

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

«Педагогика и психология»

(наименование)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Взаимосвязь эмоционального выгорания и самоактуализации личности (на примере специалистов сферы информационных технологий)

Обучающийся

Л.С. Николайко

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

руководитель

канд. психол. наук, И.В. Седова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Теоретические подходы к исследованию взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности.....	10
1.1 Теоретические подходы к исследованию эмоционального выгорания.....	10
1.2 Теоретический анализ особенностей эмоционального выгорания у специалистов сферы информационных технологий.....	22
1.3 Теоретический анализ самоактуализации личности и осмысленности деятельности.....	25
1.4 Теоретические аспекты взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности.....	33
2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности	40
2.1 Организация и методы исследования.....	40
2.2 Анализ результатов исследования.....	45
2.3 Интерпретация полученных результатов исследования.....	52
2.4 Анализ взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности	73
2.5 Рекомендации по профилактике эмоционального выгорания с учетом взаимосвязи синдрома и самоактуализации личности специалиста сферы информационных технологий.....	104
Заключение.....	117
Список используемой литературы	121

Введение

Актуальность исследования. Проблема эмоционального выгорания является одной из наиболее актуальных тем исследований отечественных и зарубежных психологов на протяжении последних десятилетий. Профессиональная деятельность является одной из важнейших сфер жизни человека и оказывает прямое влияние на его эмоциональное состояние, физическое здоровье и поведение. Снижение мотивации и продуктивности может привести к обострению отношений в коллективе и с деловыми партнерами, снижению качества работы и повышению риска заболеваний специалиста.

Анализируя направления развития страны, можно сказать, что воспитание здорового поколения – это комплексная задача, решаемая в данный момент государством. В связи с чем, здоровье личности выступает мерой качества жизни людей и политики государства. Обеспечение психологического благополучия, как ключевого элемента высокого качества жизни, позволяющего людям ощущать свою жизнь полноценной и значимой, а также быть активными и созидательными членами общества, является одной из важнейших задач системы здравоохранения государства.

Также, в текущих экономических и геополитических условиях, насыщение предприятий коммерческого и государственного секторов квалифицированными кадрами, которые могут полноценно и на должном уровне выполнять свою трудовую функцию, является одним из приоритетных направлений деятельности государственного аппарата, направленными на повышение конкурентоспособности отечественной экономики и обеспечения стабильности страны.

Кроме того, в последние годы государство поощряет рост числа специалистов в сфере информационных технологий (далее – ИТ), стимулирует прекращение оттока кадров за границу и активно поддерживает ИТ-компании: как никогда отрасль развивается быстрыми темпами, перед специалистами

стоят серьезные задачи, которые в том числе, влияют и на успешность государства и его позицию на мировом рынке ИТ-продуктов.

Успешность и экономическая устойчивость организации в сфере информационных технологии, в первую очередь, зависит от ее персонала, так как результат деятельности организации – это результат совокупной интеллектуальной деятельности ее работников. Качество такой деятельности напрямую связано с эмоциональным благополучием специалистов и их психическим и физическим здоровьем.

Зрелость личности является важным фактором в борьбе с эмоциональным выгоранием. Для самоактуализирующейся личности характерен поиск новых увлечений, социальных контактов, что непосредственно влияет на сохранность мотивации к активности, высокий уровень эмоциональной энергии и склонность к переменам, способствующим уверенности личности в своих силах к самоактуализации и положительным изменениям. «Профессиональное совершенствование личности, рост ее мастерства ведут к развитию ее творческого потенциала» [1], «профессиональный рост подразумевает увеличение уровня самоактуализации личности, повышение уровня смысло-жизненной и ценностной реализации. Самоактуализация предполагает развитие творческого, духовного потенциала, максимальную реализацию возможностей, адекватное восприятие мира, богатство эмоциональной сферы, духовной жизни, психическое здоровье и нравственность» [15], «смыслообразующую активность и ценностную направленность» [13].

Одновременно с этим, «активизация внутреннего потенциала личности, ценностно-смысловой и духовно-нравственной сфер личности за счёт вовлеченности в деятельность» [33], «ценностей личности и ориентации на самореализацию» [52] помогают справиться с выгоранием. К.А. Абульханова делает акцент на «важности ценностного аспекта саморегуляции, который связан с созданием психологических режимов деятельности, стратегиями и тактиками субъекта» [2] в ситуации, когда сложно изменить условия

профессиональной деятельности. В противоположность этому, «люди, уходящие от ситуации, прибегающие к механизмам психологической защиты, воспринимающие мир, как источник опасности, с невысокой самооценкой, пессимистическим мировоззрением склонны к профессиональному выгоранию» [52].

Самоактуализация – процесс развития личности, направленный на максимальное раскрытие своего потенциала. Важным ценностно-смысловым компонентом самоактуализации является осмысленность деятельности личности, которая отражает чёткие продуктивные смысложизненные ориентации, фиксированные установки на самоактуализацию и саморазвитие, сопряжённость значимых личных и профессиональных ценностей и целей. Самоактуализация личности может способствовать снижению уровня эмоционального выгорания вследствие нахождения личностью глубокого смысла и цели в своей деятельности, постоянного развития и обучения, понимания личностью своих потребности, что снижает риск выгорания, связанного с ощущением бессмысленности или бесполезности.

Таким образом, взаимосвязь между эмоциональным выгоранием, самоактуализацией личности и осмысленностью деятельности как ценностно-смысловым компонентом самоактуализации является сложной и многогранной. Обозначенная нами актуальность взаимосвязи показывает необходимость углубленного научного исследования такой взаимосвязи и необходимость изучения практической, прикладной стороны причин, вызывающих эмоциональное выгорание, факторов и условий, усиливающих его степень. Также следует рассмотреть проблему эмоционального выгорания во взаимосвязи синдрома и самоактуализации личности у специалистов организации в сфере информационных технологий.

Объект исследования: эмоциональное выгорание личности.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального выгорания и самоактуализации личности специалистов сферы информационных технологий.

Цель исследования: изучить взаимосвязь эмоционального выгорания и самоактуализации личности специалистов сферы информационных технологий.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что существует взаимосвязь между компонентами выгорания (психоэмоциональным истощением и личностным отдалением) и уровнем развития качеств самоактуализирующейся личности, связанных с самоотношением, автономностью, спонтанностью и креативностью.

Для достижения цели необходимо выполнить следующие задачи:

- провести теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания личности и особенностей выгорания специалистов сферы информационных технологий;
- провести теоретический анализ самоактуализации личности и осмысленности деятельности;
- выявить и изучить степень выраженности эмоционального выгорания у ИТ-специалистов и его связь с феноменом самоактуализации личности;
- разработать рекомендации для профилактики и коррекции симптомов эмоционального выгорания у ИТ-специалистов.

Теоретико-методологической основой исследования явились научные подходы Г. Фройденбергера к пониманию эмоционального выгорания как специфического состояния психического и физического истощения, двухфакторная модель эмоционального выгорания Д. Дирендонка и В. Шауфели, трехкомпонентная модель выгорания К. Маслач и С. Джексона, теория выгорания В.В. Бойко о выгорании как механизме защиты в ответ на психотравмирующее воздействие, а также исследования эмоционального выгорания А.А. Рукавишникова, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой и других российских и зарубежных психологов.

Методы и методики исследования и анализа данных:

- метод теоретического анализа;

- психодиагностические методы и методики: методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания», автор В.В. Бойко (1996); методика «Определение психического выгорания», автор А.А. Рукавишникова (2001); методика «Диагностика самоактуализации личности (САМОАЛ) Эверетта Шострома (Everett L. Shostrom) в адаптации: А.В. Лазукина, Н.Ф. Калина (1998); тест смысложизненных ориентаций, СЖО/PII бланк Дж. Крамбо, Л. Махолик (J. Crumbaugh, L. Maholic, 1964) в адаптации Д.А. Леонтьева (1988); опросник удовлетворенности работой, JSS Пола Спектора (P. Spector. 1985);
- метод количественного и качественного анализа.

Экспериментальная база. В исследовании участвовали 30 специалистов сферы информационных технологий – работники аккредитованной ИТ-компании, расположенной в городе Ставрополе.

Новизна исследования. В настоящее время существует большое количество работ, посвященных как эмоциональному выгоранию, так и самоактуализации личности, в том числе осмысленности деятельности, отдельности. Однако, считаем, что вопрос о взаимосвязанности указанных понятий не исследован в должной мере: требовалось углубить анализ связи эмоционального выгорания и самоактуализации личности. Исследование взаимосвязей имеет важное значение, поскольку напрямую влияет на поиск необходимых решений и разработку практических инструментов, направленных на профилактику и коррекцию эмоционального выгорания специалиста во взаимосвязи с его самоактуализацией и осмысленностью как факторами совладания с эмоциональным выгоранием. Кроме того, считаем, что недостаточно исследована взаимосвязь обозначенных явлений для конкретной категории работников – специалистов сферы информационных технологий. Также, полагаем, что рекомендации, основанные на результатах проведенного исследования, в аспекте самоактуализации личности и осмысленности осуществляемой ею деятельности, позволят, принимая во

внимание, специфику профессиональной деятельности ИТ-специалистов, предупредить эмоциональное выгорание указанной категории специалистов и помочь им в совладании с имеющимися симптомами.

Теоретическая значимость работы. Проведенное исследование позволяет расширить представление о взаимосвязи эмоционального выгорания с самоактуализацией личности и использовать полученные сведения в дальнейшем исследовании проблемы эмоционального выгорания ИТ-специалистов.

Практическая значимость. Обнаруженная взаимосвязь и оценка степени ее выраженности могут быть использованы при разработке рекомендаций, направленных на психологическую профилактику и коррекцию выгорания ИТ-специалистов, самоактуализацию личности в исследуемом направлении, а также могут быть использованы в области психологии здоровья в целях осуществления профилактических и корректирующих психологических мероприятий для сотрудников ИТ-организаций.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечена применением в комплексе методов теоретического анализа, валидных и достоверных психодиагностических методик, статистических методов обработки эмпирических данных и их качественного анализа.

Личное участие автора включает организацию теоретического и эмпирического исследований, определение цели и задач, планирование этапов исследования, подбор методик, соответствующих цели, и разработку рекомендаций на основе результатов. Также автор лично занимался обработкой, анализом и представлением полученных теоретических и эмпирических данных.

На защиту выносятся следующие положения:

- эмоциональное выгорание, представляющее собой состояние физического и психического истощения, негативно воздействует на возможность личности самоактуализироваться. В свою очередь,

развитие качеств самоактуализирующейся личности, таких как: ценности, взгляд на природу человека, потребность в познании, креативность, автономность, спонтанность, самопонимание, аутосимпатия и гибкость в общении, позволит снизить уровень психического выгорания;

- осмысленность деятельности специалиста – способность контролировать свою жизнь, свободно принимать решения и реализовывать их, положительная оценка результативности жизни и удовлетворение самореализацией положительно воздействуют на уровень выгорания специалистов сферы информационных технологий;
- психологические рекомендации, направленные на нормализацию и стабилизацию психического здоровья, а также рекомендации по наполнению деятельности специалистов смыслом и развитию качеств самоактуализирующейся личности, будут способствовать предупреждению развития синдрома эмоционального выгорания специалистов в сфере информационных технологий.

Структура и объем магистерской диссертации. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, содержит 14 рисунков, 28 таблиц, список используемой литературы (66 источников). Основной текст работы изложен на 126 страницах.

1 Теоретические подходы к исследованию взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности

1.1 Теоретические подходы к исследованию эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорание специалиста – проблема, которая приобрела впечатляющие масштабы по всему миру. Работодатели, столкнувшиеся с выгоранием персонала, отмечают возрастание издержек, связанных как с простоем на время больничных, так и с потерей ценных кадров, столкнувшихся с синдромом эмоционального выгорания. Увеличение информационной нагрузки, стрессы в профессиональной деятельности, а также утрата смысла и ориентации в карьере, безусловно, влияют на скорость развития эмоционального выгорания.

Данные о распространенности синдрома эмоционального выгорания подчеркивают его значимость. Согласно, исследованию, проведенному в июне 2023 года аналитическим центром НАФИ, «практически половина работающих россиян (45%) имеют опыт выгорания, 15% трудоустроенных граждан переживает этот опыт в настоящий момент (а это более 13 000 000 чел.). Среди переживающих выгорание чаще встречаются: мужчины, в возрасте 35-44 лет, граждане без высшего образования, занятые в сфере государственного управления, финансов, образования, работающие на текущем месте занятости 7-10 лет, квалифицированные специалисты, с невысоким уровнем дохода. 73% работников считают профессиональное выгорание серьезной проблемой, решать которую нужно с привлечением специалистов» [44].

«Всемирная организация здравоохранения с 1 января 2022 года официально включила выгорание в 11 Международную классификацию болезней МКБ-11 (внедрение МКБ-11 в России было приостановлено), то есть официально признала его фактором, способным вызвать заболевания. Ранее

синдром фигурировал в МКБ-10 под кодом Z73.0 «Переутомление» [35]. Выгорание в указанной редакции МКБ обозначается как «синдром – результат хронического стресса на рабочем месте, с которым не удалось справиться. Синдром характеризуется тремя составляющими: 1) чувство истощения энергии или изнеможения; 2) возрастание эмоциональной отстраненности от работы, негативное или циничное отношение к работе; и 3) чувство неэффективности и недостатка достижений. Выгорание относится только к явлениям в профессиональном контексте и не должно применяться к описанию опыта в других сферах жизни» [35].

Согласно данным исследования, проведенного в июне 2023 года, «респонденты отметили основным симптомом выгорания: 43% – нежелание идти на работу; 39% – потерю мотивации, апатию; 32% – постоянное ощущение усталости; 27% – эмоциональную отстраненность, безразличие; 24% – формальный подход к работе, низкую вовлеченность; 23% – агрессивность, раздражительность; 18% – конфликты с коллегами, руководством; 14% – сложности с принятием решений; 14% – нарушения сна; 13% – недовольство собой; 11% – сложности с концентрацией внимания и памятью; 9% – головные боли, общее недомогание» [44].

В обществе существует довольно упрощенное понимание эмоционального выгорания: «опустошенность», «перегорание», перенапряжение на работе, влекущие за собой общий износ организма и нарушения на соматическом и психическом уровнях. «Однако, такое понимание выгорания является поверхностным. Фактически, за феноменом выгорания стоят серьезные психологические и психофизические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия» [58].

Изначально, проблема синдрома эмоционального выгорания обозначалась исключительно медико-психологической. Однако, споры о том, болезнь это или обычная, нормальная реакция на необходимость регулярных

коммуникаций с людьми, с которыми приходится общаться в силу обстоятельств трудовой деятельности, идут до сих пор.

Термин «выгорание» впервые был введен американским психиатром Гербертом Фройденбергером (H. Freudenberger) в 1974 году в «Журнале социальных взглядов», где им была опубликована статья, в которой под «эмоциональным сгоранием» он понимал «психологическое состояние здорового человека, который находится в тесном и интенсивном общении с пациентами или клиентами в эмоционально тяжелой нагруженной атмосфере в процессе оказания им профессиональной помощи» [10].

Наибольшее раскрытие данный вопрос получил в социопсихологическом подходе. К. Маслач (C. Maslach) в своей первой статье по проблеме эмоционального выгорания (1976 г.) определила синдром «эмоционального сгорания» как «дезадаптированность человека к рабочему месту из-за неадекватных межличностных отношений и чрезмерной рабочей нагрузки. Эмоционально напряженная работа связана с непомерной тратой психической энергии и приводит к психосоматической усталости, которая выражается в изнурении организма и психики человека, и эмоциональному истощению, которая проявляется в исчерпывании эмоций, в результате появляются тревога, беспокойство, пониженная самооценка на фоне учащенного сердцебиения, раздражение, одышка, гнев, желудочно-кишечные расстройства, пониженное давление, нарушение сна, головные боли и семейные проблемы. Влияние стрессогенных факторов, которые вызывают явление «эмоционального сгорания», включает в себя широкий спектр профессий, в результате чего увеличивается число подверженных данному негативному фактору» [32].

Первые исследования проблемы эмоционального выгорания были поверхностными, описывающими картину выгорания в целом. К. Маслач описывала понятие «эмоционального сгорания» как «особое состояние человека, которое включает в себя: чувство эмоционального изнеможения и истощения; симптомы деперсонализации и дегуманизации; негативное

восприятие самого себя; утрату человеком профессионального мастерства» [32].

«Упомянутые выше признаки синдрома эмоционального выгорания отмечены большинством исследователей. На первом этапе изучения феномена эмоционального выгорания ученые определили сущность феномена и его основные признаки. После чего, синдром эмоционального выгорания стал общепризнанным. В дальнейшем были проведены исследования по определению и последующей классификации факторов, которые способствуют синдрому или, наоборот, тормозят его развитие» [58].

