

Ланских Марина Васильевна

канд. пед. наук, доцент

Москаленко Екатерина Евгеньевна

бакалавр психол. наук, магистрант

ФГАОУ ВО «Белгородский государственный

национальный исследовательский университет»

г. Белгород, Белгородская область

ЛИЧНОСТНЫЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация: в статье раскрывается понятие «эмоциональное выгорание» и компоненты данного синдрома. Рассматриваются такие личностные детерминанты, влияющие на возникновение эмоционального выгорания у руководителей, как выносливость, локус контроля, стиль сопротивления, самооценка, экстраверсия, самоконтроль, нейротизм. Приведен количественный и качественный анализ данных, сделаны выводы о влиянии личностных детерминант на возникновение синдрома эмоционального выгорания. Выявлены детерминанты, повышающие и снижающие эмоциональное выгорание у руководителей.

Ключевые слова: управление, управленческая деятельность, эмоциональное выгорание, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений, личностные детерминанты эмоционального выгорания.

Управленческая деятельность как особый вид деятельности связана с общением и взаимодействием руководителя с персоналом. Трудность деятельности руководителя и ее специфика обусловлены такими обстоятельствами как большое число функций, составляющих структуру управленческой деятельности; высокий уровень ответственности за свою деятельность и деятельность организации в целом; многообразие внутриорганизационных и внешних факторов; риски и неопределенность внешних условий и т. д. Сложный и ответственный характер деятельности руководителя обуславливает наличие различных факторов, причин

и ситуаций, которые могут создать предпосылки для возникновения эмоционального выгорания.

В отечественной литературе эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности изучали В.Е. Орел, В.В. Бойко, Л.М. Митина, А.А. Рукавишников и др. Среди зарубежных авторов, которые занимались вопросом выгорания можно выделить К. Маслач, С. Джексон, Г. Фрейденбергера и др.

Термин «эмоциональное выгорание» (англ. burnout) был введен в психогию в 1974 г. американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергером. Ученый определяет это состояние как угасание мотивации и снижение активности на рабочем месте. Работая в службе медицинской помощи, он наблюдал у себя и коллег странные симптомы – отсутствие вовлеченности в рабочий процесс, эмоциональное истощение, апатию, низкую сопротивляемость заболеваниям. «Чаще всего профессиональное выгорание наблюдается у увлеченных людей, которые всецело посвящают себя любимому занятию. Отсутствие ощутимых результатов и эмоциональной отдачи становится для них мощным демотивирующим фактором», – писал Х.Дж. Фрейденбергер [Цит. по: 6, с. 102].

К. Маслач и С. Джексон определяют выгорание как «состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющегося в профессиях социальной сферы» [Цит. по: 4, с. 45]. Данный синдром, по их мнению, включает в себя три главных составляющих: эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию персональных достижений. Авторы определяют это состояние как «синдром», подчеркивая тем самым относительную независимость составных частей, которые самостоятельно могут существовать в качестве отдельных элементов. Но только объединяясь вместе, они создают своеобразный синдром эмоционального выгорания. Данный подход отражен в опроснике Maslach Burnout Inventory (MBI), который был разработан К. Маслач и С. Джексон в 1982 г. и впоследствии модифицирован [Цит. по: 1].

Одним из первых в России проблему «эмоционального выгорания» исследовал В.В. Бойко. Под эмоциональным выгоранием он понимает «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного

исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [1, с. 17]. Он выделяет три фазы формирования выгорания: фаза напряжения, фаза резистенции и фаза истощения. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, свойственных для нее симптомов.

По мнению В.Е. Орла, эмоциональное выгорание представляет собой сложный психофизиологический феномен эмоционального, физического истощения, возникающего из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, развивающейся на трех уровнях – индивидуальном, межличностном и организационном [5, с. 91].

Н.Е. Водопьянова определяет «синдром профессионального выгорания» как совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии), личных достижений и субъектов делового общения [2, с. 51].

Эмоциональное выгорание в деятельности руководителя проявляется как довольно сложный феномен, поэтому его возникновение и развитие неоднозначны. С одной точки зрения, некоторые особенности управленческой деятельности сводятся к обширным исследованиям эмоционального выгорания, а с другой – деятельность руководителя может характеризоваться особенностями, которые выступают, согласно имеющимся данным эмпирических исследований, толчком для развития выгорания.

На эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности влияет ряд детерминант. Учёные, психологи и практики в области психологии (Н.В. Гришина, А.В. Карпов, А.К. Маркова, В.Е. Орел, Т.Н. Рогинская, А.Б. Серебрякова, Т.В. Форманюк и другие) выделяют следующие детерминанты эмоционального выгорания в профессиональной деятельности: личностные (тревожность, экстраверсия, локус контроля, поведение типа А, пластиность, самооценка, агрессивность, самоконтроль, стиль руководства, эмпатийность) и организационные (рабочие перегрузки, недостаток времени, длительность рабочего дня, число клиентов, острота их проблем, глубина контакта с клиентами, ролевой конфликт).

Некоторые авторы кроме личностных и организационных выделяли также и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные. Так, Т.В. Форманюк выделяет ролевые, личностные и организационные факторы, а К. Кондо – социальные, индивидуальные и «характер работы и рабочего окружения» [по 3].

В.Е. Орел в своей книге представляет следующую рабочую схему факторов, оказывающих влияние на выгорание [4]:

1. Индивидуальные факторы: социально-демографические (возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы), личностные особенности (выносливость, локус контроль, стиль сопротивления, самооценка, тип поведения А, нейротизм (тревожность), экстраверсия), профессиональная мотивация (ценостные ориентации, уровень притязаний), когнитивные процессы (способности и интеллект).

2. Организационные факторы: условия работы (рабочие перегрузки, недостаток времени, длительность рабочего дня), содержание труда (число клиентов, острота их проблем, глубина контакта с клиентом, участие в принятии решений, самостоятельность в своей работе, обратная связь), социально-психологические (ролевой конфликт и ролевая амбивалентность, социальная поддержка, обратная связь).

В нашей статье мы рассматриваем личностные детерминанты эмоционального выгорания у руководителей, которые выделяет В.Е. Орёл.

В своем исследовании мы применяли следующий диагностический инструментарий:

1) для определения эмоционального выгорания у руководителей применялся опросник на определение уровня психического выгорания (MBI) К. Маслач и С. Джексон (адаптированный Н.Е. Водопьяновой);

2) для определения личностных детерминант эмоционального выгорания были использованы следующие методики: пятифакторный личностный опросник («Большая пятерка») (Р. МакКрае и П. Коста); методика диагностики локуса контроля (Дж. Роттер); методика «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях

CISS» (С. Норман, Д.Ф. Эндер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер, адаптированный вариант Т.А. Крюковой); методика исследования самооценки личности (С.А. Буддасси); шкала организационного стресса (ШОС) Мак-Лина (русскоязычная адаптация Н.Е. Водопьяновой).

В исследовании приняли участие руководители цехов и служб ООО «Лабазъ» г. Валуйки в количестве 52 человек.

Результаты исследования структуры эмоционального выгорания у руководителей представлены на рисунке 1.

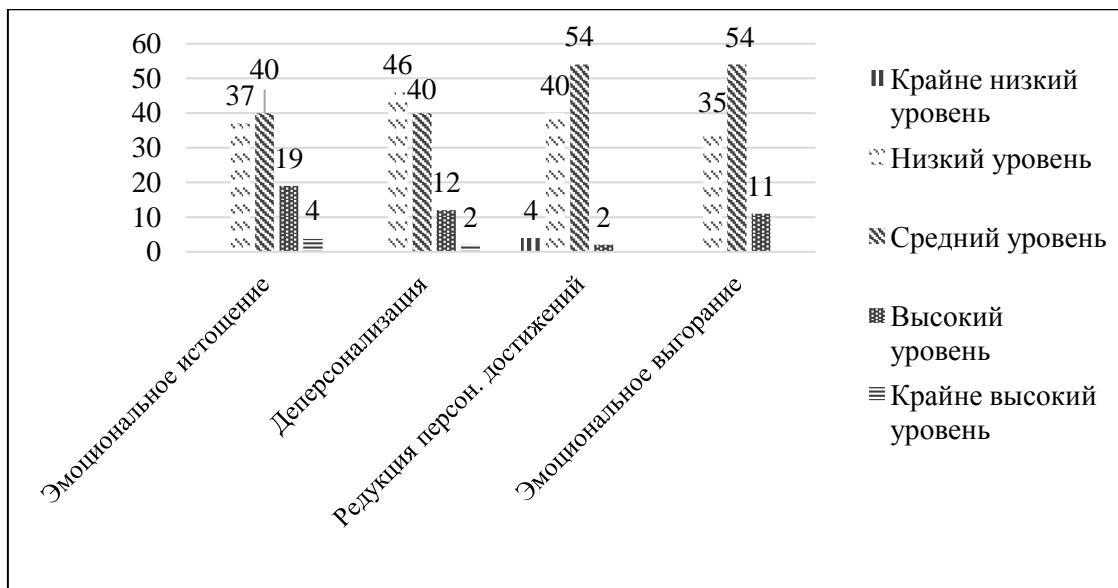


Рис. 1. Распределение руководителей по уровням выраженности компонентов эмоционального выгорания, %

Результаты исследования свидетельствуют, что у 54% опрошенных руководителей выявлен средний уровень эмоционального выгорания. Таким образом, на настоящий момент большинство руководителей не имеют высокой степени выгорания, но склонны к нему. Низкий уровень выгорания имеют 35% опрошенных.

