

УДК 159.95

Ченіза Л.П., к. психол. н., доцент кафедри загальної і прикладної психології і педагогіки ХНУВС

СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ І ВІДНОШЕННЯ ДО РОБОТИ В ПЕРІОД МОЛОДОСТІ

У статті представлені результати дослідження задоволеності роботою, а також особливостей переживання і поведінки на роботі співробітників з різним рівнем професійного вигорання.

Ключові слова: синдром професійного вигорання, стресогенні фактори.

Постановка проблеми. Синдром психічного вигорання розглядається як довготривала стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. На сьогодні немає єдиного погляду на структуру синдрому вигорання, але, не дивлячись на відмінність в підходах до його вимірювання, можна стверджувати, що синдром вигорання є особистісною деформацією внаслідок емоційно утруднених або напружених відносин в системі «людина-людина».

Наслідки вигорання можуть проявлятися як у психосоматичних порушеннях, так і в суто психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційно-настановних) змінах особи. Вони мають безпосереднє значення для соціального і психосоматичного здоров'я особи. Розвиток реакцій стресу можливий навіть в найбільш прогресивних і добре керованих організаціях, оскільки може бути обумовлено не тільки структурно-організаційними особливостями, але і характером самої роботи, особистісними особливостями співробітників, а також характером їх міжособистісних взаємодій. Негативно позначаючись як на конкретних людях — їх соматичному і психічному стані, — так і на внутрішньому організаційному середовищі, виробничий стрес впливає на продуктивність і здоров'я працівників, фінансову ефективність, стабільність і конкурентоспроможність всієї організації в цілому [2].

Відповідно до вищевикладеного, **метою нашого дослідження** стало вивчення поведінки і відношення до роботи менеджерів з продажу нерухомості з різним рівнем вираженості професійного вигорання.

Виклад основного матеріалу. Для реалізації цілей дослідження використовувались наступні методики:

1) методика діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації І.Е. Водоп'янової), що дозволяє виявити сформованість таких компонентів синдрому професійного вигорання, як емоційне виснаження, деперсоналізація і редукція професійних досягнень [1];

2) опитувальник AVEM (Опитувальник поведінки і переживання, пов'язаного з роботою), що дозволяє визначати типи поведінки людей в ситуації пред'явлення їм професійних вимог. За допомогою даного опитувальника діагностуються три основні сфери:

- професійна активність, виражена у шкалах суб'єктивного значення діяльності, професійних домагань, готовності до енергетичних витрат, прагнення до досконалості при виконанні завдань, а також здатності зберігати дистанцію між особовою і професійною сферами;

- психічна стійкість і стратегії подолання проблемних ситуацій, представлені у шкалах тенденції до відмови у випадках поразок і невдач, активність стратегії подолання труднощів, а також внутрішньої рівноваги і спокою;

- емоційне відношення до роботи, відображене у шкалах відчуття успішності у професійній діяльності, задоволеності життям і відчуття соціальної підтримки [3].

3) методика діагностики задоволеності роботою В.А. Розанової [1].

Обробка даних дослідження проводилася із застосуванням методів математичної статистики, зокрема – кластерного аналізу.

Дослідження проводилося на базі АН «Альянс» м. Харкова. У дослідженні були задіяні 50 осіб, що працюють ріелтерами (агентами з продажу нерухомості). Середній стаж роботи співробітників склав 8 років, середній вік – 29 років.

Результати дослідження дозволяють відзначити наступне. 40% опитаних нами співробітників агентства з продажу нерухомості характеризуються високим рівнем професійного вигорання; 22% - середнім рівнем і 38% - низьким рівнем професійного вигорання.

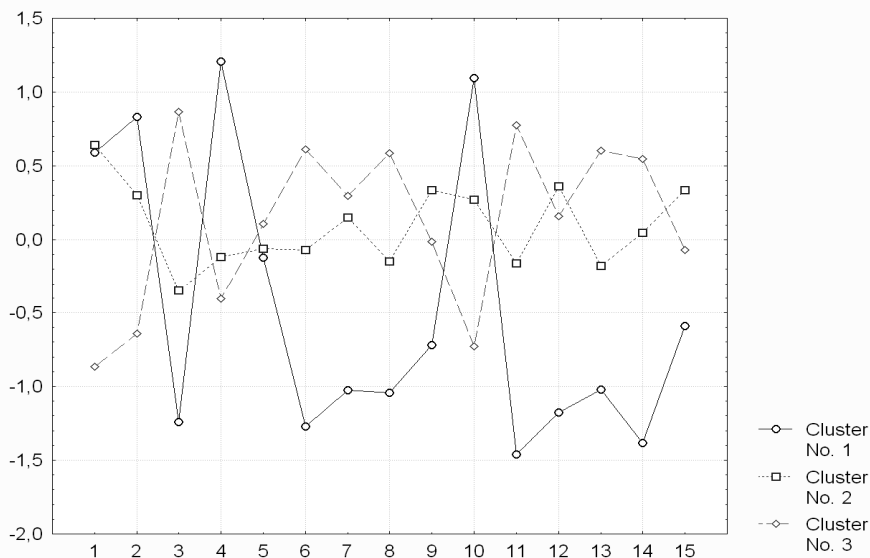


Рис. 1 – Структура синдрому професійного вигорання і відношення до роботи співробітників агентства нерухомості

