

УДК 159.947.5

О.А. ДНІПРОВА,

*кандидат медичних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки та психології,
Університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро)*

А.Р. КОГУТ,

практичний психолог КЗО СЗШ № 14 (м. Дніпро)

МІСЦЕ ВНУТРІШНЬОЇ МОТИВАЦІЇ В ПРОФІЛАКТИЦІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

В статті аналізуються теоретичні погляди на структуру і функції внутрішньої мотивації професійної діяльності. Дається огляд досліджень індивідуально-психологічних факторів виникнення СЕВ та структури і динаміки розвитку емоційного вигорання. Приводяться результати дослідження взаємозв'язку внутрішньої мотивації і рівня розвитку емоційного вигорання у працівників соціономічних професій. У дослідженні використано методики «Дослідження структури мотивації професійної діяльності» К. Замфір в адаптації А.А. Реана і «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко. Для обробки первинних даних використано метод кореляційного аналізу Пірсона. Показано що, високий рівень вкладу внутрішніх компонентів мотиваційного комплексу особистості сприяє запобіганню виникнення і розвитку вигорання. Надаються рекомендації по використанню отриманих результатів дослідження.

Ключові слова: мотиви, внутрішня мотивація, зовнішня мотивація, емоційне вигорання, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень.

Постановка проблеми: Важливість психологічного здоров'я і благополуччя працівників соціономічних професій визначено специфікою праці. Адже соціальні професії направлені надавати допомогу людям. І пов'язані безпосередньо зі спілкуванням з людьми. Від емоційного, фізичного і когнітивного стану працівника залежить і психологічне здоров'я професіонала, і ставлення до праці, і ставлення до людей з якими він працює, і якість праці, і кінцевий результат.

Аналіз останніх досліджень: велика кількість публікацій присвячених факторам виникнення і розвитку емоційного вигорання свідчать, що кількість вигораючих професіоналів соціальних професій зростає рік від року. Дослідження рівня емоційного вигорання соціальних робітників Н.Г. Астафурової (2012 рік) з'ясувало, що 21,53%, 14,5% досліджуваних мають середній і високий рівень, відповідно, сформованості компонентів СЕВ [1, с. 7–12]. В своєму дослідженні вигорання І.А. Алікін і група вчених (2014 рік) виявили у 29% досліджуваних середній рівень СЕВ і 22% респондентів досягли високого рівня емоційного вигорання. О.Ю. Черкашина (2015 рік) визначає у своєму дослідженні, що рівень емоційного вигорання у педагогів вищої школи має такі показники – 18% викладачів гуманітарних дисциплін мають сформовану фазу резистентності і у 64% педагогів гуманітаріїв в стадії формування, фаза виснаження сформована у 9%, у стадії формування у 27% реципієнтів [7, с. 24–27].

Мета статті: аналіз індивідуально-психологічних факторів виникнення синдрому емоційного вигорання і міста внутрішньої мотивації в системі профілактики професійного вигорання.

Численні дослідження вчених стверджують, що мотивація і мотиви зокрема є основою і спрямовуючою силою поведінки людини, вибору професії і діяльності як такої. Мо-

тивація являє собою складний психологічний феномен, який бере участь у багатьох сферах життя людини. Саме це і визначає неоднозначність розуміння мотивації. У сучасній психологічній літературі ряд авторів дотримується думки, що мотивація є сукупність мотивів і обумовлена потребами і цілями. Інші вчені розглядають мотивацію як складний динамічний процес який складається із сукупності всіх внутрішніх і зовнішніх чинників, процесів, механізмів і взаємозв'язку між ними.

«Мотивація – це моє прагнення до чогось, або моя потреба в чомусь, або моя спрага чогось, або моє бажання чогось, або моє відчуття нестачі чогось», «мотивація дає людині вже готову ієрархію цінностей, які пов'язані один з одним як високі і низькі, сильні і слабкі, життєво важливі і необов'язкові», таким чином А. Маслоу представляє свій погляд на мотивацію особистості. [6 с. 45, с. 213] Д.А. Леонтьєв підкреслює, що «мотивація – це не прямолінійний процес..., це дуже складна система процесів, в якій можна виділити досить різні елементи і зв'язки між ними. І важливі головним чином не стільки елементи, скільки зв'язки... таким чином, – це не просто набір елементів, а й дуже складні системні взаємозв'язки цих елементів...» Він зазначає зумовлююче значення мотивації – «про мотивацію ми говоримо тільки в тих випадках, в яких ми маємо справу з детермінацією, тобто з породженням, з виникненням якихось поведінкових актів», [5 с. 52, с. 54] звертає увагу на взаємовплив та взаємоперехід зовнішніх факторів детермінації і самодетермінації.

