

Л.І. Матвієнко, Я.О. Загребельна

Чинники емоційного вигорання у представників соціономічних професій

У статті розглядається екзистенційно-аксіологічний аспект проблеми емоційного вигорання; на основі результатів емпіричного дослідження робиться висновок про суттєвий вплив рівня осмисленості життя на ступінь формування емоційного вигорання.

Ключові слова: ціннісно-смилова сфера особистості, осмисленість життя, синдром емоційного вигорання, напруження, резистенція, виснаження.

This paper deals with existential axiological aspect of the problem of emotional burnout. From the results of empirical research, it was concluded that meaningfulness of life as significantly effects the degree of formation of emotional burnout.

Keywords: value-sense sphere of personality, meaningfulness of life, a syndrome of emotional burnout, stress, resistance, exhaustion.

Постановка проблеми. Ціннісно-смилова сфера особистості є складною, полірівневою системою. Процес інтеграції цінностей у структуру особистості обумовлюється індивідуальними особливостями їх “засвоєння” на кожному рівні. Цінності відіграють дуже важливу роль у розвитку особистості, вони впливають на характер, поведінку, світогляд, виражають спосіб існування особистості. Особистісні цінності складають базовий компонент особистості, визначають її спрямованість, яка втілюється у переконаннях, моральних позиціях і проявляється у соціальних відносинах, діяльності, спілкуванні. У свою чергу про справжній сенс життя людини можна говорити у тому випадку, якщо він відповідає здоровим, правильним цінностям. Питання, який сенс вважати істинним і правильним для людини, є актуальним для нас і вимагає розгляду в більш широкому контексті, так як він безпосередньо пов'язаний з темою синдрому емоційного вигорання (СЕВ) [3]. Узагальнення поглядів дослідників щодо проблеми емоційного вигорання представників соціономічних професій (В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, О.Н. Гнездилова, Н.В. Гришина, С.Т. Губина, Т.В. Зайчикова, Л.М. Карамушка, Л.В. Кондрацька, А.С. Куфлієвський, С.Д. Максименко, Н.В. Назарук, В.О. Орел, Т.І. Ронгінська, М.М. Скугаревська, Е.С. Старченкова, Л.І. Тишук, Т.В. Форманюк та ін.) дає можливість визначити емоційне вигорання як феномен, що розкриває особистісну деформацію, небезпечність та кризогенність якої для фахівця полягає в емоційному виснаженні, знеособленні, скороченні особистих досягнень та потенційно є чи не найуразливішим фактором у професіях даного типу [1; 2; 3].

Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. На думку багатьох сучасних дослідників (Т.А. Богданова,

Матвієнко Лариса Іванівна, кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології, Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України (Київ);

Загребельна Яна Олександрівна, бакалавр психології, випускниця Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України (Київ).

© Матвієнко Л.І., Загребельна Я.О., 2014

М.В. Борисова, М. Буріш, Є.К. Веселова, Н.Є. Водоп'янова, Н.В. Гришина, С.А. Манічева), екзистенційно-аксіологічний аспект аналізу “вигорання” є актуальним та маловивченим [1; 2]. Разом із тим саме особливості ціннісно-смилової сфери у менеджерів середньої ланки вивчені найменше. Отже стає очевидним, що вихід на екзистенційний, смисловий рівень неможливий без дослідження особистісних цінностей та смислів осіб, схильних та не схильних до емоційного вигорання.

Мета статті – на прикладі представників соціономічних професій детальніше розглянути особливості взаємозв'язку між ціннісно-смиловою сферою та емоційним вигоранням особистості.

Виклад основного матеріалу з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Дослідження було проведено у травні-червні 2013 р. на підприємстві ТОВ “Альта Віста”. У ньому брали участь 50 менеджерів із продажу. Відбирали досліджуваних із урахуванням цілей і задач дослідження та критеріїв репрезентативності. Для його проведення були використані: тест “Смисложиттєві орієнтації (СЖО)” за авторством Джеймса Крамбо та Леонарда Махоліка (адаптовано Д.О. Леонтєвим); “Методика діагностики рівня емоційного вигорання” В.В. Бойка.

Ми виходили з припущення, що особливості ціннісно-смилових орієнтацій особистості зумовлюють рівень сформованості синдрому емоційного вигорання.

