

DOI: 10.12731/2658-4034-2022-13-2-78-88

УДК 1 (740)

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ

А.Д. Гусова, Г.А. Хаблиев

Цель. Статья посвящена изучению синдрома эмоционального выгорания работников бюджетных учреждений РСО-Алания. Объект исследования - эмоциональное выгорание работников бюджетных учреждений РСО-Алания. Предметом данного исследования выступают проблемы, вызванные эмоциональным выгоранием личности и их особенности.

Научная новизна определяется тем, что впервые было проведено исследование синдрома эмоционального выгорания работников бюджетных учреждений РСО-Алания. Установлены содержание и методы диагностирования эмоционального выгорания.

Метод. Методология проведения работы. Для того чтобы провести исследования, мы воспользовались методиками «Диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.», «Шкала личностной и реактивной тревожности Ч.Д. Спилбергер, Ю.Л. Ханнин», опросником «Профессиональное (эмоциональное) выгорание (МВИ)» Водопьянова Н.Е., методикой Маслач К. и Джексон С. Для того чтобы провести количественный анализ полученного результата, мы воспользовались критерием Манна-Уитни. результата, мы воспользовались критерием Манна-Уитни.

В исследовании принимали участие работники бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания. В частности, работники поликлиник, МВД, МЧС. Выборка состояла из 156 респондентов.

Результаты. Результаты проведенной диагностики отчетливо указывают на то, что формирование синдрома эмоционального

выгорания в большой степени зависит от особенностей личности. Сформировавшееся эмоциональное выгорание свойственно людям, которым характерна повышенная личная и ситуативная тревожность, заниженная самооценка, низкая интернальность и низкий интеллект.

Проанализировав достоверные различия в группах, автор делает вывод, что недовольство собой и истощение больше характерны людям, которые регулярно сталкиваются с повышенными умственными нагрузками, нежели лицам, с ними не сталкивающимся.

Область применения результатов. Результаты исследования могут быть применены в практике профессионального образования бакалавров, магистров психологов в университетах России.

Ключевые слова: проблема эмоционального выгорания; синдром; эмоциональное выгорание; работники бюджетных учреждений; Республика Северная Осетия-Алания

EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME OF THE EMPLOYEES OF BUDGET INSTITUTIONS OF THE REPUBLIC OF NORTH OSSETIA-ALANIA

A.D. Gusova, G.A. Khabliev

Aim. The article is devoted to the study of the professional burnout syndrome of the employees of budget institutions of the Republic of North Ossetia-Alania. The object of the study is the emotional burnout of the employees of budget institutions of the Republic of North Ossetia-Alania. The subject of the study is the problems caused by the emotional burnout of the individual and their features.

The scientific novelty is determined by the fact that a study of the emotional burnout of the employees of budget institutions of the Republic of North Ossetia-Alania was undertaken for the first time. Content and methods for diagnosing the emotional burnout were established.

Method. Methodology of the study. We applied the method “Diagnostics of the level of emotional burnout V. Boyko”, “State-trait anxiety inventory by C. Spielberg, Y. Hanin”, a questionnaire “Professional (emo-

tional) burnout” (MBI) in adaptation of N. Vodopyanova, the method of K. Maslach and S. Jackson to attain the objectives. We used the Mann-Whitney test to conduct a quantitative analysis of the results of the study.

Results. The results of the diagnostics clearly indicate that the formation of the professional burnout syndrome largely depends on the characteristics of an individual. Formed professional burnout is typical for people who are characterized by increased personal and situational anxiety, low self-esteem, low internality and low intelligence.

After analyzing the significant differences in the groups, the author concludes that dissatisfaction with oneself and exhaustion are more typical for people who face regularly increased mental stress than for people who do not face it.

The application of the results. The research can be applied in the practice of professional education of bachelors and masters of psychology at Russian universities.