На данный момент синдром эмоционального выгорания довольно полно исследован как зарубежными, так и отечественными учеными: К. Маслач, С. Джексон (S. Jackson), А. Пайнс (A. Pines), А. Гриффитс (A. Griffits), Т. Кокс (T. Cox), Д. Дирендонк (D. Van Dierendonck), Г. Селье (Hans Hugo Bruno Selye), В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, Е.С. Старченкова, И.П. Ильин, Н.В. Гришина, Д.Н. Орлов, С.А. Подсадный, Л.М. Митина, Г.А. Макарова и другие. Авторами изучены и описаны внешние признаки выгорания, факторы и компоненты синдрома.

Один из первых отечественных ученых, занимавшихся проблемой эмоционального выгорания, В.В. Бойко, указывает: «эмоциональное выгорание приобретается в процессе жизнедеятельности человека. Этим выгорание отличается, например, от различных форм эмоциональной ригидности, обусловленной органическими причинами – свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями и прочим» [6].

Теория стресса, выдвинутая Г. Селье, является фундаментом для рассмотрения синдрома эмоционального выгорания в исследованиях многих ученых. Стресс понимается как «физиологический синдром, состоящий из неспецифически вызванных изменений, как неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование» [17]. В.В. Бойко рассматривает профессиональное выгорание с позиции общего

адаптационного синдрома Г. Селье. Автор не описывает как происходит переход с одной фазы на другую, ограничиваясь описанием каждого этапа, то есть не определена последовательность смены фаз и симптомов, что можно считать недостатком данной модели. Три стадии развития эмоционального выгорания, описанные в процессуальной модели В.В. Бойко, проявляется в виде четырех симптомов каждая:

«Первая стадия – «Напряжение». Симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия.

Вторая стадия – «Резистенция». Симптомы: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей.

Третья стадия – «Истощение». Симптомы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и психовегетативные нарушения» [5].

Изучение синдрома эмоционального выгорания в динамике осуществляется в его процессуальной модели. Процессуальная модель определяет синдром как «ряд последовательно возникающих и сменяющих друг друга групп симптомов, которые можно объединить в определенные фазы» [54].

К другой категории моделей эмоционального выгорания – содержательным, относятся:

- однофакторные содержательные модели (исследователи - А. Пайнс, Е. Аронсон (E. Aronson)),
- двухфакторные модели (Д. Дирендонк, В. Шауфели (W.B. Schaufeli), Д. Грин (D. Green), А-М Гарден (A-M. Garden)),
- трехфакторные модели (К. Маслач, С. Джексон),
- четырехфакторные модели К. Гронхауг (K. Gronhaug), О. Хеллесой (O. Hellesoy), О. Квитастейн (O. Kvitastein),

- другие многофакторные модели, включающие в себя разнообразные и многочисленные признаки эмоционального выгорания [19].

«Однофакторная содержательная модель эмоционального выгорания А. Пайнса и Е. Аронсона представляет собой изучение эмоционального выгорания с точки зрения истощения – эмоционального, физического, когнитивного, которое возникает в результате длительного воздействия ситуаций, порождающих постоянное эмоциональное возбуждение. Таким образом, ресурсы реакции на длительное эмоциональное возбуждение и перевозбуждения истощаются, и проявляются в виде дезадаптивных реакций. Следовательно, эмоциональное выгорание – это следствие истощения» [19], [21].

«Рассматривая эмоциональное выгорание в рамках однофакторной модели, стоит отметить, что синдром проявляет себя не только для людей, работающих в сфере «человек-человек», но и для людей, занятых в других профессиях, например, связанных с работой в постоянно стрессовых условиях, высоким уровнем ответственности, необходимостью принимать решения, способные повлиять на чье-либо здоровье или жизнь, сложными функциональными обязанностями, и нередко рутинной и повторяющимися обязанностями» [44]. Эмоциональное выгорание, несмотря на принадлежность термина к исключительно профессиональной деятельности, можно также наблюдать в семейной жизни, в дружбе и в других сферах жизни человека.

Двухфакторная модель эмоционального выгорания разработанная и предложенная Д. Дирендонком и В. Шауфели подразумевает под собой двухмерную конструкцию эмоционального выгорания. В ее структуру входит эмоциональное истощение и деперсонализация. Двухмерная конструкция, соответственно, состоит из двух компонентов – «аффективного», заключающегося в постоянных жалобах человека на эмоциональное истощение, плохое самочувствие, нервное истощение и «установочного»,

представляющего собой деперсонализацию, то есть изменение (ухудшение) отношения к себе и к другим.

Авторы, исследуя выгорание работников медицинской сферы, выяснили, что «основной предпосылкой возникновения данного феномена являются эмоционально насыщенные контакты. Это позволило сделать вывод, что выгорание – это психологический синдром эмоционального истощения, деперсонализации, снижение личных достижений, возникающий преимущественно у специалистов, которые в своей деятельности часто контактируют со многими людьми» [9].

Трехкомпонентная модель, предложенная К. Маслач в сотрудничестве с С. Джексоном, является одной из самых популярных в подходе к рассмотрению эмоционального выгорания. Авторы данной модели определили, что особенности трудовой деятельности и условий труда, а также вынужденное общение с большим количеством контрагентов (клиентов, учеников, пациентов) ведет к стойкому нервному и эмоциональному напряжению. Это, в свою очередь, неизбежно ведет к появлению раздражения, апатии, ощущению бессмысленности деятельности, отсутствию эмпатии по отношению к другим людям. К. Маслач говорила: «выгорание не является потерей творческого потенциала личности, это не реакция на скуку, а, вероятней всего, эмоциональное истощение, которое возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением» [31].

Трехкомпонентная модель, соответственно является трехмерной конструкцией, имеющей в своем составе три компонента эмоционального выгорания.

Первый компонент – эмоциональное истощение. Ощущается человеком как чувство опустошенности, эмоциональное перенапряжение, нехватки эмоциональных ресурсов. В деятельности проявляется: забывчивость, сбои в выполнении заученных навыков, движениях и так далее. Как правило, эти первичные симптомы остаются без внимания. Первый компонент выгорания может формироваться три-пять лет в зависимости от конкретных

особенностей трудовой деятельности и индивидуальных личностных качеств специалиста.

Второй компонент – деперсонализация. Характеризуется изменением отношения к коллегам, партнерам, пациентам (клиентам). Контакты с людьми воспринимаются равнодушно или в негативном ключе, отношения приобретают формализм, становятся безличными. Возникающие негативные тенденции, как правило, в начале имеют скрытый характер, поскольку человек пытается сдерживать растущее раздражение, но, в последствии перестает это делать, и коммуникация перерастает в конфликт. В данном компоненте можно наблюдать пониженный интерес к работе, отсутствие потребности в общении (не только с «контрагентами» в профессиональной деятельности, но также и с друзьями и членами семьи), человеку «не хочется видеть» тех, с кем он общается по роду деятельности. Специалисту становится сложнее совладать со своим эмоциональным состоянием и раздражительностью. Ярко проявляются соматические симптомы (особенно, к концу недели) – вялость, апатия, нехватка сил, головные боли, увеличивается частота простудных заболеваний. Формирование этой стадии выгорания может составлять от пяти до пятнадцати лет.

Третий компонент – редукция личных достижений. Характеризуется полной потерей специалистом интереса к работе. Причем, на данной стадии, выгорание активно проникает и в другие сферы жизни человека – пропадает интерес к жизни, человек становится «эмоциональным импотентом», ощущает постоянную нехватку сил. Следовательно, в профессиональной деятельности специалист показывает минимальную продуктивность, обесценивает свою работу, стремится переложить ответственность на коллег. Наблюдается тенденция к уединению, человеку приятнее проводить время с животными, на природе, чем общаться с людьми. Формирование стадии может длиться от десяти до двадцати лет [52].

«Четырехфакторные содержательные модели эмоционального выгорания представляют собой собирательные и расширенные модели,

базирующиеся, впрочем, в основном на моделях К. Маслач и С. Джексона, в которых один из факторов трехфакторных моделей подразделяется на два отдельных. Например, деперсонализация разделяется на два вида – связанная с профессией как таковой, и связана с личностными взаимоотношениями при осуществлении профессиональных обязанностей» [18], [29].

«В теоретических исследованиях имеется довольно много работ, структурирующих симптомы и фазы синдрома эмоционального выгорания в соответствии с разнообразными моделями или иными основаниями для классификации. Например, Е. Махер (E. Mäher) в структуре эмоционального выгорания определил 12 основных симптомов, а Ф. Кс. Кэрролл (J.F. Carroll) и У.Л. Уайт (W.L. White) выделили 47 симптомов. Встречаются исследования, в которых количество симптомов расширяется до 84» [14].

«Существенный недостаток такой систематизации состоит в том, классификация рассматривается в разрезе личности человека, а не во взаимосвязи трудовой деятельности и выгорания, соответственно, симптомы эмоционального выгорания, основанные на личностном факторе, смогут проявить себя в иных стрессовых ситуациях, не связанных с профессиональной деятельностью» [14].

Динамические модели синдрома эмоционального выгорания. «Рассмотрев эмоциональное выгорание как динамический процесс, можно выделить определенные фазы нарастания выраженности его симптоматики. Фактически все динамические модели основываются на модели Д. Гринберга (D. Greenberg), включающей в себя пять ключевых фаз эмоционального выгорания» [3]. В модели Д. Гринберга выделяются:

- фаза медового месяца: на этом этапе человек испытывает высокий уровень удовлетворенности и энтузиазма по отношению к своей работе. Он полон энергии и мотивации, что позволяет ему эффективно справляться с задачами;
- фаза пробуждения: постепенно энтузиазм начинает снижаться, и человек осознает, что его ожидания от работы не всегда

соответствуют реальности. Появляются первые признаки стресса и усталости;

- фаза хронического стресса: на этом этапе стресс становится постоянным спутником. Человек может испытывать раздражительность, тревожность и физическое истощение. Продуктивность и удовлетворенность работой снижаются;
- фаза выгорания: характеризуется эмоциональным и физическим истощением. Человек может чувствовать себя отстраненным от работы и коллег, испытывать цинизм и потерю мотивации;
- фаза привычного выгорания: это состояние, когда выгорание становится хроническим и может серьезно повлиять на здоровье и качество жизни. На этом этапе может потребоваться профессиональная помощь для восстановления.

«Немецкий психолог М. Буриш (M. Burisch) полагает, что развитие синдрома эмоционального выгорания идет таким образом: сначала возникают значительные энергетические затраты – как следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Следует отметить, что развитие эмоционального выгорания индивидуально и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека» [30].

М. Буриш выделяет следующие стадии или фазы:

Предупреждающая фаза:

- чрезмерное участие: чрезмерная активность; отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований; ограничение социальных контактов;
- истощение: чувство усталости; бессонница; угроза несчастных случаев.

Снижение уровня собственного участия:

- по отношению к сотрудникам, пациентам: потеря положительного восприятия коллег; переход от помощи к надзору и контролю; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, пациентам – проявление негуманного подхода к людям;
- по отношению к остальным окружающим: отсутствие эмпатии; безразличие; циничные оценки;
- по отношению к профессиональной деятельности: нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой;
- возрастание требований: потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях; чувство переживания того, что другие люди используют тебя; зависть.

Эмоциональные реакции:

- депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки; безосновательные страхи, лабильность настроения, апатии;
- агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением.

Фаза деструктивного поведения:

- сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания; ригидность мышления, отсутствие воображения;
- мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы; снижение эффективности деятельности; выполнение заданий строго по инструкции;

- эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука.

Психосоматические реакции и снижение иммунитета: неспособность к релаксации в свободное время; бессонница, сексуальные расстройства; повышение давления, тахикардия, головные боли; боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

Разочарование и отрицательная жизненная установка: чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние [30].

К. Чернисс (С. Cherniss) дает определение эмоциональному выгоранию как «процессу негативного изменения профессионального поведения в ответ на стрессовый характер рабочей среды». Профессор Чернисс определяет в нем «три основные динамические фазы:

- дисбаланс ресурсов и требований, что обуславливает стресс;
- возникновение эмоционального напряжения и переутомления;
- деформация мотивационной сферы с превалированием негативизма по отношению к клиентам.

Определяющим фактором эмоционального выгорания является адекватность преодоления стресса. Если человек не умеет преодолевать стресс – он подвергнется эмоциональному выгоранию» [60].

Подводя итог анализа научных подходов к определению синдрома эмоционального выгорания в разрезе моделей его строения, выделяется два основных вида моделей: содержательная и динамическая модели синдрома. Первая определяет синдром эмоционального выгорания как совокупность симптомов, независимых друг от друга, объединенных в группы. Динамическая модель рассматривает синдром эмоционального выгорания как

процесс, состоящий из стадий, сопровождающих трудовую деятельность человека.

При рассмотрении сущности эмоционального выгорания, его симптомов, научных подходов к его содержанию и определению, стоит обратить внимание на связь синдрома с понятиями психической патологии и психической нормы.

В МКБ-11 (не введен в действие на территории Российской Федерации) речь идет о клинически значимом синдроме, «проистекающем от ситуации хронического стресса на рабочем месте, которую не удастся успешно преодолеть» [35]. То есть представляет собой патологическое состояние организма вследствие длительного воздействия факторов стресса на человека.

«Однако, по мнению большинства исследователей в области психологии, синдром эмоционального выгорания – особое состояние психики, связанное с трудовой деятельностью, которое не является психической патологией. Таким образом, состояние, вызванное синдромом эмоционального выгорания, считается вариантом нормы, но при этом длительное его воздействие может привести к негативным последствиям в виде физических и психических нарушений» [14].

Таким образом, можно считать, что эмоциональное выгорание является феноменом на грани между «нормой» и «патологией», представляя собой крайний вариант нормы.

1.2 Теоретический анализ особенностей эмоционального выгорания у специалистов сферы информационных технологий

Эмоциональному выгоранию подвержены специалисты большого количества разнообразных профессий и направлений деятельности. Сфера информационных технологий не стала исключением. «Если ранее проблема выгорания специалистов в основном изучалась в контексте профессий

социального круга, то сегодня все чаще и чаще исследователи говорят о выгорании в такой профессии, как программист» [37].

В рамках данного исследования под ИТ-специалистами понимаются: программисты, разработчики, сервис-инженеры, системные аналитики и методологи.

В последние годы государство выбрало направление поддержки ИТ-компаний, стимуляцию роста числа специалистов в сфере информационных технологий: как никогда отрасль развивается быстрыми темпами, перед специалистами стоят серьезные задачи, которые в том числе, влияют и на успешность государства и его позицию на мировом рынке ИТ-продуктов.

Чтобы оставаться востребованными, ИТ-специалистам необходимо регулярно следить за новыми технологиями, появляющимися инструментами, необходимо постоянно совершенствовать свои навыки, придумывать новые решения, совершенствовать уже созданное ранее. «В современных условиях повсеместной технологизации и цифровизации общества количество представителей этой профессии растет в геометрической прогрессии. Сама профессия видоизменяется, приобретая многогранный характер и, как следствие, предъявляя к специалистам повышенные требования. Необходимо постоянно самосовершенствоваться профессионально, учиться и переучиваться, осваивать новые языки программирования, приемы работы, развивать прогностические способности (например, для программиста необходимо уметь предусмотреть, будет ли удобен пользователям новый интерфейс, какие функции будут необходимы в дальнейшем и так далее)» [37].

Разработчики из сообществ с открытым исходным кодом сообщали о высоком уровне стресса из-за частых требований к функциям и исправлениям ошибок, а также из-за порой агрессивного тона этих требований [64].

В связи с высокими темпами роста отрасли, проекты выполняемые ИТ-специалистами, как правило, сжаты по срокам, а требования к результату довольно высоки. Вдобавок, отягощающими факторами являются сидячий образ жизни, нестабильный режим сна, излучение мониторов, перфекционизм

и конкуренция. Обладателями синдрома выгорания могут стать и руководители, что крайне опасно для их сотрудников (чревато отсутствием командной работы, планирования, отдалению от специалистов и проектов).

Кроме того, существует специфика распределения ролей в команде и специфика взаимодействия с субъектами профессиональной деятельности: помимо роста требований к профессиональным компетенциям, «растут требования к коммуникативной компетентности программистов. Сегодня программисты работают совместно целыми командами над реализацией общих проектов, активно взаимодействуя с посредниками и заказчиками. Все это служит источниками напряжения для профессионала, который должен эффективно решать поставленные задачи в условиях полной самоотдачи и повышенной концентрации внимания. Очевидно, что напряжение может способствовать негативным психологическим проявлениям у специалиста, которые в конечном итоге могут сказаться на работе организации в целом» [37].

