

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ДЕТСКИХ ДОМОВ¹



Ткач Елена Николаевна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии факультета психологии и социально-гуманитарных технологий Тихоокеанского государственного университета; ул. Карла Маркса, 68, Хабаровск, Россия, 680000; e-mail: elenat3004@mail.ru



Ткач Роман Сергеевич, кандидат педагогических наук, доцент, декан факультета физической культуры Тихоокеанского государственного университета; ул. Карла Маркса, 68, Хабаровск, Россия, 680000; e-mail: romantkach@gmail.com

РЕЗЮМЕ

Статья посвящена анализу профессиональных условий деятельности сотрудников детских домов. Представлены результаты эмпирического исследования, цель которого — показать социально-психологические факторы эмоционального выгорания сотрудников детских домов. Подтверждено, что эмоциональное выгорание связано с внутренними психологическими факторами (замкнутость в общении, конфликтность, низкий самоконтроль, неадекватная самооценка, мотивация избегания неудач) и внешними социально-психологическими обстоятельствами (неблагоприятный климат в коллективе, недостатки в организации труда, неудовлетворённость размером заработной платы, напряжённые психоэмоциональные нагрузки). Авторы обращают особое внимание, что стремление к «акме» у работника детского дома при отсутствии понимания предела своих возможностей является отправной точкой выгорания. Результаты исследования помогут разработать тренинговые программы акмеологического развития специалиста помогающего профиля, учитывая сложные условия его труда.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, акмеологическое развитие специалиста, социально-психологические факторы выгорания, сотрудники детских домов.

ВВЕДЕНИЕ

Взаимосвязь и взаимовлияние содержания профессиональной деятельности и особенностей личности признаются зарубежными и отечественными психологами (Л. И. Анцыферова, В. А. Бодров, Е. А. Климов, Т. В. Кудрявцев, О. Г. Носкова, В. Е. Орёл, Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова и др.). Изменение способов выполнения деятельности может оказывать как продуктивное влияние на личность, развивая её, так и деструктивное, деформирующее, разрушающее личность, которое проявляется в возникновении неблагоприятных состояний, обусловленных деятельностью [2; 11; 9].

В настоящее время исследовательский интерес к проблеме состояния эмоционального выгорания как профессионально-деятельностного детерминированного состояния проявляется в контексте его взаимосвязи с профессиями «помогающего» типа (помогающими профессиями) (М. В. Борисова, Н. Е. Водопянова и Е. С. Старченкова, Н. В. Козина, В. Е. Орёл, А. А. Рукавишников, Н. Д. Творогова) [1; 3]. В деятельности специалистов помогающих профессий наблюдаются частое отсутствие положительного результата или мотивационного подкрепления (положительной обратной связи), множество служебных контактов, высокие требования к самоконтролю. Указанные аспекты характерны для профессиональной деятельности сотрудников детских домов (педагогов, психологов), работающих в психологически сложном контексте и оказывающих психолого-педагогическую помощь глубоко травмированным детям.

Для каждого специалиста важны смысл и направление его деятельности [5; 6; 7]. При трудных условиях профессионал находит самые разные акмеологические

¹ Статья подготовлена при финансовой поддержке Российского гуманитарного научного фонда (РГНФ) в рамках проекта «Супервизорское сопровождение сотрудников детских домов как условие оптимизации эмоционального здоровья детей-сирот в процессе их подготовки к жизни в замещающей семье», проект № 14-06-00510.

смыслы своей профессии, что позволяет ему успешно осуществлять свою деятельность, преодолевать трудности, бороться с эмоциональным выгоранием [10; 8]. Поэтому сохранение эмоционального здоровья особенно важно тем категориям специалистов, которые подвержены сложным и напряжённым условиям деятельности, в том числе сотрудникам детских домов. Определить социально-психологические факторы эмоционального выгорания необходимо для понимания механизмов профессиональной деформации и полного отказа от педагогической работы специалиста помогающего профиля.

Особый интерес для нашего исследования представляет влияние социально-психологических факторов на формирование состояния «выгорания», а также взаимосвязи социально-психологических и индивидуально-личностных детерминант состояния «выгорания». В данной работе состояние эмоционального выгорания рассматривается как многокомпонентный феномен, опосредованный профессиональной деятельностью специалистов социальной сферы (сотрудников детских домов) и в ней же проявляющийся.

