

УДК-378

**ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ПСИХИЧЕСКОГО И  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В РАЗНЫХ  
ПРОФЕССИЯХ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ СФЕРЫ**

Магистрант МТ-МвО-1-1  
направленность (профиль) «Менеджмент в образовании»  
ФГБОУ ВО «АГПУ»  
Друзева А. Н.  
К.п.н., доцент ТИПИОП  
ФГБОУ ВО «АГПУ»  
Терсакова А.А

Аннотация : в статье мы описываем проблему стрессоустойчивости человека в различных профессиях с давних пор привлекала внимание психологов различных направлений. Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. На сегодняшний день в литературе, посвященной синдрому выгорания, отмечается значительное расширение сфер деятельности, подверженных такой опасности.

Ключевые слова: стресс, выгорание, саморегуляция, профессионализация, карьера, профессия, специальность, эмоции, личностный смысл

**FEATURES OF THE MANIFESTATION OF MENTAL AND  
EMOTIONAL BURN OUT IN DIFFERENT PROFESSIONS OF THE  
MANAGEMENT SPHERE**

Master's student MT-MBO-1-1  
focus (profile) "Management in education"  
FSBEI HE "ASPU"  
Druzeva A.N.  
Ph.D., Associate Professor TIPIOP  
FSBEI HE "ASPU"  
Tersakova A.A.

Resume: in the article we describe the problem of human stress resistance in various professions for a long time attracted the attention of psychologists of various directions. There are a number of professions in which a person begins to experience a feeling of inner emotional emptiness due to the need for constant contact with other people. To date, the literature on burnout syndrome has noted a significant expansion of the areas of activity that are prone to such danger.

Keywords: stress, burnout, self-regulation, professionalization, career, profession, specialty, emotions, personal meaning

Среди многообразия видов социальной деятельности человека профессиональная деятельность занимает особое место, образуя основную форму активности субъекта. Процесс профессионального становления и профессиональной саморегуляции – важнейшая составляющая

жизнедеятельности человека – остается одной из центральных проблем современной психологии, не теряющих актуальность. Процесс профессионализации не является однонаправленным. Прогрессивные стадии профессионального развития сменяются регрессивными периодами, в которых на первый план выходят такие проблемы как профессиональная деформация и психическое выгорание. Описанные тенденции обладают выраженной спецификой в различных видах деятельности: управленческая активность как интегрирующий тип деятельности оказывает уникальное воздействие на личность руководителя, а выявление специфических особенностей профессионального становления субъекта управленческой деятельности выступает в качестве одной из основополагающих проблем психологии менеджмента. Необходимо особое внимание по отношению к негативным последствиям профессионализации управленцев в современных условиях рыночной экономики и ужесточения конкуренции, когда требования к личности профессионала-руководителя со стороны общества и организационной среды все более возрастают.

Проблема стрессоустойчивости человека в различных профессиях с давних пор привлекала внимание психологов различных направлений. Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. На сегодняшний день в литературе, посвященной синдрому выгорания, отмечается значительное расширение сфер деятельности, подверженных такой опасности.

Симптомы выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической перегрузки, которые приводят или могут приводить к полной дезинтеграции различных психических сфер и, прежде всего - эмоциональной. Развитие синдрома носит стадийный характер. Следует отметить, что генезис синдрома носит индивидуальный характер, определяемый различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

Леонтьев А.Н. считал, что профессия представляет собой раз-

вивающуюся систему, имеющую свое строение, свои внутренние переходы и превращения. Деятельность каждого человека зависит от его места в обществе, от того, как она складывается в неповторимых обстоятельствах. Характер и особенности деятельности определяются потребностями и мотивами, а её структура обеспечивается определенными действиями и операциями. Таким образом, в деятельности различают две стороны: мотивационно-потребностную и операционально-техническую. Потребности конкретизируются в системе мотивов, которые представляют собой сложную иерархию: основные, стержневые мотивы и дополнительные мотивы-стимулы. По утверждению А.Н. Леонтьева, стержневые мотивы приобретают для человека личностный смысл. Деятельность мотивирует человека в той степени, в какой она приобретает для него личностный смысл.

В психологической структуре деятельности выделяют три уровня обобщения: конкретные виды деятельности и ситуации; типовые профессиональные функции и задачи; профессиональные действия, умения и навыки.

Становление деятельности можно интерпретировать как развитие и субъекта самой деятельности. Профессиональное становление субъекта выражается в развитии его личности и индивидуальности за счет приобретения профессионализма и формирования индивидуального стиля деятельности. В отличие от этого процесс становления профессиональной деятельности проявляется в развитии ее приемов и способов, совершенствовании технологии, обогащении методологического инструментария и расширении области его применения. Исследование профессионального становления личности позволяет выдвинуть предположение, что многолетнее выполнение любой профессиональной деятельности приводит к образованию деформаций личности, снижающих продуктивность осуществления трудовых функций, а иногда и затрудняющих этот процесс.

