

УДК 005.32

## **ИССЛЕДОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У МЕНЕДЖЕРОВ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Кисова В.В., Катушенко О.А.

ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет)» (603950, Нижний Новгород, ГСП-37, ул. Ульянова, 1),  
e-mail: kisovaverv@mail.ru

**Аннотация.** Статья посвящена актуальной социально-психологической проблеме современного общества, связанной с распространением в профессиональной среде синдрома эмоционального выгорания. Дается краткий обзор современных исследований российских ученых по изучаемой проблеме. Рассматриваются наиболее распространенные причины подверженности данному психоэмоциональному состоянию у людей разных профессий. Приводятся результаты исследования синдрома эмоционального выгорания у менеджеров, работающих в логистической коммерческой организации. Рассматривается выраженность у них индивидуально-типологических характеристик классической трехкомпонентной модели синдрома эмоционального выгорания. Анализируется степень выраженности эмоционального истощения, редукции личных достижений и деперсонализации менеджеров коммерческой организации. Представлены выводы о значении проявлений каждого компонента модели эмоционального выгорания для определения общего уровня его негативного воздействия на психоэмоциональное состояние и личностное развитие работников.

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, менеджер коммерческой организации, симптомы эмоционального выгорания, трехкомпонентная модель синдрома эмоционального выгорания.

## **INVESTIGATION OF THE SYNDROME OF EMOTIONAL BURNOUT IN THE MANAGERS OF A COMMERCIAL ORGANIZATION**

Kisova V.V., Katushenko O.A.

Kozma Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (603950, Nizhny Novgorod, str. Ulyanov, 1), e-mail: kisovaverv@mail.ru

**Annotation.** The article is devoted to the actual socio-psychological problem of modern society, associated with the spread in the professional environment of the syndrome of emotional burnout. A brief review of modern research of Russian scientists on the problem under study is given. The most common causes of susceptibility to this psychoemotional state in people of different professions are considered. The results of the study of emotional burnout syndrome in managers working in logistic commercial organizations are presented. The severity of individual-typological characteristics of the classical three-component model of emotional burnout syndrome is considered. The degree of emotional exhaustion, the reduction of personal achievements and the depersonalization of managers of a commercial organization are analyzed. Conclusions are given on the significance of the severity of each component of the emotional burnout model for determining the overall level of its negative impact on the psychoemotional state and personal development of workers.

**The Key Words:** syndrome of emotional burnout, manager of commercial organization, symptoms of emotional burnout, three-component model of emotional burnout syndrome.

Синдром эмоционального выгорания впервые был описан в исследованиях американских психиатров и психологов (С. Джексон, К. Маслач, Б. Пелман, Е. Хартман и

др.) во второй половине XX века. По определению К. Маслач, данный синдром выражается в физическом и эмоциональном истощении, сопровождающемся резким снижением личностной и профессиональной самооценки, отрицательным отношением к работе, ощущением собственной бесполезности. В исследованиях В.В. Бойко (см., например, [2]) синдром эмоционального выгорания рассматривается как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Автор подчеркивает, что эмоциональное выгорание, скорее всего, может быть отнесено к приобретенным стереотипам эмоционального, чаще профессионального поведения. В Международной Классификации Болезней десятого пересмотра «синдром выгорания» выделен в отдельный диагностический таксон – проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью.

В настоящее время исследователи насчитывают около ста симптомов, так или иначе связанных с выгоранием: усталость, утомление, психосоматические недомогания, агрессивность, тревожность и др. Быстрота возникновения выгорания во многом зависит от личностных особенностей каждого конкретного человека. Необщительные, застенчивые, эмоционально неустойчивые, импульсивные, нетерпеливые, с высокой эмпатией и реактивностью люди более склонны к развитию у них синдрома эмоционального выгорания.

