

УДК159.9

РОЛЬ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В ЭМОЦИОНАЛЬНОМ ВЫГОРАНИИ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАЦИИ.

Моисеева Элла Сергеевна

**Кудинов Станислав Сергеевич, кандидат психологических наук, доцент кафедры
«Теоретическая и прикладная психология» ТГУ
Гуманитарно-педагогического института, ТГУ**

В жизнедеятельности человека эмоциональные переживания всегда несли важную составляющую его деятельности. На сегодняшний день в современном обществе – в рамках ужесточенной конкуренции на рынке труда, к специалисту предъявляют более высокие требования по многочисленным параметрам, стрессоустойчивость, исполнительность, ответственность, эмоциональная саморегуляция личности. Психологическая устойчивость, выработка индивидуальных механизмов защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие действия - вот главные составляющие образа современного профессионала.

В связи с этим особую актуальность приобретает проблема выявления факторов, влияющих на эмоциональное выгорание менеджеров, так как четкое представление о них в свою очередь позволит разработать программы профилактики эмоционального выгорания, а так же конструктивные способы его преодоления.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. Психическому выгоранию в большей степени подвержены трудоголики - те, кто работает с высокой самоотдачей, ответственностью, установкой на постоянный рабочий процесс. Работа менеджера характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, частым вмешательством внешних факторов, многочисленными социальными контактами разного уровня, преобладанием непосредственного общения с другими людьми. Помимо сугубо производственных функций и связанных с ними формальных отношений, большой удельный вес в менеджерской деятельности имеет «человеческий фактор» и неформальные отношения в коллективе. Последние, в свою очередь, характеризуются значительной эмоциональной напряженностью.

Таким образом, актуальность настоящего исследования определяется, с одной стороны, недостаточной теоретической разработанностью проблемы и необходимостью создания научно-обоснованных, личностно-ориентированных стратегий профилактики эмоционального выгорания и коррекции его дезадаптивных последствий у рассматриваемой категории профессионалов.

Важность изучения эмоционального выгорания в процессе профессиональной деятельности заключается в изучении взаимосвязи степени синдрома эмоционального выгорания и ответственности личности.

Цель нашего исследования – исследование взаимосвязи эмоционального выгорания работников-менеджеров и ответственности.

На данный момент в отечественной и зарубежной психологии существует ряд авторов занимающимися проблемой эмоционального выгорания такие как :Н.Е. Гришина, К. Маслач, А. Пайнс, М.Ю. Горохова, Э.Р.Ганеева, Н.А.Аминов, Н.В.Андрущенко, В.В. Бойко, С. Иевлева, О.В. Крапивина, И.Н. Моховиков, М.М. Скугаревская, Т.В. Форманюк, Н.Е. Водопьянова, Х.Дж.Фрейденберг ,К. Кондо, и многие др

«Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек». Эту метафору можно положить в основу исследований психологического феномена – синдрома эмоционального выгорания.

В.В.Бойко указывает, что СЭВ – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижение их энергетики) в ответ на определенные психотравмирующие воздействия.

Исследователи выделяют ряд факторов, ведущих к развитию эмоционального выгорания у менеджеров. Это такие личностные характеристики, как интроверсия, низкое самоуважение, низкий уровень эмпатии, трудоголизм, определенные мотивационные особенности и др. При этом многие зарубежные исследователи отмечают, что факторы, связанные с работой и стилями организационного поведения, в большей мере коррелируют с выгоранием, чем личностные факторы менеджеров

В основу данного исследования была положена гипотеза о том, что существуют взаимосвязь эмоционального выгорания работников-менеджеров и ответственности личности, а именно высокий уровень ответственности личности влияет на эмоциональное выгорание.

Ответственность – базовое свойство личности, поэтому как понятие оно является объектом пристального внимания психологии: А.И.Крупнов, В.П.Прядин, К.А.Абульханова-Славская, А.В. Брушлинский, Л.И. Дементий, Д.И. Фельдштейн и др.

В настоящей работе мы опираемся на системно-функциональную модель личности А.И. Крупнова, в которой ответственность определена как «достижение результата на основе взаимодействия регуляторно-динамических и мотивационно-смысловых компонентов» [64, с. 7]. Она представлена из восьми компонентов, которые, в свою очередь, содержат по две переменные: гармоническую и агармоническую. Гармоническая переменная облегчает проявление данного свойства, а агармоническая, наоборот, препятствует его проявлению.

В качестве инструментария были взяты методики, позволяющие определить наличие эмоционального выгорания и ответственности сотрудников администрации.

