

ВЛИЯНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ НА «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ»

В статье представлены результаты исследования «эмоционального выгорания» и особенностей личности менеджеров по продажам торгового центра «Альянс».

Ключевые слова: «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание», симптомы «выгорания», трехкомпонентная модель «выгорания», интроверт, экстраверт.

S.V. Feoktistova
A.A. Aksenov

EFFECT OF MANAGERS' PERSONALITY CHARACTERISTICS ON "EMOTIONAL BURNOUT"

The paper presents the results of the study of "emotional burnout" and personality traits of the mall "Alliance" sales managers.

Keywords: "professional burnout", "emotional burnout", symptoms of "burnout", a three-component model of the "burnout", introvert, extrovert.

На фоне постоянно возникающих стрессовых ситуаций дает знать о себе синдром, ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов менеджера. По статистике, более 30% населения экономически развитых стран подвержено так называемым «синдрому белого воротничка», «трудоголизму», «профессиональному выгоранию», приводящим к общему снижению жизненных сил и появлению хронической депрессии. Цена игры под названием «бизнес» иногда становится неоправданно высокой. Мы торопимся жить, ежесекундно спешим за славой и достатком, но в этой сумасшедшей гонке не задумываемся об истинных резервах своего организма. Выматывая себя, мы рискуем оказаться на больничной койке с диагнозом, который не очень широко известен в России, но уже стал привычным на Западе – «профессиональное выгорание».

Синдром «профессионального выгорания» – проблема, еще не достаточно изученная в России, в связи с чем проблематика данной темы еще не получила своего должного рассмотрения. Во многом это было связано с особенностями оте-

чественного бизнеса, в котором человек долгое время был отнюдь не на первом месте [9].

Первые работы по этой проблеме появились в США. Американский психиатр Н. Freudenberger в 1974 г. описал этот феномен и дал ему название "burnout" для характеристики психического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально напряженной атмосфере при выполнении профессиональных обязанностей. Социальный психолог К. Maslach (1976) определила это состояние как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания по отношению к клиентам. Первоначально под синдромом «эмоционального выгорания» (СЭВ) подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. Позже симптоматика данного синдрома существенно расширилась за счет психосоматического компонента. В Международной классификации болезней (МКБ-Х) СЭВ отнесен к рубрике Z-73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни» [5, с. 32–35].

«Эмоциональное выгорание» возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без разрядки или освобождения от них. Профессиональное выгорание ведет к ис-

¹ Доктор психологических наук, профессор кафедры практической психологии НОУ ВПО «Российский новый университет».

² Практикующий психолог, аспирант НОУ ВПО «Российский новый университет».

тощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека [4, с. 528; 9].

Во-первых, «эмоциональному выгоранию» больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Прежде всего, это руководители, менеджеры по продажам, медицинские и социальные работники, консультанты, педагоги, полицейские и т.п. Особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий.

Во-вторых, синдрому «эмоционального выгорания» больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Чаще всего, как в России, так и за рубежом, это – женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

В-третьих, «эмоциональному выгоранию» подвержены работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места.

В России к этой группе относятся, прежде всего, люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового места работы в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста.

В-четвертых, на фоне перманентного стресса синдром выгорания проявляется в тех условиях, когда человек попадает в новую непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность. Например, после лояльных условий обучения в вузе на очном отделении молодой специалист начинает выполнять работу, связанную с высокой ответственностью, и остро чувствует свою некомпетентность. В этом случае симптомы профессионального выгорания могут проявиться уже после шести месяцев работы.

В-пятых, синдрому выгорания больше подвержены жители крупных мегаполисов, которые живут в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах [7; 9].

С меньшим риском для здоровья и менее выраженным снижением эффективности синдромом «эмоционального выгорания» переживают работники, которые характеризуются следующими особенностями.

В первую очередь, это люди, имеющие хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно поддерживающие свое физическое состояние (они постоянно занимаются спортом и ведут здоровый образ жизни). Это люди, имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Е. Махер (1983) на основе обобщения данных, описанных многими авторами, составил перечень симптомов «выгорания»:

- а) усталость, утомление, истощение;
- б) психосоматические недомогания;
- в) бессонница;
- г) негативное отношение к клиентам;
- д) негативное отношение к самой работе;
- е) скудность репертуара рабочих действий;
- ж) злоупотребление химическими агентами: табаком, кофе, алкоголем, наркотиками;
- з) отсутствие аппетита или, наоборот, передание;
- и) негативная Я-концепция;
- к) агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбужденности, гнев);
- л) упадническое настроение и связанные с ним эмоции: цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, чувство бессмысленности;
- м) переживание чувства вины и зависимости.

