

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ЛИЧНОСТИ

© 2019 Е. И. Ярошенко

*аспирант кафедры общей и социальной психологии
e-mail: yarosh667@gmail.com*

*Саратовский национальный исследовательский государственный университет
имени Н.Г. Чернышевского*

Статья посвящена разработке новой интегративной модели эмоционального выгорания (ЭВ) личности. ЭВ, согласно К. Маслач, развивается в результате несоответствий между личностными данными профессионала и рабочей средой. Существующие на данный момент модели ЭВ в недостаточной степени отражают факторы и структуру указанного феномена. Авторский вклад в разработку новой модели состоит во включении значимых компонентов ЭВ и факторов, способствующих его развитию.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональная деятельность, диагностика выгорания, аппаратный метод, технология айтрекинга, модель выгорания.

Актуальность исследования синдрома эмоционального выгорания (далее ЭВ) личности и создание его интегративной модели заключается в необходимости глубокого анализа значимых факторов данного феномена, которые до настоящего времени остаются латентными и не описаны в известных научных работах.

Трансформации, происходящие в обществе, влияют на особенности профессиональной деятельности специалистов различных сфер труда, в том числе сотрудников силовых структур. Широкое распространение феномена ЭВ связано с неблагоприятными изменениями в социальной сфере, повышенными требованиями к профессиональному уровню сотрудников, спецификой их профессиональной деятельности, наличием у работников силовых структур властных полномочий и нестабильного графика работы [Бойко 2008].

Ввиду того что ЭВ может угрожать дальнейшему психологическому и соматическому статусу работника, а также его личностной эффективности, становится необходимой своевременная и точная диагностика состояния данной социально-психологической проблемы. В свою очередь, вовремя предпринятые меры профилактики способствуют оптимизации и нормализации деятельности рабочей среды.

Новизной представленной работы является синтезирование базовых представлений современной психологической науки об ЭВ с целью создания интегративной модели данного феномена, в результате чего будет создан комплекс мер по психологической диагностике ЭВ профессионала.

Существующие на сегодняшний день социально-психологические модели ЭВ имеют общие базовые составляющие (внешняя среда, индивидуальный уровень, защитные механизмы личности).

С. Maslach и М.Р. Leiter сформировали медиативную (посредническую) модель ЭВ. Выгорание развивается в результате несоответствий между личностными данными профессионала и рабочей средой. В данной модели авторы выделяют следующие шесть конфликтных зон рабочей среды: 1) чрезмерное количество требований, предъявляемых к рабочему, превышающих возможности психофизиологических ресурсов человека; 2) отсутствие у сотрудника субъективного контроля

над выполняемой работой; 3) недостаточное вознаграждение; 4) конфликтные отношения с коллективом; 5) чувство несправедливости, которое возникает, когда отсутствует система правосудия и легитимных процедур; 6) конфликт ценностей, который возникает, когда существует несоответствие между требованиями работы и личными принципами людей [Leiter, Maslach 2005].

В исследованиях J.K. Ito и С.М. Brotheridge были выявлены факторы устойчивости по отношению к ЭВ. К ним относятся: а) высокий уровень автономии в работе (свобода в проявлении инициативы и принятии решений); б) внутренний локус контроля; в) поддержка со стороны руководства [Ito, Brotheridge 2003]. Таким образом, вероятность риска ЭВ ниже у сотрудников, которые идентифицируют себя с работой, обладают более высоким уровнем самоэффективности и имеют позитивные эмоциональные взаимоотношения с руководством [Wilk, Moynihan 2005].

Т. Vandevala, Л. Pavey, О. Chelidoni и др. связывали наличие ЭВ с высоким уровнем аффективной руминации – постоянной сосредоточенностью внимания на одних и тех же мыслях, симптомах и психологических проблемах, а не на пути их преодоления [Vandevala, Pavey, Chelidoni et al 2017].