В *экспериментальном исследовании* использовались методики: с целью диагностики ответственности применялась методика (бланковый-тест суждений ответственности) разработанная А.И.Крупнова рассматривались шкалы личностно-значимых целей, интернальности, осмысленности, предметно-коммуникативной переменной, субъективно-личностному шкалам осведомленности, экстернальности, личностным трудностям. Эта методика позволяет нам детально изучить личность испытуемых и выявить те черты, которые способствуют или препятствуют выгоранию. Выбор данной методики обоснован возможностью выявить личностные характеристики менеджеров, которые обуславливают особенности протекания эмоционального выгорания.

Диагностика эмоционального выгорания личности методика В.В.Бойко позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы, и в какой фазе их наибольшее число.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.;

Определение психического выгорания А.А. Рукавишников -данная методика нацелена на интегральную диагностику психического «выгорания», включающую различные подструктуры личности. Данная методика включает три шкалы: психоэмоционального истощения (ПИ), личностного отдаления (ЛО) и профессиональной мотивации (ПМ).

В исследование принимали участие менеджеры городской администрации г. Жигулевска Самарской области. Выборочная совокупность составила 30 человек. менеджеров-мужчин и менеджеров-женщин. Возраст исследуемых от 27 до 55 лет все они являются менеджерами низшего и среднего звена. Необходимым и обязательным условием участия в исследовании было наличие у испытуемых более 3-х лет опыта работы в должности менеджера гос. организации. Таким образом, мы попытались получить более объективную картину по исследуемой проблеме.

По данным исследования у большинства испытуемых такая фаза развития стресса, как «напряжение» уже сформировалась, а именно выявлено у 22 человек (что составляет 74% от нашей выборки) следующие фазы развития стресса «резистенция» «истощение», - у большинства испытуемых - менеджеров эта фаза находится в сформировавшемся виде -13 человек (43%) и формирующемся виде -13 (43%). Это указывает на наличие эмоционального выгорания у большей части выборки. Показатели проведенной методике указывает о наличии большей склонности к эмоциональному выгоранию испытуемых.

Методика А.А.Рукавишниковой - Сумма индексов психического выгорания равна 67% (20 человек) что указывает на высокие показатели по данной шкале, что свидетельствует о наличии истощения у большей половины менеджеров.

С помощью математического критерия ранговой корреляции Ч. Спирмена мы провели анализ. Таким образом, данные свидетельствуют о том, что между ответственностью ее отдельных компонентов и синдромом эмоционального выгорания, а именно отдельных симптомов существует взаимосвязь. Симптом редукция профессиональных обязанностей и осмысленность

($t=0,41$), симптом личностное отдаление и общественные цели ($t=0,36$) существует статистически значимая взаимосвязь (на уровне значимости $p - 0,05$).

Симптом редукция профессиональных обязанностей и компонент осмысленность. У испытуемых шкала осмысленность является гармоничной - проявляется глубоким и целостным представлением об ответственности, и понимается как обязательность и добросовестность человека, самоотчетность за свои дела, поступки и действия, качество, которое приобретается в процессе жизни а вследствие симптома эмоционального выгорания «редукции профессиональных обязанностей» проявляется в попытке облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Симптом личностное отдаление и компонент общественные цели. Испытуемые придают большое значение общественно-значимыми целям, а именно хотят быть значимыми в коллективе и обществе. Ответственность субъектов направлена на достижение общественного признания, успехов в деятельности, стремлении быть уважаемым человеком, обретение надежных и верных друзей, реализацию инициативных дел, что в свою очередь в эмоциональном выгорании проявляется как личностное отдаление. У работников уменьшается количество контактов с окружающими, повышается раздражительность и нетерпимость в ситуациях общения, проявляется негативное отношение к другим людям.

В ходе исследования было выявлено наличие эмоционального выгорания большей части выборки, характерные для работников -переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой и редукция профессиональных обязанностей, расширение сферы экономии эмоций, эмоциональная отстраненность и личностное отдаление. А так же эмоциональная нестабильность, недоверчивость (способствуют развитию синдрома эмоционального выгорания). Таким образом, выдвинутая нами гипотеза о существовании взаимосвязи эмоционального

выгорания менеджеров государственных организациях и ответственности имеет место быть.

Дальнейшая перспектива изучения эмоционального выгорания видится в изучении проблемы не только в рамках ответственности как системного свойство личности, но и в рамках возрастных различий, а так же стажа работы в государственной организации это позволит разработать наиболее эффективную программу для профилактики эмоционального выгорания на предприятии.