

УДК: 159:923

DOI: 10.25629/НС.2022.06.15

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ: СПЕЦИФИКА ПРОЯВЛЕНИЙ У РАБОТНИКОВ ГОРОДСКОЙ АДМИНИСТРАЦИИ

Михайлова О.Б., Медведева И.А., Кущазли М.И.

Российский университет дружбы народов

Аннотация. В содержании статьи представлены новые данные эмпирического исследования особенностей проявления эмоционального выгорания на примере линейных сотрудников городской администрации с разным стажем профессиональной деятельности. Исследование было организовано с целью изучения специфики проявлений выгорания у представителей городской администрации, и респондентами выступили рядовые сотрудники городских администраций административного округа Новая Москва и Московской области. Всего в исследовании участвовало 82 человека: 54 женщины и 28 мужчин. Возраст испытуемых составляет 25–34 года (стаж работы от 2 до 8 лет) и 35–42 года (стаж работы от 8 до 15 лет). В результате проведения анализа значимых различий и факторного анализа было обнаружено, что существуют различия в факторах профессиональной результативности, активности и развития у групп с разным стажем профессиональной деятельности, которые и приводят к росту симптомов эмоционального выгорания у сотрудников. Фактор перфекционизма усиливает выгорание у сотрудников со стажем от 8 до 15 лет, что свидетельствует о необходимости разработки психокоррекционных программ психологического сопровождения специалистов на разных этапах профессиональной деятельности.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, сотрудники городской администрации, стаж профессиональной деятельности, симптомы выгорания.

Введение

Проблема профилактики, диагностики и коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной сфере остается одной из самых острых в современной психологии профессиональной деятельности. Со времен Х.Дж. Фрейденбергера (основателя научных исследований в данном направлении и автора самого термина (англ. *burnout*) «выгорание») в центре внимания психологов находились работники социальных профессий – врачи, полицейские, педагоги и социальные работники [5]. Изучением эмоционального выгорания начали заниматься такие зарубежные авторы, как К. Маслач, С. Джексон, Б. Пельман, Е. Хартман, А. Пайнс, Е. Айронсон, В. Шауфели, Е. Махер, К. Кондо, Т.И. Ронгинская и др. [13;15].

Далее стали развиваться эмпирические исследования по проявлению выгорания у работников других специальностей (офисные работники, военнослужащие, продавцы, инженеры и т.д.). В российской психологии над исследованиями проблемы выгорания работали и работают Н.Е. Водопьянова, Орел, Н.В. Козина, А.А. Реан, Г.С. Абрамова, А.Ю. Серебрякова, Е.С. Старченкова и др. [2;7;8;9;10;11;12;14]. В настоящее время продолжают развиваться разработки моделей эмоционального выгорания, изучаются проявления симптомов, которые свойственны выгоранию, и разрабатываются методики, которые могут диагностировать этот синдром [1;3;4].

Несмотря на значительную историю изучения данной проблемы и сложившийся опыт диагностики данного состояния, остается еще много вопросов о проявлениях выгорания в зависимости от специфики деятельности, возраста и стажа работы. Как уже было отмечено, считалось, что наиболее подвержены эмоциональному выгоранию представители профессий социальной направленности, потому что данные специалисты находятся в постоянном взаимодействии с людьми.

Работа сотрудников городских администраций относится к профессии типа «человек – человек», и в силу профессиональной деятельности данные специалисты постоянно активно общаются с посетителями администрации. В их обязанности входит организация кадровой работы, разработка различных проектов и мероприятий районного масштаба, руководство культурно-развлекательными, спортивными и семейными мероприятиями. Кроме того, сотрудники администрации взаимодействуют с самыми разными слоями населения (молодежь, проблемные семьи, люди пожилого возраста), оказывают им помощь, консультируют по многим социальным проблемам. Данные коммуникации являются достаточно эмоционально-активными и стрессогенными видами общения. Кроме того, в обязанности представителей городской администрации входит ведение различной документации, оценка работы систем административной поддержки и выполнение типовых управленческих обязанностей, включающих планирование, оценку, организацию, интегрирование и контроль [3;4;6].

Методология

Следует отметить, что в истории изучения синдрома эмоционального выгорания существует довольно незначительное количество исследований, посвященных сотрудникам административного аппарата управления, поэтому с целью изучения специфики проявлений выгорания у представителей городской администрации и поддержания их профессионального здоровья было организовано наше исследование.

В работе выдвинуто несколько гипотез, которые легли в основу стратегии и тактики проведения эмпирического исследования: 1) существуют значимые статистические различия в проявлении эмоционального выгорания у государственных служащих с разным стажем профессиональной деятельности; 2) эмоциональное выгорание государственных служащих с разным стажем профессиональной деятельности обусловлено рядом факторов.