Х. Кюйнарпуу называет последние три симптома разрушающими, а остальные – их следствиями [3].

Наиболее распространенной является трехкомпонентная модель синдрома «эмоционального выгорания» американских исследователей К. Маслач и С. Джексона. В соответствии с данной моделью выгорание представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. К. Маслач также разработала опросник MBI, который позволяет исследовать три главные составляющие синдрома [4, с. 528].

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая профессионального выгорания и проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии.

Вторая составляющая – деперсонализация – проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от других. В других – повышение негативизма, циничности установок

и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам, подчиненным, сотрудникам и др.

Третий компонент выгорания – редукция личных достижений – проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в редуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности, в отстранении от обязанностей по отношению к другим и своему делу [7].

Цель данного исследования – изучить взаимосвязь между «эмоциональным выгоранием» менеджеров и особенностями их личности.

Методологическая основа исследования базировалась на теории стресса и дистресса Г. Селье; на концепции производственного стресса, описанной в работах Н.В. Самоукиной; на концепции развития синдрома «эмоционального выгорания» К. Маслач и С. Джексона.

Практическая значимость состоит в том, что нами на основе полученных данных разработаны рекомендации для руководителей, специалистов психологической службы, сотрудников предприятия.

Методика проведения исследования

Исследование проводилось на базе торгового центра «Альянс» (г. Солнечногорск) с ноября 2010 г. по апрель 2011 г. Выборка составила 30 человек: 18 женщин и 12 мужчин в возрасте от 23 до 30 лет; все они работают менеджерами по продажам от полутора до восьми лет.

Методы исследования

В качестве основных методов исследования выступает констатирующий эксперимент и метод математико-статистического анализа (ранговая корреляция Спирмена).

В процедуру исследования вошли следующие методики.

1. Опросник ПВ («психическое выгорание»), разработанный Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексона. Методика используется для определения уровней трех компонентов «профессионального выгорания»: эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личностных достижений.

2. Опросник PEN, разработанный Гансом и Сибиллой Айзенк, адаптированный М.М. Кабановым, Е.Е. Личко, В.М. Смирновым. Методика содержит 4 шкалы: экстраверсия – интроверсия, нейротизм, психотизм и специфическая шкала, предназначенная для оценки искренности испытуемого, его отношение к обследованию.

3. Метод исследования уровня субъективного контроля (УСК). Шкала разработана Дж. Роттером, адаптирована в НИИ им. В.М. Бехтерева Е.Ф. Бажиным, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинд. Данная экспериментально-психологическая методика позволяет сравнительно быстро и эффективно оценить сформированный у испытуемого уровень субъективного контроля над разнообразными жизненными ситуациями.

Основные результаты исследования

В таблице 1 представлены результаты исследования «эмоционального выгорания»:

Таблица 1

Уровень эмоционального выгорания	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
Высокий	35%	40%	45%
Средний	30%	25%	20%
Низкий	35%	35%	35%

Итак, у 65% менеджеров уже сформировался и формируется синдром «эмоционального выгорания», и только у 35% по всем показателям низкий уровень.

Исходя из результатов видно, что только 11 человек не страдают выраженным «эмоциональным выгоранием». У остальных же 19 менеджеров присутствуют все три составляющие «эмоционального выгорания». Все они эмоционально истощены, и это проявляется в сниженном эмоциональном тоне, утрате интереса к окру-

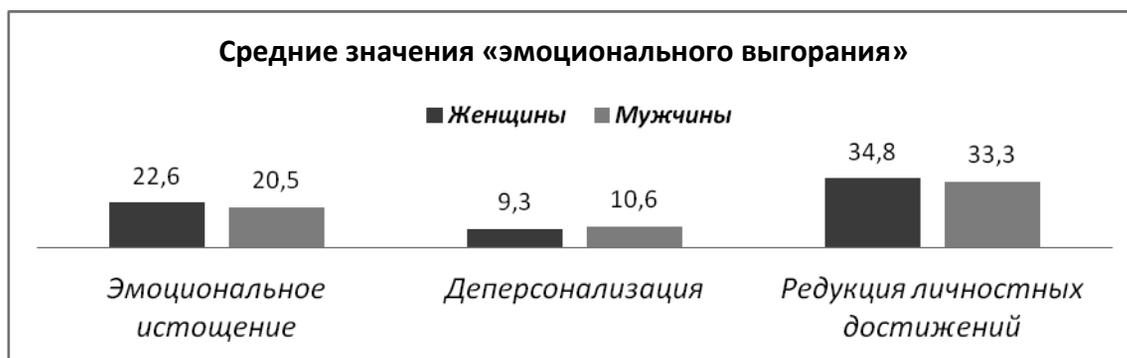
жающему, равнодушию или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии. Также у этих менеджеров проявляется деформация (обезличивание) отношений с другими людьми – деперсонализация. У некоторых это повышение зависимости от других людей, а у других – повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к подчиненным, партнерам. Третий компонент выгорания – редукция личных достижений – также свойстве-