Keywords: problem of emotional burnout; syndrome; emotional burnout; employees of budget institutions; Republic of North Ossetia-Alania

Введение

Проблема эмоционального выгорания в профессиональной сфере выгорания получила довольно широкую разработку в зарубежной психологии, где данный вопрос был взят на вооружение со второй половины XX в., но и сегодня данная проблема продолжает находиться в центре внимания и усиленного рассмотрения современных психологов. Причем вначале вопрос в основном изучали в контексте проблем профессионального стресса и профессиональной деформации личности в профессиях системы «человек – человек».

Актуальность данного исследования связана с тем, что в сфере профессиональной деятельности появляются все новые проблемы – в частности, речь идет о синдроме хронической усталости, депрессии, стрессе и пр. Эта проблема на сегодняшний день изучена не полностью. Кроме того, в настоящее время назрела практическая потребность в оптимизации работы с людьми в профессиональных областях. Именно поэтому нами было выбрано изучение такого во-

проса, как профессиональная деформация. Этот вопрос не утрачивает своей актуальности.

На сегодняшний день ученые в лице Акулининой Ю.Н., Гордеевой М.А., Проничевой М.М., Удовича С.В., Молокоедова А.В., Слободчикова И.М. и других проявляют большую практическую заинтересованность в синдроме эмоционального выгорания. Это связано в первую очередь с тем, что указанный синдром является непосредственным отражением все увеличивающихся проблем в сфере самочувствия работников. Эти проблемы, в свою очередь, сказываются на эффективности их деятельности, а также на стабильности функционирования предприятия. Озабоченность работодателей и менеджеров эмоциональным выгоранием работников связана с тем, что выгорание наступает незаметно, а его негативные последствия – к примеру, упущенная выгода, – обходятся достаточно дорого любой организации [1, с. 94-102], [2], [3, с. 289], [4, с. 82-86], [5, с. 84-86], [6, 63-68], [7], [8, с.185-188].

В настоящее время явление эмоционального выгорания рассматривается как особое состояние, при котором наступает умственное, эмоциональное и физическое истощение, которое затрагивает личность в целом. Это состояние деструктивно воздействует на человека и отрицательно сказывается на осуществлении им своей профессиональной деятельности [1, с. 94–102], [2], [7]. Необходимо отметить, что зарубежные ученые (Schaufeli W. B., Dierendonck D.V., Cherniss C., Freudenberger H., Kondo K., Maslach C. etc.) изучали проблему эмоционального выгорания [9, с. 631-643], [10, с.71-72.], [11, с. 159-166], [12, с. 73-82], [13], [14, с. 159-166], [15, с. 397-422], [16], [17, с. 512-517].

Цель работы

Цель данной статьи состоит в том, чтобы определить синдром эмоционального выгорания работников бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания. Объект исследования - эмоциональное выгорание личности. Предметом данного исследования является особенности эмоционального выгорания личности.

Мы выдвинули следующую гипотезу исследования: имеет место развитие синдрома «эмоционального выгорания», которое в значительной мере сказывается на свойствах личности – на показателях самооценки, агрессивности, тревожности, интернальности, коэффициенте интеллекта.

Научная новизна определяется тем, что впервые было проведено исследование синдрома эмоционального выгорания работников бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания. Установлены содержание и методы диагностирования эмоционального выгорания.

Практическая значимость исследования состоит в получении диагностических данных, отражающих синдром эмоционального выгорания, которые расширяют представление о «сгорании на работе». На основе данных составленные рекомендации могут использовать психологи в индивидуальной работе с клиентом. В силу этого результаты могут представлять определенный интерес для психологов-практиков.

Методы исследования

Для того, чтобы решить обозначенные задачи данного исследования, мы воспользовались методиками «Диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.», «Шкала личностной и реактивной тревожности Ч.Д. Спилбергер, Ю.Л. Ханин», опросником «Профессиональное (эмоциональное) выгорание (МВИ)» Водопьянова Н.Е., методикой Маслач К. и Джексон С. Для того чтобы провести количественный анализ полученного результата, мы воспользовались критерием Манна-Уитни.

