

УДК 159.(942+947.5):331.44

Кредитная установка как фактор профессионального выгорания

Владимир Сергеевич Сиволобов

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ КАФЕДРЫ ПСИХОЛОГИИ
ФИЛИАЛА МОСКОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА В Г. СЕВАСТОПОЛЕ
e-mail: SevenSky7@yandex.ru

В статье описываются результаты исследования кредитного поведения как специфического вида поведения человека и кредитной установки как иррационального психического образования, детерминирующего кредитное поведение, а также их влияние на ускорение процесса эмоционального выгорания работников на основе многопричинной модели эмоционального выгорания.

Ключевые слова: иррациональная психологическая установка, поведение, эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание.

Термин «кредитное поведение» на сегодняшний день рассматривают в рамках экономической науки на её стыке с социологией, понимая под этим деятельность индивида, в процессе которой происходит заимствование денежных средств на условиях срочности, возвратности и платности. Кредитное поведение является подвидом финансового поведения, которое, в свою очередь, определяется как «деятельность организаций, социальных общностей и индивидов по мобилизации и использованию денежных средств» [6, с. 440].

Современное общество развивается по пути совершенствования кредитных отношений, продолжая активно формировать систему упреждающего потребления и соответствующий ей тип морального сознания и трудовых взаимоотношений, что приводит нас к пониманию актуальности изучения этого феномена как психологического явления.

Постановка проблемы. Сегодня практически во всём мире, а особенно в высокоразвитых государствах, прослеживается достаточно чёткая тенденция перехода от кредита как средства

достижения определённой цели (покупка автомобиля, оплата обучения и т.п.) к формированию особого стиля жизни, который определяет, конституирует наши потребительские нужды. В постсоветском обществе эта тенденция также становится заметна. Кредитная культура отчасти формирует новую этику современности — этику опережающего потребления.

Французский философ и социолог Ж. Бодрийяр писал: «Ныне родилась новая мораль: мораль опережающего потребления по отношению к накоплению, мораль убегания вперёд, форсированного инвестирования, ускоренного потребления и хронической инфляции (копить деньги становится бессмысленно); отсюда берёт начало вся современная система, где вещь сначала покупают, а затем уже выкупают своим трудом. ...Человек трудился, мечтая что-нибудь приобрести; жизнь переживалась в пуританских понятиях усилия и воздаяния, зато, если уж вещь имелась, значит, она была заработана, это квитанция о расчёте с прошлым и залог будущего. Одним словом, это капитал. Сегодня же вещи появляются у нас, ещё не будучи заработаны, предвзято собой воплощённую в них сумму трудовых усилий, их потребление как бы опережает их производство. Я лишь пользуюсь ими и, конечно же, больше не отвечаю за них как за фамильное достояние — они не были мне никем завещаны, и я их никому не оставляю. Они стесняют мою свободу в другом: пока я их не оплачу, они как бы подвешены надо мной. Я больше не соотношусь через них с семьёй или иной традиционной группой, зато оказываюсь в соотношении с обществом в целом и с его инстанциями (финансово-экономический

строй, колебания моды и т.д.). Каждый месяц я вынужден их оплачивать, каждый год — обновлять. А тем самым всё меняется — их смысл в моих глазах, воплощаемый в них проект, их объективное будущее, а равно и моё собственное» [1].

Таким образом, в сознании современного человека формируется мотивационная установка опережающего потребления. Согласно определению Е.П. Ильина, мотивационная установка — это задание для себя, запланированное, но отсроченное, или намерение, которое будет осуществлено при появлении нужной ситуации, повода. Её можно рассматривать как латентное состояние готовности к удовлетворению потребности, реализации намерения [3].