Существует огромное множество трактовок понятия «профессия». Наиболее полным является определение Е.А. Климова: «Профессия - это необходимая для общества, социально ценная и ограниченная вследствие раз-

деления труда область приложения физических и духовных сил человека, дающая ему возможность получать взамен затраченного труда необходимые средства его существования и развития» . Более узкое определение профессии, с точки зрения конкретного человека, приводит В.Г. Макушин: «Профессия - это деятельность, посредством которой данное лицо участвует в жизни общества и которая служит ему главным источником материальных средств к существованию» .

Обобщая имеющиеся трактовки, Э.Ф. Зеер дает следующее определение: Профессия (лат. *professio*) - это исторически возникшие формы трудовой деятельности, для выполнения которых человек должен обладать определенными знаниями и навыками, иметь специальные способности и развитые профессионально важные качества .

Существует несколько классификаций профессий: Дж. Холланда, Е.А. Климова, С.Я. Батышева и др. В своей работе мы будем опираться на классификацию Е.А. Климова [3].

Авторами было показано, что практически во всех группах работников «социальных» профессий есть достаточно большое количество лиц с высоким и средним уровнем выгорания. Все обследуемые люди - представители коммуникативных профессий (по характеру и преобладанию в трудовой деятельности ситуаций межперсонального делового общения).

Содержание труда всех обследуемых профессиональных групп отличается: высокая насыщенность рабочего дня, обусловленная общением с другими лицами; большое количество разных по содержанию и эмоциональной напряженности деловых контактов; высокая ответственность за результат общения; определенная зависимость от партнеров по общению; необходимость понимать их индивидуальные особенности, притязания и экспектации; частые притязания на неформальные отношения при решении их проблем; конфликтные или напряженные ситуации общения, вызванные недоверием, несогласием и проявляющиеся в различных формах отказа от дальнейшего взаимодействия (общения).

В зарубежной литературе синдром выгорания обозначают термином «burnout» (англ. «выгорание», «сгорание», «затухание горения»). Впервые этот термин предложил Н. Freudenberger (1974) для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений.

В настоящее время общепринятым и наиболее употребляемым является концепция выгорания С. Maslach и S.E. Jackson (1976, 1986 и др.), которые определили психическое выгорание как синдром, состоящий из эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений, возникающий у индивидов, работающих с людьми.

В результате сравнительного анализа различных профессиональных групп, проведенного Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой на отечественной выборке, были обнаружены отличия между ними как по типу выгорания, так и по количеству «сгоревших на работе».

По данным Т.И. Ронгинской, полученных в исследовании различных профессиональных групп социальной сферы на немецкой и австрийской выборках, также особой «группой риска» являются учителя. Автором выявлено, что развитие синдрома выгорания (независимо от региональных различий) обусловлено спецификой педагогической профессии, признаки выгорания испытывают около 30% учителей.

Врачи терапевты и медсестры хирургических отделений наиболее часто испытывают эмоциональное истощение и деперсонализацию (профессиональную отстраненность и циничность по отношению к пациентам), а медсестры реанимационных отделений чаще подвержены редукции личных достижений и неудовлетворенности работой. Большое количество лиц с высоким уровнем выгорания по всем трем компонентам обнаружено среди социальных работников. Врачи-стоматологи чаще, чем их ассистенты, испытывают эмоциональное истощение и реже - деперсонализацию [6].

В сфере предпринимательской деятельности количество менеджеров с высоким уровнем выгорания составляет 29% у мужчин и 47% у женщин. При этом выгорание у менеджеров-мужчин чаще развивается по составляющей

«деперсонализация» (профессиональный цинизм, «холодность» и интерперсональная отстраненность, деформация отношения к подчиненным или к клиентам). Среди менеджеров-женщин чаще встречается эмоциональное истощение [7].

Сотрудники коммерческих организаций подвержены выгоранию реже, чем служащие административно-государственных структур (чиновники). Очевидно, психологическая и социально-экономическая специфика предпринимательской деятельности - творческой и динамичной - играет не последнюю роль в противостоянии выгоранию занятых ею лиц.

Выгорание у продавцов-консультантов торговых центров чаще представлено по составляющей «эмоциональное истощение» (высокий уровень у 38% продавцов). Менеджеры торговых центров чаще продавцов подвержены выгоранию по составляющей «деперсонализация» [3].

Высокий процент «выгоревших» наблюдается среди агентов по продаже недвижимости - риэлтеров: 30% у лиц со стажем 1 - 2 года и 46% с опытом работы 3-5 лет [22].