А. Пайнз описывает ЭВ как симптомокомплекс переутомления, характерный в любой профессиональной и внеуродовой деятельности (домашние обязанности) [Pines 2003].

Предпосылками возникновения ЭВ выступают жесткие требования, предъявляемые к персоналу, неблагоприятные условия трудовой деятельности, эмоционально-напряженные взаимоотношения в коллективе, индивидуальные особенности личности. Под воздействием негативных факторов в условиях профессиональной среды у субъекта труда происходят личностные изменения, дезадаптирующие сотрудника [Ронгинская 2002].

Одними из наиболее рискогенных сфер трудовой деятельности выступают правоохранительные службы. О.В. Крапивина [2004], Е. Crawley [2011], В. Garland, Е.С. Lambert и др. [2014] указывают на психотравмирующую характеристику для работников среды пенитенциарных учреждений. Особенности данной сферы труда являются: отсутствие личностной автономии работника [Dowden, Tellier 2004], постоянная деформирующая необходимость общаться с криминализированными индивидами [Carrola, Olivarez, Karcher 2016], перманентные ролевые конфликты между своей идентичностью и необходимостью соответствовать формальным и неформальным требованиям организационной среды [Bringas-Molleda, Fernández-Muñiz, Álvarez-Fresno, 2015]. J.R. Carlson и G.Thomas отмечают, что на ЭВ тюремного работника в наибольшей степени влияют три фактора: низкая оплата труда, отсутствие поддержки со стороны руководства и специфический стресс [Carlson, Thomas 2006].

Таким образом, сложный характер проблематики ЭВ (в том числе детерминанты, связанные с ее возникновением и дальнейшим формированием) требует создания новых теоретических моделей и внедрения практических разработок, направленных на оптимизацию профессиональной деятельности, адаптацию личности к быстро меняющимся социальным условиям.

Цель нашего исследования – разработать модель ЭВ на основе анализа теоретико-методологических представлений современной психологической науки о данном феномене и проведенного нами эмпирического исследования.

Гипотеза исследования: феномен эмоционального выгорания тесно связан с особенностями психологического отношения индивида к профессионально-трудовой среде.

В нашем исследовании приняли участие 60 сотрудников УФСИН РФ по Саратовской области. Возраст сотрудников от 20 до 38 лет, все лица мужского пола.

Все респонденты в зависимости от профессионального стажа разделены на 3 группы: 1) менее 3 лет; 2) от 3 до 6 лет; 3) от 6 лет и более.

Методы исследования:

- Метод беседы, который применялся с целью определения стажа работы, профессиональных качеств работника, выявления особенностей мотивации работника, оценки качества рабочих мест, отношения к объектам профессиональной деятельности.
- Тестирование с использованием следующих методик:
 - ☐ методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [Бойко 2008], позволяющая в феномене ЭВ выделить отдельные стадии («Напряжение», «Истощение», «Резистенция»);
 - ☐ опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» К. Маслач и С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой [Водопьянова, Старченкова 2008], с помощью которого диагностируются: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений»;
 - ☐ методика «Интегральная удовлетворенность трудом А.В. Батаршева» [Фетискин, Козлов, Мануйлов 2002: 470–473], выявляющая субъективное благополучие положения индивида в трудовом коллективе.
- Лабораторный эксперимент (с применением технологии айтрекинга) [Величковский 2006]. Эксперимент проводился на айтрекере SMI RED 500. Стимульный материал представлен 10 изображениями рабочего процесса. Каждое изображение предъявлялось респонденту на 5 с. Выбранный стимульный материал сопровождался экспертной оценкой со стороны руководства, представителей профессиональных групп и научного руководителя. Обработка результатов производилась с помощью программы BeGaze™.
- Метод экспертных оценок.
- Статистический анализ данных (коэффициент корреляции Пирсона, U-критерий Манна–Уитни).

Результаты исследования

Связь стажа работы и характеристики эмоционального выгорания

Нами был выявлен факт повышения уровня ЭВ личности и пик показателей проявления симптомов ЭВ в группе испытуемых, стаж работы которых составляет от 3 до 6 лет.