Более подходящее для дальнейшего понимания определение мотивационной установки в своих работах дал С.А. Четвертаков. Он определил мотивационную установку как сложившееся со временем при многократных повторениях процесса удовлетворения потребности (-ей) инструментальное действие, включающее труд, социальные отношения или отдельный поведенческий паттерн, типовой поступок. Установка укрепляется при удовлетворении мотива или стоящей за ней потребности. Установка — это определённая форма поведения, которая сформирована заранее и готова к использованию в момент появления потребности или аналогичной ситуации. Она, будучи автоматическим действием, замещает собою мотивационное образование, формирование мотива, поэтому мы и рассматриваем её как подстановку, как уже свёрнутое в действие мотивационное основание [7]. Ключевое место здесь — «в момент появления потребности», т.к. это делает мотивационную установку дескриптором поведения не только в реальных ситуациях, аналогичных ранее пережитым, но и в ситуациях испытывания аналогичных потребностей или переживания аналогичных мечтаний, делая её, таким образом, фактически иррациональной.

А.Н. Леонтьев, описывает пример с зарабатыванием денег для удовлетворения имеющихся у человека потребностей: деньги не удовлетворяют потребности непосредственно, а лишь служат для приобретения предметов удовлетворения потребностей. Работа для зарабатывания денег побуждается намерением, но при этом у человека может отсутствовать желание (потребность) работать [5].

Однако у А.Н. Леонтьева описана ситуация, характерная для того периода времени, когда кредитной системы в советском государстве практически не существовало: кредит понимал-

ся советскими гражданами как рассрочка платежа при покупке товара. Да и система производственных отношений и оплаты труда строилась несколько по иному принципу: существовало её четкое государственное регулирование, т.е. за один и тот же труд в любой точке страны можно было получить одну и ту же плату (исключая отдалённые районы Крайнего Севера или Сибири).

В настоящее время в связи с развитием рыночной экономики плата за одну и ту же работу может различаться в пределах одного города в 2–3 раза. В последние 20 лет активно развивалась кредитная система. Всё это породило новый тип отношений между работодателем и работником: работник ожидает от работодателя «кредита благосостояния» (сначала установите мне высокую зарплату или большие социальные льготы и т.п., а затем я приму решение, буду ли я у вас работать). В силу распространённости и повторяемости этой ситуации можно говорить о сформированности «кредитной установки» как иррациональной готовности к опережающему удовлетворению потребностей.

Таким образом, **целью** настоящей **статьи** является системный психологический анализ кредитного поведения, когнитивной детерминантой которого является соответствующее иррациональное убеждение.

Для проверки этого положения нами были проведены интервью с 72 работодателями (предпринимателями, директорами, работниками отделов кадров), нанимавшими работников в течение двух последних лет. Целью интервью было определить декларируемые первостепенные цели поступления на работу, а также, что важнее для нас, выявить проявление «кредитной установки».

Интервью было проведено в виде частично формализованной беседы, в план которой в обязательном порядке были включены пункты:

- 1) количество кандидатов на работу, с которыми проведены беседы за последние 2 года;
- 2) требования к кандидатам на работу на предприятии;
- 3) должности, условия работы и оплаты труда на рабочих местах, на которые принимались работники;
- 4) возраст и образование кандидатов на работу;
- 5) обсуждение основных проявлений кредитного поведения кандидатов на работу и сотрудников предприятия (приведены ниже).

В качестве метода обработки полученной информации был выбран контент-анализ. Единицами анализа содержания интервью выступили:

- прямые ответы на вопросы исследователя о проявлениях кредитного поведения (список приведён ниже);
- произвольные упоминания об этих проявлениях;
- яркие эмоциональные реакции респондента при описании интервьюером проявлений кредитной установки;
- упоминание о возрасте кандидатов и работников;
- упоминание об образовании кандидатов и работников;
- описание эмоциональных реакций кандидата или работника в случае отказа работодателя выполнить его пожелания.

В качестве индикаторов проявления единиц анализа выбраны слова: зарплата, оплата, аванс, квалификация, требования, просьба, служебные (рабочие) обязанности, отказ, усовершенствовать, улучшить, карьера, должность, график (расписание) работы, стимул, мотив, поощрение, кредит, управление, начальник, командовать, руководить, управлять, подчинённые, служебное положение, привилегии и т.п.