Эмоциональное выгорание на высоком уровне характерно для 11% респондентов. Руководители, имеющие высокую степень выгорания, физически и умственное истощены, могут чувствовать безразличие к своей профессиональной деятельности. В поведении может проявляться неусидчивость, импульсивность, сложность концентрации на чем-либо, нерешительность.

Результаты исследования личностных детерминант по заявленным методикам в данной статье мы представлять не будем, а рассмотрим их влияние на возникновение эмоционального выгорания. Подсчитанная нами ранговая корреляция Спирмена, установила наличие 20 связей между эмоциональным выгоранием и личностными детерминантами у руководителей. Полученные данные приведены в таблице 1.

Таблица 1

Матрица корреляции между личностными детерминантами
и эмоциональным выгоранием у руководителей

Личностные черты	Компоненты эмоционального выгорания			
	ЭИ	Д	РПД	ЭВ
Экстраверсия	-0,089	0,108	,311*	-0,205
Самоконтроль	-,427**	-0,186	,437**	-,448**
Нейротизм	0,181	,282*	-0,012	0,257
Экспрессивность	,336*	0,258	-0,060	0,258
Экстернальность	,289*	0,039	-,394**	,355**
Решение задачи	-0,255	-,342*	,351*	-,429**
Эмоции	,325*	0,080	0,010	0,224
Отвлечение	,370**	0,088	-,353*	,309*
Соц. отвлечение	,321*	0,078	-,297*	,291*
Выносливость	-0,088	-0,006	,299*	-0,214
Самооценка	-0,262	-0,122	0,141	-,276*

Примечание. Условные обозначения: * при $p = 0,05$, ** при $p = 0,01$

Выделяя наиболее значимые связи между компонентами эмоционального выгорания и личностными характеристиками, мы можем сделать вывод о том, что на развитие выгорания влияют в большей степени самоконтроль (добросовестность), экстернальный локус контроля, стиль сопротивления стрессу (избегание и решение задачи).

Импульсивность, экстернальный локус контроля, стиль сопротивления стрессу (избегание) способствуют повышению эмоционального выгорания.

Самоконтроль, интернальный локус контроля и стиль сопротивления стрессу (решение задачи) – снижают эмоциональное выгорание у руководителей.

Самооценка также имеет обратную, но менее тесную связь с общим уровнем эмоционального выгорания, не имея связи с остальными компонентами.

Уровень нейротизма оказывает влияние на развитие деперсонализации, а именно: эмоционально неустойчивые люди импульсивны, тяжело справляются со стрессом, склонны воспринимать большинство ситуаций как проблемные, что может провоцировать их негативное отношение к профессиональной деятельности и к другим людям.

Выносливость и экстраверсия имеют положительную связь с редукцией персональных достижений, которая является обратным компонентом в структуре выгорания. Таким образом, люди выносливые, с выраженной экстраверсией способны адекватно оценивать свои достижения.

Таким образом, результаты исследования позволили нам сделать следующие выводы:

1) импульсивность, эмоциональная неустойчивость, экстернальный локус контроля, низкая самооценка, стиль сопротивления (избегание и эмоции), тип поведения А – повышают эмоциональное выгорание в управленческой деятельности;

2) самоконтроль, выносливость, экстравертированность, стиль сопротивления (решение задачи), средняя и высокая самооценка – снижают эмоциональное выгорание руководителей.

Список литературы

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
2. Водопьянова Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика. – СПб.: СПбГУ, 2011. – 169 с.
3. Ильин Е.П. Психология взрослости. – СПб: Питер, 2012. – 542 с.
4. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания личности. – М.: Ин-т психологии РАН, 2005. – 329 с.

5. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22. – №1. – С. 90–101.
6. Dolan S.L. Individual, organizational and social determinants of managerial burnout: A multivariate approach // Journal of Social Behavior and Personality. – 1992. – Vol. 7 (1). – P. 95–110.