Отличительные особенности эмоционально выгоревшей личности

Для выявления достоверного уровня различий при исследовании двух групп – эмоционально выгоревших (выражены 3 стадии) и невыгоревших сотрудников (1-й или 2-й стадии), мы применяли U-критерий Манна–Уитни. Были обнаружены достоверные различия между исследуемыми группами по фазам ЭВ «Напряжение» $U_{\text{emp}} = 69$ при $p \leq 0,01$ и «Истощение» $U_{\text{emp}} = 39$ при $p \leq 0,01$, а также стадиям «Переживание психотравмирующих обстоятельств» $U_{\text{emp}} = 48,5$ при $p \leq 0,01$, «Тревога и депрессия» $U_{\text{emp}} = 117$ при $p \leq 0,05$ и «Эмоционально-нравственная дезориентация» $U_{\text{emp}} = 46,5$ при $p \leq 0,01$.

Связь параметров удовлетворенности трудом и особенностей эмоционального выгорания личности

На основе корреляционного анализа установлена связь параметров удовлетворенности трудом (методика А.В. Батаршева) и фаз ЭВ (методика В.В. Бойко).

Удовлетворенность достижениями в работе отрицательно коррелирует с основными фазами ЭВ: «Напряжение» ($r = -0,533$; $p \leq 0,001$), «Резистенция» ($r = -0,354$; $p \leq 0,01$), «Истощение» ($r = -0,334$; $p \leq 0,01$).

Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками имеет обратную взаимосвязь с фазами ЭВ: «Напряжение» ($r = -0,606$; $p \leq 0,001$), «Резистенция» ($r = -0,529$; $p \leq 0,001$), «Истощение» ($r = -0,534$; $p \leq 0,001$).

Также отрицательная корреляция выявлена между удовлетворенностью взаимоотношениями с руководством и фазами ЭВ: «Напряжение» ($r = -0,369$; $p \leq 0,01$), «Резистенция» ($r = -0,282$; $p \leq 0,01$) и «Истощение» ($r = -0,281$; $p \leq 0,01$).

Уровень притязаний в профессиональной деятельности имеет положительную взаимосвязь с фазами «Напряжение» ($r = 0,310$; $p \leq 0,05$), «Резистенция» ($r = 0,373$; $p \leq 0,01$), «Истощение» ($r = 0,384$; $p \leq 0,01$).

Удовлетворенность условиями труда обратно коррелирует с такими фазами ЭВ, как «Напряжение» ($r = -0,456$; $p \leq 0,001$), «Резистенция» ($r = -0,33$; $p \leq 0,05$), «Истощение» ($r = -0,344$; $p \leq 0,01$).

Результаты психофизиологического исследования окулomotorной активности эмоционально выгоревшей личности

Использование аппаратного метода диагностики – технологии айтрекинга позволило получить достоверный отчет по параметрам глазодвигательной системы каждого респондента, а именно количество и длительность саккад, фиксаций и морганий. При корреляционном анализе данных тестовых методик и окулomotorной активности нами установлена взаимосвязь фиксаций на негативных профессионально значимых стимулах и стадиями эмоционального выгорания: «Напряжение» ($r = 0,646$; $p \leq 0,05$); «переживание психотравмирующих обстоятельств» ($r = 0,656$; $p \leq 0,05$); «неудовлетворенность собой» ($r = 0,479$; $p \leq 0,01$); «загнанность в клетку» ($r = 0,541$; $p \leq 0,01$); «тревога и депрессия» ($r = 0,525$; $p \leq 0,10$); «личностная отстраненность (деперсонализация)» ($r = 0,499$; $p \leq 0,05$).

«Эмоциональная отстраненность» коррелирует с саккадами на негативных профессионально значимых стимулах ($r = 0,424$; $p \leq 0,05$).