По данным интервью, каждый из участников опроса провёл за указанный период беседы не менее чем с десятью кандидатами на работу. В результате 7 респондентов смогли вспомнить только один подобный случай (проявление кредитной установки), 15 вспомнили 2–3, а 46 вспомнили 4 и более подобных проявления среди кандидатов на работу. Четверо опрошенных затруднились припомнить такую ситуацию или как-то её классифицировать. Практически все ситуации (более 85%), описанные респондентами, связаны с кандидатами на работу моложе 30 лет, и только некоторые из них — с работниками старшего возраста. Некоторые из кандидатов, проявившие кредитную установку, были приняты на работу.

Среди основных проявлений кредитной установки на основе анализа высказываний работодателей в порядке частоты встречаемости можно выделить следующие пожелания кандидатов на работу.

Перечень 1:

- 1) сразу получить максимально возможную (выше средней по городу) заработную плату для аналогичных работ;
- 2) представить свою квалификацию более высокой, чем есть на самом деле, без её подтверждения;
- 3) получить свободный график работы без объяснения причин и без изучения возможности предприятия предоставить такой график;
- 4) немедленно при приёме на работу полу-

чить аванс в размере месячной (или более) заработной платы;

5) поступить на работу на максимально высокую должность из аналогичных вакансий, игнорируя даже законные квалификационные требования;

6) выборочный отказ от выполнения служебных обязанностей по должности;

7) «возьмите на работу хоть кем-нибудь — я знаю, как улучшить работу вашего предприятия»;

8) необоснованное требование других материальных или карьерных привилегий.

Причём большинство кандидатов на работу не могут объяснить, почему они предъявляют такие требования.

Аналогичные проявления, по словам тех же работодателей, наблюдаются и у сотрудников, уже работающих на предприятии.

Перечень 2:

1) выборочный отказ от выполнения служебных обязанностей по должности с требованием переложить их на другого (чаще недавно принятого на работу) сотрудника;

2) повышение заработной платы авансом с целью стимулировать повышения качества работы;

3) повышение заработной платы с обоснованием «за такую работу у конкурентов платят больше»;

4) назначение на руководящую должность без видимых оснований или с установкой «назначат — научусь»;

5) повышение заработной платы авансом в связи с возможным расширением круга обязанностей;

6) стремление повысить свой формальный социальный статус до фактического назначения на вышестоящую должность;

7) стремление участвовать в управлении предприятием, не занимая фактически управленческую должность.

Таким образом, кредитную установку можно определить ещё и как сформированную систему завышенных ожиданий, обуславливающих определённый тип поведения в ситуации приёма на работу и в процессе профессиональной деятельности.

При рассмотрении интегральной модели профессионального выгорания (рис. 1), предложенной испанскими психологами Г. Манзано-Гарсиа и Х.-К. Аяла-Кальво и объединяющей ранее существовавшие модели в единый комплекс [8], нельзя не заметить, что описанные в первой части нашей статьи установки и паттерны поведения очень хорошо с ней согласуются.



Рисунок 1. Многопричинная интегральная модель: синдром выгорания на рабочем месте

Сопоставим кредитную установку и паттерны кредитного поведения с приведённой моделью.

Личностные стрессоры. Понятие многорольевого стресса в понимании авторов модели фактически является идентичным понятию «ролевая перегрузка» [4]: чрезмерное количество ролей, которое приходится играть работнику в процессе профессиональной деятельности. Это приводит к потере чувства управляемости ситуацией: неизвестно, реализация какой из ролей привела к текущей ситуации и негативным последствиям. Это может приводить к проявлению таких паттернов поведения, как 1 и 6 для работников (см. перечень 2).

Человеческие отношения, опосредованные деньгами, холодны и неэмоциональны [2]. Приходя на работу ради денег, а не ради самореализации, человек ограничивает отношения с коллегами только этим аспектом, формируя изначально обеднённые социальные отношения. Проявление таких паттернов, как 1, 4, 8 (перечень 1), с большой вероятностью говорит о том,

что будущий работник пришёл только за зарплатой. В таком случае о моральной поддержке и эффективности моральных поощрений руководитель может забыть: работник всё происходящее будет пропускать через призму материального благополучия.