МЕТОДИКА ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

На основе материала теоретического исследования системы внешних (социально-психологических) и внутренних (индивидуально-психологических) факторов, детерминирующих эмоциональное выгорание, было организовано и проведено эмпирическое исследование. В нём приняли участие 40 человек, из них 35 женщин и 5 мужчин. Возрастной состав испытуемых от 22 до 52 лет. Должностной статус респондентов: сотрудники детских домов г. Хабаровска.

Цель эмпирического исследования — выявить и определить существенные индивидуально-психологические и социально-психологические факторы, влияющие на формирование эмоционального выгорания сотрудников детских домов в профессиональной деятельности. Для достижения поставленной цели были обозначены следующие задачи:

1. Определить логику и этапы эмпирического исследования.
2. Осуществить отбор психодиагностического инструментария, адекватного теме и проблеме исследования.
3. Провести пилотажное эмпирическое исследование, направленное на выявление внешних (социально-психологических, организационных, содержания деятельности) и внутренних (индивидуально-личностных) детерминант эмоционального выгорания сотрудников детских домов.
4. Осуществить обработку и анализ результатов исследования: установить взаимосвязь социально-психологических и индивидуально-личностных детерминант состояния «выгорания».

Мы определили следующие *внешние* факторы: социально-демографические характеристики (возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы); организационные аспекты деятельности

(условия работы, содержание труда, взаимоотношения в организации, отношение к объекту труда). К внутренним (психологическим) факторам мы отнесли: мотивацию, параметры эмоциональной регуляции, личностные характеристики.

Для решения поставленных задач использованы следующие **методы исследования**: анкетирование, тестирование, методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, тест-опросник мотивации достижения А. Мехрабиана, анкета-опросник на удовлетворённость условиями работы, методы математической обработки данных: для достоверности данных о взаимосвязи внешних (социально-психологических, организационных, содержания деятельности) и внутренних (индивидуально-личностных) детерминант «выгорания» использовался метод ранговой корреляции Спирмена с помощью программы STATISTIKA 6.0.6.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

В процессе эмпирического исследования мы получили данные о степени эмоционального выгорания исследуемой группы сотрудников детских домов. По результатам исследования вся выборка была разделена по фазам развития синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) на группы: манифестированный СЭВ, сформированный СЭВ и латентный СЭВ. (рис.1).

Далее мы проанализировали показатели напряжённости, резистентности и истощения СЭВ в каждой группе (рис.2).

Таким образом, мы наблюдаем, что у большей части испытуемых полностью сформированы фазы «напряжение — резистенция — истощение», сформированность в фазах «резистенция — истощение» выражена меньше, в фазе «резистенция» — у четверти от всех опрошенных. Не подвержены синдрому эмоционального выгорания всего 9,1% опрошиваемых. У остальной группы респондентов фазы находятся в стадии формирования, имеются отдельные сложившиеся симптомы по всем трём стадиям. Этот факт свидетельствует о том, что необходима коррекционная работа, направленная на снижение негативных проявлений синдрома эмоционального выгорания.

Чтобы изучить зависимость социально-демографических и социально-психологических характеристик от уровня «выгорания», мы провели анкетный опрос. Результаты анкетного опроса были нами соотнесены с результатами исследования эмоционального выгорания.

Рассматривая зависимость развития и формирования эмоционального выгорания от условий профессиональной деятельности сотрудников детских домов и учитывая достаточно высокий уровень формирования эмоционального выгорания в данной группе, можно сделать следующие выводы:

– сформированный синдром «эмоционального выгорания» свойствен в большей степени группе в возрасте от 22 до 27 лет, «выгорание» в стадии формирования в этой же возрастной группе. Этот факт можно объяснить тем, что у молодого специалиста проходит