В качестве респондентов выступили рядовые сотрудники административного округа Новая Москва и Московской области. Всего в исследовании участвовало 82 человека: 54 женщины и 28 мужчин. Возраст испытуемых составляет 25–34 года (стаж работы от 2 до 8 лет) и 35–42 года (стаж работы от 8 до 15 лет).

В процессе проведения теоретического и эмпирического исследований были использованы теоретический анализ научной литературы, тестирование, методы математико-статистической обработки данных (сравнительный анализ с применением непараметрического U- критерия Манна-Уитни и факторный анализ с вращением Varimax). Сбор данных осуществлялся с помощью следующих методик: 1) Опросник «Стилевая саморегуляция поведения» (В.И. Моросанова); 2) Опросник поведения и переживания, связанных с работой (AVEM – Arbeitsbezogenes Verhaltens – und Erlebensmuster) (У. Шааршмидт, А. Фишер); 3) Опросник выгорания Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI) в адаптации Н.Е.Водопьяновой и Е. С. Старченковой; 4) Тест на определение уровня стресса (В. Ю. Щербатых); 5) Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере (О. Ф. Потемкина).

Результаты

Для выявления различий в проявлениях эмоционального выгорания среди сотрудников городской администрации с разным стажем работы был проведен сравнительный анализ с помощью непараметрического U-критерия Манна-Уитни. Маркером для разделения на две группы стал стаж работы. Первую группу респондентов составили сотрудники со стажем работы от 2 до 8 лет (41 человек), а вторую - сотрудники со стажем работы от 8 до 15 лет (41 человек).

В результате проведенного исследования нами были получены следующие различия (таблица 1). По показателям шкалы «эмоциональное истощение» были получены значимые различия, и это состояние доминирует у группы специалистов со стажем 8-15 лет. По шкале «деперсонализация» также обнаружены значимые различия, причем эти показатели значительно выше у группы с большим стажем работы. Однако различия по шкале «удовлетворенность жизнью» в значительной степени доминируют у группы со стажем от 8 до 15 лет, как и показатели по шкалам «ориентация на эгоизм» и «ориентация на деньги».

Таблица 1 – Статистическая оценка различий по шкалам методик среди сотрудников со стажем работы 2 до 8 лет и от 8 до 15 лет (n=82).

Шкалы	Среднее значение в группе сотрудников со стажем работы от 2 до 8 лет	Среднее значение в группе сотрудников со стажем работы от 8 до 15 лет	U-критерий	Уровень значимости
Эмоциональное истощение	30,92	53,17	383,5	p≤0,01
Деперсонализация	31,93	52,05	427	p≤0,01
Удовлетворенность жизнью	33,65	50,15	501	p≤0,01
Ориентация на эгоизм	34,48	49,24	536,5	p≤0,01
Ориентация на деньги	31,28	52,77	399	p≤0,01

Таким образом, несмотря на растущие показатели эмоционального выгорания в группе служащих городской администрации со стажем 8-15 лет обнаружено значительно больше характеристик удовлетворенности жизнью, а также в данной группе респондентов преобладают эгоистические и меркантильные характеристики в потребностно-мотивационной сфере.

Для выявления факторов анализа особенностей проявления эмоционального выгорания сотрудников городской администрации с разным стажем работы мы провели факторный анализ с вращением Varimax. Факторный анализ позволяет выявить скрытые переменные факторов, отвечающие за наличие линейных статистических корреляций между наблюдаемыми переменными.

В результате проведенного факторного анализа были выделены три основные группы факторов, способствующих развитию эмоционального выгорания у специалистов со стажем работы от 2 до 8 лет: 1) фактор профессиональной активности, 2) фактор профессиональной результативности; 3) фактор профессионального развития (таблица 2).

Фактор профессиональной активности представлен следующими переменными: «*ориентация на свободу*» (0,693); «*готовность к энергетическим затратам*» (-0,647); «*субъективное значение деятельности*» (0,661); «*уровень стресса*» (-0,571); «*деперсонализация*» (-0,503). Полученные результаты свидетельствуют о стремлении группы специалистов со стажем от 2 до 8 лет к самодостаточности, самостоятельности, самоопределению, данные личностные характеристики не связаны с уровнем стресса и показателями выгорания.

Фактор профессиональной результативности составили переменные: «*шкала оценки результатов*» (0,643); «*ориентация на процесс*» (-0,578); «*шкала моделирования*» (0,547); «*ориентация на труд*» (-0,532); «*шкала планирования*» (0,517). Результаты факторного анализа указывают на способность респондентов осознанно реализовывать рабочие задачи, продумывать план действия, активно выполнять свою работу, получая от неё удовлетворение.