Основою є методика “Тест смисложиттєвих орієнтацій (СЖО)” в адаптації Д.О. Леонтєва, нами проведено аналіз смисложиттєвих орієнтацій менеджерів з продажу і визначено рівень осмисленості їхнього життя. Були отримані такі результати. Середня осмисленість життя (ОЖ) по всій вибірці склала 138,74 балів при стандартному відхиленні 22,92. Отже, респонденти, які набрали за шкалою менше 116 балів, були віднесені до групи з низькою ОЖ; ті, хто набрав від 116 до 162 балів – до групи із середньою ОЖ; у кого виявилось більше 162 балів – до групи з високою ОЖ. Таким чином було визначено три групи респондентів із різним рівнем осмисленості життя.

У групу з низькою ОЖ увійшли 11 осіб (22% від загального числа досліджуваних). У групу із середньою

ОЖ – 29 осіб (58%). Найменш чисельною стала група з високою ОЖ (10 респондентів – 20%).

Аналіз субшкал тесту СЖО показав, що за субшкалою “цілі у житті” у 28% досліджуваних менеджерів з продажу високі результати – це свідчить про те, що вони є цілеспрямованими людьми, які не зацікшуються на проблемах сьогодення та не живуть минулими спогадами, а ставлять перед собою конкретні цілі та намагаються їх досягти. У значній кількості досліджуваних менеджерів з продажу (72%) низькі показники за даною шкалою. Тобто ці респонденти живуть сьогоднішнім або вчорашнім днем, живуть теперішнім та минулим і не намагаються планувати своє майбутнє.

За субшкалою “процес життя” у більшості менеджерів з продажу (62%) – високий показник, і це свідчить, що більшість досліджуваних сприймають сам процес свого життя як цікавий, емоційно насичений та наповнений смыслом. У 38% респондентів низький показник – ці люди незадоволені своїм життям у сьогоденні; при цьому, однак, йому можуть надавати повноцінний сенс спогади про минуле або спрямованість у майбутнє.

За субшкалою “результативність життя або задоволеність самореалізацією” 46% досліджуваних мають високий показник, який відображає позитивну оцінку пройденого ними відрізка життя, відчуття того, що прожита частина життя була продуктивною та осмисленою. У 54% за даною субшкалою низький показник, що вказує на незадоволеність прожитою частиною життя.

За субшкалою “локус контролю – Я” отримані результати вказують на те, що у більшій частині респондентів (88%) присутня зневіра щодо здатності контролювати події власного життя; 12% вважають себе сильними особистостями, які мають достатню свободу вибору, щоб побудувати своє життя відповідно до своїх цілей і завдань, а також до уявлень про його сенс.

За субшкалою “локус контролю – життя” – 62% респондентів мають високі показники. Тобто вони переконані, що людині дано контролювати своє життя, вільно приймати рішення та втілювати їх у життя. Низький показник мають 38% менеджерів з продажу – цим досліджуваним притаманний фаталізм, переконаність у тому, що життя людини непідвладне свідомому контролю, що свобода вибору ілюзорна і безглуздо що-небудь загадувати на майбутнє.

Розглянемо середньогрупові показники за кожною із субшкал СЖО та середньогруповий рівень загальної осмисленості життя (рис. 1).

Отже, як ми бачимо на рис. 1, у досліджуваних менеджерів з продажу низький середній бал за шкалою – “цілі в житті”. Низькі бали (3) за цією шкалою навіть при загальному високому рівні осмисленості життя властиві людям, які живуть сьогоднішнім або вчорашнім днем. Субшкала “процес життя”: у досліджуваних високий середній показник – 5. Тобто вони вважають своє теперішнє життя цікавим та емоційно насиченим, наповненим змістом. Високі бали (5) за шкалою “результативність життя” або “задоволеність самореалізацією” відображають оцінку пройденого відрізка життя, відчуття того, наскільки продуктивна і осмислена прожита його частина. Найнижчий середній показник (2) “локус контролю – Я