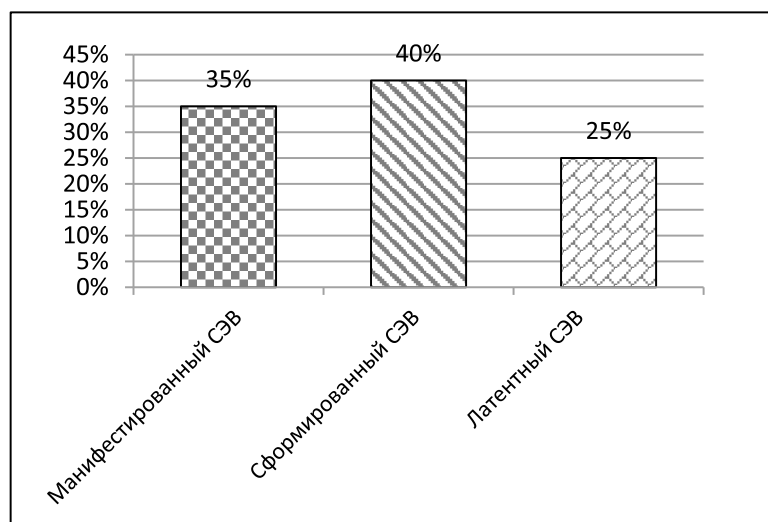


Рис. 1. Распределение испытуемых по степени выраженности СЭВ (N=40)

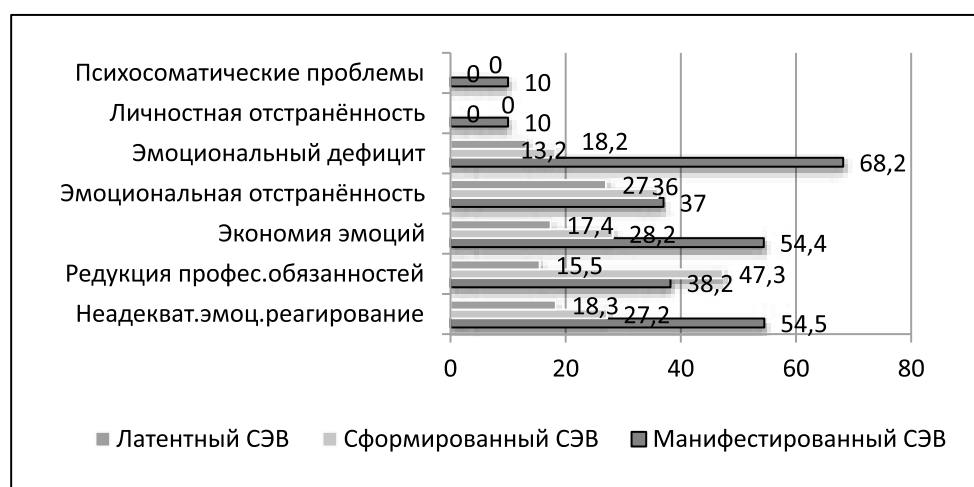


Рис. 2. Показатели СЭВ в каждой группе испытуемых (N=40)

этап профессионального становления и адаптации к профессии и ещё не выработаны механизмы профессионального самосохранения;

– по семейному положению: в группу со сформированным «выгоранием» входят только респонденты, не состоящие в браке. В группе с «выгоранием» в стадии формирования этот показатель 66,7%. Таким образом, состояние в браке можно рассматривать как положительный, защитный фактор. Семья, скорее всего, выступает в качестве фактора, снижающего влияние различных профессиональных стрессов, так как выполняет рекреационную и психотерапевтическую функции, связанные с психологической поддержкой членов семьи;

– синдром «эмоционального выгорания» связан с образованием: в исследуемой группе 91,9% респондентов имеют высшее образование, зависимость этого фактора в формировании «выгорания» не выявлена;

Таким образом, анализ достоверных различий в группах показал, что для формирования эмоционального выгорания значимыми показателями оказались: *возраст, семейное положение, стаж профессиональной деятельности.*

При сопоставлении степени удовлетворённости специалистов различными организационными факторами профессиональной деятельности в группах с разным уровнем «выгорания» получены следующие данные. По степени удовлетворённости выбранной профессией в группе со сложившимся «выгоранием» удовлетворены своим выбором лишь частично (50% в первой группе), 50% затруднились с ответом, то есть их можно отнести к специалистам, усомнившимся в правильности выбора профессии, — 33,3%.

Корреляционный анализ позволил выявить взаимосвязь между формированием эмоционального выгорания в фазах и симптомах развития и удовлетворённостью организационными факторами профессиональной деятельности, данные отражены в табл. 1 (для удобства значение параметров СЭВ заменено цифрами).