Рабочие стрессоры. Паттерны 7 при приёме на работу (перечень 1) и 5, 6 (перечень 2) у работающих сотрудников приводят к конфликту и двусмысленности ролей. Фактически человек стремится к роли руководителя, лидера и имитирует её, тогда как профессиональная деятельность требует исполнения роли квалифицированного исполнителя. Всё это неизбежно влечёт за собой профессиональный стресс, причины которого не всегда даже осознаются самим работником, как и всякое другое иррациональное убеждение.

Паттерны 3, 6 для кандидатов (перечень 1) говорят о восприятии работы как деятельности, связанной с перегрузками, как правило, не приносящей удовольствия, а осуществляющейся ради высокого дохода. Паттерны 1, 3, 5 для

работников (перечень 2) также говорят о субъективном ощущении и декларации перегруженности на работе, хотя на самом деле перегрузок может и не быть, а то, что воспринимается как угроза благополучию одними, не воспринимается так другими [4]. Эти же паттерны могут являться индикаторами того, что работник занят «не своим делом», работа не приносит ему морального удовлетворения, а осуществляется только ради зарплаты.

Как говорит русская поговорка, «Честным трудом палат каменных не наживёшь», иными словами, для работника заработная плата всегда недостаточная, каков бы ни был её фактический размер, и, как следствие, возможности удовлетворения желаний ограничены тоже. Сегодня просто неприлично не потреблять много. Как правило, среди друзей и знакомых такого работника присутствуют люди, существенно превосходящие его по уровню доходов, а следовательно, по уровню жизни и уровню потребления. Испытывая сильное чувство депривации, он стремится максимально приблизиться к этому уровню. Он вынужден потреблять сверх своих реальных возможностей (и потребностей) для того, чтобы не выпасть из социального круга, чтобы друзья и знакомые продолжали его считать «своим». В ряде случаев это может происходить в том числе и ценою «залезания в долги», а также отказа от самых необходимых вещей в пользу предметов роскоши. Это формирует и отношение к работе, приводя к проявлению паттернов 1, 4, 5, 8 для кандидатов на работу и 2, 3, 5 для работников.

Следующий индикатор — отсутствие признания за хорошо выполненную работу. Хотя паттернов поведения, соответствующих этому стрессору нет, косвенно это всё равно связано с кредитной установкой и кредитным поведе-

нием. При приёме на работу человека с выраженной кредитной установкой сталкивается с неоправдываемыми ожиданиями высокой зарплаты, весомой должности и пр. С точки зрения работника, если ожидания не оправдались сразу, не оправдываются уже никогда — это сбой в системе опережающего потребления. Такие работники ожидают к себе «особого» отношения: премия должна быть больше, карьера — развиваться быстрее, похвала от начальства — «громче», чем у других. В противном случае они считают, что их не ценят и начинают проявлять 1, 3 и 6 паттерны поведения (перечень 2).

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Мы описали компоненты кредитной установки как иррационального психологического образования и формируемого на её основе кредитного поведения. Перспективой настоящего исследования может быть расширение представлений о профессиональном выгорании путём включения в число когнитивных факторов выгорания кредитной установки как иррационального убеждения. Очевидно, что дальнейшее социально-экономическое развитие общества будет идти по пути совершенствования и расширения кредитной системы, что неизбежно приведёт к формированию нового типа морали и отношений. Это детерминирует определённые виды поведения и типы психологических установок, которые, в свою очередь, будут влиять на мотивацию и отношение к труду и к его организации, а также на проявление феномена профессионального выгорания. Таким образом, дальнейшее изучение проявлений иррациональных видов поведения и установок, в частности кредитного поведения и кредитной установки, и их влияния на процесс профессионального выгорания остаётся актуальным.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бодрийяр Ж. Система вещей / Ж. Бодрийяр. — М. : РУДОМИНО, 2001.
2. Глузман С. А. Деньги в мифологическом сознании человека: вчера и сегодня / С. А. Глузман. — СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2007. — 192 с
3. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. — СПб. : Питер, 2002. — 512 с.
4. Купер К. Л. Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение / К. Л. Купер, Ф. Дж. Дэйв, М. П. О’Драйсколл. — Харьков : Гуманитарный центр, 2007.
5. Леонтьев А. Н. Потребности, мотивы, эмоции / А. Н. Леонтьев. — М., 1971.
6. Финансово-кредитный энциклопедический словарь / [под общ. ред. А. Грязновой]. — М. : Финансы и статистика, 2002.
7. Четвергаков С. А. Теория мотивации для социологии на основе иерархии Маслоу [Электронный ресурс] / С. А. Четвергаков. — СПб., 2005. — Режим доступа : <http://sergeychet.narod.ru/socio/motiv/MotivSh1.html>.
8. Manzano-Garcna G. New Perspectives: Towards an Integration of the concept «burnout» and its explanatory models / G. Manzano-Garcna, J.-C. Ayala-Calvo // Anales de psicologica. — 2013. — Vol. 29, № 3 (octubre). — P. 800–809.