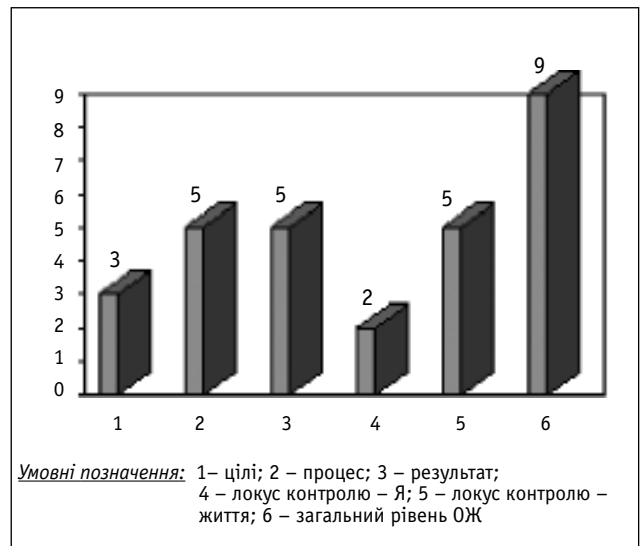


Рис. 1. Розподіл балів за субшкалами (середньогрупові показники)

(Я – хазяїн життя)” свідчить про зневіру в свої сили контролювати події власного життя. Високий середньогруповий бал (5) “локус контролю – життя (керуваність життя)” характеризує переконання, що людина може контролювати своє життя, вільно приймати рішення і втілювати їх.

За допомогою методики “Діагностика емоційного вигорання” В.В. Бойка нами були виявлені: рівень сформованості синдрому емоційного вигорання та провідні симптоми емоційного вигорання у менеджерів з продажу в процесі виконання ними професійної діяльності. Для початку нами були виділені три групи з різним рівнем сформованості кожної з фаз (рис. 2.)

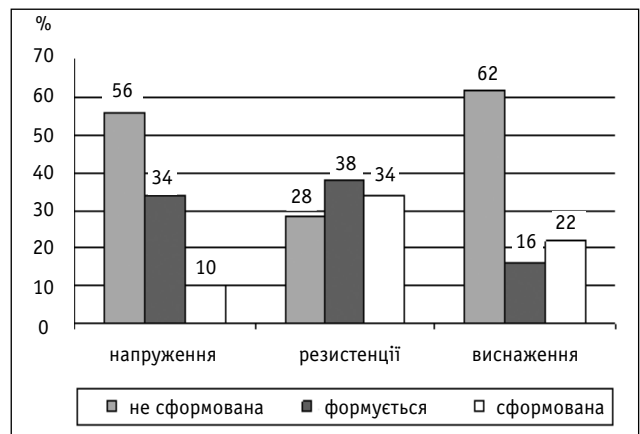


Рис. 2. Рівень сформованості СЕВ у менеджерів з продажу

На рис. 2. показано, що у більшості досліджуваних (34%) сформована фаза резистенції. Це свідчить про наявність у даних спеціалістів розвинених психологічних захистів, механізмів супротиву. У 10% респондентів сформована фаза “напруження”, у них відбувається напруження психологічних захистів особистості. Фаза “виснаження”, на етапі якої виникає втрата професійних цінностей і здоров’я, сформована у 22% досліджуваних. Фаза “напруження” у більшості (56%) не сформована, так само як і фаза “виснаження” (62%). У кожного третього менеджера на стадії формування фази “напруження” (34%)

та “резистенція” (38%), у кожного шостого – на стадії формування фаза “виснаження” (16%), що свідчить про те, що більшість спеціалістів відчувають у процесі трудової діяльності психоемоційну напругу та стрес, які, у свою чергу, провокують розвиток симптомів емоційного вигорання.

Аналіз симптомів фази “напруження” показав, що симптом емоційного вигорання “переживання психотравмуючих обставин” сформований у 32% менеджерів з продажу. У цій фазі даний симптом є одним із домінуючих у досліджуваних працівників і проявляється дедалі більшим усвідомленням психотравмуючих чинників професійної діяльності, які сприймаються як важкі або зовсім непереборні, внаслідок поступово зростає роздратування, накопичуються відчай та обурення. Нерозв’язаність ситуації призводить до розвитку інших явищ вигорання. У 32% досліджуваних даний симптом знаходиться у фазі формування, а у 36% він взагалі не сформований.

Симптом “незадоволеність собою” сформований у 2%. Ці працівники відчувають незадоволення собою, обраною професією, посадою, конкретними обов’язками. У більшості менеджерів з продажу (74%) даний симптом не сформований, у 24% – на стадії формування.

