

УДК-616,891.6:613.956

**Н.Г. Пшук, Л.В. Стукан, В.А. Герасимук**  
**ВИВЧЕННЯ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ**  
**ПО РОБОТІ З НЕРУХОМІСТЮ**

Вінницький національний медичний університет ім. М.І. Пирогова

**Ключові слова:** синдром емоційного вигорання, тривожність

У зв'язку зі складною політичною та економічною ситуацією в суспільстві, погіршенням рівня життя, змінюється відношення людей до роботи. Вони втрачають впевненість у стабільності свого соціального та матеріального положення, у гарантованості робочого місця. Загострюється конкуренція за престижну та високооплачувану роботу.

Паралельно відбуваються процеси вузької спеціалізації в професії, та одночасно, глобалізації із суміжними галузями. Понижується рейтинг цілої низки соціально значимих професій – медичних працівників, учителів, вчених.

Підвищений інтерес до людини, як до суб'єкту праці, призвів до привертання уваги дослідників на зміни, які відбуваються з особистістю в процесі виконання нею професійної діяльності [2;3].

Порівняно недавно у вітчизняній літературі з'явилося поняття «емоційного вигорання». Синдром емоційного вигорання - являє собою стан розумового, емоційного виснаження, фізичної перевтоми, який виникає в результаті хронічного стресу на роботі [6-9].

Сам термін «burnout» (емоційне вигорання) був введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974г. для характеристики психологічного стану здоров'я людей, які знаходяться в інтенсивному та тісному спілкуванні з клієнтами (пацієнтами) в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. [6;7;11;12].

Синдром емоційного вигорання – це процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, який проявляється у симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості та зниженням задоволення від виконання своїх професійних обов'язків. Також можна сказати, що це механізм психологічного захисту, який виробила особистість, у формі повного або ж часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі впливи [3;6;7;11;12].

Синдром емоційного вигорання має три основні складові:

- **емоційне виснаження** як почуття емоційної спустошеності й втоми, викликане власною роботою;
- **деперсоналізацію** як цинічне ставлення до своєї праці та її об'єктів;
- **редукцію професійних досягнень** як виникнення у працівників почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неспіху.

Ці компоненти дещо відображають специфіку тієї професійної сфери, в якій уперше виявили такий фено-

мен. Особливо це стосується другого компонента вигорання, а саме деперсоналізації, що нерідко відбиває стан сфери соціального обслуговування людей і надання їм допомоги. Дослідження останніх років не тільки підтвердили правомірність цієї структури, але й дозволили істотно розширити сферу її поширення, включивши професії, не пов'язані із соціальною сферою. Це призвело до певної модифікації поняття „вигорання” та його структури [11;12].

Варто зазначити, що емоційне вигорання зазвичай вивчається на прикладі професій, що передбачають надання допомоги людині (психологів, лікарів, психотерапевтів, соціальних працівників тощо). Але феномен вигорання трапляється й в інших сферах діяльності, пов'язаних, наприклад, з ризиком для життя (військові, працівники правоохоронних органів, системи виконання покарань).

Нами було розглянуто особливості синдрому вигорання у менеджерів по роботі з нерухомістю. Вибір саме цієї групи не випадковий, оскільки в умовах ринкової економіки та жорсткої конкуренції діяльність менеджера насичена великою кількістю економічних, організаційних та соціально-психологічних стресів. Вони створюють передумови для виникнення синдрому емоційного вигорання. Робота менеджера характеризується високою інтенсивністю, насиченістю дій, частим впливом зовнішніх факторів, численними соціальними контактами різноманітного рівня. Окрім виключно виробничих функцій та пов'язаних з ними формальних відношень, велику питому вагу у менеджерській діяльності має «людський фактор» та неформальні відносини у колективі. Останні, в свою чергу, характеризуються значною емоційною напругою [1;4;5].

**Метою** проведеного дослідження було виявлення ознак емоційного вигорання та вивчення структури синдрому у менеджерів по роботі з нерухомістю.

**Матеріали та методи дослідження.** В опитуванні приймали участь 58 менеджерів (26 чоловіків та 32 жінки) віком від 22 до 50 років із стажем роботи від 3 місяців до 6 років.

Для визначення виразності фаз та окремих симптомів емоційного вигорання, схильності людини сприймати загрозу своєму «Я» в самих різноманітних ситуаціях нами були використані «методика діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко; шкала реактивної і особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна [10]. Із менеджерами, у яких було діагностовано підвищені показники за скринінговими шкалами, проводи-

лась цілеспрямована бесіда, вивчення анамнезу з наступною психопатологічною оцінкою кожного окремого випадку.

**Результати та обговорення.** В результаті дослідження отримано дані, за допомогою яких було оцінено рівень розвитку компонентів синдрому емоційного вигорання.

Загалом, у 13,2% респондентів діагностовано синдром емоційного вигорання за сформованістю фаз у цілісній картині, причому у найбільшій кількості опитаних – 18,9% - сформованою визначалась фаза резистенції, що свідчить про емоційне виснаження, та як наслідок байдужість, замкненість, зменшення комунікацій, бажання бути на самоті, якомога менше знаходитись на роботі, неадекватне емоційне реагування, тощо.