1 - емоційне виснаження; 2 - деперсоналізація; 3 - редукція особистісних досягнень; 4 – незадоволеність роботою; 5 - суб'єктивне значення діяльності; 6 - професійні домагання; 7 - готовність до енерговитрат; 8 - прагнення до досконалості при виконанні завдань; 9 - здатність зберігати дистанцію між особовою і професійною сферами; 10 - тенденція до відмови у разі невдач; 11 – активність стратегії подолання труднощів; 12 - внутрішня рівновага і спокій; 13 - відчуття успішності у професійній діяльності; 14 – відчуття задоволеності життям; 15- відчуття соціальної підтримки.

За допомогою кластерного аналізу були виділені три групи співробітників з різним ступенем вираженості компонентів професійного вигорання, різною задоволеністю роботою й особливостями поведінки і переживань, пов'язаних з професійною діяльністю (рис 1).

Відмінності між всіма трьома кластерами достовірні на рівні $p < 0,001$ за всіма вищезазначеними шкалами, за винятком наступних:

- суб'єктивне значення діяльності (значущих відмінностей між кластерами за даною шкалою не виявлено);

- незадоволеність роботою (за даною шкалою зафіксовані достовірні відмінності на рівні $p < 0,01$ між кластерами 1 і 2, 1 і 3, відмінностей між кластерами 2 і 3 не виявлено);

- здатність зберігати дистанцію між особистісною і професійною сферами (за даною шкалою зафіксовані достовірні відмінності на рівні $p < 0,01$ між кластерами 1 і 2, 1 і 3, відмінностей між кластерами 2 і 3 не виявлено);

- готовність до енерговитрат (за даною шкалою зафіксовані достовірні відмінності на рівні $p < 0,01$ між кластерами 1 і 2, 1 і 3, відмінностей між кластерами 2 і 3 не виявлено);

- внутрішня рівновага і спокій (за даною шкалою зафіксовані достовірні відмінності на рівні $p < 0,01$ між кластерами 1 і 2, 1 і 3, відмінностей між кластерами 2 і 3 не виявлено).

Першу групу (кластер 1 – 18% опитаних) склали співробітники з високо вираженими компонентами емоційного вигорання, такими як емоційне виснаження і деперсоналізація і відсутністю редукції особистих і професійних досягнень.

Іншими словами, співробітники даної групи відрізняються пониженим емоційним тонутом, втратою інтересу до того, що їх оточує, негативізмом і цинічністю установок по відношенню до колег і клієнтів, проте не схильні до негативного оцінювання себе, суб'єктивно не знижують значущості власних досягнень і успіхів.

Що стосується установок відносно роботи, то співробітники даної групи відрізняються низькою професійною активністю, що виражається у зниженні професійних домагань, відсутності готовності до енерговитрат і прагнення до досконалості при виконанні професійних обов'язків, нездатності зберігати дистанцію між особовою і професійною сферами. Мабуть саме низькі професійні домагання пояснюють відсутність редукції професійних досягнень у даної групи співробітників: негативне відношення до роботи в цілому дозволяє їм розглядати свої професійні досягнення як цілком достатні.

Співробітники даної групи використовують пасивні стратегії подолання проблемних ситуацій, що часто зустрічаються в діяльності ріелтерів, схильні до реакцій відмови при зіткненні з труднощами. При цьому вони не задоволені життям в цілому і професійними досягненнями зокрема, вважають, що оточуючі не надають їм належної соціальної підтримки; для них є характерною яскраво виражена незадоволеність роботою.

Другу групу (кластер 2 - 40% опитаних) склали співробітники з високим рівнем емоційного виснаження, але помірно вираженою деперсоналізацією і середнім по вибірці рівнем редукції професійних досягнень. Їм властиві помірні професійні домагання, висока готовність до енерговитрат, помірне прагнення до досконалості при виконанні професійних завдань, здатність зберігати дистанцію між професійною й особистою сферами життя. Вони помірно активні, якщо необхідно долати труднощі, в достовірно меншій мірі, ніж співробітники попередньої групи, схильні до уникнення невдачі.

Здатність диференціювати роботу та особисте життя і помірні професійні домагання призводять до того, що співробітники даної групи оцінюють себе як достатньо професійних працівників, в цілому задоволені життям і відчують підтримку з боку інших людей.

Узагальнюючи дані, одержані при дослідженні даної групи співробітників, можна припустити, що деяка цинічність відносно клієнтів і відсутність професійних амбіцій є захисною реакцією, що дозволяє їм, не дивлячись на виражене емоційне виснаження, залишатися задоволеними роботою.