Фиксации на нейтральных профессионально значимых стимулах взаимосвязаны со стадиями ЭВ: «редукция профессиональных обязанностей» ($r = 0,415$; $p \leq 0,05$) и «эмоциональный дефицит» ($r = 0,402$; $p \leq 0,10$).

Установлена достоверная корреляция между стадией «нерелевантное эмоциональное избирательное реагирование» и саккадами на нейтральных профессионально значимых стимулах ($r = 0,387$; $p \leq 0,10$). Обратная зависимость обнаружена между длительностью морганий и фазой «Резистенция» ($r = -0,549$; $p \leq 0,01$), а также стадиями «неадекватное эмоциональное избирательное реагирование» ($r = -0,697$; $p \leq 0,001$) и «эмоциональный дефицит» ($r = -0,802$; $p \leq 0,001$).

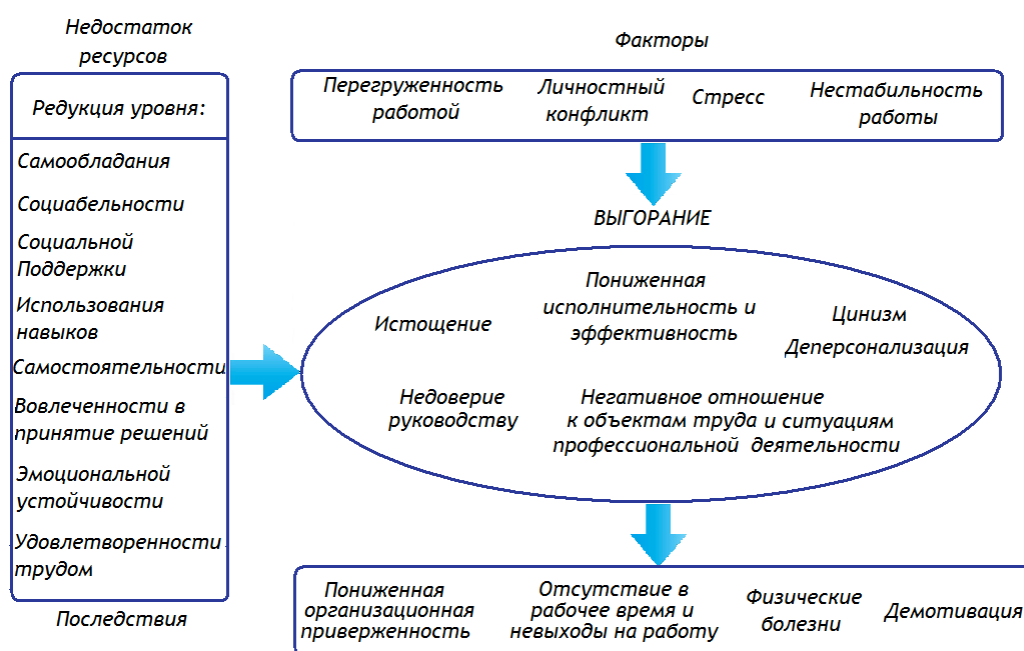
Частота и средняя длительность морганий интенсивней в сочетании с изображениями, отражающими отрицательное содержание профессиональной деятельности. Количество саккад возрастает в случае предъявления изображения с нейтральным содержанием рабочего процесса.

Описание интегративной модели эмоционального выгорания

На основе анализа полученных данных эксперимента и метода беседы установлено, что у респондентов с повышенным уровнем ЭВ фиксации на изображениях с негативными профессионально значимыми стимулами связаны с возникающими в момент предъявления отрицательными воспоминаниями. Социально-психологический компонент ЭВ, воздействующий на восприятие индивидом стимулов, связан с непосредственным рабочим процессом.

Полученные результаты позволяют нам в модели ЭВ (см. рис.) выделить такой предиктор данного феномена, как наличие негативного профессионального опыта сотрудников.