Фактор профессионального развития составили следующие переменные: «*ориентация на власть*» (0,557); «*редукция личных достижений*» (-0,513). Полученные данные характеризуют респондентов данной группы как карьерно ориентированных специалистов, на мотивацию которых не оказывает влияние эмоциональное выгорание. В целом, показатели эмоционального выгорания в данной группе значительно ниже, чем те же показатели в группе с более долгим стажем профессиональной деятельности. Выделенные факторы и их показатели при создании психологических условий для сопровождения и развития сотрудников будут способствовать профилактике эмоционального выгорания.

Таблица 2 – Компонентная факторная матрица по всем шкалам методик у сотрудников со стажем работы от 2 до 8 лет (n=41)

Шкалы	Компоненты		
	1	2	3
Ориентация на свободу	0,693		
Готовность к энергетическим затратам	-0,674		
Субъективное значение деятельности	0,661		
Уровень стресса	-0,571		
Деперсонализация	-0,503		
Шкала оценки результатов		0,643	
Ориентация на процесс		-0,578	
Шкала моделирования		0,547	
Ориентация на труд		-0,532	
Шкала планирования		0,517	
Ориентация на власть			0,557
Редукция личных достижений			-0,513

Далее нами был проведен факторный анализ в группе сотрудников со стажем работы от 8 до 15 лет (таблица 3).

На основании проведенного анализа у респондентов со стажем профессиональной деятельности 8–15 лет были выявлены основные показатели, которые составили следующие группы факторов: 1) фактор перфекционизма; 2) фактор профессионального развития; 3) фактор профессиональной активности; 4) фактор профессиональной результативности.

Итак, у группы специалистов с более долгим стажем работы на фоне прогрессирующих показателей профессионального выгорания, которые мы обнаружили по данным анализа значимых различий (см. таблицу 1), появляется **фактор перфекционизма**. В данный фактор вошли переменные: «*шкала гибкости*» (0,711); «*шкала оценки результатов*» (0,619); «*шкала программирования*» (0,604); «*стремление к совершенству*» (0,572); «*ориентация на результат*» (-0,505). Полученные результаты свидетельствуют том, что у сотрудников данной группы появляются стремления к эмоциональной гибкости, стремление к достижению значимых результатов, но это не всегда связано с реальным эффектом результативности. То есть формируется профессиональный перфекционизм и ожидание запланированного успеха в профессиональной деятельности.

Фактор профессионального развития представлен переменными «*ориентация на процесс*» (0,710); «*субъективное значение деятельности*» (-0,698); «*ориентация на власть*» (0,551). Данная группа респондентов ориентирована в профессиональной деятельности на активные проекты, в которых они смогли бы проявить свои лидерские способности.

Фактор профессиональной активности составили следующие переменные: «*профессиональные притязания*» (0,687); «*ориентация на свободу*» (-0,612). Данная группа респондентов довольно амбициозна в проявлениях профессиональной реализации достижений карьерного роста, даже если это делает их несвободными от рамок и обязательств в реализации профессиональных обязанностей. Возникает когнитивное противоречие между профессиональными амбициями и отсутствием возможности свободной самореализации, что в свою очередь приводит к развитию выгорания.

Фактор профессиональной результативности у респондентов со стажем от 8 до 15 лет представлен следующими шкалами: «*шкала самостоятельности*» (-0,669); «*ориентация на труд*» (0,545). В данном случае обнаружено противоречие между стремлением к трудовой деятельности

и отсутствием самостоятельности в реализации данной деятельности. Несомненно, эти противоречия также могут вызывать прогрессирующие симптомы эмоционального выгорания.

Таблица 3 – Компонентная факторная матрица по всем шкалам методик у сотрудников со стажем работы от 8 до 15 лет (n=41)

Шкалы	Компоненты			
	1	2	3	4
Шкала гибкости	0,711			
Шкала оценки результатов	0,619			
Шкала программирования	0,604			
Стремление к совершенству	0,572			
Ориентация на результат	-0,505			
Ориентация на процесс		0,710		
Субъективное значение деятельности		-0,698		
Ориентация на власть		0,551		
Профессиональные притязания			0,687	
Ориентация на свободу			-0,612	
Шкала самостоятельности				-0,669
Ориентация на труд				0,545

Выводы

В результате проведенного эмпирического исследования и выявленных особенностей эмоционального выгорания среди сотрудников городской администрации с разным стажем работы были выявлены следующие значимые особенности проявления и развития данного феномена:

1. У сотрудников городской администрации со стажем от 8 до 15 лет профессиональной деятельности возрастают показатели эмоционального выгорания по сравнению с сотрудниками со стажем от 2 до 8 лет профессиональной деятельности.

2. На фоне прогрессирующей деперсонализации и эмоционального истощения сотрудники со стажем от 8 до 15 лет больше удовлетворены уровнем жизни, но в мотивационном плане ориентированы на материальное благополучие и удовлетворение личных профессиональных амбиций.