В обзоре зарубежных исследований синдрома эмоционального выгорания, сделанного В.Е. Орлом [4], указывается, что существенное значение в возникновении данного психоэмоционального состояния играют, так называемые производственные факторы. Эмоциональное выгорание развивается у работника раньше, если он оценивает свою работу как сверх значимую, не удовлетворен своим профессиональным ростом, испытывает недостаток самостоятельности, считая, что его излишне контролируют, полностью поглощен своей работой («трудоголик»), испытывает ролевую неопределенность, вследствие нечетких к нему требований, испытывает перегрузку профессиональными обязанностями, либо, наоборот, считает, что его возможности используются недостаточно.

Как показывают исследования С.А. Бабанова [1], Ю.А. Пионтковской [6] И.Б. Русаковой [8] и многих других авторов синдром эмоционального выгорания является актуальной проблемой современного российского общества. Синдром эмоционального выгорания представляет собой многомерный конструкт, набор негативных психических переживаний, «истощение» от длительного воздействия напряжения в профессиях, которые связаны с интенсивными личностными взаимодействиями, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью.

Причиной подверженности данному психоэмоциональному состоянию может быть неконкурентоспособный возраст работающих людей (старше 45 лет), отсутствие

психологической безопасности в трудовом коллективе, хронический внутриличностный конфликт, связанный с ролевой перегрузкой и т.д. По мнению В.В. Бойко [2], В.А. Бодрова [3] эмоциональное выгорание зачастую сопутствует определенным профессиям, которые связаны с интенсивным общением с людьми, например, медицинские и социальные работники, педагоги и др. Так, в исследовании Н.А. Огнерубова рассматривается синдром эмоционального выгорания у врачей. По его данным, у большинства из них наблюдается неадекватность эмоциональных реакций, формальное отношение к своим обязанностям, ощущение физических и психологических перегрузок, наличие конфликтов с руководством, коллегами и пациентами. Интересным оказался тот факт, что наиболее подверженными синдрому эмоционального выгорания являются врачи-женщины. Также тесную корреляционную зависимость с выгоранием имеют возраст врача и его стаж работы.

В работе Н.С. Пряжникова, Е.Г. Ожоговой [7], рассматривающей эмоциональное выгорание и личностные деформации в психолого-педагогической деятельности делается вывод о том, что значительное влияние на развитие изучаемого психоэмоционального состояния у педагогов имеют, так называемые смысложизненные ориентации. По данным авторов, у большинства испытуемых на фоне значительного уровня психоэмоционального напряжения выявлены нравственные деформации, циничное отношение к труду, ограничение репертуара рабочих действий и осознание своей не успешности в сочетании с признаками профессиональной стагнации.

Особую категорию профессионалов, зачастую испытывающих синдром эмоционального выгорания, составляют менеджеры коммерческих организаций, которые в силу своей профессии выполняют значительное количество видов деятельности и вынуждены интенсивно общаться с большим количеством людей. По данным приведенным В.Е. Орлом [4], психологическая модель синдрома эмоционального выгорания состоит из трех компонентов – эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений.

Проявления эмоционального истощения характеризуются снижением эмоционального тонуса, утратой интереса к окружающему, эмоциональным пресыщением, агрессивными реакциями, депрессивным состоянием. Деперсонализация может развиваться как повышение зависимости от других людей, либо как гипертрофированная независимость, переходящая в выраженный негативизм и снижение ценностности субъектно-ориентированного взаимодействия с другими людьми. Редукция личных достижений выражается в низкой личностной и профессиональной самооценке и уровне притязаний, в снижении локуса внутреннего контроля.

Нами было предпринято исследование особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания менеджеров коммерческой организации с целью выявления степени выраженности у них выше перечисленных характеристик данного психоэмоционального состояния. Программа исследования была построена на основе опросника «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко [2] и опросника «Психическое выгорание» Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой [4]. Выборка исследования составила 28 человек, являющихся менеджерами коммерческой организации, занимающейся логистикой.