Виконуючи одну й ту ж саму діяльність люди відрізняються один від одного перш за все тим, що їх рівень активності визначається різними причинами. Це багато в чому впливає і на процес діяльності, і на результат. Активність в будь-якій діяльності визначають не тільки здібності та знання, а й рівень мотивації. Чим вище рівень мотивації, тим більше факторів, тобто мотивів спонукають людину до діяльності, тим більше зусиль вона схильна докладати. На якість і кінцевий результат праці впливає наявність якомога більшої кількості мотивів і сила кожного з них. Людську діяльність спонукають внутрішні і зовнішні фактори. К. Замфір до зовнішніх мотивів відносить грошову винагороду, професійну кар'єру, соціальний статус і престиж, повагу з боку колег і керівництва, уникнення критики і можливих покарань (неприємностей), Внутрішні мотиви пов'язані безпосередньо з діяльністю – задоволення від самого процесу і результату роботи, самореалізація в даній професії. «В.І. Чирков на основі узагальнення результатів значної кількості досліджень здійснив порівняльний аналіз особливостей внутрішньої і зовнішньої мотивації... при внутрішній мотивації бажання працювати стійке і тривале, люди обирають для себе складні цілі, краще виконують творчі завдання, що вимагають нестандартного підходу. Діяльність внутрішньо мотивованих людей характеризується високою креативністю і супроводжується емоціями радості і задоволення. При цьому поліпшуються мнемічні процеси, зростає рівень самоповаги. У той же час при зовнішній мотивації поведінка стає нестійкою - вона зникає разом з підкріпленням. Зовні мотивовані люди обирають найпростіші або стандартні завдання для швидкого отримання винагороди...» [3, с. 10] В.А. Климчук дає таку характеристику внутрішньої мотивації: «Внутрішня мотивація – це виконання певної роботи через інтерес до неї, суб'єктивного відчуття її цінності. При виконанні діяльності, яка мотивована внутрішньо, людина відчуває задоволення, спокій, швидку течію часу, зникає все зайве, залишається лише робота ...» [3 с.10]. У своїй теорії самодетермінації Е. Деси і Р. Райан обґрунтували взаємовплив і взаємоперехід зовнішніх факторів у внутрішні мотиви діяльності, виділили рівні розвитку внутрішньої мотивації: 1. Рівень неусвідомленого інтересу до діяльності, природний інтерес до певних занять (дитинство). 2. Рівень усвідомленого вибору професійної сфери і формування інтересу до навчально-професійної діяльності (юність). 3. Рівень осмисленої реалізації професійної діяльності. Даного рівня розвитку внутрішньої мотивації досягають ті суб'єкти, які зробили правильний вибір професії на основі усвідомлення своїх цінностей та інтересів. 4. Рівень «розчинення в діяльності». Вищий рівень внутрішньої мотивації виявляється у виняткових людей, для яких справа яку вони виконують, перетворилася на служіння, життєву місію.

Тобто мотивація є не тільки активуючою, спрямовуючою і сенсоутворюючою силою, визначає бажання, цілі, уподобання, захоплення, моральні цінності, світогляд, загальну спрямованість особистості, але і бере участь у формуванні емоційної сфери людини, впливає на внутрішній стан (настрій) і ставлення до себе, професії та інших людей.

Соціономічні професії охоплюють різні сфери життя, де потрібна допомога людям: навчання і виховання, організація колективів; керівництво людьми, колективами; побутове, торгове обслуговування, інформаційне обслуговування; правовий захист; медичне обслуговування. Головна особливість полягає у тому, що предметом є людина (група людей), мету соціальних видів діяльності становлять різновиди допомоги людям (збереження, захист, лікування, полегшення функціонування, сприяння розвитку), особливість умов праці полягає у міжособистісному професійному спілкуванні, великій кількості емоційних контактів, які становлять суб'єкт-суб'єктні відносини, а засобом праці є особистісний внесок працівника, його професійно важливі якості, ціннісні орієнтації, культурні цінності. Умови праці передбачають великі емоційні і енергетичні навантаження, тому питання психологічного благополуччя, внутрішньої рівноваги постає як професійно необхідне.