Симптом “загнаність у кут”, який виступає логічним продовженням стресу, що розвивається, сформований у 26% досліджуваних, досить сильно виражений та є станом інтелектуально-емоційного глухого кута. Та все ж у 50% менеджерів даний симптом не сформований, у 24% – на стадії формування.

Такий симптом емоційного вигорання, як “тривога і депресія”, сформований у 2% досліджуваних, у 66% відсутній. Він виявляється у зв’язку із професійною діяльністю в особливо складних обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як засобу психологічного захисту і є крайньою точкою у формуванні напруги під час розвитку емоційного вигорання.

Аналіз показників фази “резистенція” показав, що вона сформована у більшості менеджерів. Розглянемо сформованість окремих її симптомів. Отже, такий симптом, як “неадекватне вибіркове емоційне реагування” є одним із найбільш виражених у цій фазі (сформований у 46% досліджуваних), у 36% – на стадії формування, у 18% менеджерів не сформований. Виразність даного симптому – безсумнівна ознака вигорання.

Симптом “емоційно-моральної дезорієнтації” виражений у 28% досліджуваних, у той час як у 22% відсотків менеджерів він знаходиться на стадії формування, а у 50% не сформований. Даний симптом як би поглиблює неадекватну реакцію у відносинах з клієнтами та колегами. Отже, більша частина менеджерів відчувають потребу у самовиправданні.

Симптом “розширення сфери економії емоцій” сформований у 14% досліджуваних, у 64% не сформований, а у 22% менеджерів – на стадії формування і потенційно може бути сформований у найближчий час.

Симптом “редукції професійних обов’язків” також є одним із найбільш виражених. Він сформований у 50% досліджуваних, у 24% – на стадії формування, у

26% – не сформований. Редукція проявляється у спробах полегшити або скоротити обов’язки, які вимагають емоційних витрат. Як результат – клієнтів, партнерів обділяють увагою. Симптоми фази “резистенція” мають показники 20 і більше балів. З цього можна зробити висновок, що вони є домінуючими не лише у фазі “резистенція”, а й у всьому синдромі емоційного вигорання.

Далі нами був проведений аналіз розподілу менеджерів з продажу за рівнем сформованості симптомів фази виснаження. У результаті виявилось, що у більшості досліджуваних фаза “виснаження” знаходиться в стадії формування. Вона характеризується вираженням падінням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі “вигорання” стає невід’ємним атрибутом особистості.

Також ми виявили, що симптом “емоційного дефіциту” сформований у 16% респондентів, у більшості з них (48%) даний симптом не сформований, у 36% досліджуваних – на стадії формування. Симптом “емоційного дефіциту” проявляється у впевненості, що емоційно людина вже не може допомагати суб’єктам своєї діяльності. Поступово симптом посилюється і набуває більш ускладненої форми: все рідше проявляються позитивні емоції, і все частіше – негативні.

Симптом “емоційного відчуження” сформований у 20% менеджерів, у 52% не сформований, при цьому у 28% працівників – він на стадії формування. У разі сформованості даного симптому менеджери з продажу повністю виключають емоції зі сфери професійної діяльності. Реагування без почуттів та емоцій є найбільш яскравим симптомом вигорання і свідчить про професійну деформацію особистості.

Симптом “особистісного відчуження, або деперсоналізації” сформований у 18% респондентів, у більшості досліджуваних (66%) він, як і попередній, не сформований, у 16% знаходиться на стадії формування. Даний симптом проявляється, перш за все, через повну або часткову втрату інтересу до людини – суб’єкта професійної діяльності.

Симптом “психосоматичних і психовегетативних порушень” сформований у 6% досліджуваних. У більшості менеджерів з продажу (84%) він не сформований і лише у 10% досліджуваних знаходиться на стадії формування. Даний симптом проявляється на рівні фізичного та психічного самопочуття і, як наслідок, провокує відхилення в соматичних або психічних станах.

Таким чином, у результаті діагностики емоційного вигорання ми встановили, що у менеджерів з продажу найбільш вираженими є такі симптоми емоційного вигорання як неадекватне вибіркове емоційне реагування (симптом сформований у 46%) та редукція професійних обов’язків (сформований симптом у 50%). Найменш вираженими симптомами емоційного вигорання у менеджерів з продажу є незадоволеність собою (сформований симптом у 2%), тривога і депресія (сформований симптом у 2%) та психосоматичні й психовегетативні порушення (сформований симптом у 6%).

