влияние кризиса на профессиональное выгорание работников PR-служб.

По итогам участия в них были опубликованы научные работы:

1. Оганезова С. В. Организация эффективных коммуникаций: теория и проблемы социальной практики / С. В. Оганезова // Стратегические коммуникации в современном мире: сборник материалов по результатам научно-практических конференций, Саратов, 27.10.2018-03.03.2019гг. Саратов: Издательство "Саратовский источник", 2019. С. 285-289.

2. Оганезова С. В. Проблемы эффективности речевой коммуникации в работе специалиста по связям с общественностью / Стратегические коммуникации в современном мире: сборник материалов по результатам научно-практических конференций. Выпуск 3: сборник научных статей. Саратов. Издательство "Саратовский источник", 2020. С.127-132.

3. Оганезова С. В. Сетевые СМИ как инструмент стратегических коммуникаций организаций / Стратегические коммуникации в современном мире: сборник материалов по результатам научно-практических конференций. Выпуск 3: сборник научных статей. Саратов. Издательство "Саратовский источник", 2020. С.253-257.

4. Оганезова С.В. Влияние кризисов на профессиональное выгорание специалистов PR-служб // Стратегические коммуникации в современном мире: от теоретических знаний к практическим навыкам: сборник материалов по результатам научно-практических конференций. Саратов: Издательство "Саратовский источник", 2022. С. 70-75.