3. Специалисты со стажем от 2 до 8 лет профессиональной деятельности менее эмоционально истощены, менее удовлетворены уровнем жизни и менее ориентированы на материальное благополучие и удовлетворение профессиональных амбиций.

4. Результаты факторного анализа продемонстрировали существующие различия в факторах профессиональной результативности, активности и развития, которые и приводят к росту симптомов эмоционального выгорания в профессиональной деятельности.

5. Появление перфекционизма в профессиональной деятельности как фактора, усиливающего эмоциональное выгорание у сотрудников со стажем от 8 до 15 лет, свидетельствует о

необходимости разработки и внедрения психокоррекционных программ психологического сопровождения специалистов городской администрации на разных этапах профессиональной деятельности для профилактики и коррекции симптомов эмоционального выгорания.

Библиография

1. Аликин И.А., Лукьянченко Н.В., Ничипорчук Г. А. Особенности взаимосвязи эмоционального выгорания и акцентуаций характера у специалистов муниципального управления // *Russian Journal of Education and Psychology*. 2014. №7 (39).
2. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021.
3. Виданова Ю.И. Психическое выгорание в процессе профессионализации административных работников // *Вестник Санкт-Петербургского университета. Политология. Международные отношения*. 2007. №4.
4. Гордеева М.А., Константинов В.В. Взаимосвязь индивидуальных, социально-психологических характеристик личности и особенностей эмоционального выгорания у государственных служащих // *Вестник ГУУ*. 2014. №9.
5. Михайлова О.Б., Кушазли М.И. Особенности проявления и стратегии преодоления профессиональных деформаций у педагогов // *Психология образования в поликультурном пространстве*. 2016. № 34 (2). С. 37-42.
6. Михайлова О.Б., Фаренникова Е.С. Особенности психологического самочувствия преподавателей различных профессиональных групп в период пандемии COVID-19 // *Мир науки. Педагогика и психология*, 2020, №4.
7. Орёл В.Е., Лукьянова В.В., Водопьянова Н.Е., Подсадный С.А., Юрьева Л.Н., Игумнов С.А. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, С.А. Подсадного, Л.Н. Юрьевой, С.А. Игумнова; Курск. гос. ун-т. – Курск, 2008 – 336 с.
8. Смирнова Н.Н., Соловьёв А.Г. Психологические маркеры эмоционального выгорания у врачей психиатров-наркологов с различным стажем работы // *Организационная психология*. 2020. №3.
9. Тегенцев М., Сверкунова Т. Факторы формирования и проявления профессиональных деформаций в социальной работе // *Вести научных достижений*. 2019. №5.
10. Ушакова Т. А. Социально-психологические и индивидуально-личностные детерминанты состояния профессионального "выгорания" специалистов социальной работы / Т. А. Ушакова // *Отечественный журнал социальной работы*. – 2012. – № 2(49). – С. 60-70.
11. Чепелева Н.А., Харькова О.А. Профессиональная деформация госслужащих // *Инновационная наука*. 2020. №10. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-deformatsiya-gossluzhaschih> (дата обращения: 04.03.2022).
12. Чутко Л.С., Козина Н.В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. – 3-е изд. – М.: МЕДпресс-информ, 2015.
13. Freudenberger H. Burnout: Contemporary issues, trends and concerns. In B. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions* // New York: Pergamon. 1983. – P. 23–28.
14. Kudinov, S.I., Kudinov, S.S., Kudinova, I.B., Mikhailova, O.B. The role of persistence in students' self-realization. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*. 2017. T.5. № 2. С.19-26.
15. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Ann Rev Psychol* (2001) 52(1):397–422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397

**EMOTIONAL BURNOUT: SPECIFICITY OF MANIFESTATIONS IN CITY
ADMINISTRATION EMPLOYEES**

Mikhailova O.B., Medvedeva I.A., Kushchazli M.I.
Peoples' Friendship University of Russia (RUDN University)

Abstract. The content of the article presents new data from an empirical study of the features of the manifestation of emotional burnout on the example of line employees of the city administration with different professional experience. The study was organized to study the specifics of burnout manifestations among representatives of the city administration, and the respondents were ordinary employees of the city administrations of the New Moscow administrative district and the Moscow region. A total of 82 people participated in the study: 54 women and 28 men. The age of the subjects is 25–34 years (work experience from 2 to 8 years) and 35–42 years (work experience from 8 to 15 years). As a result of the analysis of significant differences and factor analysis, it was found that there are differences in the factors of professional performance, activity and development in groups with different professional experience, which lead to an increase in the symptoms of emotional burnout among employees. The perfectionism factor increases burnout among employees with an experience of 8 to 15 years, which indicates the need to develop psycho-corrective programs for psychological support of specialists at different stages of professional activity.

Key words: emotional burnout, city administration employees, professional experience, burnout symptoms.