Установлена значимая положительная связь между неудовлетворённостью размером заработной платы и фазой «напряжение»; невозможностью повышения квалификации и общим уровнем «выгорания» и с фазами «напряжение». Тенденция достоверной связи — степень удовлетворённости разнообразием работ с симптомом «расширение сферы экономии эмо-

Взаимосвязь показателей формирования СЭВ с показателями удовлетворённости профессиональной деятельностью (n=40, *p≤0,05; ** p≤0,01: связи не обнаружено)

Удовлетворённость организационными факторами		Размер зарплаты	Повышение квалификации	Разнообразие работы	Престижность работы	Отношения в коллективе и с руководителем	Организация работы
СЭВ		-	0.775*	-	0.484**	-	0.459*
Напряжение		0.67*	0.448*	-	-	-	-
симптомы	1	0.62**	-	—	-	-	-
	2	-	-	-	-	-	-
	3	-	0.589*	-	0.564*	-	-
	4	0.648*	-	-	-	-	-
Резистенция			0.621**	-	-	-	-
симптомы	5	0.475*		-	-	-	-
	6	-	-0.493**	-	-0.57**	-	-
	7	—	0.732*	0.511*	0.455*	-	-
	8	-		-	-	-	-
Истощение		-	0.773*	-	-	-	0.525*
симптомы	9	-	0.678*	-	-	-	
	10	-	0.748*	-	-	-	0.652*
	11	-	0.661**	-	-	-	0.541*
	12	0.475*	0.661**	-	-	-	-

ций»; показатель удовлетворённости престижностью работы положительно коррелирует с общим уровнем «выгорания» и с симптомами «загнанность в клетку», «расширение сферы экономии эмоций», отрицательно коррелирует с «эмоционально-нравственной дезориентацией». Показатель удовлетворённости организацией работы имеет положительную тенденцию достоверной связи с общим уровнем «выгорания», с фазой «истощение» и её симптомами.

Таким образом, результаты корреляционного анализа позволяют сделать вывод, что детерминирующими организационными факторами в формировании эмоционального выгорания являются неудовлетворённость выбранной профессией, невозможность повышения квалификации и недостатки в организации работы, а также низкая устойчивость к физическим нагрузкам. Важный детерминирующий фактор — неудовлетворённость размером заработной платы и низкая устойчивость к интеллектуальным и психоэмоциональным нагрузкам.

С помощью метода ранговой корреляции Спирмена была установлена предсказуемая отрицательная корреляционная связь между уровнем эмоционального выгорания и преобладающим мотивом цели достижения. Сущность этой связи можно сформулировать следующим образом: чем ниже показатели мотива

достижения цели, тем выше показатели уровня эмоционального выгорания и соответственно выше мотив избегания неудачи. В фазе «напряжение» значимой корреляционной связи между формированием данной фазы и преобладающим мотивом цели достижения не выявлено. Таким образом, детерминирующим фактором, влияющим на формирование эмоционального выгорания, является преобладающий мотив избегания неудачи (табл. 2).

Проведённое исследование позволило сформулировать ряд выводов:

1. Синдром эмоционального выгорания — сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошённости, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

2. По результатам эмпирического исследования уровня эмоционального выгорания, большинство представителей исследуемой группы подвержено синдрому в той или иной степени. В ходе эмпирического исследования установлено, что индивидуально-психологические и социально-психологические факторы

Коэффициенты корреляции параметров СЭВ с видами мотивов испытуемых
(n=40, *p≤0,05; **p≤0,01: связи не обнаружено)

Параметр СЭВ	Мотив достижения цели	Мотив избегания неудачи
Общий уровень выгорания	–0,631*	0,654*
Фаза резистенции	0,639*	0,438**
Фаза истощения	–0,709*	0,544*
Фаза напряжения	–	–
Эмоциональная отстранённость	–0,651*	0,879*

«выгорания» взаимосвязаны как между собой, так и с уровнем «выгорания» в стадиях и симптомах своего развития:

– отсутствие перспективы профессионального роста является детерминирующим фактором для формирования эмоционального выгорания во всех фазах развития; неудовлетворённость выбором профессии — детерминирующий фактор для формирования «выгорания» и фазы «напряжение»; неудовлетворённость размером заработной платы является детерминирующим фактором для формирования фазы «напряжение»; недостатки в организации труда тесно связаны уровнем «выгорания» и сформированием фазы «напряжение»;

– напряжённые физические нагрузки служат детерминирующим фактором для формирования «выгорания» и фазы «напряжение» и «истощение»; напряжённые психоэмоциональные нагрузки связаны с выраженностью симптома «редукция профессиональных обязанностей».