На основании проведенного исследования и полученных эмпирических данных мы включили в модель ЭВ (на основании базовой модели К. Маслач) следующие факторы, способствующие развитию феномена: нестабильность работы, личностный конфликт, стресс и перегруженность работой. К недостаткам ресурсов, приводящим к ЭВ, мы относим выделенные в других моделях дисфункции следующих компонентов: самообладания, социальной поддержки, навыков, самостоятельности, вовлеченности в принятие решений, а также установленные нами в результате исследования снижения уровня эмоциональной устойчивости, удовлетворенности трудом и социальности. В структуру ЭВ, помимо ранее известных компонентов, таких как истощение, пониженная исполнительность и эффективность, цинизм и деперсонализация, мы считаем важным включить недоверие руководству, а также негативное отношение к объектам труда и ситуациям профессиональной деятельности. Последствиями ЭВ являются: пониженная организационная приверженность, отсутствие в рабочее время и невыходы на работу, физические болезни, а также демотивация и конфликтность.



Модель эмоционального выгорания

Обсуждение результатов исследования и сравнение модели с разработками современных исследователей

Наша модель эмоционального выгорания частично интегрирует в себе модели С. Cherniss (включающую трудовые стрессоры, внутреннее напряжение, защитные копинги [Cherniss 1990]), Sears S.F et al (включающую депрессию – эмоциональное истощение – деперсонализацию – отсутствие ориентированных на задачу копинг-стратегий [Sears, Urizar, Evans 2000]), ресурсо-потребностную модель А.В. Bakker, Е. Demerouti (подчеркивающую рискогенность высоких требований в сочетании с недостатком ресурсов [Bakker, Demerouti 2007]), модель сохранения ресурсов S. Hobfoll и J. Freedy, (рассматривающую ЭВ как следствие страха потери личностных и социальных ресурсов [Hobfoll, Freedy 1993]), модель деформации рабочей среды R.A. Karasek (отражающую взаимодействие высоких требований на работе, низкого уровня самоконтроля и редуцированной социальной поддержки [Karasek 1979]).

Кроме того, нами были впервые включены элементы, не учитываемые в ранних известных научных разработках: недоверие к руководящему персоналу, негативное

отношение к объектам и ситуациям трудовой деятельности, негативные образы-воспоминания.

Комплексность и системность созданной нами модели эмоционального выгорания позволяет более детально исследовать данный феномен и будет способствовать формированию интегрированной теории данного феномена.

Выводы. В результате проведенного исследования нами было установлено, что феномен эмоционального выгорания тесно связан с особенностями отношений индивида к профессионально-трудовой среде. Применение лабораторного эксперимента позволило нам выявить субъективно принимаемые и отвергаемые стимулы профессиональной деятельности с целью определения направленности эмоциональной валентности у респондентов. Было установлено, что у испытуемых с высокими показателями эмоционального выгорания более длительные фиксации на негативно нагруженных изображениях. На основе полученных эмпирических данных была создана модель эмоционального выгорания с включением новых параметров.

Результаты данного исследования могут быть полезны как для организации, так и для самого работника. Включение новых компонентов в модель выгорания (рис.) позволит провести детальный анализ феномена и выработать методологическую базу для разработки психологических мер реадaptации сотрудников. Своевременная диагностика отдельных составляющих эмоционального выгорания будет способствовать снижению текучести кадров и повысит работоспособность сотрудников. Кроме того, методы, используемые в исследовании, и его результаты позволят работнику осознать свое актуальное отношение к работе, установить латентные эмоциональные реакции на объекты и явления, связанные с профессиональной деятельностью.

Разработанная модель эмоционального выгорания описывает особенности взаимоотношения негативных социально-психологических факторов, недостаточного количества психофизиологических и организационных ресурсов и последствий данного синдрома.

Авторский вклад в разработку указанной модели состоит во включении таких значимых компонентов ЭВ, как недоверие к руководящему персоналу, негативное отношение к объектам и ситуациям трудовой деятельности, негативные образы-воспоминания. Среди факторов, способствующих ЭВ, мы установили такие значимые показатели, как нестабильность работы, личностный конфликт, стресс, перегруженность работой, редукции уровня эмоциональной устойчивости, удовлетворенности трудом и социабельности.