«Наиболее распространенным психологическим нарушением в профессиональной деятельности является конструкт выгорания. Отметим, что проблема выгорания программистов в последние несколько лет активно изучается зарубежными учеными, российские же исследователи фактически только приступают к ней, о чем говорят и немногочисленное количество публикаций, и их характер: это либо пилотажные исследования с недостаточным количеством выборки, либо программисты в них не фигурируют как отдельная профессиональная группа, а выступают в качестве представителей «субъект-объектной» сферы, таких, например, как работники офиса. При этом наблюдается ярко выраженный запрос в профессиональной среде программистов на практические исследования выгорания. На большинстве отечественных форумов профессиональных программистов и ИТ-сообществ активно обсуждаются психологические проблемы, которые возникают у этих специалистов в связи с выполнением профессиональной

деятельности. Программисты описывают случаи выгорания из собственной жизни и возможные способы выхода из такого состояния» [37].

Как указывают в своем исследовании В.А. Рудницкий, Е.И. Бараева, Т.Ю. Шлыкова и Е.А. Демьянчик: «Наиболее вероятной причиной наличия достаточно высокого процента сотрудников с симптомом эмоционального дефицита и симптома эмоциональной отстраненности служит специфика труда инженеров-программистов, а именно работа с компьютером, требующая минимального проявления эмоций, сопровождающаяся малым количеством общения с людьми. Симптомы неадекватного избирательного эмоционального реагирования и редукции профессиональных обязанностей могли появиться по причине высокой загруженности вследствие сжатых сроков выполнения проектов. Также они могли возникнуть вследствие чрезмерного контроля работы программистов со стороны менеджеров. Симптом эмоционально-нравственной дезориентации, вероятно, связан с узким кругом интересов и некоторой ограниченностью в мировоззрении, что могло возникнуть как следствие малого количества общения на работе и в жизни, сложности работы и необходимости изучения большого количества информации, часто в ущерб личной жизни и общению с людьми. Помимо прочего, одной из возможных причин наличия всех этих симптомов может служить отсутствие должного поощрения за профессиональные достижения» [47].

Основываясь на изложенном, мы считаем обоснованным обратиться к исследованию проблемы выгорания в профессиональной среде информационных технологий.

1.3 Теоретический анализ самоактуализации личности и осмысленности деятельности

Изучению понятия самоактуализации посвящено множество исследований отечественных и зарубежных ученых. В настоящей работе

подробнее будут рассмотрены труды К. Гольдштейна (K. Goldstein), А. Маслоу (A. Maslow), К. Роджерса (C. Rogers) и А.Н. Леонтьева.

К. Гольдштейн первым ввел термин «самоактуализация», давший определение самоактуализации как «фундаментальному организменному процессу, направленному на воплощение индивидуальных способностей личности, ее природы. Этот процесс управляется состоянием дефицита и никогда не может быть полностью завершен» [56].

В соответствии с теорией Гольдштейна, организм направлен на максимальную актуализацию заложенных в него возможностей и способностей, имеет тенденцию реализовать свою «природу». «Организм обладает определенными потенциями, и поэтому у него имеется потребность актуализировать, или реализовать их. Удовлетворение этой потребности представляет собой самоактуализацию организма. Этот процесс управляется состоянием дефицита и никогда не может быть полностью завершен. Он описывал также и возможность негативных последствий для организма, управляемого тенденцией самоактуализации» [61].

Позднее Гольдштейн отдает приоритет сущностной реализации человека, а не его биологической актуализации. Данная концепция стала основой представлений о самоактуализации в направлении гуманистической психологии, в том числе концепции Абрахама Маслоу, который поместил потребность в самоактуализации на верхний уровень иерархии потребностей, составляющих мотивационную сферу личности.

Маслоу, будучи учеником К. Гольдштейна, раскрыл понятие «самоактуализации» как «желания человека самоосуществиться, а именно его стремления стать тем, кем и чем он может быть». «Степень личностной самоактуализации относится к числу важнейших личностных и профессиональных качеств человека. Основоположник теории самоактуализации А. Маслоу охарактеризовал самоактуализацию как желание человека стать тем, кем он может стать. Человек, достигший этого уровня развития, добивается полного использования своих талантов, способностей и

потенциала личности. Самоактуализироваться – значит стать тем человеком, которым мы можем стать, достичь вершины нашего потенциала» [34].

А. Маслоу дает такое определение самоактуализации, как «такое развитие личности, которое освобождает человека от дефицита проблем роста и от невротических (или инфантильных, или воображаемых, или «ненужных», или «ненастоящих») проблем жизни. Так, что он может обратиться к «настоящим» проблемам жизни, и не только обратиться, но и устоять перед ними, и взяться за них. То есть самоактуализация – это не отсутствие проблем, но движение от преходящих или ненастоящих проблем к настоящим проблемам» [63].

Под самоактуализацией он понимал полное раскрытие потенциала человека, достижение им психологического здоровья и благополучия: «Самоактуализация – это непрерывная реализация потенциальных возможностей, способностей и талантов, как свершение своей миссии, или призвания, судьбы, как более полное познание и, стало быть, приятие своей собственной изначальной природы, как неустанное стремление к единству, интеграции, или внутренней синергии личности» [33]. А. Маслоу говорил: «Я представляю себе самоактуализировавшегося человека не как обычного человека, которому что-то добавлено, а как обычного человека, у которого ничто не отнято» [34].

В основе подхода А. Маслоу заложены такие понятия, как личностный рост и развитие. Маслоу, в противовес психоаналитическому и бихевиористскому подходу, считающих человека заложником собственных инстинктов или его окружения, главенствующую роль отводит активному творчеству человека, силе его саморазвития. А. Маслоу утверждает, что потребность в творчестве, духовном развитии, самоактуализации, дружбе и любви, стремление к альтруизму и взаимопомощи изначально заложены в человеке, и он не является носителем исключительно животных инстинктов [16].

Изучая выдающихся людей (Albert Einstein, Abraham Lincoln, Franklin Delano Roosevelt, Thomas Jefferson и прочих), Абрахам Маслоу сформулировал характеристики самоактуализирующейся личности. «Общий анализ данных позволил выявить наиболее целостные характеристики самоосуществляющихся личностей: более эффективное восприятие реальности и более комфортабельные отношения с ней; принятие (себя, других, природы); спонтанность, простота, естественность; центрированность на задаче (в отличие от центрированности на себе); некоторая отъединенность и потребность в уединении; автономия, независимость от культуры и среды; постоянная свежесть оценки; мистичность и опыт высших состояний; чувства сопричастности, единения с другими; более глубокие межличностные отношения; демократическая структура характера; различение средств и целей, добра и зла; философское, невраждебное чувство юмора; самоактуализирующееся творчество; сопротивление аккультурации, трансцендирование любой частой культуры» [20].

«Пути самоактуализации по Маслоу: самоактуализация означает полное, живое и бескорыстное переживание с полным сосредоточением и погруженностью. Это то время, когда «Я» реализует самое себя. Необходимо представить себе жизнь как процесс постоянного выбора. В каждый момент времени имеется выбор: продвижение или отступление. Либо движение к еще большей защите, безопасности, боязни, либо выбор продвижения и роста. Если выбирать развитие вместо страха несколько раз в день – столько же шагов будет проделано к самоактуализации. Само слово «самоактуализация» подразумевает наличие «Я», которое может актуализироваться; прислушаться к голосу импульса означает предоставление возможности этому «Я» проявляться. Большинство из нас чаще всего прислушиваются не к своему внутреннему голосу, а к целому хору голосов, среди которых можно расслышать и партию родственников, и государственного устройства, и вышестоящих лиц. Когда вы сомневаетесь в чем-то, старайтесь быть честными. Обращаться к самому себе, требуя ответа, – это значит взять на себя

ответственность. Для того чтобы высказать честное мнение, человек должен быть независимым от других, то есть быть нонконформистом. Самоактуализация – это процесс актуализации своих возможностей. Это, например, развитие умственных способностей посредством интеллектуальных занятий. Высшие переживания – это тоже моменты самоактуализации. Самоактуализирующиеся личности, с точки зрения А. Маслоу, максимально воплощают человеческую сущность: они непринужденны в поведении, у них преобладает деловая направленность, их отношения отличаются глубиной и демократичностью, независимостью и творческими проявлениями» [36].

«Одним из лидеров теории самоактуализации считается американский психолог Карл Рэнсом Роджерс, который выдвинул иную гипотезу о самореализации. Согласно Роджерсу, фундаментальным компонентом структуры личности является концепция собственного «Я», которая формируется на основе опыта взаимодействия с другими людьми. Роджерс назвал эту систему представлений «реальным Я». Человек, кроме того, склонен представлять себя в идеальном образе, видеть себя тем, чем ему хотелось бы стать в результате своих возможностей – это и есть «идеальное Я». К нему и стремится приблизиться «Я реальное». «Человек выбирает себя, пытается в самом сложном и часто трагическом мире стать самим собой – не куклой, не рабом, не машиной, но уникальным, индивидуальным Я». По мнению Роджерса, в каждом человеке есть потребность в самоутверждении, положительном отношении к себе. Человек хочет нравиться окружающим, которые что-то принимают в нем, а что-то – нет. В результате человек вынужден отказаться от какой-то части себя. Если возникает рассогласование между «Я реальным» и представлением человека о его «идеальном Я», то это становится источником тревоги и возникает желание уберечь свое «Я» от угрозы дезорганизации. Включаются механизмы психологической защиты, которые могут проявляться либо в виде искажения восприятия, либо

игнорирования опыта. Однако это не обеспечивает гармонизации личности и часто приводит к серьезной психологической дезадаптации.» [36].

Карл Роджерс ввел понятие «полноценно функционирующего человека», что по своему существу сходно с теорией самоактуализирующей личности А. Маслоу. «По мнению К. Роджерса, отвечая на вопросы «Кто я?» и «Как мне стать самим собой?», личность приобретает следующие качества: открытость всем составляющим своего организмического опыта; доверие к своему организму как инструменту чувственной жизни; внутренний локус оценки; способность участвовать в потоке непосредственно переживаемого опыта. Полноценно функционирующий человек переживает и использует свою свободу наиболее полно, обладает пониманием того, что целостный организм может быть мудрее, чем сознание, более способен переживать все свои чувства и меньше боится любого из них, более полно живет настоящим моментом. В качестве составляющих жизни полноценно функционирующего человека К. Роджерс выделяет способность к творчеству, проявляющуюся в адаптированности к изменяющимся окружающим условиям, фундаментальное доверие к человеческой природе, способность испытывать более широкий диапазон переживаний (от пугающих до удовлетворяющих)» [12].

«По мнению многих современных психологов стремление к самоактуализации является обобщенной характеристикой психологического здоровья личности. Низкая степень самоактуализации свидетельствует о существенных дефектах личностного развития, о депривации ряда базальных потребностей личности, о склонности личности к невротическим расстройствам, различным формам зависимого поведения и тому подобное» [25].

Советский психолог А.Н. Леонтьев отмечал преобладающее значение и важность личностных смыслов для психологического здоровья личности, подчеркивал, что личностные смыслы являются центром жизни человека. Леонтьев, основатель деятельностного подхода в психологии, считает, что

человек становится личностью в процессе деятельности (не исключительно трудовой, просто деятельности в общем смысле). А.Н. Леонтьев указывает на множество внешних факторов, влияющих на развитие и становление личности, Маслоу же говорит в основном о внутреннем содержании личности – о её саморазвитии, потребностях и так далее. Однако, оба ученых уделяют внимание мотивам и потребностям личности, их соотношениям и взаимоотношениям.

Большую роль в теории личности А.Н. Леонтьева играет осмысленность жизни и осмысленность деятельности, исследование феномена которой мы продолжим в данной работе.

Потребность в осмысленности своей деятельности, своего существования – одна из наиболее глубоких и сложных экзистенциальных проблем человека. Исследованием осмысленности деятельности занимались такие ученые как: Д.А. Леонтьев, К.В. Карпинский, Р.К. Махмутова, А.Г. Асмолов, В.С. Мухина, В.Э. Чудновский, В.В. Столин, А.А. Бодалев, В.А. Петровский и другие.

При исследовании вопроса осмысленности деятельности мы опирались на подход отечественной психологии, определяющей личностный смысл как «индивидуализированное отражение действительного отношения личности к тем объектам, ради которых разворачивается ее деятельность, осознаваемое как «значение-для-меня», усваиваемых субъектом безличных знаний о мире, включающих понятия, умения, действия и поступки, совершаемые людьми, социальные нормы, роли, ценности и идеалы» [45].

«Современные исследователи категории смысла Б.С. Братусь, Д.А. Леонтьев и другие показывают, что личностные смыслы представляют собой динамическую систему, находясь в определенной взаимосвязи. В этой связи под осмысленностью следует понимать сформированность системы личностных смыслов» [27].

Углубленным исследованием и построением единой общепсихологической теории смысла занимался Д.А. Леонтьев. Исследуя

происхождение смысла, функционирование его механизмов, его формы, Д.А. Леонтьев сформулировал смысловую сферу личности как «определенным образом организованную систему смысловых образований (структур) и связей между этими структурами, направленную на смысловую регуляцию целостной жизнедеятельности индивида во всех ее аспектах» [28].

К.В. Карпинский, характеризуя смысл жизни и смысл деятельности, определяет их как: «совокупность особенных по своему содержанию, обобщенных и относительно постоянных в масштабе жизни смысловых структур, составляющих центральное, самое высокое место в смысловой структуре личности и почти не зависящих от изменения разных жизненных обстоятельств. Определение Карпинского разнится с теорией смысла Д.А. Леонтьева, однако, оба ученых рассматривали смысл жизни довольно узко, сделав акцент на его принадлежность исключительно к смысловой сфере, без раскрытия его содержания. Ключевая мысль концепции этих ученых состоит в том, что смысл жизни для каждого человека уникален и формируется в течение всей жизни, он определяет общую направленность действий и стремлений человека, и его значение остается относительно стабильным на протяжении жизни» [22].

С.Л. Рубинштейн, на наш взгляд, предлагает более точный подход к рассмотрению вопросов, связанных с осмысленностью деятельности и смыслом жизни, полагая, что «смысл жизни связывается со смысловым анализом человеческого поведения, который появляется путем духовной жизни, и помогает узнать, что для человека значимо, как идет изменение акцентов, переосмысление ценностей человека. Человек, по мнению Рубинштейна, сам определяет это отношение» [46].

Стремление к самоактуализации, по К. Хорни, есть в каждом человеке, поскольку есть желание к развитию личности, в которой кроются способности и дарования [55]. Необходимо находить время для своих увлечений, которые позволят не только реализовать свой творческий потенциал, но и дадут возможность получать удовольствие от своих успехов без сравнения себя с

другими людьми. Сосредоточение внимания на своих ощущениях при занятии тем, что приносит удовлетворение, поможет понять человеку, как он управляет своими эмоциями.

Потенциальные возможности человека могут реализоваться, по мнению Л.М. Фридмана, при самоорганизации, способной стать эффективной в условиях автономного самоконтроля без помощи и стимула извне [10].

Как видим, понятия осмысленности деятельности и самоактуализации, достаточно объемны и сложны, однако, в трудах ученых, которые занимались исследованием этих понятий, всегда имеется соотношение самоактуализации с осмысленностью деятельности человека.

1.4 Теоретические аспекты взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности

Определить причины эмоционального выгорания важно, в первую очередь, для разработки мер по его предупреждению. Психологическая литература содержит множество исследований различных факторов, которые влияют на развитие выгорания, однако остается открытым вопрос о том, какие факторы являются основными, о первопричине возникновения феномена эмоционального выгорания – индивидуальных личностных характеристиках, либо факторах профессиональной деятельности или особенностей коммуникаций с партнерами (клиентами, коллегами, пациентами).

Исследуя влияние индивидуальных личностных характеристик на эмоциональное выгорание, некоторые ученые, например П. Торнтон, «исследовали взаимосвязь факторов: возраст, пол, семейное положение, стаж работы, уровень образования, стаж работы на данной должности, социальное происхождение. Однако оказалось, что они не связаны с уровнем выгорания» [52].

«А. Пайнс особое внимание уделял связи мотивации с «выгоранием». Он исследовал мотивы трудовой деятельности, включая чувство значимости на

рабочем месте, удовлетворенность заработной платой, самостоятельность, профессиональное развитие и уровень контроля со стороны руководства» [41]. «По результатам исследований А. Пайнс не обнаружил прямой связи между уровнем заработной платы и развитием синдрома эмоционального выгорания. Однако, ученый установил взаимосвязь между установкой на поддержку, неудовлетворенностью карьерой, профессиональным ростом и развитием синдрома. Также Пайнс выявил предрасположенность к возникновению синдрома у специалистов, которые испытывают недостаток самостоятельности» [58].

