

СТИЛЬ УПРАВЛІННЯ КОЛЕКТИВОМ ТА ПРОЯВИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СЛІДЧИХ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ

У статті представлені результати емпіричного дослідження особливостей зв'язку між стилем управління колективом та проявами емоційного вигорання у слідчих СБУ. Визначено, що найбільш піддані синдрому емоційного вигорання слідчі, працюють у колективах із директивним стилем управління, а найменше – слідчі з колективів із колегіальним стилем управління.

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, організаційні чинники, слідчі, стиль управління колективом.

Л.Н. Леженіна

СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КОЛЛЕКТИВОМ И ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СЛЕДОВАТЕЛЕЙ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ УКРАИНЫ

В статье представлены результаты эмпирического исследования особенностей связи между стилем управления коллективом и проявлениями эмоционального выгорания в следователей СБУ. Определено, что наиболее подвергнуты синдрому эмоционального выгорания следователи, работающие в коллективах с директивным стилем управления, а менее всего – следователи из коллективов с коллегиальным стилем управления.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, организационные факторы, следователи, стиль управления коллективом.

L.M. Legenina

PERSONNEL MANAGEMENT STYLE AND EMOTIONAL BURNOUT DISPLAY OF INVESTIGATORS OF SECURITY SERVICE OF UKRAINE

The given article presents the empirical research results of peculiarities of correlation between the personnel management style and emotional burnout display of investigators of Security Service of Ukraine. It has been defined that the investigators more exposed to the emotional burnout syndrome are those working in the personnel with directive management style, less exposed – those working in the personnel with collective management style.

Key words: emotional burnout syndrome, organizational factors, investigators, personnel management style.

До працівників СБУ висуваються із року в рік все нові й більш суворі вимоги. Потреба відповідати вимогам сьогодення передбачає не лише здобуття високого рівня професійної освіти, а й розвиток у кожного фахівця належної емоційної

стійкості. В умовах інтенсифікації життя, соціально-політичних та соціально-економічних змін, що відбуваються в Україні, виникнення емоційного напруження, розвиток значної кількості професійних стресів, деструктивних змін в емоційній сфері врешті-решт, сприяють появі та розвитку у фахівців професійної деформації, однією із форм якої є емоційне вигорання (В.І. Медведєв, В.І. Розов, В.О. Толочек та ін.).

Чинники формування синдрому емоційного вигорання розкрито у дослідженнях Р. Бурке, І. Ващенко, Н. Водоп'янової, Е. Грінгалас, Л. Карамушки, В. Ковальчука, К. Кондо, М. Лейтера, К. Маслач, Дж. Моллі, Ф. Найсберга, Е. Огуса, Дж. Октау, М. Ондрака, В. Орла, С. Пайса, А. Річардсона, М. Скугаревської, Т. Форманюк, Г. Фреденбергера, Е. Хабнера, Н. Чепелевої, В. Шафуелі та інших. У роботах цих та інших авторів чинники виникнення емоційного вигорання найчастіше зводять до двох блоків: організаційні і особистісні.

С. Maslach, M.P. Leiter, W.B. Schaufeli вважали, що основною передумовою розвитку емоційного вигорання є організаційні фактори: багатогодинний характер роботи, який не оцінюється належним чином і має вимірний зміст, що вимагає виняткової продуктивності; неадекватність оцінки керівництва якості роботи тощо [4]. В.О. Орел [2] до організаційних чинників відносить умови праці (робоче навантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня), зміст праці (кількість клієнтів, гострота їх проблем, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, зворотній зв'язок). В.І. Ковальчук відмічає наступні організаційні чинники емоційного вигорання: надмірний рівень напруги й обсяг роботи при стислих строках її виконання; монотонність роботи; вкладання в роботу значних особистісних ресурсів при недостатності визнання й позитивної оцінки; недостатній відпочинок або відсутність нормального сну; недостатню підтримку з боку колег; напруженість і конфлікти в міжособистісних взаєминах; роботу без подальшого професійного зростання; емоційну насиченість або когнітивну складність комунікації [1].

Доведено, що фахівці, які отримують соціальну підтримку, менше піддані

емоційному вигоранню, бо можуть краще протидіяти стресовим впливам [3]. Показано, що в колективах із демократичним стилем керівництва підлеглі менше піддані емоційному вигоранню [5].