В исследовании принимали участие работники бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания. В частности, работники поликлиник, МВД, МЧС. Выборка состояла из 156 респондентов.

Результаты исследования и их обсуждение

Результаты проведенной диагностики отчетливо указывают на то, что формирование синдрома эмоционального выгорания в большой степени зависит от особенностей личности. Сформировавшееся

эмоциональное выгорание свойственно людям, которым характерна повышенная личная и ситуативная тревожность, заниженная самооценка, низкая интернальность и низкий интеллект.

Проанализировав достоверные различия в группах, можно сделать вывод, что недовольство собой и истощение больше характерны людям, которые регулярно сталкиваются с повышенными умственными нагрузками, нежели лицам, с ними не сталкивающимся.

В группе, в которой были отмечены высокие коэффициенты синдрома выгорания, больше всего сотрудников, у которых невысокие показатели по следующим шкалам. Общая интернальность – 3,6, интернальность в сфере неудачи – 3,0, в сфере производственных взаимоотношений – 2,7. Следует отметить, что коэффициенты по названным шкалам являются гораздо более высокими у тех, у кого эмоционального выгорания нет. В частности, коэффициенты, отражающие общую интернальность, составляют 5,3, интернальность в сфере неудачи – 7,1, интернальность в сфере производственных взаимоотношений – 7,3.

Также важно отметить следующее. Коэффициенты, отражающие интернальность у субъектов, у которых выгорание только развивается, приближаются к коэффициентам субъектов с развивавшимся синдромом по некоторым шкалам. В частности, это шкала интернальности в сфере достижений, неудачи, семейных взаимоотношений и интернальности межличностных отношений. Коэффициенты интернальности в сфере здоровья оказались практически равными у субъектов с разной степенью выгорания.

Следовательно, у респондентов с высоким эмоциональным выгоранием намного ниже, чем показатели интернальности у лиц, у которых этот синдром отсутствует. Это значит, что интернальность указывает на зрелость личности, т.е. готовность человека принимать решения в разных областях жизнедеятельности и нести за них ответственность. При этом они не склонны перекладывать свою ответственность на других и умеют контролировать свои эмоции и действия.

Таким образом, один из наиболее важных факторов, не дающих развиваться эмоциональному выгоранию – это готовность принять

личную ответственность за осуществление своей деятельности. Если неудачи или плохое самочувствие заставляет человека занять пассивную позицию, он начинает обвинять других, и поэтому ощущает все возрастающие безнадежность и бессилие. Человек может переносить ответственность на внешние обстоятельства разными способами. Подобная пассивная позиция может заставить капитулировать перед внешней средой, и тогда человек начинает чувствовать себя жертвой. Это и становится толчком к развитию эмоционального выгорания.

Заключение

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что формирование синдрома эмоционального выгорания зависит от того, к какому типу локализации контроля над значимыми событиями он относится. Люди с внешним локусом контроля, как правило, более восприимчивы к этому синдрому, чем люди с внутренним локусом контроля. Риск формирования эмоционального выгорания возрастает, если показатели по шкалам интернальности в сфере неудач, в сфере производственных отношений и общей интернальности низкие.

Статистический анализ помог нам установить достоверные различия между респондентами, не имеющими рассматриваемого синдрома, и респондентами, у которых он сформирован по шкалам интернальности в сфере неудач, в сфере производственных отношений, в сфере семейных отношений. Мы не обнаружили существенных различий между респондентами с развивающимся и зрелым синдромом.

Необходимо отметить, что результаты, которые показал статистический анализ (достоверные различия среди респондентов), подтверждают наши выводы.

Общее количество отношений, как устойчивых, так и нестабильных, выше в группе респондентов с развитым эмоциональным выгоранием, чем среди сотрудников, не имеющих признаков эмоционального выгорания. Это свидетельствует о более четком формировании у них структуры эмоционального выгорания.