Як видно з таблиці 1, 44,8% опитаних мають середній рівень розвитку цього компонента. Тобто можна стверджувати, що розвиток емоційного вигорання у менеджерів по роботі з нерухомістю відбувається саме через другий компонент синдрому.

Професійна діяльність менеджера характеризується емоційними переважаннями, оскільки його робота полягає в постійній співпраці з різними за віком, рівнем освіти та ступенем виховання людьми. Результати дослідження свідчать, що за таких умов люди схильні реагувати згортанням комунікативної діяльності. Для того, щоб зберегти своє здоров'я, менеджери часто вдаються до тактики економії емоцій, вибудовують захисні бар'єри на шляху виснажливого спілкування.

**Таблиця 1**

**Рівень розвитку компонентів синдрому емоційного вигорання менеджерів по роботі з нерухомістю за методикою В.В. Бойко**

Компоненти синдрому емоційного вигорання	Рівні розвитку компонентів синдрому емоційного вигорання (% від загальної кількості опитаних)		
	Низький	Середній	Високий
Напруження	67,2	22,4	10,4
Резистенція	36,3	44,8	18,9
Виснаження	75,8	13,8	10,4

У таблиці 2 представлені результати дослідження виразності фаз і окремих симптомів вигорання менеджерів.

Аналіз структури окремих фаз показує, що найчастіше виявленим симптомом вигорання фази «Напруга» є симптом «Тривога та депресія», який виявлений у 18,3% осіб. Це свідчить про те, що у даних осіб починає формуватись емоційний захист від впливу стресових ситуацій у вигляді підвищення тривоги та виникненні депресивних реакцій. Симптоми «Незадоволеність собою» й «Загнаність у клітку» повністю не були сформовані у жодного випробуваного.

У фазі резистенції в значній кількості менеджерів симптом «Неадекватне вибіркове емоційне реагування» знаходився на стадії формування (56,4%), а також відмічалось формування таких симптомів, як «Редукція професійних обов'язків» - 44,4%, «Емоційно-моральна дезорієнтація» - 35,2% та «Розширення сфери економії емоцій» - 27,3%. Це може вказувати на те, що менеджер починає не відчувати різниці між двома принципово різними явищами: економним проявом емоцій та неадекватним вибірково емоційним реагуванням. При цьому обмежується емоційна віддача за рахунок вибіркового реагування під час робочих контактів, що ззовні сприймається, як емоційна черствість, байдужість та неповага. Симптоми фази «Виснаження» були сформовані у незначній кількості осіб.

Таким чином, визначальними для розвитку синдрому емоційного вигорання менеджерів є симптоми «неадекватне вибіркове емоційне реагування», «тривога та депресія», «редукція професійних обов'язків», «емоційна моральна дезорієнтація», «переживання психотравмуючих обставин» та «розширення сфери економії емоцій».

Найрідше у менеджерів зустрічаються симптоми «емоційний дефіцит», «емоційна відстороненість» та

**Таблиця 2**

**Частота симптомів і фаз емоційного вигорання у менеджерів (%)**

Показники вигорання	Симптом, що формується	Симптом, що сформувався
Переживання психотравмуючих обставин	35,2	18,4
Незадоволеність собою	0	0
«Загнаність у клітку»	12,1	0
Тривога та депресія	27,2	18,3
Фаза «напруги»	22,4	10,4
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	56,4	28,1
Емоційно-моральна дезорієнтація	35,2	12,6
Розширення сфери економії емоцій	27,3	18,4
Редукція професійних обов'язків	44,4	18,2
Фаза «резистенції»	44,8	18,9
Емоційний дефіцит	26,1	4,6
Емоційна відстороненість	24,3	4,4
Особистісна відстороненість (деперсоналізація)	18,8	6,4
Психосоматичні та психовегетативні порушення	22,2	4,7
Фаза «виснаження»	13,8	10,4

«психосоматичні й психовегетативні порушення», а «незадоволеність собою» і «загнаність у клітку» у досліджуваних не реєструються як, симптоми, що сформувалися.

Шкала самооцінки Ч.Д. Спілбергера – Ю.Л. Ханіна була використана нами з метою дослідження рівня тривоги як стану, який характеризується емоціями напруги, занепокоєння, стурбованості, що суб'єктивно переживаються людиною у відповідь на дію різних стресорів та рівня тривожності, як властивості людини реагувати на зовнішні впливи станом тривоги, інтенсивність якої не відповідає об'єктивній загрози.

Аналіз результатів дослідження показав, що рівень реактивної та особистісної тривожності у менеджерів по роботі з нерухомістю в середньому по вибірці склав  $35,4 \pm 2,1$  бали та  $42,7 \pm 1,8$  бали відповідно, що відповідає середньому значенню.

Слід зазначити, що у тих респондентів, у яких було виявлено ознаки синдрому емоційного вигорання, рівень особистісної тривожності був підвищеним та становив в середньому  $52,6 \pm 1,8$  бали, вказуючи на те, що така властивість особистості, як тривожність є безпосереднім фактором, який прискорює розвиток синдрому емоційного вигорання і є гарним підґрунтям для виникнення клінічних проявів даного розладу.