3. Основными детерминантами, влияющими на формирование эмоционального выгорания, выступают внешние (социально-психологические) и внутренние (индивидуально-психологические) факторы:

– внутренние (индивидуально-психологические факторы): неустойчивость эмоционально-волевой сферы (эмоциональная неустойчивость, склонность к фрустрации, ригидность), низкая мотивация (преобладание мотива избегания неудач);

– внешние (социально-психологические факторы): неудовлетворённость выбором профессии, отсутствие перспектив профессионального роста, напряжённые физические нагрузки.

Учитывая результаты исследования, мы можем сказать, что эмоциональное выгорание начинает формироваться с желанием выполнять *свои профессиональные обязанности в полной мере*, что приводит к повышению степени активности в социальных контактах и интеллектуальных нагрузок. Однако наличие неудовлетворённости выбранной профессией и отсутствие возможности повышать квалификацию (как переживание возможности профессионального «акме»), а также недостаточное материальное стимулирование труда ведёт к формированию психотравмирующих обстоятельств. Накопленные симптомы эмоционального дефицита, эмоциональной отстранённости и деперсонализации неизбежно ведут к соматическим и нерв-

но-психическим заболеваниям, приводят к профессиональной деформации.

Полученные в ходе работы результаты исследования дополняют научные представления о механизмах развития синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий. Они могут быть использованы в целях прогнозирования, профилактики и коррекции эмоционального выгорания личности.

ССЫЛКИ

[1]. Бехтер А.А. Рефлексивность как субъективный ресурс совладающего поведения специалиста: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. М., 2014.

[2]. Бехтер А.А. Преодоление созависимости в структуре личности будущего психолога путем акмеологического тренинга // Акмеология. 2015. № 3 (55). С. 42–45.

[3]. Бодаев А.А., Деркач А.А., Климов Е.А. О задачах и направлениях современных акмеологических исследований // Акмеология. 2013. № 3. С. 85–90.

[4]. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Наука, 1996. 154 с.

[5]. Деркач А.А. Психолого-акмеологические основания и средства оптимизации личностно-профессионального развития конкурентоспособного специалиста // Акмеология. 2013. № 3. С. 14–21.

[6]. Гагарин А.В. Деятельность личности в информационно-образовательной среде: теоретико-методологические аспекты // Акмеология. 2012. № 3 (43). С. 31–37

[7]. Гагарин А.В. Мироззрение, культура, компетентность личности в контексте устойчивого развития природы и общества // Акмеология. 2010. № 3 (35). С. 28–32.

[8]. Казаков Ю.Н. Медико-философские аспекты культуры здоровья в профилактике нарушений «акме» и достижения его самости // Акмеология. 2012. № 2 (42). С. 90–95.

[9]. Соловьёва Н.В., Максудова Е.А. Достижение состоятельности во взаимодействии специалиста с профессиональной средой // Акмеология. 2012. № 1 (41). С. 27–31.

[10]. Катаева Л.И. Акмеологические детерминанты профессионального самоопределения субъекта труда // Акмеология. 2013. № 1. С. 61–65.

[11]. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В.Е. Орёл // Психологический журнал. 2001. № 1. С. 16–21.

SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL FACTORS OF EMOTIONAL BURNOUT OF ORPHANAGES' EMPLOYEES

Elena N. Tkach, Cand.Sc. (Psychology), Associate Professor, Chair of Psychology, Pacific National University; K. — Marks street, 68, Khabarovsk, Russia, e-mail: elenat3004@mail.ru

Roman S. Tkach, Cand. Sc. (Education), Associate Professor, Dean of the Faculty of Physical culture, Pacific National University; K. — Marks street, 68, Khabarovsk, Russia; e-mail: romantkach@gmail.com

ABSTRACT

The article is devoted to the analysis of professional conditions of orphanages staff. Results of empirical research, which purpose was to describe social and psychological factors of emotional burnout of orphanages staff, are presented in the article. As a result it was confirmed that emotional burnout is connected with internal psychological (isolation in communication, low self-checking, inadequate self-assessment, motivation to avoid failures) and external social and psychological factors (adverse job climate, shortcomings in work organization, dissatisfaction with the salary size, intense psychoemotional stresses). Authors pay special attention to the fact that orphanage employees striving for «acme» in the absence of understanding of the limit of their own capabilities is a starting point of burnout. Results of the research will help in developing of training programs for akmeological development of an expert of the helping profile, taking into his difficult working conditions.