Більшість досліджень синдрому емоційного вигорання, чинників його виникнення, що здійснюються вітчизняними психологами, стосуються педагогічних і медичних працівників, дещо менш представленими є дослідження емоційного вигорання та його чинників у працівників правоохоронних органів (І. Ващенко, О. Крапівіна, О. Луніна, Н. Поварова, В. Медведєв та ін.). Досліджень даного напрямку, у яких враховується специфіка діяльності працівників Служби безпеки України, зокрема слідчих, практично не проводилося, що гальмує розробку психологічних заходів, які дозволять попередити та уникнути виникнення емоційного вигорання у такої категорії працівників.

Мета даної статті полягає у визначенні зв'язку між стилем управління колективом, як одного з різновидів організаційних чинників виникнення синдрому емоційного вигорання, та проявами емоційного вигорання у слідчих СБУ.

Дослідження проводилося із використанням методик «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка та «Діагностика стилів керівництва» А.Л. Журавльова. У дослідженні брали участь 345 слідчих Служби безпеки України віком від 22 до 50 років.

Результати, отримані за допомогою методики «Діагностика стилів керівництва», свідчать, що в колективах опитуваних слідчих СБУ переважає колегіальний стиль управління ($53,03 \pm 28,63$). Він характеризується спрямованістю керівника на підтримку позитивного соціально-психологічного клімату в колективі за рахунок створення ефективних відносин згуртованості, товарищкості та кооперації, вмільм застосуванням управлінських заходів (позитивний баланс стягнень та заохочень). Керівник заохочує ініціативу підлеглих, зацікавлений в кваліфікованості підлеглих.

Компоненти директивного ($31,58 \pm 21,13$) та ліберального ($25,98 \pm 14,55$) управлінських стилів представлені приблизно однаковою мірою, із незначним пе-

реванням директивного. Слід очікувати підвищений ризик розвитку емоційного вигорання в колективах із переважно директивним компонентом через низку особливостей, що притаманна саме цьому управлінському стилю: жорстка стратегія керівника, його прискіпливість і суворість, придушення ініціативи, випадки нетактовності та грубості по відношенню до підлеглих, жорстка спрямованість діяльності колективу на досягнення показників.

У табл. 1. представлені особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у слідчих СБУ, в колективах яких переважають різні управлінські стилі.

Таким чином, у колективах із переважно ліберальним стилем керування констатований рівень емоційного вигорання на стадії формування симптомів у 7,14% опитуваних, сформований – у 21,43%. Не формується емоційного вигорання у 71,43% опитуваних.

Таблиця 1

Сформованість фаз синдрому емоційного вигорання у слідчих СБУ, в колективах яких переважають різні управлінські стилі (у %)

Стиль управління в колективі	Сформованість фаз емоційного вигорання		
	не формуються	на стадії формування	сформовані
Директивний	58,16	17,02	24,82
Колегіальний	78,71	12,05	9,24
Ліберальний	71,43	7,14	21,43

У колективах із переважно директивним стилем керування рівень емоційного вигорання на стадії формування симптомів притаманний 17,02% опитуваних, сформований – у 24,82%, не формується у 58,16% опитуваних.

У колективах із переважно колегіальним стилем особливості розподілу досліджуваних за рівнем емоційного вигорання наступні: на стадії формування симптомів – 12,05% опитуваних, сформований – 9,24% опитуваних, не формується – 78,71% опитуваних.

Синдром емоційного вигорання здебільшого не формується у групах з колегіальним (78,71% опитуваних) та ліберальним (71,43% опитуваних) стилем керу-

вання. На стадії формування симптоми емоційного вигорання здебільшого визначаються у групах з директивним (17,02% опитуваних) та колегіальним (12,05% опитуваних) стилями керування. Більшість опитуваних із сформованим синдромом емоційного вигорання працюють у колективах із переважаючим директивним (24,82%) та ліберальним (21,43%) стилями управління.

У цілому з даних, наведених у табл. 1 видно, що найбільш сприятливим для формування синдрому емоційного вигорання є директивний стиль керування. Опитувані з найменшим ризиком розвитку синдрому емоційного вигорання працюють в колективах із колегіальним стилем управління.

Наступним завданням дослідження було визначення особливостей взаємозв'язку стилів керування колективом із показниками емоційного вигорання у кожній з фаз (див. табл. 2).