нен таким людям. У них появляются тенденции к негативному оцениванию себя, редукции значимости собственных достижений и успехов, к ограничению своих возможностей, негативизму относительно служебных обязанностей. А также у них снижается самооценка и профессиональная мотивация, происходит редуцирование собственного достоинства, снятие с себя ответственности, отстранение от обязанностей по отношению к другим и своему делу.

Из нашего исследования видно, что половой признак не имеет большого значения для формирования синдрома «эмоционального выгорания». Это можно увидеть в таблице 2, в которой представлены средние значения всех трех составляющих выгорания у мужчин и женщин.

Пол	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
Женщины	22,6	9,25	34,75
Мужчины	20,5	10,625	33,25

Для наглядности построим гистограмму 1 сравнения значений выраженности синдрома «эмоционального выгорания» у мужчин и женщин.



Исходя из полученных данных можно предположить, что и мужчины, и женщины в равной степени имеют синдром «эмоционального выгорания». Отличия лишь в том, что женщины оказались более склонными к эмоциональному истощению, чем мужчины. А деперсонализация больше свойственна, наоборот, мужчинам.

А теперь посмотрим, какие личностные особенности обуславливают формирование «эмоционального выгорания».

Анализ результатов исследования экстраверсии/интроверсии и нейротизма с помощью опросника PEN

Рассмотрим полученные данные по исследованию, которые представлены в таблице 3 средних значений.

Таблица 3

Менеджеры	Экстраверсия/интроверсия	Нейротизм/стабильность
С синдромом ПВ	12,4	13,6
Без синдрома ПВ	18,6	9,6

Можно сделать вывод, что по шкале экстраверсия/интроверсия 9 человек – 30% – склонны к интровертированному типу людей, и все они имеют синдром «эмоционального выгорания», а

остальные 21 человек – 70% – относятся к экстравертированному типу, и только половина из них имеет «эмоциональное выгорание». По шкале «нейротизм» 15 человек – 50% – имеют высокие показатели, из которых 80% страдают синдромом «эмоционального выгорания», и 15 менеджеров – 50% – отличаются эмоциональной стабильностью, из которых только у половины сформировалось «выгорание». Семь менеджеров, которые не имеют синдрома «эмоционального выгорания», являются ярко выраженными экстравертами, и все они эмоционально стабильны, то есть они общительны, активны, оптимистичны, уверены в себе, спокойны и беззаботны. Среди остальных менеджеров, у которых сформировался синдром «эмоционального выгорания», можно увидеть и экстравертов, и интровертов. Но из таблицы 3 средних значений видно, что эти менеджеры больше склонны к интровертированному типу и имеют более высокий показатель по шкале «нейротизм». Для таких людей характерны фиксация интересов на своем внутреннем мире, склонность к самоанализу, замкнутость, затрудненность социальной адаптации. Типичный интроверт скромный, склонен к уединению, малообщителен, не любит риска. Интроверты более склонны к реакциям тревож-

ности, страха и депрессии, которые и являются симптомами «выгорания». Людям с высоким нейротизмом свойственны сверхчувствительные реакции, резкая смена настроений, обидчивость, раздражительность, напряженность, тревожность, недовольство собой и окружающими.