Практическая значимость разработанной модели связана с возможностью более точного и детального исследования данного феномена и дальнейшей теоретизацией проблемы эмоционального выгорания.

Библиографический список

- Бойко В.В.* Психоэнергетика. СПб.: Питер, 2008. 416 с.
- Величковский Б.М.* Когнитивная наука: Основы психологии познания: в 2 т. Т.1. М.: Смысл, 2006. 448 с.
- Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб., 2008. 201 с.
- Кративина О.В.* Эмоциональное выгорание как форма профессиональной деформации у пенитенциарных служащих: автореф. дис. ... канд. психол. наук Тамбов. 2004. 22 с.

Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. Т. 23. №3. С. 85–95.

Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с.

Bakker A.B., Demerouti E. The Job Demands Resources model: state of the art // Journal of managerial psychology. 2007. Vol. 22. №3. P. 309–328.

Bringas-Molleda C., Fernández-Muñiz A., Álvarez-Fresno E., Martínez-Cordero A., Rodríguez-Díaz F.J. Influence of burnout on the health of prison workers // Revista Espanola De Sanidad Penitenciaria. 2015. Vol. 17. P. 67–73.

Carlson J.R., Thomas G. Burnout Among Prison Caseworkers and Corrections Officers // Journal of Offender Rehabilitation. 2006. Vol. 43. № 3. 2006. P. 19–34.

Carrola P.A., Olivarez A., Karcher M.J. Correctional counselor burnout: Examining burnout rates using the Counselor Burnout Inventory // Journal of offender rehabilitation. 2016. Vol. 55. №3. P. 195–212.

Cherniss C. Natural recovery from burnout: results of a 10-year follow-up study // J. Health Human Resources Admin. 1990. Vol. 13. P. 132–154.

Crawley E. Doing Prison Work. The public and private lives of prison officers. New York: Willan, 2011. 304 p.

Dowden C, Tellier C. Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis // Journal of Criminal Justice. 2004. Vol. 32. P. 31–47.

Garland B., Lambert E.G., Hogan N.L., Kim B., Kelley T. The Relationship of Affective and Continuance Organizational Commitment with Correctional Staff Occupational Burnout. A Partial Replication and Expansion Study // Criminal Justice and Behavior. 2014. Vol. 41. №10. P. 1161–1177.

Hobfoll S., Freedy J. Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout // W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (eds). Professional burnout: Recent developments in theory and research. New York: Taylor & Francis, 1993. P. 115–129.

Ito J.K., Brotheridge C.M. Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: A conservation of resources perspective // Journal of Vocational Behavior. 2003. Vol. 63. P. 490–509.

Karasek R.A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign // Administrative science quarterly. 1979. Vol. 24. P. 285–308.

Leiter M.P., Maslach C. A mediation model of job burnout // Antoniou A.S.G., Cooper C.L. (Eds). Research companion to organizational health psychology. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 2005. 695 p.

Pines A.M. Occupational burnout: a cross-cultural Israeli Jewish-Arab perspective and its implications for career counseling // Career Development International. 2003. Vol. 8. № 2. P. 97–106.

Sears S.F., Urizar G.G., Evans G.D. Examining a Stress-Coping Model of Burnout and Depression in Extension Agents // Journal of Occupational Health Psychology. 2000. Vol. 5. №1. P. 56–62.

Vandevala T., Pavey L., Chelidoni O., Chang N-F, Creagh-Brown B., Cox A. Psychological rumination and recovery from work in intensive care professionals: associations with stress, burnout, depression and health // Journal of Intensive Care. 2017. Vol. 5. № 6. P. 1–8.

Wilk S.L., Moynihan L.M. Display rule “regulators”: The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion // Journal of Applied Psychology. 2005. Vol. 90. №5. P. 917–927.