По результатам проведенной диагностики самым выраженным компонентом синдрома эмоционального выгорания у менеджеров логистической организации явилось эмоциональное истощение. Это выразалось в факторе так называемой «экономии эмоций» при общении с другими людьми, как в профессиональной, так и в личной сфере. Характерной чертой также можно назвать эмоциональную отстраненность, когда уже само присутствие рядом другого человека является поводом для раздражения. В небольшом количестве случаев была продемонстрирована утрата профессиональных ценностей. Существенный процент от всех показателей эмоционального истощения составили психосоматические и психовегетативные нарушения у испытуемых. Например, наличие хронических заболеваний желудочно-кишечного тракта, сердечно-сосудистой системы, приступы учащенного сердцебиения и т.п.

Следующим по степени выраженности компонентом синдрома эмоционального выгорания у менеджеров логистической организации явилась редукция личных достижений. Это проявлялось в сниженной самооценке и уровне притязаний, выраженном недовольстве собой. Значительному числу испытуемых оказалась присуща тенденция негативного отношения к служебным обязанностям. Причиной такого положения, на наш взгляд, во многом послужил невысокий уровень профессиональной мотивации менеджеров. Также редукция личных достижений характеризовалась отстраненным отношением к профессиональной деятельности, к коллегам по работе.

Наименее выраженным компонентом синдрома эмоционального выгорания у менеджеров коммерческой организации явилась деперсонализация. В основном, это проявлялось как переживание чувства вины за собственную профессиональную несостоятельность и демонстрации поведенческой стратегии зависимости от мнения более успешных коллег, руководства.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что у большинства испытуемых синдром эмоционального выгорания находится на среднем уровне выраженности. Об этом свидетельствует тот факт, что уровень личностного реагирования на профессиональные проблемы, представленный проявлениями деперсонализации, выражен в наименьшей

степени. Однако, следует учитывать, что состояние эмоционального выгорания развивается подспудно в течение длительного времени. В связи с этим целесообразно время от времени проводить психодиагностическое обследование работников организации для выявления ранних симптомов этого состояния и принятия соответствующих коррекционных и профилактических мер по его предупреждению и преодолению.

Интересным, по нашему мнению, являются взгляды на профессиональный стресс и отношение к нему некоторых ученых, в частности, Т.Б. Коклубовской, Н.С. Пряжникова, Е.Г. Ожоговой и некоторых других. Они считают, что эмоциональное выгорание в профессии не всегда является исключительно негативным явлением. В ряде случаев возникновение стрессовых и даже дистрессовых ситуаций может являться сигналом для переосмысления специалистом своей профессиональной деятельности и личностного развития. В частности, одним из направлений психологической профилактики синдрома эмоционального выгорания может быть формирование индивидуального стиля труда, позволяющего работнику лучше осознавать и развивать свой творческий потенциал, решая внешние и внутренние проблемы профессиональной деятельности.

Актуальным вопросом остается и определение предельно допустимых профессиональных нормативов, превышение которых приводит к личностным деформациям даже у хорошо подготовленных специалистов, соблюдающих индивидуальную психогигиену труда. Эффективным направлением психопрофилактики эмоционального выгорания, в этом случае, также может быть формирование у самих специалистов мотивации и умения выработать индивидуальные параметры допустимых нагрузок на каждом конкретном этапе своего профессионального развития.

#### Литература

1. Бабанов С.А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания // Трудный пациент. 2009. № 12. С. 10-13.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб: Питер, 1999. 105 с.
3. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М: ПЕР СЕ, 2006. 650 с.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб: Питер, 2005. 421 с.
5. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. 221 с.

6. Пионтковская Ю.А. Проблема эмоционального выгорания банковских работников // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. 2011. URL: <http://jurnal.org/articles/2011/psih10.html> (дата обращения: 16.10.2017).

7. Пряжников Н.С., Ожогова Е.Г. Эмоциональное выгорание и личностные деформации в психолого-педагогической деятельности // Вестник Московского университета. Сер.14. Психология. 2014. № 4.с. 33-43.

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