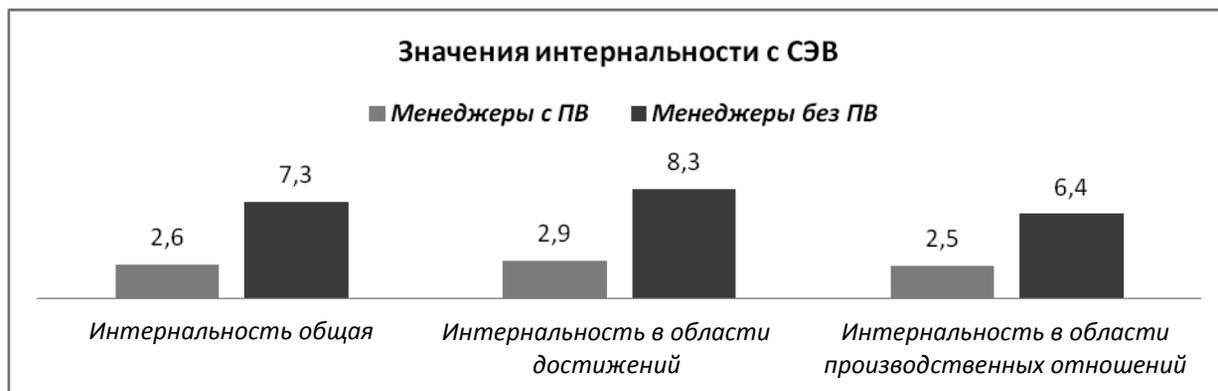
Все это дает нам возможность говорить о том, что такие личностные качества менеджера, как интроверсия и нейротизм, влияют на формирование «эмоционального выгорания».

Анализ результатов исследования уровня субъективного контроля с помощью шкалы УСК

В таблице 4 представлены средние значения трех шкал интернальности менеджеров с синдромом «эмоционального выгорания» и без него.

Таблица 4

Группы менеджеров	Интернальность общая	Интернальность в области достижений	Интернальность в области производственных отношений
Менеджеры с ПВ	2,6	2,9	2,5
Менеджеры без ПВ	7,3	8,3	6,4



Проанализировав эти данные, можно сказать, что менеджеры с «эмоциональным выгоранием» имеют низкий уровень субъективного контроля. Экстерналы не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство их является результатом случая или действия других людей. Такие менеджеры приписывают свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам. В области производственных отношений экстерналы считают свои действия незначимыми, они склонны приписывать

Итак, менеджеры с «выгоранием» характеризуются низкими показателями по шкалам: общая интернальность, интернальность в области достижений и интернальность в области производственных отношений. Группа менеджеров без «эмоционального выгорания» имеет, наоборот, высокие показатели по этим шкалам. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять, и, следовательно, чувствуют свою собственную ответственность за эти события. Также они считают, что всего хорошего, что было и есть в их жизни, они добились сами и что они способны с успехом преследовать свои цели и в будущем. Высокий показатель интернальности в области производственных отношений говорит о том, что такие менеджеры считают свои действия важным фактором в организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, в своем продвижении.

Для наглядности построим гистограмму 2 сравнения значений выраженности шкал интернальности в методике УСК у менеджеров с синдромом «эмоционального выгорания» и у тех, у кого нет этого синдрома.

важное значение внешним обстоятельствам – руководству, коллегам, везению – невезению. Все это дает нам основание утверждать, что экстернальность является личностной особенностью менеджеров, которая обуславливает формирование синдрома «эмоционального выгорания».

Выводы

1. Представленные результаты эмпирического исследования «эмоционального выгорания» указывают на то, что профессиональная деятельность менеджеров несет потенциальную угрозу развития синдрома «эмоционального выгорания».

2. Развитие синдрома «эмоционального выгорания» не зависит от возраста и пола обследованных менеджеров. Отличие состоит лишь в том, что женщины более склонны к эмоциональному истощению, а мужчины – к деперсонализации.

3. Такие особенности личности менеджеров, как интроверсия и нейротизм, влияют на формирование «эмоционального выгорания».

4. Исследования локус-контроля показали, что формирование «эмоционального выгорания» обуславливает низкий уровень субъективного контроля, т.е. экстернальность общая в области достижений и в области производственных отношений.

Литература

1. Андреева, Т.Е. Управление персоналом в период изменений в российских компаниях : методики распространенные и результативные / Т.Е. Андреева // Рос. журн. менеджмента. – 2006. – Т. 4. – № 2. – С. 27–28.

2. Бабанов, С.А. Профессиональные факторы и стресс : синдром эмоционального выгорания / С.А. Бабанов // Трудный пациент. – 2009. – № 12.

3. Белова, О. Стресс-менеджмент // Кадровый менеджмент. – 2009. – № 2.

4. Бодров, В.А. Психологический стресс : развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ – 2006.

5. Гудимов, В. Организационный стресс / В. Гудимов // Кадровое дело. – 2005. – № 4.

6. Закаблущая, Е. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации / Е. Закаблущая // Справочник по управлению персоналом. – 2009. – № 2.

7. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии : эмпирические исследования / В.Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – № 3.

8. Русакова, И.Б. Управление стрессом в организации / И.Б. Русакова // Управление персоналом. – 2004. – № 12. – С. 56–58.