Таблиця 2

Характер взаємозв'язків показників симптомів у фазі напруження із домінуючим стилем управління в колективі (r_p)

Симптоми фази напруження	Стиль управління в колективі		
	Директивний	Колегіальний	Ліберальний
Переживання психотравмуючих обставин	,244(**)	-,303(**)	-
Незадоволеність собою	-,130(*)	,156(**)	-
Загнаність в кут	-	-	-
Тривога та депресія	,148(**)	-,202(**)	-
Загальний показник фази напруження	,144(*)	-,182(**)	-

Примітка: * – значущість на рівні $p \leq 0,01$; ** – значущість на рівні $p \leq 0,001$.

Як видно із табл. 2, показник симптому переживання психотравмуючих обставин прямо пов'язаний із директивним стилем керування ($r_p=0,24$, $p \leq 0,001$) та зворотно – із колегіальним стилем ($r_p=-0,30$, $p \leq 0,001$). На переживання психологічної травматичності своєї діяльності можуть впливати особливості управлінського стилю: жорсткість та централізація керівництва, придушення ініціативи, грубість та нетактовність керівника по відношенню до підлеглих.

Показник симптому незадоволеності собою корелює із колегіальним стилем управління ($r_p = 0,156, p \leq 0,001$) та зворотно – із директивним ($r_p = -0,13, p \leq 0,01$). Даний випадок – єдиний, в якому колегіальний стиль керування обумовлює формування симптому емоційного вигорання, а директивний – контробумовлює. На нашу думку, це може бути пов'язано із відповідальністю за прийняті рішення: при директивному стилі рішення приймаються одноосібно керівником, і відповідальність за невдачі також лежить на ньому, а колегіальний стиль керування передбачає більш широку самостійність для підлеглого, а, отже, і можливість помилок, що викликає незадоволеність собою.

Втім результати кореляційного аналізу дозволяють стверджувати, що формування симптому загнаності в кут не пов'язано із стилем управління в колективі. Разом з тим, було встановлено, що симптом тривоги та депресії утворює кореляційні зв'язки: прямий із директивним стилем ($r_p = 0,148, p \leq 0,001$), і зворотний із колегіальним ($r_p = -0,202, p \leq 0,001$). Вказаний симптом є наслідком симптому переживання психологічної травматичності діяльності, і його розвиток відбувається подібно до нього.

Взагалі за симптомом тривоги констатована відсутність кореляційних зв'язків між показниками емоційного вигорання та ліберальним стилем керування. Водночас результати кореляційного аналізу вказують на обумовленість симптомів емоційного вигорання із директивною стратегією управління, а також на контробумовленість колегіальним стилем управління.

Особливості взаємозв'язків показників синдрому емоційного вигорання у фазі резистенції із переважаючим стилем керування в колективі представлені в табл. 3.

Як видно з табл. 3, показники симптомів фази резистенції не утворюють достатньо сильних кореляційних зв'язків із показниками стилів управління колективом. Виключенням у даному випадку є лише колегіальний стиль управління, який зворотно пов'язаний із симптомами неадекватності емоційного реагування ($r_p = -0,145, p \leq 0,001$) та розширення сфери економії емоцій ($r_p = -0,183, p \leq 0,001$). За-

гальний показник по фазі резистенції також утворює зворотній зв'язок із колегіальним стилем керування ($r_p = -0,126, p \leq 0,01$). Симптоми емоційного вигорання у фазі резистенції відображають скоріше не наслідки емоційного вигорання, а суб'єктивно адаптивні поведінкові механізми, більшість з яких є усвідомлюваними як довільно обрані самим працівником.

Таблиця 3

Характер взаємозв'язків симптомів фази «резистенція» із домінуючим стилем управління в колективі (r_p)

Симптоми фази резистенції	Стиль управління в колективі		
	Директивний	Колегіальний	Ліберальний
Неадекватність емоційного реагування	-	-,145(**)	-
Емоційно-моральна дезорієнтація	-	-	-
Розширення сфери економії емоцій	-	-,183(**)	-
Редукція професійних обов'язків	-	-	-
Загальний показник фази резистенції	-	-,126(*)	-

Примітка: * – значущість на рівні $p \leq 0,01$; ** – значущість на рівні $p \leq 0,001$.