Аналіз сформованості фаз у менеджерів з продажу показав, що у вибірці переважають люди, в яких повністю не сформована жодна фаза (60%), у 10% респондентів

Зведена таблиця результатів кореляційного аналізу між показниками вираженості СЕВ і СЖО у менеджерів з продажу (N = 50)

Симптом	Цілі (майбутнє)	Процес (теперішнє)	Результат (минуле)	Локус контролю – Я	Локус контролю – життя	ОЖ
Переживання психотравмуючих обставин	- 0,443 (сл.)	- 0,295 (сл.)	- 0,435 (сл.)	- 0,181 (не знач.)	- 0,474 (сл.)	
Незадоволеність собою	- 0,139 (не знач.)	- 0,163 (не знач.)	- 0,17 (не знач.)	- 0,0509 (не знач.)	- 0,0326 (не знач.)	
Загнаність у кут	- 0,322 (сл.)	- 0,175 (не знач.)	- 0,329 (сл.)	- 0,303 (сл.)	- 0,257 (сл.)	
Тривога і депресія	- 0,229 (сл.)	- 0,226 (сл.)	- 0,335 (сл.)	- 0,00666 (не знач.)	- 0,231 (не знач.)	
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	- 0,623 (помірн.)	- 0,642 (помірн.)	- 0,594 (помірн.)	- 0,458 (сл.)	- 0,736 (сильн.)	
Емоційно-моральна дезорієнтація	- 0,441 (сл.)	- 0,397 (сл.)	- 0,441 (сл.)	- 0,361 (сл.)	- 0,556 (помірн.)	
Розширення сфери економії емоцій	- 0,538 (помірн.)	- 0,546 (помірн.)	- 0,531 (помірн.)	- 0,305 (сл.)	- 0,47 (сл.)	
Редукція професійних обов'язків	- 0,36 (сл.)	- 0,13 (не знач.)	- 0,256 (сл.)	- 0,262 (сл.)	- 0,45 (сл.)	
Емоційний дефіцит	- 0,598 (помірн.)	- 0,494 (сл.)	- 0,602 (помірн.)	- 0,491 (сл.)	- 0,496 (сл.)	
Емоційне відчуження	- 0,662 (помірн.)	- 0,567 (помірн.)	- 0,507 (помірн.)	- 0,433 (сл.)	- 0,486 (сл.)	
Деперсоналізація	- 0,649 (помірн.)	- 0,632 (помірн.)	- 0,61 (помірн.)	- 0,418 (сл.)	- 0,643 (помірн.)	
Психосоматичні та психовегетативні порушення	- 0,319 (сл.)	- 0,482 (сл.)	- 0,245 (сл.)	- 0,219 (не знач.)	- 0,326 (сл.)	
Загальне емоційне вигорання						- 0,821 (сильн.)

сформована одна фаза, у 4% сформовані всі фази, у 16% сформовані дві фази. Фаза "напруження" сформована у найменшій кількості досліджуваних (10%), фаза "резистенція" – у найбільшій кількості респондентів – 34%, фаза "виснаження" – у 22% досліджуваних.

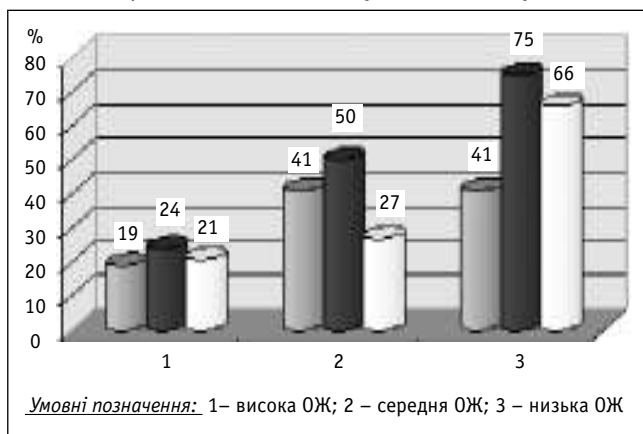


Рис. 3. Рівень сформованості фаз СЕВ у менеджерів з продажу з різним рівнем осмисленості життя

Результати дослідження вираженості СЕВ і рівня осмисленості життя менеджерів з продажу представлено на гістограмі (рис. 3).