Важно подчеркнуть, что в системе показателей эмоционального выгорания у работников бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания, не имеющих эмоциональное выгорания, отсутствует такой показатель, как эмоционально-моральная дезориентация (7). Это свидетельствует о том, что названный показатель играет большую роль в эмоциональном выгорании только у работников бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания, у которых этот синдром уже сформировался.

Итак, можно говорить о существенных различиях между работниками бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания у которых развился синдром эмоционального выгорания, и у тех, у кого его нет. Различие отмечается как в коэффициентах показателей эмоционального выгорания, так и в их системной организации.

Подводя итоги, необходимо подчеркнуть, что результаты проведенного статистического анализа подтверждают правильность наших выводов. Таким образом, статистический анализ позволил установить существенные различия в процессе мотивации бюджетных учреждений Республики Северная Осетия-Алания с разным уровнем сформированности «выгорания». Для респондентов, не страдающих эмоциональным выгоранием, характерен мотив достижения успеха, а для респондентов с данным синдромом – мотив избегания неудач.

Список литературы

1. Акулинина Ю.Н. Профилактика профессионального «выгорания» специалистов социальной сферы / Ю.Н. Акулинина. 5-е изд. СПб.: Питер, 2013. С. 94-102.
2. Гордеева М.А. Эмоциональное выгорание государственных служащих // Теория и практика общественного развития. 2014. №9. http://teoria-practica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2014/9/psix%D0%BE1%D0%BEgiy%D0%B0/gordeeva.pdf (дата обращения: 12.01.2022).
3. Проничева М.М. Прогнозирование риска развития эмоционального выгорания у педагогов общеобразовательных школ // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. 2021. Т. 9, № 3 (34). С. 289-299.

4. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания: диагностика, профилактика и терапия // Научная статья. 2003. №1 (3). С. 82-86.
5. Торхова В.А. Профилактика «профессионального выгорания» специалистов центра // Работник социальной службы. 2011. Н 1. С. 84-86.
6. Москалева Т.В. Синдром эмоционального выгорания // Вестник Московского информационно-технологического университета – Московского архитектурно-строительного института. 2018. №4. С. 63-68.
7. Молокоедов А. В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности: монография / А. В. Молокоедов, И. М. Слободчиков, С. В. Удович. Москва: Левь, 2018. 250 с.
8. Хаблиев Г.А. Предрасполагающие факторы эмоционального выгорания / Хаблиев Г.А., Гусова А.Д. // Вести научных достижений. Психология и педагогика. 2021. № 5. С. 185-188.
9. Schaufeli W. B. The construct validity of two burnout measures Text. / W. B. Schaufeli, D. V. Dierendonck // Journal of organizational behavior. 1993. Vol. 14. P. 631-643.
10. Cherniss C.: “Job burnout”: growing worry for workers, bosses, U.S. News and World Report, February 18, 1980. pp. 71-72.
11. Freudenberger H. Staff burnout // Social Issues. 1974. Vol. 30(1). pp. 159-166.
12. Freudenberger H.J.: The staff burnout syndrome in alternative institutions // Psychotherapy: Theory, Research and Practice 1975. Vol. 12(1). P. 73-82.
13. Freudenberger H. Staff burnout // Social Issues. 1974. Vol. 30(1). P. 159-166.
14. Kondo K. Burnout syndrome // Asian Medical J. 1991. N 34 (11). P. 49-57.
15. Maslach C. Job Burnout Text. / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 52. P. 397-422.
16. Maslach C. Burned-Out // Human Behavior. 1976. Vol. 5. P. 7-22.
17. Weber A. Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies? // Occup. Med. 2000. Vol. 50, № 7. P. 512-517.

References

1. Akulinina Yu.N. Profilaktika professional'nogo «vygoraniya» spetsialistov sotsial'noy sfery [Prevention of professional “burnout” of social specialists]. Spb.: Piter, 2013, pp. 94-102.