«Существует также мнение, что люди с рядом конкретных черт личности больше подвержены данному синдрому. Г. Фройденбергер характеризует подверженных синдрому выгорания, как «сочувствующих, мягких, гуманных, увлекающихся идеалистов, которые ориентированы на помощь другим, и интравертных, неустойчивых, фанатичных, пламенных людей». Е. Махер относит к этой категории людей склонных к авторитаризму и с низким уровнем эмпатии» [40].

Авторы двухфакторной модели эмоционального выгорания Д. Дирендонк и В. Шауфели, изучая профессиональное выгорание медицинских работников, выяснили, что основной предпосылкой возникновения данного феномена являются эмоционально насыщенные контакты. Это позволило сделать вывод, что выгорание – это психологический синдром эмоционального истощения, деперсонализации, снижение личных достижений, возникающий преимущественно у специалистов формата деятельности «человек-человек». Возникновение такой ситуации, по мнению авторов, вызвано некоторой несправедливостью в отношениях между «получающим» и «оказывающим» услугу, когда «получающий» услугу воспринимает и саму услугу, и самоотдачу «оказывающего» услугу как должное [9].

По мнению К. Маслач и М. Лейтер (M. Leiter) выгорание стоит рассматривать через призму соотношения личностных и ситуационных

факторов. «Ключевой мыслью подхода является то, что «выгорание это результат несоответствия между личностью и профессиональной деятельностью. И чем сильнее такое несоответствие, тем больше вероятности возникновения синдрома эмоционального выгорания. Выгорание авторы описывают как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности» [62].

К. Маслач и М. Лейтер обозначили основные несоответствия между профессиональной деятельностью и личностью:

- требования к работнику не соответствуют его возможностям и ресурсам. Повышенные требования к специалисту могут повлечь за собой снижение качества работы и качества коммуникации между работником и его коллегами;
- отсутствие достаточного вознаграждения за труд. Несоразмерность затрачиваемых усилий вознаграждению и мотивации является одной из самых частых причин эмоционального выгорания специалиста;
- несоответствие личности, стремящейся иметь достаточно самостоятельности, жесткому контролю со стороны работодателя. Специалист, желающий самостоятельно определять способы выполнения своей трудовой функции, ощущает бесполезность работы и отсутствие ответственности за нее, если руководство жестко регламентирует и контролирует рабочий процесс;
- личность, стремящаяся к признанию и определению самооценки в профессиональной деятельности через справедливость, подвержена эмоциональному выгоранию вследствие несправедливого отношения на работе;
- несоответствие личности и работы вследствие напряженной обстановки в коллективе. Синдром эмоционального выгорания активно прогрессирует при отсутствии позитивного общения с коллегами и контрагентами в профессиональной деятельности, при

наличии формального отношения, а в особенности, при наличии напряженной не решаемой конфликтной ситуации;

- этические несоответствия. Нарушение собственных принципов и этических норм приносят личности эмоциональные страдания и вызывают выгорание. Как пример – обман потребителей, к которому склоняет работодатель, навязывание товаров и услуг, обман, подлог и прочее [11].

Согласно данным исследования, проведенного в июне 2023 года Аналитическим центром НАФИ, ключевыми причинами выгорания опрошенные считают: «регулярный стресс на работе, нервное перенапряжение – 42%; неадекватная оценка результатов работы (снижение оценки, отсутствие обратной связи, отсутствие поддержки от начальства) – 31%; несоразмерность финансовой мотивации и затрачиваемых усилий на работе – 27%; рутинная работа, типичные задачи – 25%; конфликтные ситуации с руководством и коллегами – 22%; переработки, сверхурочная работа – 22%; отсутствие видимых результатов работы – 20%; непредсказуемый режим работы (срочные задачи, частая смена направлений работы) – 18%, отсутствие развития в профессии – 18%, отсутствие карьерного роста – 17%; продолжительный период работы в одной компании – 11%, строгий режим рабочего дня, санкции за опоздание – 10%» [44].

Исходя из изложенного, можно сделать вывод, что прогрессирование синдрома эмоционального выгорания связано как с особенностями личности человека, в том числе под воздействием факторов из вне, так и с внешними факторами окружающей среды и организацией профессиональной деятельности.

Ученые, исследующие эмоциональное выгорание, согласны в том, что эмоциональное выгорание специалиста проявляет себя не только в профессиональной сфере и трудовой деятельности. Его негативные последствия ощущаются в личной жизни человека и его взаимодействии с другими людьми, разочарование в профессиональной сфере, особенно в ключе

осмысленности деятельности и самоактуализирующейся личности негативно влияет на всю жизненную ситуацию в целом.

На наш взгляд, углубленное изучение проблемы взаимосвязи самоактуализации личности, в том числе осмысленности ее деятельности с эмоциональным выгоранием, позволит не только углубить наше понимание этого интересного феномена, но и определить основные направления практической работы по профилактике и коррекции выгорания.

В работе используются следующие методы и методики исследования и анализа данных:

- метод теоретического анализа;
- психодиагностические методы и методики:
- методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания», автор В.В. Бойко (1996),
- методика «Определение психического выгорания», автор А.А Рукавишников (2001),
- методика «Диагностика самоактуализации личности» (САМОАЛ) автор Эверетт Шостром в адаптации: А.В. Лазукина, Н.Ф. Калина (1998),
- тест смысложизненных ориентаций, СЖО/PIЛ бланк Дж. Крамбо, Л. Махолик (1964) в адаптации Д.А. Леонтьева (1988),
- опросник удовлетворенности работой, JSS Пол Спектор (1985);
- метод количественного и качественного анализа.

Теоретико-методологической основой исследования стали исследования эмоционального выгорания К. Маслач, В.В. Бойко, А. Пайнса, С. Джексона, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой, подход Д.А. Леонтьева, К. Гольдштейна. С.Л. Рубинштейна, А. Маслоу и К. Роджерса по вопросу осмысленности жизни и мотивации.

Таким образом, самоактуализация – процесс развития личности, направленный на максимальное раскрытие своего потенциала, осмысленность деятельности – это ощущение значимости и важности выполняемой работы

для себя и окружающих. Оба этих феномена могут способствовать снижению уровня эмоционального выгорания, так как они связаны с чувством удовлетворения от своей работы и осознанием ее значимости. Однако, не всегда эти феномены способны полностью предотвратить эмоциональное выгорание.

В настоящее время в научной психологической литературе феномен эмоционального выгорания широко и разнонаправленно исследован, определены модели синдрома эмоционального выгорания, факторы, влияющие на его развитие или снижение. Понятия самоактуализирующейся личности, осмысленности деятельности также освещены многими зарубежными и отечественными учеными.

Наиболее перспективными для дальнейшего изучения в обозначенных направлениях, на наш взгляд, являются подход В.В. Бойко к исследованию эмоционального выгорания, исследование смысложизненных ориентаций по Д.А. Леонтьеву, самоактуализации личности в аспекте подхода А. Маслоу с использованием методики диагностики респондентов по Э. Шострому.

На наш взгляд, развитие синдрома эмоционального выгорания имеет взаимосвязь с феноменами самоактуализации личности, смысложизненных ориентаций и осмысленности деятельности. «При эмоциональном выгорании для человека меняется система смыслов и ценностей, присущих личности, изменяется отношение специалиста к своим трудовым обязанностям и окружающим его людям вследствие того, что уровень психологического напряжения превышает ожидаемый результат, имеющий личную значимость для человека. То есть, чем менее выражена самоактуализация личности, тем вероятнее, реальнее и глубже синдром эмоционального выгорания или, чем менее выражены проявления синдрома эмоционального выгорания на каждой стадии, тем более выражена самоактуализация личности» [38]. Однако, в некоторых случаях, высокий уровень самоактуализации или осмысленности трудовой деятельности может привести к повышенной требовательности к себе и своим результатам, либо к неудовлетворенности специалистом уровнем

собственной самореализации («я не подхожу для этой работы», «я не на своем месте», «она бессмысленна»), что может стать источником дополнительного стресса и выгорания.

Таким образом, в ходе исследования необходимо эмпирическим путем выяснить насколько уровень самоактуализации личности и уровень осмысленности деятельности влияют на эмоциональное выгорание специалистов и как на эту взаимосвязь влияет удовлетворенность профессиональной деятельностью испытуемых. Здесь на наш взгляд, работу необходимо строить в разрезе подхода К. Маслоу и М. Лейтер о выгорании как результате несоответствия между личностью и профессиональной деятельностью.

Также следует обратить внимание на развитие феномена эмоционального выгорания именно специалистов в сфере информационных технологий, как одной из самых быстроразвивающихся отраслей экономики и профессиональной деятельности. Проводимое эмпирическое исследование позволит нам проанализировать взаимосвязь между эмоциональным выгоранием ИТ-специалистов, самоактуализацией и осмысленностью деятельности в разрезе специфики работы в ИТ-организации.

Выявленная взаимосвязь позволит разработать программы психологической профилактики и коррекции, направленные на различные аспекты самоактуализации, с учетом этапов и степени выраженности синдрома эмоционального выгорания.

2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности

2.1 Организация и методы исследования

Исследование проводилось на базе аккредитованной организации, осуществляющей деятельность в области информационных технологий, находящейся в городе Ставрополе.

Возраст компании с учетом правопреемства – 29 лет. Общая численность персонала – 115 человек. Компания занимает ведущее положение в отрасли на юге России. Основными направлениями деятельности являются:

- разработка программного обеспечения,
- адаптация и модификация собственного программного обеспечения и программного обеспечения сторонних разработчиков,
- сопровождение клиентов,
- продажа собственного программного обеспечения и программного обеспечения сторонних разработчиков,
- услуги по автоматизации учета и управления на предприятиях различных отраслей и любого масштаба.

Сотрудники работают в двух основных направлениях – проектном и направлении по сопровождению клиентов. Специфика работы сотрудников отдела сопровождения заключается в одновременной работе с большим количеством клиентов – в активном сопровождении находится около 1200 клиентов, взаимодействие с каждым клиентом осуществляется через нескольких контактных лиц. Сотрудники проектного отдела работают в составе проектной команды над конкретной задачей в установленные сроки. Также могут выполняться индивидуальные задачи вне проектной команды – например, разработка программного обеспечения или модернизация и адаптация разработанного ранее программного обеспечения. В целом, работа специалистов компании носит характер «человек-человек». Также, вне

зависимости от принадлежности к проектному офису или отделу сопровождения, задачи, выполняемые работниками, измеримы и ограничены по времени – должны быть выполнены строго к установленному руководством сроку.

Выборку составили 30 (тридцать) работников компании с высшим образованием, в возрасте от 25 до 45 лет, что согласно периодизации Э. Эриксона, относится к периоду «зрелость». Для периода зрелости (от 25 лет до 64 лет) характерно «чувство продуктивности против чувства инертности. На этой стадии человек, как никогда, стремится к продуктивности, развитию, творчеству либо, наоборот, к покою, стабильности и постоянству. В зависимости от выбора жизненной стратегии человека и того, что он выбирает, – либо саморазвитие личности в профессиональной и семейной сфере, либо стабильность и застой в собственной жизни» [57]. Трудовые функции сотрудников, принявших участие в исследовании, напрямую связаны с информационными технологиями (программисты, разработчики, сервис-инженеры, системные аналитики и методологи).

Исследование было проведено с использованием следующих методик.

Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания», автор В.В. Бойко (1996) [42].

«Методика диагностики уровня эмоционального выгорания личности В.В. Бойко состоит из 84 суждений, позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: напряжения, резистенции, истощения» [24]. В соответствии с ключом определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов выгорания и сумма показателей всех симптомов. «Предложенная методика дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания. Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9 и менее баллов – не сложившийся симптом, 10-15 баллов – складывающийся симптом, 16 и более – сложившийся. Симптомы

с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число» [24]. Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». «В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени: 36 и менее баллов – фаза не сформировалась; 37-60 баллов – фаза в стадии формирования; 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза. Оценивая смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции» [24].

Методика «Определение психического выгорания», автор А.А Рукавишников (2001).

Вторая методика, использованная нами, направлена на интегральную диагностику состояния эмоционального выгорания. «Содержательные характеристики шкал: психоэмоциональное истощение – процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности. Личностное отдаление – специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего

с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям. Профессиональная мотивация – уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми» [59].

Методика «Диагностика самоактуализации личности» (САМОАЛ) Эверетта Шострома в адаптации: А.В. Лазукина, Н.Ф. Калина (1998) [65].

Теоретический анализ, проведенный нами и описанный в первой главе работы, выявил, что на данный момент, «теория самоактуализации А. Маслоу входит в число наиболее популярных и влиятельных концепций современной психологии. Для каждого человека она может служить в качестве ориентира для личностного роста и развития. Зная уровень своего стремления к самоактуализации, личность всегда может более четко наметить стратегию жизненного пути и оценить успехи, мера которых, по словам А. Маслоу, «не столько расстояние до финиша, сколько промежутков, пройденный от момента старта». Первую попытку измерить уровень самоактуализации предпринял ученик Маслоу Э. Шострем, опубликовавший в 1963 г. опросник POI (Personal Orientation Inventory). В него вошли основные и дополнительные шкалы. К основным шкалам относятся: – временная шкала, измеряющая склонность человека к активной жизни в настоящем, не откладывая это на будущее и не пытаясь вернуться в прошлое; – шкала опоры или поддержки, измеряющая способность личности опираться на себя; а не на ожидания или оценки других людей. Дополнительные шкалы, измеряют такие качества, как самоуважение, спонтанность, бытийные ценности, позитивность взглядов на человеческую природу и др. В настоящее время в нашей стране существует два варианта адаптации опросника Э. Шострома: опросник САТ, или

«Самоактуализационный тест» (Л.Я. Гозман, Ю.Е. Алешина, М.В. Загика, М.В. Кроз), и САМОАЛ – второй вариант адаптации методики ROI, стандартизацию и психометрическую проверку которого провели Н.Е. Калина и А.В. Лазукин» [25]. В нашем исследовании мы используем второй вариант адаптации опросника.

Тест смысложизненных ориентаций, СЖО/PII бланк Дж. Крамбо, Л. Махолик в адаптации Д.А. Леонтьева [8].

«С помощью этого теста исследуются представления о будущей жизни по таким характеристикам, как наличие или отсутствие целей в будущем, осмысленность жизненной перспективы, интерес к жизни, удовлетворенность жизнью, представления о себе как об активной и сильной личности, самостоятельно принимающей решения и контролирующей свою жизнь» [8] (Локус контроля – Я). Субшкала «Локус контроля – жизнь» позволяет оценить веру в собственные силы и способность осуществлять контроль над жизненными обстоятельствами, принимать и реализовывать решения, касающиеся собственной жизни.

«Тест был разработан авторами на основе теории стремления к смыслу, предложенной В. Франклом. Согласно текущим данным, «Цель в жизни не имеет устойчивых связей с полом, возрастом, уровнем образования, IQ, верованиями или материальным благосостоянием. В. Франкл считает это подтверждением своего утверждения, что любой человек может найти смысл жизни» [26].

Опросник удовлетворенности работой, JSS Пол Спектор [66].

Является, на наш взгляд, одним из самых удобных и доступных для понимания со стороны респондентов опросником для изучения степени удовлетворенности работой как аспектом деятельности. Небольшое количество вопросов позволяет оценить удовлетворенность основными аспектами работы: зарплата, продвижение, руководство, дополнительные льготы и выплаты, зависимые вознаграждения, условия выполнения, коллеги,

характер работы и информирование. Автором этот опросник был разработан для сферы услуг, что, несомненно, подходит и для ИТ-компаний.

Таким образом, для проведения исследования были использованы психодиагностические методики, которые традиционно используются в практической работе психолога, обладают высокой степенью валидности, надежности, удобны в проведении и обработке результатов. Кроме этого, получаемые с помощью выбранных методик эмпирические данные могут быть подвергнуты количественному, качественному и статистическому анализу, что отвечает поставленным в исследовании эмпирическим задачам.

2.2 Анализ результатов исследования

Уровень эмоционального выгорания сотрудников был продиагностирован с использованием двух методик: методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко и методики «Определение психического выгорания» А.А Рукавишникова.

Исследование, проведенное по методике В.В. Бойко, выявило следующее: средние показатели по шкалам составили 32,17 баллов для фазы «Напряжение», 52,90 баллов для фазы «Резистенция» и 43,47 баллов для фазы «Истощение».

Симптомами для фазы «Напряжение» являются: I - переживание психотравмирующих обстоятельств; II - неудовлетворенность собой; III - «Загнанность в клетку»; IV - тревога и депрессия. Симптомы фазы «Резистенция»: I - неадекватное эмоциональное реагирование; II - эмоционально-нравственная дезориентация; III - расширение сферы экономии эмоций; IV - редукция профессиональных обязанностей. В фазе «Истощение» симптомы определены следующим образом: I - эмоциональный дефицит; II - эмоциональная отстраненность; III - личностная отстраненность (деперсонализация); IV - психосоматические и психовегетативные нарушения.