Взаємовплив професії і особистості визнається більшістю зарубіжних і вітчизняних дослідників. Цей взаємовплив може мати як позитивний, так і негативний характер. Одним з негативних проявів у представників професій соціального типу можна розглядати «емоційне вигорання».

Під емоційним вигоранням розуміють специфічний синдром, який розвивається у людини в процесі її професійної діяльності і виражається в стані емоційного і фізичного виснаження, відчуженні від людей, з якими людина взаємодіє, а також у відсутності професійних планів і краху надій. Історія дослідження феномену вигорання починається з досліджень Х. Фреденберга, який вперше описав симптоми емоційного виснаження: деморалізація, розчарування і крайня втома. Існуючі теоретичні спроби пояснення походження синдрому вигорання можна звести до двох основних підходів. Відповідно до першого змінні «вигорання» закладені в самій особистості: психофізіологічних характеристиках, особливостях реагування на стресові фактори, рисах характеру, індивідуально-психологічних властивостях, мотиваційних компонентах, цінностях, ідеалах, життєвих смислових установках (Пайнз, Арансон, Є. Еделвіч, А. Бродський, Д. Етзіон, М. Лайнер, Д. Дірендок, В. Шауфелі, Х. Сікс, В. Франкл, А. Ленгле, Н.В. Мальцева, В.Е. Орел). Згідно з другим – основний акцент робиться на організаційних особливостях виробничого простору: міжособистісні взаємини, психологічний клімат в колективі, особливості керівництва, соціальна захищеність, система заохочень, що призводять до травматичного впливу стресу (Перлман, Хартман, Н.Е. Водопьянова, В.В. Бойко).

На сучасному етапі загально прийнятою є трифакторна модель К. Маслач і С. Джексона, яку формують три компоненти емоційного вигорання: «емоційне виснаження, деперсоналізація і редукція особистих досягнень» [2, с. 171]. Таким чином, синдромом емоційного вигорання прийнято називати стан виснаження організму людини на всіх рівнях функціонування: емоційного, розумового виснаження, фізичного стомлення.

Численність факторів виникнення синдрому емоційного вигорання обумовлена складністю механізмів і структури феномену СЕВ. Процес розвитку складається з трьох фаз, які представлені певними симптомами:

Перша фаза – «Напруження» складається з чотирьох симптомів: 1. Переживання психотравмуючих обставин; 2. Незадоволеність собою – знижена самооцінка; 3. «Загнаність в клітку»; 4. Тривога і депресія. Друга фаза «Резистенція» характеризується як: 1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування; 2. Емоційно-моральна дезорієнтація; 3. Розширення сфери економії емоцій; 4. Редукція професійних обов'язків. Третя фаза – «Виснаження» пов'язана з такими симптомами: 1. Емоціональний дефіцит; 2. Емоційна відстороненість; 3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація); 4. Психосоматичні і психовегетативні порушення.

Багато досліджень присвячено зв'язку вигорання з особистісними рисами (нейротизм, витривалість, зовнішній локус контролю, самооцінка). Такими характеристиками особистості є мотиваційна і когнітивна сфери та стильові особливості поведінки, що більшою мірою схильні до впливу вигорання.

Теоретичною основою дослідження стала теорія В. Франкла, А. Ленгле і деяких інших дослідників, що професійне вигорання є результатом втрати «істинного екзистенційного сенсу» [4, с. 6] особистої професійної діяльності, внаслідок неекзистенційної установки, зовнішніх у відношенні до потреб особистості факторів мотивації діяльності. Це результат того, що «людина в діяльності протягом тривалого часу не проживає цінностей» [4, с. 7],

прояв «неекзистенційної установки у відношенні до життя». При цьому ігнорування особистісних потреб, вподобань, інтересів є настільки фундаментальним, що це призводить до емоційного і енергетичного спаду як в соматичному, так і в психічному аспектах. Синдром вигорання «виникає через формальну, а не змістовну мотивацію діяльності» [4, с. 7]. Таким чином, ця симптоматика виконує захисну функцію щодо запобігання подальшого розвитку неекзистенційної установки. У синдромі емоційного вигорання присутні обидва основні симптоми екзистенційного вакууму – «почуття порожнечі і безглуздості» [4, с. 5]. Внутрішню мотивацію можна розглядати як показник екзистенційного сенсу, сповненості життя, ставлення до професії, самооцінки професійної компетенції і, в кінцевому рахунку, якості і успішності праці.