REFERENCES

1. **Bodryar J.** Systema veshchey [System of things]. – M.: RUDOMINO, 2001.
2. **Gluzman S.A.** Denny v myfologicheskoy soznanii cheloveka: vchera i segodnya [Money from the mythological perception: In the past and present]. – SPb.: Sanct-Petersburg University, 2007.
3. **Illin E.P.** Motvatsiya i motivy [Motivation and motives]. – SPb.: Piter, 2002.
4. **Kuper K.L., Daive F.J., O'Dryscoll M.P.** Organizatsionny stress. Teorii, issledovaniya i prakticheskoye primeneniye [Organizational stress. Theory, research, and practical application]. – Kharkov: Gumanitarny centr, 2007.
5. **Leontyev A.N.** Potrebnosty, motivy, emocii [Needs, motives, and emotions]. – M., 1971.
6. **Finansovo-kreditny entsiklopedichesky slovar** [Encyclopedic Dictionary of Finance and Credit System] / [pod obshch. red. A. Gryaznovoy]. – M.: Finansy i statistika, 2002.
7. **Manzano-Garcna G., Ayala-Calvo J.-C.** New Perspectives: Towards an Integration of the concept «burnout» and its explanatory models // Anales de psicologica. – 2013. – Vol. 29, № 3 (octubre). – Pp. 800–809.
8. **Cetvertakov S.A.** Teoria motivatsii dlya sotsiologii na osnove ierarhii Maslow [Motivation theory for sociology based on a hierarchy of Maslow]. – SPb., 2005. – Rezhim dostupa: <http://sergeychet.narod.ru/socio/motiv/MotivSh1.html>.

Credit attitude as a precondition for burnout.

Sivolobov V. S., Lecturer, Department of Psychology, Sevastopol Branch of Lomonosov Moscow State University, e-mail: SevenSky7@yandex.ru

The credit behavior, as a separate kind of behavior with its own characteristics and manifestations, is studied on the base of psychology. This article expands the interpretation of the term «credit behavior» on the basis of psychological laws, in contrast to the social-economic approach, where the credit behavior is associated only with financial activities.

The credit attitude is related to as a kind of irrational attitudes, defining and shaping human behavior. The credit behavior is described in situations not only related to finance, but also in other situations.

Research conducted by the author demonstrates the behavioral manifestations of credit attitude in a situation of employment and future career.

In the second half of the article the positive association between presence of credit attitude and acceleration of job burnout process are shown on the basis of the multi-causal integral model of burnout syndrome in the workplace.

Keywords: irrational psychological attitude, behavior, emotional burnout, job burnout.

Сиволобов В. С. Кредитна установка як фактор професійного вигорання.

У статті описуються результати дослідження кредитної поведінки як специфічного виду поведінки людини й кредитної установки як ірраціонального психічного утворення, яке детермінує кредитну поведінку, а також їх вплив на прискорення процесу емоційного вигорання працівників на основі багатопричинної моделі професійного вигорання.

Ключові слова: ірраціональна психологічна установка, поведінка, емоційне вигорання, професійне вигорання.



Человек имеет священное право на одиночество.