Крім того, в ході дослідження нами був встановлений прямий кореляційний зв'язок між рівнем особистісної тривожності та вираженістю фаз резистентності і виснаження  $r=0,61$  та  $r=0,58$  відповідно, що вказує на пряму залежність появу таких ознак, як відчуття спустошення, порушення міжособистісних комунікацій, замкненість, байдужість, розвиток психосоматичних розладів від підвищення рівня особистісної тривожності.

Виходячи з даних опитування менеджерів, ми визначили, що ті працівники, у яких не виявлялись ознаки емоційного вигорання, відрізнялись від своїх колег більш активною професійною позицією, оптимізмом, гнучкістю у роботі, вмінням іти на компроміс, наявністю хобі, активним проведенням вільного часу, тощо. На нашу думку, дані чинники здійснюють суттєвий вплив на стресостійкість та попереджують розвиток синдрому емоційного вигорання.

## Висновки

1. На розвиток синдрому емоційного вигорання менеджерів по роботі з нерухомістю суттєвий вплив здійснюють як особистісні особливості, так і фактори, які пов'язані з особливостями роботи та стилем організаційної поведінки.

2. Домінуючими симптомами емоційного вигорання менеджерів по роботі з нерухомістю є «Неадекватне вибіркоче емоційне реагування», «Редукція професійних обов'язків» та «Розширення сфери економії емоцій».

3. До виникнення ознак емоційного вигорання в більшому ступені схильні особи з високим рівнем особистісної тривожності.

4. Отримані нами в ході дослідження дані дозволяють визначити основні напрямки психопрофілактичних та психокорекційних заходів по запобіганню розвитку синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з нерухомістю.

## Література:

1. Бойко В. В. *Енергія емоцій в общении: взгляд на себя и на других.* - М.: Информ. издат. дом Феликс, 1996. - С. 210.
2. Булатевич Н. М. *Синдром емоційного вигорання / Автореф. ... канд. психол. наук.* - К.: 2004. - 20 с.
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. *Синдром вигорання: диагностика и профилактика.* - СПб.: Питер, 2005. - 336 с.
4. Кириленко Т. С. *Психология: емоційна сфера особистості: Навч. посібник.* - К.: Либідь, 2007. - 256 с.
5. Климов Е.А. *Психология профессионала* - М., 1996. - 399 с.
6. Малец Л. *Внимание: „выгорание“ // Персонал.* - 2000. - № 2. - С. 99 - 102.
7. Маслач К. *Профессиональное выгорание: как люди справляются. // Практикум по социальной психологии* - СПб.: „Питер“, 2001, 234 с.
8. Нартова – Бочавер С. К. *„Coping behavior“ в системе понятий психологии личности // Психологический журнал.* - М., 1997. - № 5. - том 18 - С. 160.
9. Орел В. Е. *Феномен выгорания в зарубежной психологии // Психологический журнал* - М., 2001. - №1. - С. 158.
10. Райгородский Д. Я. *Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие.* - Самара: Издательский Дом „-БАХРАХ“, 1998. - С. 161.
11. Ронгинская Т. *Синдром выгорания в социальных профессиях. Психологический журнал.* - М., 2002 - №3. - С. 84 - 93.
12. Трунов Д. Г. *Еще раз о синдроме выгорания: экзистенциальный подход, Журнал практической психологии и психоанализа* - М., 2001. - № 4. - 42 с.

## ИЗУЧЕНИЕ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ ПО РАБОТЕ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Н.Г. Пшук, Л.В. Стукан, В.А. Герасимук

В статье изложены результаты исследования такой актуальной проблемы, как синдром эмоционального выгорания. Исследование было направлено на выявление признаков эмоционального выгорания и изучение структуры синдрома у менеджеров по работе с недвижимостью. Установлено, что на развитие синдрома эмоционального выгорания менеджеров по работе с недвижимостью существенное влияние оказывают как личностные особенности, так и факторы, связанные с особенностями работы и стилем организационного поведения. У менеджеров с наличием признаков синдрома эмоционального выгорания (13,2%) наибольшие изменения определяются в фазе резистенции и установлена прямая корреляционная связь между уровнем личностной тревожности и степенью выраженности фаз резистенции и истощения.

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, тревожность

## A STUDY OF BURNOUT LEVEL IN MANAGERS OF REAL ESTATE

N. Pshuk, L. Stukan, V. Gerasimuk

The article presents results of an actual problem, as a syndrome of emotional burnout. The study was aimed at detecting signs of emotional burnout and studying the structure syndrome in managers to work with real estate. Was determined that the significant impact to development of emotional burnout syndrome managers to work with real estate make personal characteristics and factors associated with the peculiarities of style and organizational behavior. In the managers of the signs of emotional burnout syndrome (13.2%) determined the changes in the phase of Resistance and established a direct correlation between the level of personal anxiety and degree of severity of the phases of Resistance and exhaustion.

**Keywords:** syndrome of emotional burnout, anxiety