Данные по количеству баллов и процентам по каждой фазе представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Общие баллы по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

Фаза	I	II	III	IV	Общий балл	% респондентов
Напряжение	8,13	8,17	6,70	9,17	32,17	25,03
Резистенция	15,23	13,77	11,20	12,70	52,90	41,16
Истощение	9,27	12,67	10,93	10,60	43,47	33,82

Фаза «Напряжение» не сформировалась.

Фаза «Резистенция» находится в стадии формирования, так как полученные показатели расположены в диапазоне 37-60 баллов. Большая часть исследуемых находится именно в этой фазе выгорания, доминирующими симптомами которой являются неадекватное эмоциональное реагирование – 15,23 баллов, эмоционально-нравственная дезориентация – 13,77 баллов, расширение сферы экономии эмоций – 11,20 баллов и редукция профессиональных обязанностей с 12,70 баллами, соответственно. Полученные баллы свидетельствуют о том, что все симптомы в фазе резистенции еще не сложились, но находятся в стадии «складывающийся симптом».

Фаза «Истощение» тоже находится в стадии формирования. В фазе истощения находится 33,82% опрошенных. Доминирующим симптомом является эмоциональная отстраненность. Все симптомы за исключением «эмоционального дефицита», который не сложился, так как количество баллов по нему менее 10, также находятся в стадии «складывающийся симптом».

На рисунке 1 представлены средние значения в процентном соотношении с распределением по симптомам, полученные по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко.

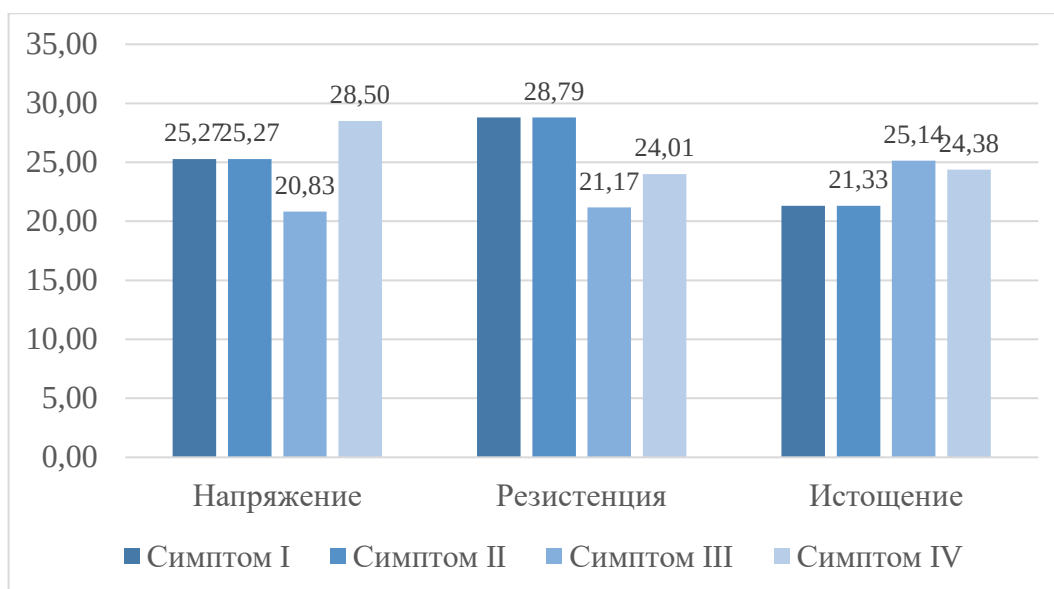


Рисунок 1 - средние значения в процентном соотношении, полученные по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

Исследование, проведенное по методике «Определение психического выгорания» А.А Рукавишникова, позволило определить следующее.

Общее количество баллов по шкале «Индекс психического выгорания» составило 81,77, что соответствует среднему значению показателя. Показатели по всем трем компонентам находятся в диапазоне средних значений (21-39 баллов). Данные по распределению баллов по компонентам представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие баллы по методике «Определение психического выгорания» А.А Рукавишникова

Компоненты выгорания	Психоэмоциональное истощение	Личностное отдаление	Снижение профессиональной мотивации	Индекс психического выгорания
Баллы	30,30	28,00	23,47	81,77

На рисунке 2 представлены средние значения в процентном соотношении, полученные по методике «Определение психического выгорания» А.А Рукавишникова.

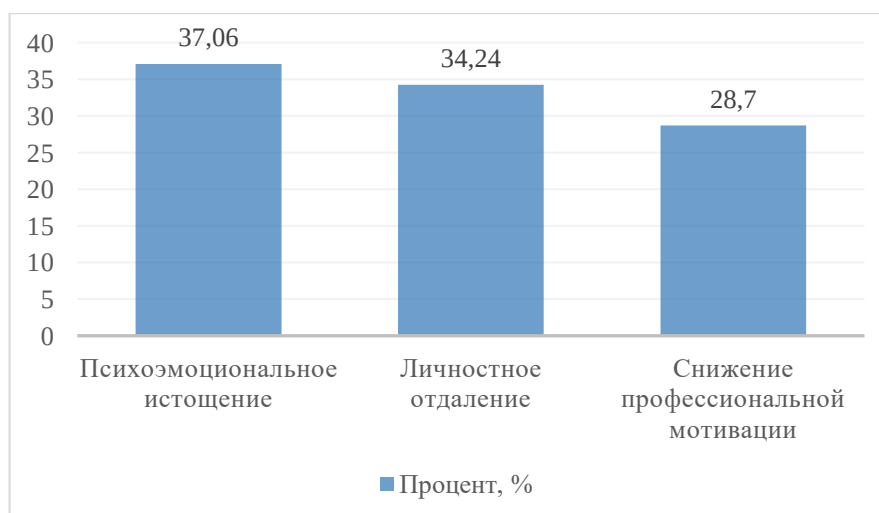


Рисунок 2 – Доля каждого компонента выгорания от общего числа, полученные по методике «Определение психического выгорания» А.А Рукавишникова

Измерить уровень самоактуализации респондентов позволило исследование, проведенное при помощи методики «Диагностика самоактуализации личности» (САМОАЛ) Эверетта Шострома в адаптации А.В. Лазукина, Н.Ф. Калина. Получены следующие среднегрупповые результаты, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Среднегрупповые баллы по методике «Диагностика самоактуализации личности»

Шкала	Показатель, баллы
Ориентация во времени	9,15
Ценности	7,20
Взгляд на природу человека	5,45
Потребность в познании	7,15
Креативность	7,13
Автономность	5,87
Спонтанность	5,97
Самопонимание	8,05
Аутосимпатия	6,53
Контактность	6,70
Гибкость в общении	7,15

Выраженность каждой шкалы в объеме всех показателей самоактуализации личности в процентном соотношении представлен на рисунке 3.

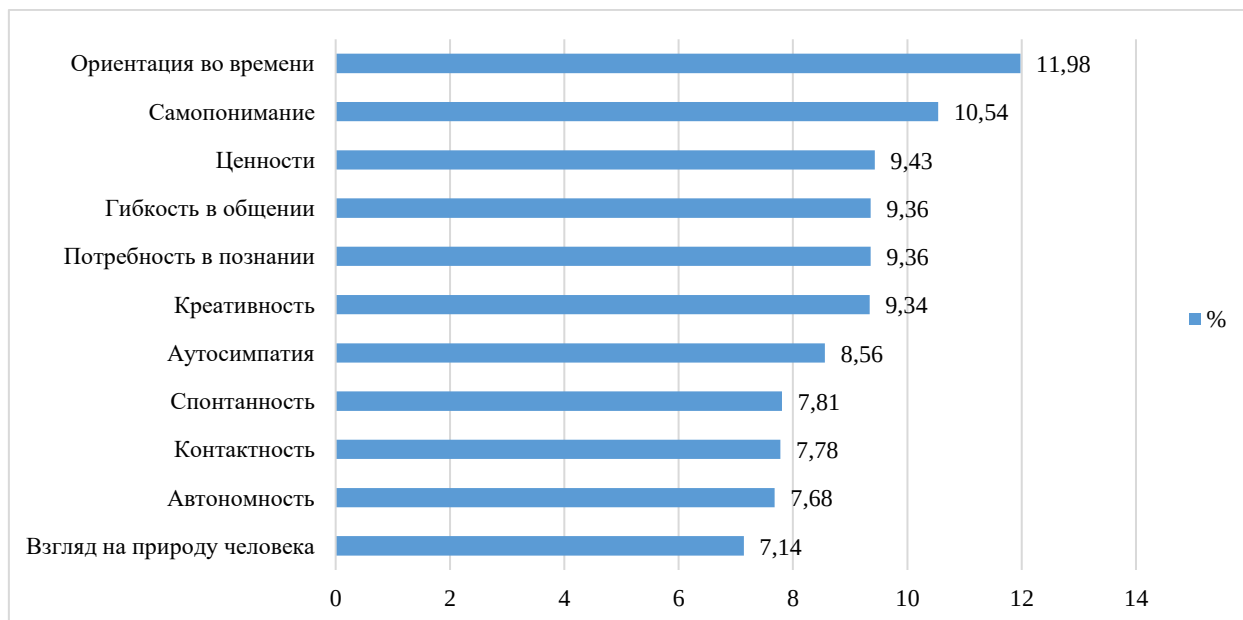


Рисунок 3 - Выраженность каждой шкалы в процентном соотношении по методике «Диагностика самоактуализации личности»

Самые высокие показатели выявлены по шкалам «Ориентация во времени», «Самопонимание», «Ценности», «Потребность в познании» и «Креативность».

Далее в таблице 4 представим данные, полученные по результатам теста смысложизненных ориентаций, СЖО/PII бланк Дж. Крамбо, Л. Махолик в адаптации Д.А. Леонтьева.

Таблица 4 – Средние баллы по результатам теста смысложизненных ориентаций

Наименование шкалы	Цели в жизни	Процесс жизни	Результативность жизни	Локус контроля «Я»,	Локус контроля «Жизнь»	Общий показатель
Показатель в баллах	32,90	29,00	26,43	21,60	32,20	104,77

В процентном соотношении большая часть респондентов ориентирована на жизненные цели и «Локус контроля – жизнь», или управляемость жизни. Наименьшие значения соответствуют показателю «Локус контроля – Я». Данные о процентном соотношении представлены на рисунке 4.

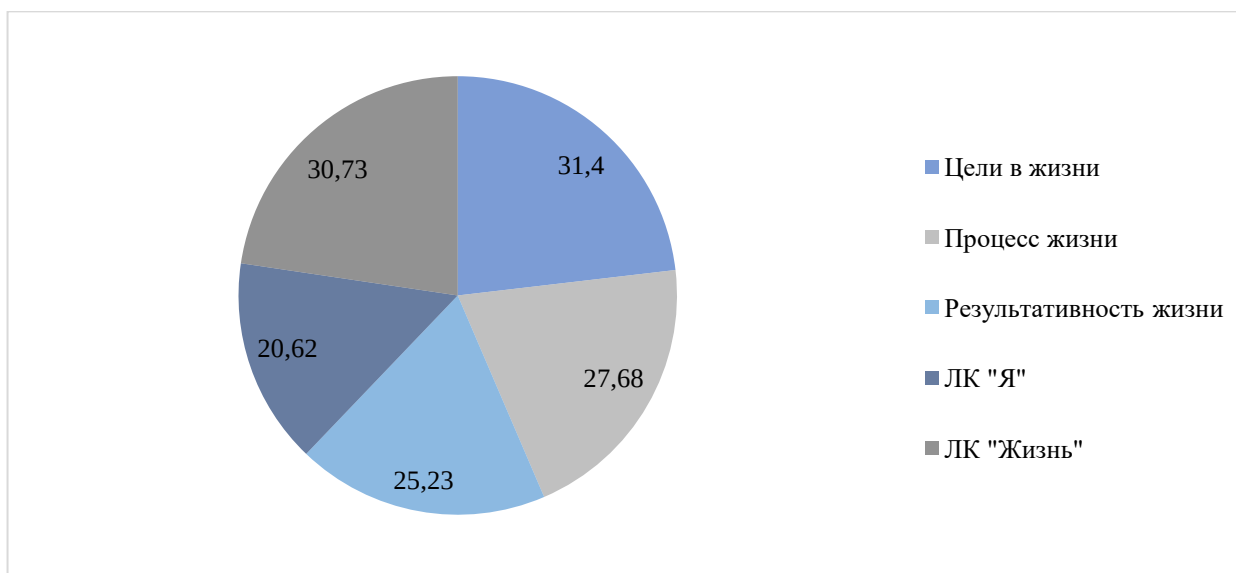


Рисунок 4 - Выраженность каждой шкалы в процентном соотношении по результатам теста смысловых ориентаций.

Степень удовлетворенности респондентов работой была изучена нами посредством опросника удовлетворенности работой авторства Пола Спектора. Средние значения по каждой шкале в баллах и значение, присвоенное на основании нахождения в диапазоне баллов, представлены в таблице 5. Для присвоения диапазонного значения баллы были округлены.

Таблица 5 – Средние баллы по опроснику удовлетворенности работой

Шкала	Характеристика	Показатель, баллы	Значение
Зарплата	Оплата и денежные компенсации	14	скорее не удовлетворен
Карьера	Возможности продвижения	15	частично удовлетворен
Руководство	Непосредственный руководитель	15	частично удовлетворен

Продолжение таблицы 5

Шкала	Характеристика	Показатель, баллы	Значение
Коллеги	Люди, с которыми работает сотрудник	15	частично удовлетворен
Дополнительные льготы	Денежные и не денежные выплаты сверх прямой зарплаты	14	скорее не удовлетворен
Зависимые вознаграждения	Благодарность, признание и денежные вознаграждения за хорошую работу	15	частично удовлетворен
Условия выполнения	Правила, процедуры и бюрократические препятствия	14	скорее не удовлетворен
Характер работы	Задачи, решаемые по работе	15	частично удовлетворен
Информирование	Коммуникация внутри организации	13	скорее не удовлетворен
Сводное значение	Все аспекты в целом	129	не вполне удовлетворены своей работой, удовлетворенность работой ниже среднего уровня

Наименьшую удовлетворенность респонденты показали по шкале «Информирование» (12,5 баллов), максимальная удовлетворенность была достигнута по шкалам «Характер работы» (15,33 балла) и «Карьера» (15,07 баллов).

Выраженность каждой шкалы показателей удовлетворенности работой представлена на рисунке 5.

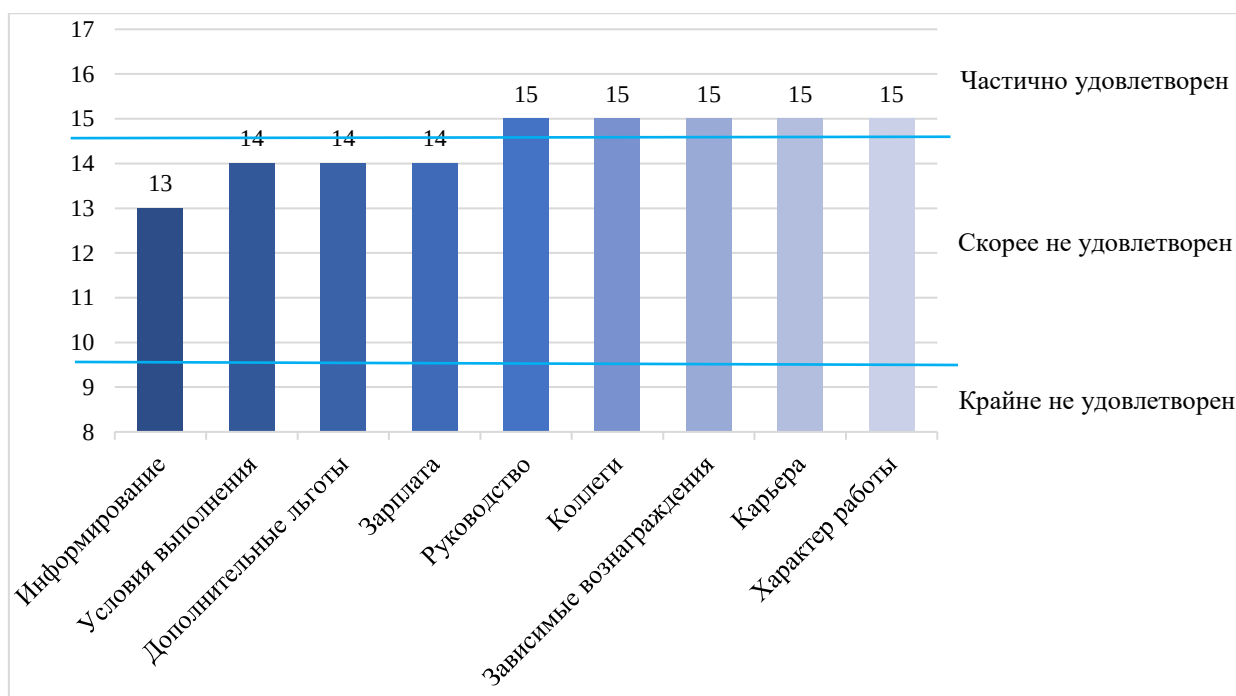


Рисунок 5 - Выраженность каждой шкалы показателей удовлетворенности работой по опроснику П. Спектора в баллах

Руководствуясь полученными данными, можно сделать вывод, что большая часть сотрудников находится в фазе резистенции (методика В.В. Бойко), индекс психического выгорания имеет среднее значение (методика А.А Рукавишникова). Полученные данные по всем пяти опросникам будут интерпретированы нами далее.