2. Gordeeva M.A. Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya, 2014, no. 9. http://teoria-practica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2014/9/psix%D0%-BEI%D0%BEgiy%D0%B0/gordeeva.pdf
3. Pronicheva M.M. Lichnost' v menyayushchemsya mire: zdorov'e, adaptatsiya, razvitie, 2021, vol. 9, no. 3 (34), pp. 289-299.
4. Skugarevskaya M.M. Nauchnaya stat'ya, 2003, no. 1 (3), pp. 82-86.
5. Torkhova V.A. Rabotnik sotsial'noy sluzhby, 2011, no. 1, pp. 84-86.
6. Moskaleva T.V. Vestnik Moskovskogo informatsionno-tekhnologicheskogo universiteta – Moskovskogo arkhitekturno-stroitel'nogo instituta, 2018, no. 4, pp. 63-68.
7. Molokoedov A.V., Slobodchikov I.M., Udovich S.V. Emotsional'noe vygoranie v professional'noy deyatelnosti: monografiya [Emotional burnout in professional activity: monograph]. Moskva: Lev, 2018, 250 p.
8. Khabliev G.A., Gusova A.D. Vesti nauchnykh dostizheniy. Psikhologiya i pedagogika, 2021, no. 5, pp. 185-188.
9. Schaufeli W. B. The construct validity of two burnout measures Text. / W. B. Schaufeli, D. V. Dierendonck. Journal of organizational behavior, 1993, vol. 14, pp. 631-643.
10. Cherniss C.: "Job burnout": growing worry for workers, bosses, U.S. News and World Report, February 18, 1980, pp. 71-72.
11. Freudenberger H. Staff burnout. Social Issues, 1974, vol. 30(1), pp. 159-166.
12. Freudenberger H.J.: The staff burnout syndrome in alternative institutions. Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 1975, vol. 12(1), pp. 73-82.
13. Freudenberger H. Staff burnout. Social Issues, 1974, vol. 30(1), pp. 159-166.
14. Kondo K. Burnout syndrome // Asian Medical J., 1991, no. 34 (11), pp. 49-57.
15. Maslach C. Job Burnout Text. / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter. Annual Review of Psychology, 2001, vol. 52, pp. 397-422.
16. Maslach C. Burned-Out. Human Behavior, 1976, vol. 5, pp. 7-22.
17. Weber A. Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies? Occup. Med., 2000, vol. 50, no. 7, pp. 512-517.

ДАННЫЕ ОБ АВТОРЕ

Гусова Альбина Дударбековна, доцент кафедры психологии, кандидат психологических наук, доцент по специальности общая психология, психология личности, история психологии
Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова
ул. Ватутина 44-46, г. Владикавказ, 362025, РФ
albina-gusova@inbox.ru

Хаблиев Герман Альбертович, аспирант кафедры психологии
Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова
ул. Ватутина 44-46, г. Владикавказ, 362025, РФ
albina-gusova@inbox.ru

DATA ABOUT THE AUTHORS

Albina D. Gusova, Associate Professor of the Department of Psychology, Ph.D. in Psychology, Associate Professor in General Psychology, Psychology of Personality, History of Psychology
North Ossetian State University named after Kosta Levanovich Khetagurov
44-46, Vatutin Str., Vladikavkaz, 362025, Russian Federation
albina-gusova@inbox.ru

German A. Khabliev, Postgraduate Student of the Department of Psychology
North Ossetian State University named after Kosta Levanovich Khetagurov
44-46, Vatutin Str., Vladikavkaz, 362025, Russian Federation
albina-gusova@inbox.ru
ORCID: 0000-0002-7560-5157

Поступила 13.02.2022
После рецензирования 22.02.2022
Принята 01.03.2022

Received 13.02.2022
Revised 22.02.2022
Accepted 01.03.2022