Служащие коммерческих банков с небольшим стажем работы существенно реже переживают выгорание, чем их коллеги, работающие с клиентами более 6 лет. Среди служащих с большим стажем работы эмоциональное истощение обнаружено у 60%, деперсонализация - у 40%, а редукция персональных достижений — в 60% случаев. Работники в возрасте 21-25 лет, проработавшие недолго, менее склонны к выгоранию, чем их коллеги с большим стажем в возрасте старше 35 лет [7].

Полученные данные не позволяют пока точно определить, что в большей мере влияет на выгорание - возраст или стаж. Однако можно предположить, что стаж работы свыше 6 лет в системе «профессионал-компьютер-клиент» способствует развитию у банковских служащих синдрома выгорания. Значимая связь обнаружена между стажем и редукцией персональных достижений. Возраст не имеет значимых корреляций ни с одним из показателей выгорания [1].

Работники бюджетной сферы по сравнению с персоналом коммерче-

ских структур более подвержены эмоциональному истощению и мотивационно-установочному выгоранию. Это показывает, что фактор, опосредующий выгорание, - это не только коммуникативная нагрузка но и более низкое материальное вознаграждение, а также связанная с этим неудовлетворенность качеством жизни: переживание социальной несправедливости и незащищенности, потеря социальной престижности и ролевого статуса и др. [7].

В «социальных» профессиях («помогающих», сервисных, управленческих) продолжительные, многообразные и когнитивно сложные ситуации общения с другими людьми предъявляют высокие требования к качеству общения (доверительности, профессионализму, эмоциональной устойчивости и др.) и к высокой коммуникативной компетентности, поскольку от качества общения в наибольшей мере зависят результат данного взаимодействия и перспективы будущих деловых или интерперсональных контактов [4].

Именно для «социальных» или «коммуникативных» профессий характерны ежедневное многообразие эмоционально и когнитивно сложных ситуаций общения, высокая ответственность за результат коммуникации, частое отсутствие положительного результата или мотивационного подкрепления (положительной обратной связи). Данные особенности делового общения выступают в качестве общих профессиональных стрессов для профессий, относящихся к числу «коммуникативных». Все эти признаки в той или иной мере представлены в обследованных группах специалистов, чем и объясняется большой процент лиц с высоким уровнем выгорания среди них.

Итак, генезис синдрома психического выгорания носит индивидуальный характер, определяемый условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека. Показано, что в коммуникативных профессиях в качестве общих профессиональных стрессов выступают интенсивность, продолжительность и когнитивная сложность ситуаций служебного общения, высокая ответственность за результат коммуникации и др. Также фактором, опосредующим выгорание, является не только коммуникативная нагрузка, но и более низкое материальное вознаграждение. Именно эти признаки являют-

ся причиной наличия большого процента лиц с высоким уровнем выгорания практически во всех группах работников социальной сферы.

В статье мы понимаем, что вне рамок рассмотрения остается ряд аспектов: взаимосвязь результативного параметра анализа деятельности руководителей и выгорания, детерминационные отношения выгорания и различных характеристик личности управленца и особенностей его управленческой деятельности. Высокая эклектичность существующих исследований выгорания руководителей сочетается с их выраженным прикладным характером: отсутствуют попытки теоретического обобщения полученных эмпирических данных, в качестве выборки исследований по преимуществу выступает менеджмент только коммерческих организаций. Наконец, литературные данные не позволяют выделить специфику выгорания собственно в управленческой деятельности. Такое состояние данной проблемы обуславливает необходимость комплексного анализа личностных и организационных детерминант психического выгорания в управленческой деятельности.

#### **Список использованной литературы :**

1. Савина, Н.С. Специфика психического выгорания в управленческой деятельности / Н.С. Савина // Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. – Ярославль, 2009. – № 1. – С. 55-60.
2. Айсина Р. М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – Москва, 2007. – 27 с. 2. Александровский Ю.А. Предболезненные состояния и пограничные психические расстройства. – М.: Литтерра, 2010. – 272 с.
3. Борисова М.В., Ансимова Н.П. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания // Ярославский педагогический вестник – 2011 – № 2 – Том II (Психолого-педагогические науки). – С. 212-215.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек»: Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2003. – С. 276-282.
5. Карпов А.В., Скитяева И.М. Исследование личности руководителей девиантных организаций //Современные проблемы прикладной психологии. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Т. I . Ярославль, 2006. – С.176-182.
6. Малышева Е.А. Синдром профессионального выгорания психотерапевта: роль особенностей клинических взаимоотношений / Проблемы общей и педагогической психологии. — Т. IV, ч. 3. — 2002. – С. 134-139. 37. Масляч К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Электронный документ] // URL: <http://psy.piter.com/library/?tp=1&rd=1>

7. Никифоров Г.С. Психическое выгорание у менеджеров и его преодоление // Линчук Т.П., Михалёва И. М. Психология менеджмента: хрестоматия. – Иркутск: Изд-во ИрГТУ, 2007 – Ч.1. – С.175-198.