Особливості взаємозв'язків показників емоційного вигорання у фазі виснаження із переважаючим стилем керування в колективі представлені в табл. 4.

Таблиця 4

Характер взаємозв'язків симптомів фази виснаження із домінуючим стилем управління в колективі (r_p)

Симптоми фази виснаження	Стиль управління в колективі		
	Директивний	Колегіальний	Ліберальний
Емоційний дефіцит	,158(**)	-,163(**)	-
Емоційна відчуженість	,249(**)	-,174(**)	-,199(**)
Деперсоналізація	,208(**)	-,206(**)	-

Психосоматичні та психовегетативні порушення	-	-,235(**)	,177(**)
Загальний показник фази виснаження	,224(**)	-,251(**)	-

Примітка: * – значущість на рівні $p \leq 0,01$; ** – значущість на рівні $p \leq 0,001$.

Привертає увагу наявність великої кількості значущих кореляційних зв'язків між показниками симптомів емоційного вигорання у фазі виснаження та показниками стилів управління. Так, показник емоційного дефіциту прямо пов'язаний із директивним стилем управління ($r_p = 0,158, p \leq 0,001$), та зворотно – із колегіальним стилем управління ($r_p = -0,163, p \leq 0,001$). Директивний стиль управління колективом сприяє виснаженню та сплюсненню емоційної сфери працівників внаслідок жорсткості та формалізованості відносин з керівником, придушення ініціативи, і як наслідок – усвідомлення працівниками власної неспроможності в емоціогенних ситуаціях.

Симптом емоційної відчуженості прямо пов'язаний із директивним стилем управління ($r_p = 0,249, p \leq 0,001$), і зворотно – із колегіальним ($r_p = -0,174, p \leq 0,001$) та ліберальним стилями ($r_p = -0,199, p \leq 0,001$). Даний симптом описує наявність свідомого неемоційного реагування у службових ситуаціях, і є показником професійної деформації. Викликають занепокоєння випадки демонстративної емоційної відчуженості, в яких працівники проявляють байдужість та невключеність в ситуації спілкування, і констатуємо, що цьому сприяє директивний стиль управління.

Деперсоналізація характеризується втратою інтересу до людини як об'єкта професійного спілкування. Враховуючи тотальну обумовленість професійних досягнень працівників особливостями спілкування, можна зробити висновок про вкрай негативний вплив даного симптому на ефективність діяльності. Наявний прямий зв'язок із директивним стилем управління ($r_p = 0,208, p \leq 0,001$), та зворотний – із колегіальним стилем ($r_p = -0,205, p \leq 0,001$).

Формуванню симптому психосоматичних та психовегетативних розладів сприяє ліберальний стиль управління ($r_p = 0,177$, $p \leq 0,001$), ймовірно через організаційну невизначеність, необґрунтовані коливання особливостей управлінського стилю, непередбачуваність перебігу подій у колективах. Відмічений також зворотний зв'язок із колегіальним стилем управління ($r_p = -0,235$, $p \leq 0,001$).

У цілому, загальний показник фази виснаження прямо пов'язаний із директивним стилем управління ($r_p = 0,224$, $p \leq 0,001$), і зворотно – із колегіальним стилем ($r_p = -0,251$, $p \leq 0,001$), що підтверджує негативний вплив директивного стилю управління на формування синдрому емоційного вигорання.

Висновок. У ході дослідження зв'язку між стилем управління колективом та проявами емоційного вигорання у слідчих СБУ було визначено, що найбільш піддані синдрому емоційного вигорання слідчі, керівництво яких переважно застосовує директивний стиль. Слідчі з найменшим ризиком розвитку синдрому емоційного вигорання працюють у колективах із колегіальним стилем управління.

Список літератури

1. Ковальчук В.И. Психическое выгорание тренеров / В.И. Ковальчук // Ананьевские чтения-2000: Тезисы научно-практ. конф. — СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000. — С. 97-98.
2. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В.Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. — Ярославль, 1999. — С. 76-97.
3. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives // Applied and Preventive Psychology. — 1998. — Vol.7. — PP. 63-74.
4. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job Burnout // Annual Review of Psychology. — 2001. — Vol.52. — PP. 397-422.
5. Mazur P.J., Lynch M.D. Differential impact of administrative, organizational and personality factors on teacher burnout // Teaching and Teacher Education. — 1989. — Vol. 5 (4). — PP. 337-353.