2.3 Интерпретация полученных результатов исследования

Результаты исследования эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» позволяют сделать выводы, о том, что у большинства специалистов исследуемой группы стадии профессионального выгорания полностью не сформированы. Они чувствуют себя довольно комфортно на рабочем месте, и, в целом, получают от работы положительные эмоции (фаза «напряжение» не сформирована на 75%), их отношения с окружающими редко вызывают раздражение и эмоциональные трудности (несформированность фазы «резистенции» –

58,8%), обычно специалисты проявляют эмпатию к клиентам и коллегам, выражая положительные эмоции (несформированность фазы «истощение» – 66,2%).

Однако, стоит отметить, что фазы «Резистенция» и «Истощение» находятся в стадии формирования.

41,16% респондентов находятся в фазе «Резистенции». Полученные баллы свидетельствуют о том, что все симптомы в фазе резистенции еще не сложились, но находятся в стадии «складывающийся симптом».

В фазе резистенции человек, испытывающий напряжение и тревогу, старается сопротивляться нарастающему стрессу и избегать факторов, способствующих обострению его тревожного напряжения, ограничивает эмоциональное реагирование. Человек бессознательно или осознанно стремится к психологическому комфорту, используя доступные ему способы. Формирование защиты происходит в таком случае на фоне следующих явлений (по порядку убывания баллов, полученных в результате исследования):

- неадекватное эмоциональное реагирование. Подразумевает под собой выборочную дистанцированность человека в рабочих контактах. Эмоциональная отдача происходит не для всех субъектов профессиональной деятельности, причем сам человек «перестает улавливать разницу между экономичным проявлением эмоций и неадекватным избирательным реагированием. Экономное проявление эмоций можно рассматривать как полезный навык, позволяющий использовать в общении с деловыми партнерами эмоции ограниченного спектра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий и спокойный тон, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичное выражение несогласия, отсутствие категоричности и грубости. Такой стиль общения свидетельствует о высоком профессионализме и оправдан, если не мешает интеллектуальной обработке информации, важной для

эффективности работы. Экономия эмоций не должна снижать понимание партнера, мешать принятию решений или отталкивать партнера» [43]. При необходимости специалист должен быть способен проявить вежливость, внимание и искреннее сочувствие. Однако, если специалист неадекватно ограничивает эмоциональную отдачу, выбирая, когда и на кого реагировать, это становится проблемой. Такой подход, основанный на личных предпочтениях, часто воспринимается как эмоциональная черствость и равнодушие, что может быть расценено как неуважение к личности партнера и перейти в сферу нравственных оценок;

- эмоционально-нравственная дезориентация. «Этот симптом усиливает неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером. У специалиста часто возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к человеку, он защищает свою стратегию, используя такие аргументы, как: «это не повод для переживаний», «такие люди не заслуживают хорошего отношения», «им не стоит сочувствовать», «почему я должен волноваться за всех». Подобные мысли и оценки явно указывают на то, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства» [4]. Ведь профессиональная деятельность, основанная на взаимодействии с людьми, не допускает исключений. Специалист не должен руководствоваться личными предпочтениями: «этого клиента обслужу быстро и хорошо, а этот пусть подождет и понервничает» [43];
- редукция профессиональных обязанностей. «Термин «редукция» означает упрощение. В профессиональной деятельности, связанной с активным общением с людьми, редукция проявляется в стремлении облегчить или сократить задачи, требующие эмоциональных усилий» [43]. Специалист обделяет клиента вниманием, общение сводится к шаблонному набору фраз, специалист не проявляет интереса к

проблеме клиента и не стремится сделать общение теплым и более личным;

- расширение сферы экономии эмоций. Симптом «отравления людьми». Такое проявление эмоционального выгорания возникает, когда эта форма защиты проявляется за пределами профессиональной сферы – в общении с близкими, друзьями и знакомыми [43]. То есть специалист настолько пресыщается контактами на работе, устает от ответов на вопросы, что не хочет общаться с близкими людьми. Специалист с данным симптомом может казаться замкнутым, раздраженным и даже иногда агрессивным.

33,82% опрошенных находятся в фазе «Истощение», которая также, как и фаза «Резистенция» находится в стадии формирования. Все симптомы за исключением «эмоционального дефицита», находятся в стадии «складывающийся симптом». Симптом «Эмоциональный дефицит» не сложился. Эта фаза выгорания отличается снижением общего уровня энергии и ослаблением нервной системы со следующими симптомами (по порядку убывания баллов, полученных в результате исследования):

- эмоциональная отстраненность. Данный симптом проявляет себя в том, что специалист практически полностью исключает эмоции из своей работы. Его почти ничего не волнует и не вызывает эмоциональной реакции, будь то положительные или отрицательные события. «Это не врожденный недостаток эмоциональной сферы и не признак жесткости, а приобретенная за годы работы с людьми эмоциональная защита. Специалист постепенно учится работать как автомат, без эмоций. Однако в других сферах жизни он испытывает полноценные эмоции» [4];
- личностная отстраненность (деперсонализация). Проявляется в разнообразных настроениях и действиях специалиста во время взаимодействия. В первую очередь, это выражается в полной или частичной утрате интереса к человеку, как к субъекту

- профессиональной деятельности. Он воспринимается как неодушевленный объект, с которым необходимо что-то делать. Проблемы и потребности этого объекта вызывают тягость, его присутствие и сам факт существования становятся неприятными [7];
- психосоматические и психовегетативные нарушения. «Как видно из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического состояния. Когда реакции переходят с эмоционального уровня на психосоматический, это указывает на то, что эмоциональная защита, известная как «выгорание», уже не справляется с нагрузками самостоятельно. В результате энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами человека. Таким образом, организм защищает себя от разрушительного воздействия эмоциональной энергии» [43].

Также стоит отметить, что 10% опрошенных «выгорели» – то есть показали наличие всех сформировавшихся фаз эмоционального выгорания одновременно. Фаза «Напряжение» полностью сформирована только у 13,33% респондентов. У 33,3% опрошенных полностью сформировалась фаза «Резистенция», фаза «Истощение» полностью сформирована у 20%. В то же время, 13,33% опрошенных показали полное отсутствие выгорания – у них не сформировалась ни одна из фаз выгорания.

На рисунке 6 показано процентное соотношение респондентов по стадиям формирования фаз эмоционального выгорания.

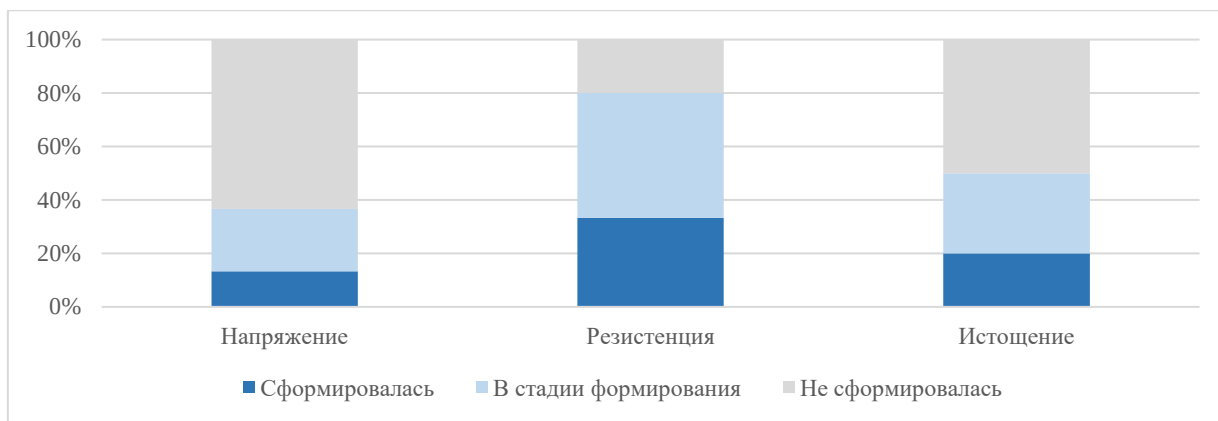


Рисунок 6 – Стадии формирования фаз эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко, % от общего числа респондентов

Исследование, проведенное нами по методике А.А Рукавишникова «Методика определения психического выгорания», позволило определить следующее: общее количество баллов по шкале «Индекс психического выгорания» составило 81,77, что соответствует среднему значению показателя. Показатели по всем трем компонентам выгорания находятся в диапазоне средних значений (21-39 баллов).

Далее приведем содержательный анализ по каждой из трех шкал.

Шкала «Психоэмоциональное истощение» – процесс истощения эмоциональных, физических и энергетических ресурсов специалиста, работающего с людьми. «Это истощение выражается в хронической эмоциональной и физической усталости, равнодушии и холодности к окружающим, сопровождаясь признаками депрессии и раздражительности» [59]. На межличностном уровне характерно умственное истощение, агрессивное поведение, раздражительность, усиленная восприимчивость к оценкам со стороны других. На личностном уровне – сниженная эмоциональная устойчивость, беспокойство. На мотивационном уровне характерно отсутствие желания идти на работу, стремление быстрее завершить рабочий день, склонность к прогулам.

Крайне высокий показатель по этой шкале имеют 6,67% респондентов, 16,67% имеют высокий показатель психоэмоционального истощения, 53,33%

– средний, 20% респондентов с низким уровнем психоэмоционального истощения и всего 3,33% с крайне низким.

Шкала «Личностное отдаление» – это особая форма социальной дезадаптации у специалиста, работающего с людьми. «Оно проявляется в сокращении числа контактов с окружающими, увеличении раздражительности и нетерпимости в общении, а также в негативном отношении к другим людям» [59]. На межличностном уровне характерно отсутствие желания общаться с людьми, циничное и негативное восприятие окружающих. На личностном уровне – критическое отношение к окружающим, отсутствие критичности в оценке себя и уверенность в собственной правоте. На мотивационном уровне характерно уменьшение вовлечённости в работу и заботы других людей, равнодушие к собственной карьере [48].

Крайне высокий показатель по этой шкале имеют 6,67% респондентов, 23,33% имеют высокий показатель личностного отдаления, 60% – средний, 6,67% респондентов с низким уровнем компонента личностного отдаления и всего 3,33% с крайне низким.

Шкала «Профессиональная мотивация» – это степень рабочей мотивации и энтузиазма в отношении работы, связанной с альтруистической деятельностью. «Состояние мотивационной сферы определяется такими показателями, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, а также самооценка профессиональной компетентности и успешности в работе с людьми» [59]. На межличностном уровне характерно недовольство работой и взаимоотношениями в коллективе. На личностном уровне – низкая самооценка, недовольство собой как специалистом, ощущение недостаточной профессиональной эффективности и результативности. На мотивационном уровне характерно уменьшение стремления к достижениям.

По данному компоненту психического выгорания специалисты имеют следующие показатели: крайне высокий показатель по этой шкале имеют 26,67% респондентов, 20% имеют высокий показатель снижения

профессиональной мотивации, 40% – средний, 10% респондентов с низким уровнем снижения профессиональной мотивации и 3,33% с крайне низким. Считаем, что при разработке рекомендаций стоит уделить внимание повышению уровня профессиональной мотивации сотрудников, т.к. уровень снижения мотивации заметно выше, чем остальные показатели по компонентам психического выгорания.

На рисунке 7 показано процентное соотношение респондентов по выраженности компонентов психического выгорания.

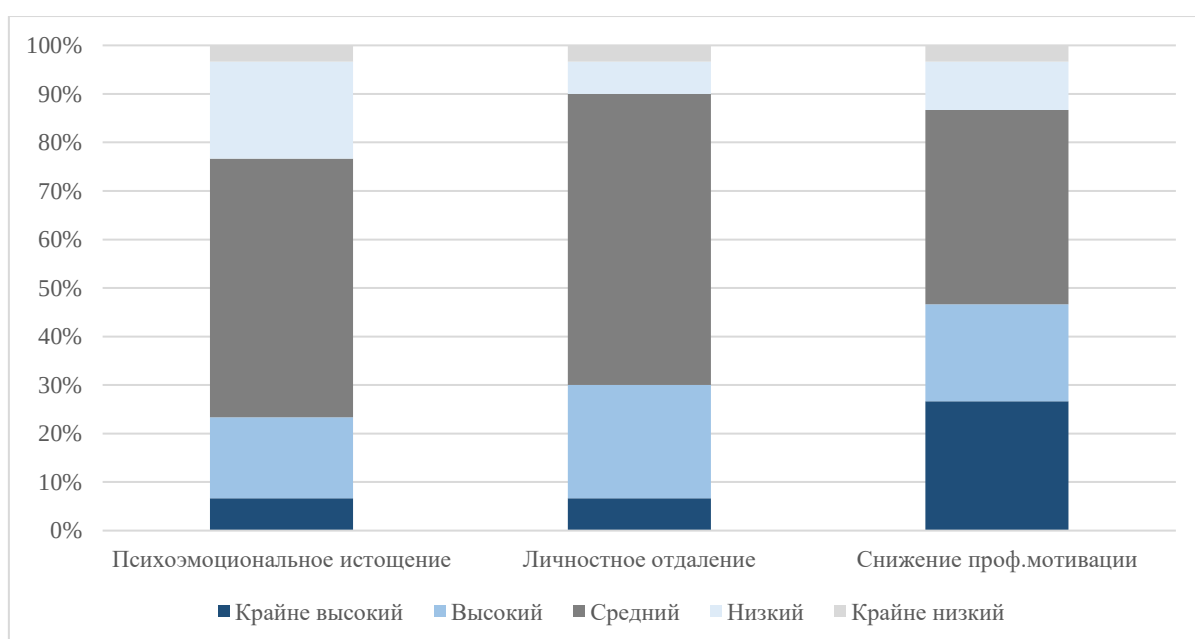


Рисунок 7 – Выраженность компонентов психического выгорания по методике А.А Рукавишникова, % от общего числа респондентов

Индекс психического выгорания – общий показатель, характеризующий выраженность психического выгорания специалиста как совокупности компонентов. Крайне высокий индекс психического выгорания имеют 16,67% респондентов, 30% имеют индекс психического выгорания «высокий», 40% – индекс «средний», 10% респондентов с низким индексом психического выгорания и всего 3,33% с крайне низким индексом.

На рисунке 8 показано процентное соотношение респондентов по нормам индекса психического выгорания.

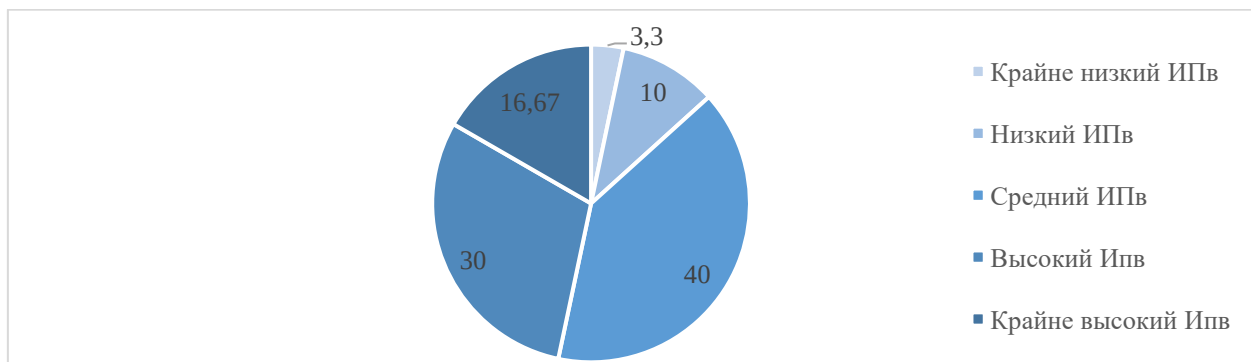


Рисунок 8 – Распределение показателей индекса психического выгорания по методике А.А Рукавишникова, % от общего числа респондентов

В целях определения чистоты взаимосвязи эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко и показателей психического выгорания по методике А.А Рукавишникова с результатами, полученными с использованием методик, освещаемыми нами в работе далее, нам потребовалось определить, имеется ли взаимосвязь уровня эмоционального выгорания с анкетными данными: полом, возрастом, стажем работы у данного работодателя, постоянством взаимодействия с рабочими партнерами (постоянно, скорее да, скорее нет, нет) и форматом работы (в офисе, удаленно, в смешанном формате).