У дослідженні брали участь жінки віком від 25 до 74 років – спеціалісти допоміжних професій, що працюють менеджерами середньої і вищої ланки, психологами, педагогами, вихователями дошкільних і шкільних закладів міста Дніпра.

Для досягнення мети дослідження було використано «Тест дослідження структури мотивації професійної діяльності» К. Замфір в адаптації А.А. Реана. Методика вимірює силу дії внутрішніх мотивів та позитивних і негативних зовнішніх мотивів. Досліджено індивідуальну структуру мотиваційного комплексу особистості. Виділено рівень внеску кожного з компонентів мотивації. До ідеального, позитивного мотиваційного комплексу автор відносить такий мотиваційний комплекс, в якому рівень внутрішньої мотивації вищий за зовнішні мотиви або дорівнює їм. Чим вище рівень зовнішньої мотивації, позитивної і особливо негативної, тим гіршим вважається мотиваційний комплекс працівника.

Для з'ясування рівня емоційного вигорання обрано тест В.В. Бойко «Діагностика рівня емоційного вигорання». Особистісний опитувальник дозволяє детально дослідити динаміку і характер розвитку синдрому емоційного вигорання. З'ясовано основні симптоми і рівень сформованості кожної фази вигорання.

У результаті проведеного дослідження було виявлено таке: сформована перша фаза «Напруження» у 13%, в стадії формування у 28% учасниць; сформована друга фаза «Резистенція» у 33%, в стадії формування у 40% респондентів; сформована третя фаза «Виснаження» у 10%, в стадії формування у 22% працівниць. Загальні показники сформованості СЕВ: високий або критичний рівень емоційного вигорання у 17%, середній рівень вигорання у 27%, низький рівень (не вигоріли) у 56% опитувальних.

Було проведено кореляційний аналіз взаємозв'язку рівня внутрішньої мотивації і показників сформованості емоційного вигорання. Виявлено достовірний зворотний взаємозв'язок на рівні значущості $P = 0,01$ для даного обсягу вибірки (60). Емпіричний показник дорівнює $R = -0,498$ і перевищує критичний, що складає $R = 0,330$. Тобто чим вище рівень внутрішньої мотивації працівника, тим менше ризик виникнення і розвитку емоційного вигорання.

Для групи учасників з високим і критичним рівнем вигорання притаманні висока частка внеску зовнішніх негативних мотивів 30%, зовнішніх позитивних мотивів 17% і низькій рівень дії внутрішніх мотивів 7% у структурі мотиваційного комплексу професійної діяльності. Група із середнім рівнем сформованості СЕВ відрізняється структурою мотиваційного комплексу, що складається із зовнішніх позитивних мотивів 72%, зовнішніх негативних мотивів 23% і внутрішніх мотивів 29%. В групі не вигорілих або з низькими показниками вигорання сила дії внутрішніх мотивів складає 64%, зовнішніх позитивних – 11%, зовнішніх негативних – 47%.

Висновки. Таким чином, внутрішню мотивацію можна розглядати як чинник, який стимулює активність і самостійність людини, впевненість у собі і своїй компетентності, забезпечує емоційну рівновагу, усвідомлення внутрішніх цінностей, впливає на психологічне благополуччя особистості, переживання щастя, відчуття осмисленості свого існування, відчуття самоактуалізації і повноти життя. Діє як захисний механізм, що допомагає запобігти розвитку загальних симптомів (переживання психотравмуючих обставин; знижена самооцінка; тривога і депресія; емоційно-моральна дезорієнтація; редукція професійних обов'язків; емоційна відстороненість; деперсоналізація; психосоматичні і психовегетативні порушення) синдрому емоційного вигорання.

Результати дослідження можуть бути використані: 1. У профорієнтаційній роботі. 2. У психологічному консультуванні менеджера з персоналу. 3. В індивідуальному консуль-

туванні клієнта. Відновлювальні програми з розвитку внутрішньої мотивації можна використовувати як один з профілактичних заходів виникнення СЕВ.