Третю групу (кластер 3 – 42 % опитаних) склали співробітники, що не відчувають емоційного вигорання і деперсоналізації, але характеризуються високим рівнем недооцінки власних професійних досягнень. Вони задоволені роботою, характеризуються високою професійною активністю, що виражається у високих професійних домаганнях, прагненні до досконалості при виконанні завдань і готовності до енерговитрат. При цьому вони не диференціюють особисту і професійну сфери життя, мабуть, розглядаючи професійну самореалізацію як один з показників особистісної успішності. Вони активні в подоланні труднощів, їм не властива реакція відмови у разі невдачі. Емоційне відношення до роботи високо-позитивне – вони відчувають себе успішними у професійній діяльності і житті в цілому, не відчувають потреби в емоційній підтримці оточуючих.

Таким чином, редуктування професійних досягнень, властиве співробітникам даної групи, швидше є показником великих професійних домагань і відображає прагнення до професійного зростання, ніж негативну оцінку своїх здібностей і можливостей. Наше дослідження в деякій мірі підтверджує двофакторну концепцію вигорання [2], згідно якої вигорання складається з емоційного виснаження і деперсоналізації.

Цікаво також відзначити, що задоволеність роботою співробітників, що відносяться до групи 1 (з вираженим емоційним виснаженням і деперсоналізацією), значно нижче, ніж у співробітників груп 2 і 3 за всіма параметрами, такими як задоволеність організацією, умовами праці, змістом роботи, злагодженистю дій колег, стилем керівництва, професійною компетенцією начальника, можливостями просування, тривалістю робочого дня, можливостями використовувати свій досвід і здібності (відмінності між кластерами 1 і 2, 1 і 3 є значущими на рівні $p < 0,01$). Така незадоволеність роботою у всіх її аспектах очевидно є природною для людей з професійним вигоранням.

Проте значущих відмінностей між співробітниками групи 2 і 3 в оцінці вищезазначених аспектів роботи не виявлено.

Крім того, не виявлено значущих відмінностей у віці і стажі роботи співробітників, що належать до різних груп. Підкреслимо, що всі опитані є співробітниками однієї і тієї ж організації і володіють рівним соціальним статусом в організації. Не виявлено значущих відмінностей між співробітниками, що відносяться до різних груп, в оцінці задоволеності заробітною платнею.

З цього виходить, що професійне вигорання обумовлене не об'єктивними умовами професійної діяльності, а реакціями людини на вимоги соціального середовища і способами поведінки, що формуються на основі цих реакцій. Так, при порівнянні поведінки і переживань у професійному середовищі співробітників, що відносяться до груп 2 і 3, виразно видно відмінності в їх готовності до професійної активності й ефективності стратегій подолання, які достовірно вище в осіб з низьким рівнем вигорання. Отже, активна професійна діяльність, підкріплена ефективними моделями поведінки, перешкоджає формуванню професійного вигорання (принаймні, у відносно молодому віці).

Узагальнюючи вищевикладене, можна відзначити, що професійне вигорання, яке виражається в емоційному виснаженні і порушенні відносин з соціальним оточенням, призводить до зниження професійної активності і психічної стійкості, а також сприяє формуванню негативного емоційного ставлення до роботи.

Середній рівень професійного вигорання, що виражається в емоційному виснаженні, яке, проте, не супроводжується вираженим порушенням відносин з соціальним оточенням, призводить до того, що співробітники прагнуть стримати свої професійні амбіції й енер-

говитрати, що дозволяє їм зберігати задоволеність роботою.

Професійне вигорання не властиве співробітникам з великими професійними домаганнями, активними стратегіями подолання труднощів і прагненням самореалізуватися у професії. Таким чином, висока професійна активність (трудоголізм) сама по собі не є чинником формування професійного вигорання, а в поєднанні з позитивною життєвою установою, позитивною оцінкою успішності власної професійної діяльності й ефективними стратегіями подолання може сприяти особистісному зростанню співробітників.

ЛІТЕРАТУРА

1. Практикум по психології професійної діяльності / Під ред. Г.С. Нікіфорова, М.А. Дмитрієвой, В.М. Снедкова. – СПб.: СПбГУ, 2000.
2. Психологія менеджменту /Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб.:Питер, 2004.
3. Рогинська Т.І. Синдром вигорання в соціальних професіях // Психологічний журнал. - 2002. - Т 23. № 3. - С.85-95.

УДК 159.2

Шайхлісламов З.Р., к. психол. н., заступник начальника Науково-методичного центру навчальних закладів МНС України, м. Харків

ЦІНІСНО-ЗНАЧЕННЄВІ ОРІЄНТАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ ЯК ФАКТОР ПЕРЕЖИВАННЯ НАСЛІДКІВ ПСИХІЧНОЇ ТРАВМИ

Присвячено проблемі переживання людиною психологічних наслідків психічної травми. Висувається ряд припущень щодо вирішення проблеми суб'єктивного сприйняття особистістю травматичного досвіду. Дається короткий огляд основних підходів до визначення провідних факторів переживання травматичного досвіду. Розглядається роль ціннісно-значеннєвих утворень особистості в механізмах переживання психічної травми.

Ключові слова: психічна травма, екстремальна подія, індивідуально-психологічні характеристики, ціннісно-значеннєва сфера особистості.