При проведении анализа нам не удалось выявить статистически значимых различий.

К аналогичным выводам пришли в своем исследовании О.И. Муравьева и К.В. Козлова, установившие, что «у программистов наибольший вклад в выгорание вносит именно компонент редукции личных достижений вне зависимости от возраста и стажа работы» [37].

Таким образом, можно сделать вывод, что уровень эмоционального выгорания, выявленный по методике В.В. Бойко и индекс психического выгорания, определенный согласно методике А.А Рукавишникова, не имеют корреляционной связи с анкетными данными: полом, возрастом, стажем работы у данного работодателя, постоянством взаимодействия с рабочими

партнерами (постоянно, скорее да, скорее нет, нет) и форматом работы (в офисе, удаленно, в смешанном формате).

Исследование, проведенное при помощи методики «Диагностика самоактуализации личности» Эверетта Шострома в адаптации А.В. Лазукина и Н.Ф. Калина показало следующее. Баллы были нами переведены в проценты, после чего, была проведена интерпретация теста в соответствии со следующими показателями: 0%-20% - низкий тестовый показатель; 21%-40% - пониженный тестовый показатель; 41%-60% - средний тестовый показатель; 61%-80% - повышенный тестовый показатель; 81%-100% - высокий тестовый показатель.

У 70% респондентов отсутствуют сниженные тестовые показатели хотя бы по одной из шкал, что, в целом, свидетельствует о достаточно высоком или среднем уровне самоактуализации респондентов. Также в выборке отсутствуют респонденты, набравшие высокие тестовые показатели по всем шкалам, что может указывать на честность респондентов и их желание дать реальные, а не социально приемлемые ответы.

Шкала ориентации во времени: именно по данной шкале респондентами было набрано максимальное количество баллов: 3,33% респондентов - низкий показатель, 3,33% - пониженный тестовый показатель, 26,66% - средний показатель, 46,66% - повышенный и 20% - высокий тестовый показателем. Эта шкала отражает, «насколько человек живет в настоящем, не откладывая жизнь на потом и не прячась в прошлом. Высокие показатели характерны для тех, кто ценит жизнь «здесь и сейчас» и умеет наслаждаться текущим моментом, не сравнивая его с прошлыми радостями и не обесценивая ожиданием будущих успехов. Низкие результаты свойственны людям, которые чрезмерно заиклены на прошлых переживаниях, чрезмерно стремятся к успеху, мнительны и не уверены в себе» [51].

Шкала ценностей. Респонденты показали следующие результаты: 0% – низкий, 13,33% – пониженный показатель, 46,66% – средний, 36,66% – повышенный и 3,33% – высокий показатель. «Высокий балл по этой шкале

указывает на то, что человек придерживается ценностей самоактуализирующейся личности, таких как истина, добро, красота, целостность, жизненность, уникальность, совершенство, достижения, справедливость, порядок, простота, легкость, игра и самодостаточность. Предпочтение этих ценностей свидетельствует о стремлении к гармоничной жизни и здоровым отношениям с окружающими, без желания манипулировать ими в своих интересах» [51].

«Взгляд на природу человека может быть положительным (высокая оценка) или отрицательным (низкая). Эта шкала измеряет веру в людей и в безграничные возможности человека. Высокий балл по этой шкале можно рассматривать как прочную основу для искренних и гармоничных отношений, естественной симпатии и доверия к людям, честности, непредвзятости и доброжелательности» [51]. Показатели опрошенных распределились следующим образом: 6,66% – низкий, 50% – пониженный показатель, 33,33% – средний, 10% – повышенный показатель. Высокого показателя по шкале «взгляд на природу человека» нет ни у одного человека. В целом, по данной шкале набрано минимальное количество баллов, что позволяет сделать вывод о негативном взгляде большинства респондентов на природу человека, низком уровне веры в людей и способности человека.

«Высокая потребность в познании свойственна самоактуализирующейся личности, всегда открытой новым впечатлениям. Эта шкала оценивает способность к бытийному познанию – бескорыстному стремлению к новому, интересу к объектам, не связанному напрямую с удовлетворением каких-либо потребностей. Такое познание более точно и эффективно, так как его процесс не искажается желаниями и влечениями, и человек не склонен судить, оценивать и сравнивать других. Он видит реальность такой, какая она есть, и ценит её» [51]. По шкале «Потребность в познании» 3,33% респондентов с низким показателем, 23,33% с пониженным, 46,66% – средним тестовым показателем, 26,66% – повышенным показателем. Респондентов с высоким показателем по данной шкале нет.

Креативность, или стремление к творчеству, является неотъемлемой частью самоактуализации и может быть описана как творческий подход к жизни. Всего лишь 3,33% респондентов имеют низкий показатель креативности и 20% – пониженный. 30% – средний уровень, 43,33% – повышенный уровень и 3,33% – высокий уровень показателя креативности.

Автономность, по мнению многих гуманистических психологов, считается основным показателем психического здоровья, целостности и полноты личности. Самоактуализирующаяся личность обладает автономией, независимостью и свободой, но это не подразумевает отчуждения и одиночества [51]. Баллы респондентов по шкале «автономность» являются одними из самых низких относительно других шкал опросника. Это может свидетельствовать о большом влиянии мнения извне, ориентированности на мнение окружающих, боязнь осуждения и стремление к одобрению. 10% опрошенных имеют низкий показатель, 30% – пониженный, 43,33% – средний показатель, 13,33% – повышенный и 3,33% – высокий показатель автономности.

«Спонтанность – это качество, которое возникает из уверенности в себе и доверия к окружающему миру, характерных для самоактуализировавшихся людей. Высокий уровень спонтанности указывает на то, что самоактуализация стала образом жизни, а не просто мечтой или стремлением. Способность к спонтанному поведению может быть подавлена культурными нормами, и в чистом виде она проявляется у маленьких детей. Спонтанность связана с такими ценностями, как свобода, естественность, игра и легкость без усилий. Пониженный показатель по данной шкале может говорить о высокой степени озабоченности общественными и культурными нормами» [51]. Средний балл по шкале спонтанности, как и по шкале автономности, также не высок. 6,66% опрошенных с низким показателем спонтанности, 43,33% – с пониженным, 26,66% – средним показателем, 23,33% – с повышенным, 0% с высоким показателем спонтанности.

Самопонимание. Высокий балл по этой шкале указывает на чувствительность и осознание человеком своих желаний и потребностей. «Такие люди не используют психологическую защиту, которая отделяет их от собственной сущности, и не склонны заменять свои вкусы и оценки внешними социальными стандартами. Обычно показатели по шкалам самопонимания, спонтанности и аутосимпатии взаимосвязаны. Низкий балл по шкале самопонимания характерен для неуверенных людей, которые ориентируются на мнение окружающих» [51]. Средний балл по данной шкале показывает достаточно высокий уровень самопонимания респондентов: всего лишь 3,33% респондентов имеют низкий показатель самопонимания и 20% – пониженный, 26,66% – средний уровень, 43,33% – повышенный уровень и 6,66% – высокий уровень показателя самопонимания.

«Аутосимпатия является естественной основой психического здоровья и целостности личности. Люди с низкими показателями часто бывают невротичными, тревожными и неуверенными в себе. Аутосимпатия не подразумевает бездумного самодовольства или не критичного восприятия себя; это осознанная позитивная Я-концепция, которая служит источником стабильной и адекватной самооценки» [51]. Среди респондентов показатели по шкале аутоимпатии распределились следующим образом: 13,33% – низкий показатель, 6,66% – пониженный, 56,66% – средний уровень, 13,33% – повышенный и 10% – высокий показатель аутоимпатии.

«Шкала контактности оценивает общительность человека и его способность устанавливать прочные и доброжелательные отношения с окружающими. В вопроснике САМОАЛ контактность рассматривается не как уровень коммуникативных навыков или умение эффективно общаться, а как общая склонность к взаимовыгодным и приятным взаимодействиям с другими людьми, что является необходимой основой для синергетической установки личности» [13]. Всего 3,33% респондентов показали низкий уровень контактности, 33,33% – пониженный, 40% – средний, 23,33% – повышенный

уровень контактности. Высокого показателя по шкале контактности нет ни у одного из опрошенных.

Шкала гибкости в общении «отражает наличие или отсутствие социальных стереотипов и способность к адекватному самовыражению в общении. Низкие показатели характерны для ригидных людей, неуверенных в своей социальной привлекательности и в том, что они интересны собеседнику и могут приносить удовольствие в общении. Высокие показатели указывают на аутентичное взаимодействие с окружающими и способность к самораскрытию. Люди с высокими оценками по этой шкале ориентированы на личностное общение, избегают фальши и манипуляций, и не путают самораскрытие с самопредъявлением как стратегией управления впечатлением» [23]. Исследование показало следующее: 0% респондентов с низким уровнем гибкости в общении, 20% – с пониженным, 60% со средним показателем, 16,66% – повышенным и 3,33% с высоким уровнем гибкости в общении.

На рисунке 9 представлено распределение показателей респондентов по каждой шкале методики «Диагностика самоактуализации личности».

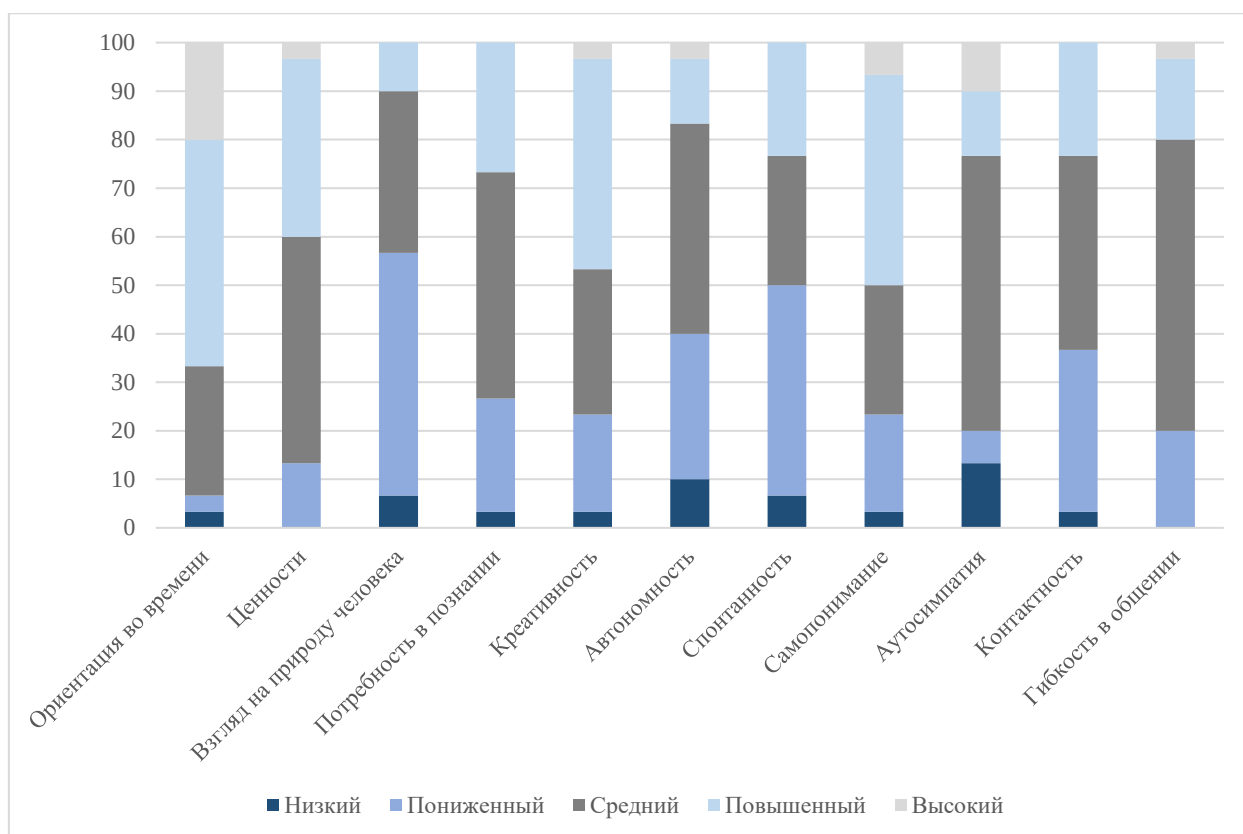


Рисунок 9 – Распределение показателей самоактуализации личности по шкалам по методике Э. Шострома, % от общего числа респондентов

Анализ осмысленности деятельности специалистов проводился с использованием теста смысловых ориентаций Дж. Крамбо, Л. Махолик в адаптации Д.А. Леонтьева. Определение составляющих смысла жизни происходило на двух уровнях:

- смысловые ориентации – цели в жизни (переживание индивидом онтологической значимости жизни), эмоциональная насыщенность жизни и удовлетворённость самореализацией;
- локус контроля – (интернальный), отражающий уверенность в способности влиять на ход собственной жизни, самостоятельно осуществлять жизненный выбор. Сами смысловые ориентации «соотносятся с тремя составляющими жизнедеятельности и временными ориентациями жизни: целью (будущим), процессом (настоящим), результатом (прошлым). Цель подразумевает «цели жизни» в определенной системе ценностей,

процесс – эмоциональная насыщенность жизни; результат – удовлетворённость самореализацией» [53].

Автор предписывает разделить интерпретацию результатов по половому признаку. В таблице представлены показатели уровня выраженности смысловых ориентаций у специалистов-мужчин (средние значения).

Таблица 6 – показатели уровня выраженности смысловых ориентаций у специалистов-мужчин

Шкала	Среднее значение	Стандартные отклонения	Фактические данные			Вывод
			Мода	Медиана	Среднее	
1 - Цели	32,90	5,92	34	36	36,67	норма
2 - Процесс	31,09	4,44	35	35	31,11	норма
3 - Результат	25,46	4,30	30	28	28,33	норма
4 - ЛК-Я	21,13	3,85	24	24	22,33	норма
5 - ЛК-жизнь	30,14	5,80	35	35	34,56	норма
Общий показатель ОЖ	103,10	15,03	116	119	109,89	норма

Как видим, все значения находятся в пределах нормы.

В таблице 7 представлены показатели уровня выраженности смысловых ориентаций у специалистов женского пола (средние значения).

Таблица 7 – показатели уровня выраженности смысловых ориентаций у специалистов-женщин

Шкала	Среднее значение	Стандартные отклонения	Фактические данные			Вывод
			Мода	Медиана	Среднее	
1- Цели	29,38	6,24	33	32	31,29	норма
2 - Процесс	28,80	6,14	28	28	28,10	норма
3 - Результат	23,30	4,95	27	26	25,62	норма
4 - ЛК-Я	18,58	4,30	20	21	21,29	норма
5 - ЛК-жизнь	28,70	6,10	29	31	31,19	норма
Общий показатель ОЖ	95,76	16,54	100	100	102,57	норма

Значения средних показателей по всем шкалам находятся в норме и у сотрудников женского пола.

Исследование по шкале «Цели в жизни» показало, что у 13,33% сотрудников показатели ниже нормы, у 50% – в пределах нормы и у 36,66% – выше нормы. Баллы по этой шкале отражают наличие или отсутствие у испытуемого будущих целей, которые придают жизни смысл, направление и временную перспективу. Низкие баллы указывают на человека, сосредоточенного на настоящем или прошлом, даже если общий уровень качества жизни высок. В то же время высокие баллы могут свидетельствовать не только о целеустремленности, но и о склонности к прожектерству, когда планы не имеют реальной основы в настоящем и не подкреплены личной ответственностью за их выполнение.

Процесс жизни, или интерес и эмоциональная насыщенность жизни. 23,33% сотрудников имеют пониженные показатели по данной субшкале, 16,66% – повышенные показатели. Остальные 60% – в границах нормы. «Содержание этой шкалы соответствует известной теории, что единственный смысл жизни заключается в самом процессе жизни. Этот показатель отражает, воспринимает ли испытуемый свою жизнь как интересную, эмоционально насыщенную и значимую. Низкие баллы указывают на неудовлетворенность текущей жизнью, однако воспоминания о прошлом или устремленность в будущее могут придавать ей полноценный смысл» [39].

Результативность жизни, или удовлетворенность самореализацией. Баллы по этой шкале показывают, как человек оценивает прожитый этап жизни, и насколько он считает его продуктивным и значимым. Низкие баллы указывают на неудовлетворенность прожитым периодом 13,33% опрошенных имеют показатели ниже нормы, 36,6% – выше нормы и 50% опрошенных находятся в границах нормы.