Keywords: emotional burnout, akmeological development of an expert, social and psychological factors of burnout, staff of orphanages.

REFERENCES

[1]. *Behter A.A.* Refleksivnost' kak sub#ektnyj resurs sov-ladajushhego povedenija specialista [Reflexivity as subject resource of coping- behavior of the specialist] avtoreferat dis. ... kand. psihol. nauk: 19.00.13 / Rossijskaja akademija narodnogo hozjajstva i gosudarstvennoj sluzhby pri Prezidente Rossijskoj Federacii. Moskva, [Moscow] 2014.

[2]. *Behter A.A.* Preodolenie sozavisimosti v strukture lichnosti budushhego psihologa putem akmeologicheskogo treninga [Breaking free of the codependency of future psychologist by akmeological training]. *Akmeologija [Akmeology]*. 2015, no. 3 (55), pp. 42–45.

[3]. *Bodalev A.A., Derkach A.A., Klimov E.A.* O zadachah i napravlenijah sovremennyh akmeologicheskikh issledovanij [About tasks and directions of modern akmeological research]. *Akmeologija [Akmeology]*, 2013, no. 3, pp. 85–90.

[4]. *Bojko V.V.* Jenergija jemocij v obshhenii: vzgljad na sebja i na drugih.[Energy of emotions in communication: view of myself and of others]. M [Moscow]: Nauka, 1996. 154 p.

[5]. *Derkach A.A.* Psihologo-akmeologicheskie osnovanija i sredstva optimizacii lichnostno-professional'nogo razvitija konkurentosposobnogo specialist [Psychology-akmeological bases and means of optimization of personal and professional development of the competitive specialist]. *Akmeologija [Akmeology]*. 2013, no. 3, pp. 14–21.

[6]. *Gagarin A.V.* Dejatel'nost' lichnosti v informacionno-obrazovatel'noj srede: teoretiko-metodologicheskie aspekty [Activity of the personality in the information and education environment: theoretic-methodological aspects]. *Akmeologija [Akmeology]*. 2012, no. 3(43), pp. 31–37.

[7]. *Gagarin A.V.* Mirovozzrenie, kul'tura, kompetentnost' lichnosti v kontekste ustojchivogo razvitija prirody i obshhestva [Outlook, culture, competence of the personality in the context of a sustainable development of the nature and society]. *Akmeologija [Akmeology]*. 2010, no. 3(35), pp. 28–32.

[8]. *Kazakov Ju.N.* Mediko-filosofskie aspekty kul'tury zdorov'ja v profilaktike narushenij «akme» i dostizhenija ego samosti [Medicinal-philosophical aspects of culture of health in prevention of violations of «acme» and achievement of himself]. *Akmeologija [Akmeology]*. 2012, no. 2(42), pp. 90–95.

[9]. *Solov'eva N.V., Maksudova E.A.* Dostizhenie sostojatel'nosti vo vzaimodejstvii specialista s professional'noj sredoj [Achievement of a solvency in interaction of the expert with the professional environment]. *Akmeologija [Akmeology]*. 2012, no. 1(41), pp. 27–31.

[10]. *Kataeva L.I.* Akmeologicheskie determinanty professional'nogo sa-moopredelenija sub'ekta truda [Akmeological determinants of professional self-determination of the subject of work]. *Akmeologija [Akmeology]*. 2013, no.1, pp. 61–65.

[11]. *Orel V.E.* Fenomen «vygoranija» v zarubezhnoj psihologii. Jempiri-cheskie issledovanija [Phenomenon of «burning out» in foreign psychology. Empirical researches]. *V.E.Orel. Psihologicheskij zhurnal [Psychological magazine]*. 2001. no.1, pp.16–21.