Список використаних джерел

1. Астафурова Н.Г. Экспериментальное исследование синдрома эмоционального выгорания у лиц с высоким творческим потенциалом / Н.Г. Астафурова. // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. – 2012. – № 2 (84). – С. 7–12.
2. Водопьянова Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2011. – 160 с.
3. Климчук В.А. Тренинг внутренней мотивации / В.А. Климчук. – СПб: Речь, 2005. – 76 с.
4. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле. // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3–14.
5. Леонтьев Д.А. Общее представление о мотивации человека. / Д.А. Леонтьев // Психология в ВУЗе. – 2004. – № 1 (1, 2, 3). – С. 51–56.
6. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу, 3-е изд. Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2008. – 352 с.
7. Черкашина Е.Ю. Предварительные итоги исследования эмоционального выгорания у педагогов высшей школы / Е.Ю. Черкашина, Н.В. Высоцкая. // Теория и практика общественного развития. – № 18. – 2015. – С. 24–26.

References

1. Astafurova, N.H. (2012). *Eksperimentalnoe issledovanie sindroma emotsionalnoho vyhoraniia u lits s vysokim tvorcheskim potentsialom* [Experimental study of the syndrome of emotional burnout in people with high creative potential]. *Uchenye zapiski universiteta imeni P.F. Leshafta* [Scientific notes of the University named after P.F. Lesgafta], no. 2 (84), pp. 7-12 (In Russian).
2. Vodopianova, N.E. (2011). *Profilaktika i korrektsiia sindroma vyhoraniia : metodolohiia, teoriia, praktika* [Prevention and correction of burnout syndrome : methodology, theory, practice]. Sankt Peterburh, SPbHU Publ., 160 p. (In Russian).
3. Klimchuk, V.A. (2005). *Treninh vnutrennei motivatsii* [Internal Motivation Training]. Sankt Peterburh, Rech Publ., 76 p. (In Russian).
4. Lenhle, A. (2008). *Emotsionalnoe vyhoranie s pozitsii ekzistentsialnoho analiza* [Emotional burning out from the standpoint of existential analysis]. *Voprosy psikhologii* [Questions of Psychology], no. 2, pp. 3-14 (In Russian).
5. Leontev, D.A. (2004). *Obshchee predstavlenie o motivatsii cheloveka* [General idea of human motivation]. *Psikhologhiia v VUZe* [Psychology in the university], no. 1 (1, 2, 3), pp. 51-56 (In Russian).
6. Maslou, A. (2008). *Motivatsiia i lichnost, 3-e izd., per. s anhl.* [Motivation and Personality, 3rd ed., trans. from Engl.]. Sankt Peterburh, Piter Publ., 352 p. (In Russian).
7. Cherkashina, E.Yu. & Vysotskaia, N.V. (2015). *Predvaritelnye itohi issledovaniia emotsionalnoho vyhoraniia u pedahohov vysshei shkoly* [Preliminary results of the study of emotional burnout in high school teachers]. *Teoriia i praktika obshchestvennoho razvitiia* [Theory and practice of social development], no. 18, pp. 24-26 (In Russian).

В статье анализируются теоретические взгляды на структуру и функции внутренней мотивации профессиональной деятельности. Дается обзор исследований индивидуально-психологических факторов возникновения СЭВ, структуры и динамики развития эмоционального выгорания. Приводятся результаты исследования взаимосвязи внутренней мотивации и уровня развития эмоционального выгорания у работников социономических профессий. Показано что, высокий уровень вклада внутренних компонентов мотивационного комплекса личности способствует предотвращению возникновения и развития выгорания. Даются рекомендации по использованию полученных результатов исследования.

Ключевые слова: мотивы, внутренняя мотивация, внешняя мотивация, эмоциональное выгорание, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений.

The article analyses theoretical views on the structure and functions of the intrinsic motivation of professional activity. It also reviews individual psychological factors which influence the emotional burnout syndrome emergence, its structure and dynamics. The study results based on the interrelation of intrinsic motivation with the level of emotional burnout have been presented in the article as well. It is proved that the high level of contribution of internal components of the personality motivational complex prevents the emergence and development of burnout. Some recommendations for the use of the results obtained in the study are given.

Key words: motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation, emotional burnout, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of professional achievements.

Одержано 14.02.2017.