Як видно на рис. 3, у досліджуваних з високим рівнем осмисленості життя (20% від вибірки) не сформована жодна з фаз СЕВ, у досліджуваних із середнім рівнем (58%) фази "напруження" та "резистенція" знаходяться на стадії формування, а от фаза "виснаження" не сформована. У досліджуваних із низьким рівнем ОЖ (22%) фаза "напруження" знаходиться на стадії формування, а такі фази як "резистенція" та "виснаження" повністю сформовані.

Для перевірки статистичної значущості виявлених взаємозв'язків ми використали ранговий коефіцієнт кореляції Спірмена. Результати кореляційного аналізу представлені в таблиці 1.

Для оцінки рівня впливу факторів СЖО на формування емоційного вигорання досліджуваних менеджерів з продажу нами був застосований лінійний регресійний аналіз. Результати аналізу представлені в таблиці 2.

Зведена таблиця результатів дослідження впливу компонентів СЖО на вираженість СЕВ за допомогою лінійного регресійного аналізу (N = 50)

Симптом Y	Цілі (майбутнє) X1	Процес (теперішнє) X2	Результат (минуле) X3	Локус контролю – Я X4	Локус контролю – життя X5	Вплив Y на X
Переживання психотравмуючих обставин	E= -1,13	E= -0,95	E= -1,74		E= -1,08	
Загнаність у кут	E= -1,28		E= -1,69	E= -1,11	E=0,49	
Тривога і депресія	E= -0,67	E= -0,5	E= -1,64			
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	E= -1,54	E= -1,45	E= -1,95	E=1,27	E= -1,37	
Емоційно-моральна дезорієнтація	E= -1,89	E= -1,14	E= -2,21	E= -1,25	E= -1,75	
Розширення сфери економії емоцій	E= -0,57	E= -1,33	E= -0,89	E= -0,41	E= -0,9	
Редукція професійних обов'язків	E= -1,23		E= -1,17	E= -0,84	E= -0,92	
Емоційний дефіцит	E= -1,26	E= -1,98	E= -1	E= -2,29	E= -0,84	
Емоційне відчуження	E= -2,47	E= -1,72	E= -2,39	E= -1,9	E= -1,45	
Деперсоналізація	E= -2,5	E= -2,73	E= -3,07			
Психосоматичні та психовегетативні порушення	E= -1,29	E= -2,18	E= -1,55		E= -1,61	
Загальне емоційне вигорання						E= -1,95

Висновки. Таким чином, можна констатувати наявність достовірних зворотніх зв'язків між симптомами СЕВ і компонентами ОЖ: чим нижчим є рівень осмисленості життя, тим більш вираженим є емоційне вигорання. І навпаки, чим вищий рівень осмисленості життя, тим нижчий рівень емоційного вигорання. Особливості ціннісно-сміслових орієнтацій особистості зумовлюють рівень сформованості синдрому емоційного вигорання. У зв'язку з цим актуальним видається питання щодо розробки конкретних технологій психокорекції емоційного вигорання.

Список використаних джерел

1. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб. : Питер-принт, 2005. – 336 с.
2. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретическое исследование / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – №2. – С. 3–16.
3. Орел В.Е. Феномен “выгорания” в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – №1. – С. 16–21.

Стаття надійшла 31.03.2014

Сфера зайнятості потребує нових підходів

Державна служба зайнятості постійно вдосконалює методи та форми роботи, гнучко реагуючи на ринкові коливання з тим, аби послабити напругу у сфері зайнятості й зменшити рівень безробіття.

18–20-го червня цього року на базі Івано-Франківського обласного центру зайнятості відбулась Всеукраїнська нарада-семінар з питань удосконалення технологічних підходів в організації надання соціальних послуг населенню та роботодавцям, спрямованих на підвищення рівня зайнятості і прискорення працевлаштування шукачів роботи та безробітних громадян.

У роботі наради взяли участь представники Державного центру зайнятості, заступники директорів – технологи-організатори обласних центрів зайнятості та представники Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості.

Організатор заходу – Державний центр зайнятості, ставив за мету удосконалити технологічні підходи в організації надання соціальних послуг населенню та роботодавцям, у т.ч. з професійної орієнтації та професійного навчання.

За матеріалами
http://www.dcz.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=323178&cat_id=364661