Локус контроля – Я (Я – хозяин жизни). Высокие баллы свидетельствуют о восприятии себя как сильной личности, обладающей свободой выбора для построения жизни в соответствии со своими целями и

представлениями о ее смысле. Низкие баллы также отражают недостаток веры в свои способности контролировать события своей жизни. Среди респондентов показатели распределились следующим образом: 10% – ниже нормы, 36,66% – выше нормы, 53,33% – в пределах нормы.

Локус контроля – жизнь, или управляемость жизни. Всего 6,66% имеют показатели ниже нормы, 26,66% – выше нормы, 66,66% – в границах нормы. «Высокие баллы отражают уверенность в способности контролировать свою жизнь, свободно принимать решения и реализовывать их. Низкие баллы указывают на фатализм и убежденность в том, что жизнь не поддается сознательному контролю, свобода выбора иллюзорна, и нет смысла планировать будущее» [8].

Общий показатель осмысленности жизни в большинстве своем находится в границах нормы или повышен: 50% – норма, 36,66% – выше нормы и всего 13,33% респондентов имеют показатель ниже нормы.

На рисунке 10 показано распределение показателей по каждой субшкале относительно границ нормы.

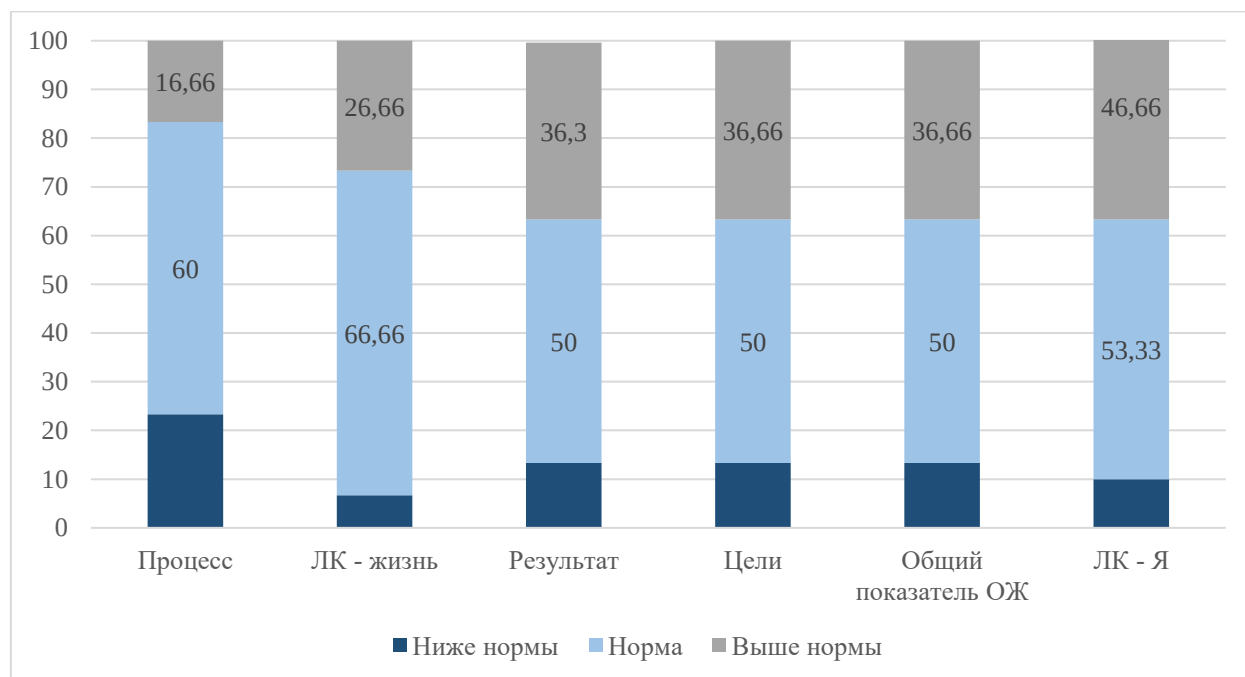


Рисунок 10 – Распределение показателей осмысленности жизни по субшкалам, % от общего числа респондентов

Удовлетворенность трудовой деятельностью специалистов, как показателем ее осмысленности, была исследована нами при помощи опросника удовлетворенности работой JSS Пола Спектора. Полученные данные демонстрируют следующее.

Шкала «Заплата». Оплатой и денежными компенсациями частично удовлетворены 53,33% респондентов, остальные 46,66% – частично не удовлетворены. Специалистов, полностью удовлетворенных данным аспектом трудовой деятельности, нет, равно как и специалистов крайне неудовлетворенных оплатой труда. Низкую оценку респондентов получил вопрос «Я чувствую, что меня не очень-то ценят, судя по моей зарплате», что в совокупности с оценкой по остальным вопросам, позволяет сделать вывод о том, что специалист считает, что в целом в компании нормальный уровень заработной платы, но выполняемые конкретно им задачи и затрачиваемые усилия должны вознаграждаться лучшим образом, чем на данный момент.

Шкала «Карьера». Возможностями продвижения на работе частично удовлетворены 56,66% респондентов, остальные 43,33% частично не удовлетворены. Специалистов, полностью удовлетворенных карьерными возможностями, нет. Специалистов крайне неудовлетворенных возможностями продвижения по работе также нет.

Своим непосредственным руководителем (шкала «Руководство») частично удовлетворены 63,33% опрошенных, скорее не удовлетворены – 36,66%. Крайних значений удовлетворенности или неудовлетворенности респонденты не показали. Самый низкий балл по всему опроснику набрал вопрос «Мой руководитель ко мне несправедлив». Учитывая, что в целом, шкала «Руководитель» показывает средние баллы относительно других шкал, а также, что вопрос о компетентности руководителя набрал максимальные баллы, стоит обратить внимание на коммуникации специалистов с непосредственным руководителем. Учитывая высокий балл удовлетворенности компетентностью руководителя в совокупности с низкими

баллами по шкале «Информирование» стоит оценить качество постановки задач и обратной связи.

Шкала «Дополнительные льготы». Денежными выплатами сверх прямой зарплаты и не денежными вознаграждениями скорее не удовлетворены 66,66% опрошенных, 30% – частично удовлетворены и 3,33% – полностью удовлетворены. Крайне неудовлетворенных нет. Низкую оценку сотрудников получил вопрос «Я не доволен соц. пакетом и/или бонусами, которые я получаю», что позволяет сделать вывод о желании работника иметь дополнительные бонусы от работы в компании (например: дополнительное медицинское страхование, компенсация обедов и транспортных расходов, компенсация расходов на связь и прочее).

Благодарностью, признанием и денежными вознаграждениями за хорошую работу (шкала «Зависимые вознаграждения») скорее не удовлетворены 50% опрошенных сотрудников, 46,66% – частично удовлетворены и 3,33% – полностью удовлетворены. Крайне неудовлетворенных нет. Ответы на вопросы по данной шкале однородны.

Условиями выполнения работы, куда входят правила, процедуры и бюрократические препятствия, крайне не удовлетворены 3,33% респондентов, скорее не удовлетворены 53,33% и частично удовлетворены 43,33% опрошенных. Полностью удовлетворенных данным аспектом работы нет. Стоит отметить, что низкий показатель удовлетворенности продемонстрирован работниками по вопросам «У меня слишком много бумажной волокиты» и «Многие наши правила и процедуры мешают хорошо выполнять работу», что может свидетельствовать о бюрократии в определенных процессах, либо о недостаточном понимании специалистами этих процессов.

Шкала «Коллеги». По данной шкале оценивается удовлетворенность респондента людьми, с которыми он работает. Так, полностью не удовлетворенных данным показателем нет, скорее не удовлетворенных – 43,33%, частично удовлетворенных – 56,66%. Полного удовлетворения

данным направлением опрошенные не показали. Респонденты ответили, что им нравятся люди, с которыми они работают и им нравится быть среди коллег. Однако, уровень удовлетворенности по этой шкале понизился, в основном, из-за негативных оценок по вопросу «На работе слишком много споров и ругани». Негативная оценка коммуникации в совокупности с низкими баллами по шкале «Информирование» предполагает, что стоит оценить качество взаимодействия коллег по рабочим вопросам и порядок построения и/или исполнения бизнес-процессов.

Характером работы (трудовыми задачами) скорее не удовлетворены 43,33% опрошенных, скорее удовлетворены – 56,66%. Крайних значений удовлетворенности или неудовлетворенности респондентов не выявлено. Респонденты отметили, что иногда им кажется, что работа не имеет смысла.

Шкала «Информирование». Коммуникациями внутри организации крайне не удовлетворены 6,66% респондентов, что является максимальным показателем крайней неудовлетворенности относительно всех шкал опросника. Скорее не удовлетворены 76,66% опрошенных и только 16,66% показали частичную удовлетворенность. Сотрудников, полностью удовлетворенных данным аспектом трудовой деятельности, нет. Также стоит отметить, что низкие баллы набраны при ответе респондентов на вопрос «Мне не совсем ясны цели нашей организации». Негативные оценки даны потере смысла в работе и неясности целей организации, что отсылает к потребности работников в информировании о миссии, целях и ценности компании и труда каждого сотрудника.

Сводное значение удовлетворенностью работой, как всеми вышеперечисленными аспектами, показывает, что 60% опрошенных скорее не удовлетворены своей работой и 40% скорее удовлетворены. Полного удовлетворения или крайнего неудовлетворения респонденты не показали.

На рисунке 11 показано распределение уровня удовлетворенности работой по каждой шкале.

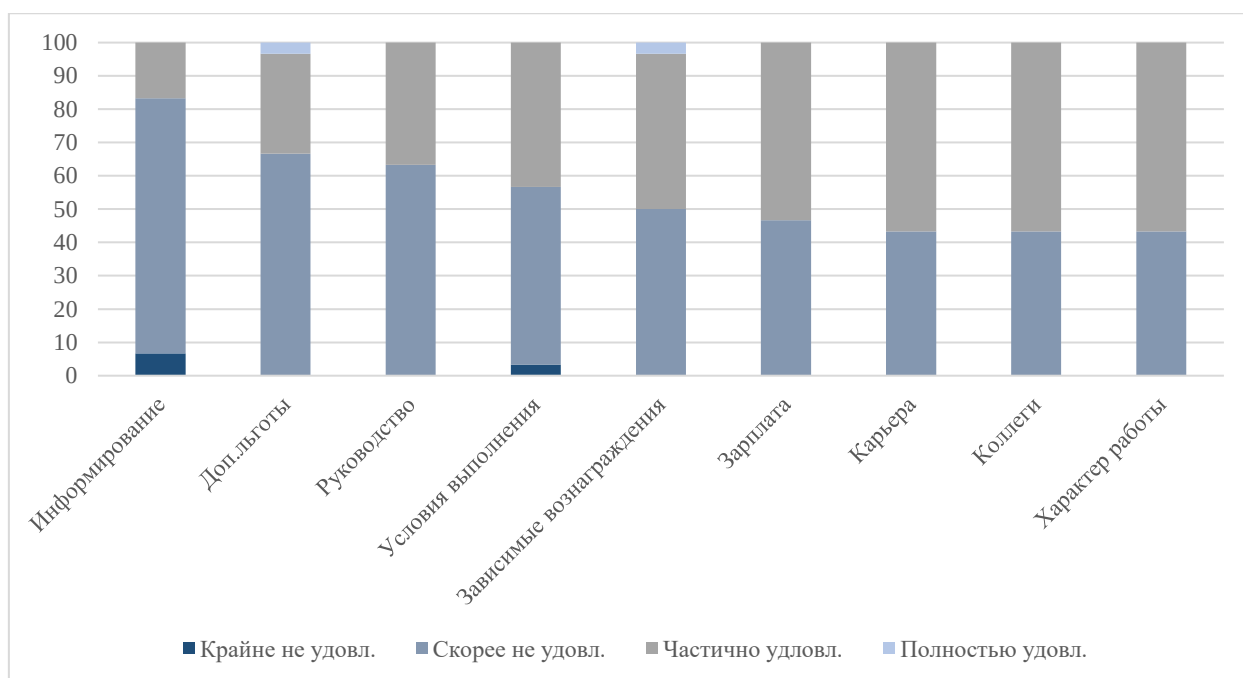


Рисунок 11 – Распределение уровня удовлетворенности работой по шкалам, % от общего числа респондентов

Полученные результаты свидетельствуют об актуальности проблемы эмоционального выгорания среди специалистов в сфере информационных технологий, а также о важности определения взаимосвязи и феноменов самоактуализации личности и осмысленности деятельности.

2.4 Анализ взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности

Анализ взаимосвязи эмоционального выгорания специалистов и самоактуализации личности, в том числе осмысленности деятельности, проводился с использованием программы StatTech v. 4.6.1 (разработчик - ООО «Статтех», Россия).

Количественные показатели оценивались на предмет соответствия нормальному распределению с помощью критерия Шапиро-Уилка.

Направление и теснота корреляционной связи между двумя количественными показателями оценивались с помощью коэффициента

ранговой корреляции Спирмена - ρ (при распределении показателей, отличном от нормального) и с помощью коэффициента корреляции Пирсона - r (при нормальном распределении сопоставляемых показателей).

Прогностическая модель, характеризующая зависимость количественной переменной от факторов, разрабатывалась с помощью метода линейной регрессии. Различия считались статистически значимыми при $p < 0,05$. Для характеристики силы корреляционной связи применена шкала Чеддока.

При проведении корреляционного анализа взаимосвязи компонентов психического выгорания по методике А.А Рукавишникова с другими показателями по всем методикам, примененным в рамках исследования, не было выявлено значимых корреляций, за исключением следующих.

Нами был проведен корреляционный анализ взаимосвязи показателя психоэмоционального истощения по методике А.А Рукавишникова и шкалы «Ценности» методики «Диагностика самоактуализации личности», результаты показаны в таблице 8.

Таблица 8 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Ценности»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Психоэмоциональное истощение – Ценности	-0,392	Умеренная	0,032

При оценке связи шкалы «Ценности» и психоэмоционального истощения была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Здесь и далее к зависимости шкал нами применяется уравнение парной линейной регрессии. Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя шкалы «Ценности» на 1 следует ожидать уменьшение психоэмоционального

истощения на 50,451, а при увеличении психоэмоционального истощения на 1 следует ожидать уменьшение показателя шкалы «Ценности» на 0,008.

Установленная умеренная обратная корреляция указывает на сложившуюся взаимосвязь между ценностями человека и эмоциональным выгоранием. Психоэмоциональное истощение специалиста может привести к переоценке или временному изменению его ценностей. В состоянии истощения человек может сосредоточиться на краткосрочных потребностях, таких как отдых и восстановление, в ущерб долгосрочным целям и ценностям. Это может привести к временному снижению значимости тех аспектов жизни, которые ранее были важны, таких как карьера, личностный рост или социальные связи.

У специалистов с низким уровнем психоэмоционального истощения присутствует стремление к гармоничной жизни и здоровым отношениям с окружающими, без желания использовать их в своих интересах. Специалист придерживается таких ценностей, как истина, добро, красота, целостность, искренность, жизненность, уникальность, совершенство, достижения, справедливость, порядок, простота, лёгкость, игра и самодостаточность.

Ценности играют важную роль в защите от психоэмоционального истощения. Когда специалист живет в соответствии со своими ценностями, это может способствовать повышению удовлетворенности жизнью и устойчивости к стрессу. Осознание того, что его действия и решения соответствуют его внутренним убеждениям, помогает поддерживать мотивацию и эмоциональное благополучие. Ценности могут служить источником внутренней силы и направления, помогая человеку справляться с трудностями и сохранять фокус на значимых аспектах жизни. Это может снизить риск истощения, так как человек чувствует, что его усилия имеют смысл и цель. Напротив, если человек вынужден действовать вразрез со своими ценностями, это может привести к внутреннему конфликту и стрессу, увеличивая вероятность эмоционального выгорания специалиста.

Был проведен корреляционный анализ взаимосвязи шкалы «Взгляд на природу человека» методики «Диагностика самоактуализации личности» и психоэмоционального истощения, результаты анализа представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи шкалы «Взгляд на природу человека» и психоэмоционального истощения

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	P
Шкала «Взгляд на природу человека» – Психоэмоциональное истощение	-0,513	Заметная	0,004

При оценке связи психоэмоционального истощения и шкалы «Взгляд на природу человека» была установлена заметной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя шкалы «Взгляд на природу человека» на 1 следует ожидать уменьшение показателя психоэмоционального истощения на 32,583, а при увеличении показателя психоэмоционального истощения на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Взгляд на природу человека» на 0,007.

На рисунке 12 представлен график, демонстрирующий зависимость психоэмоционального истощения от шкалы «Взгляд на природу человека»

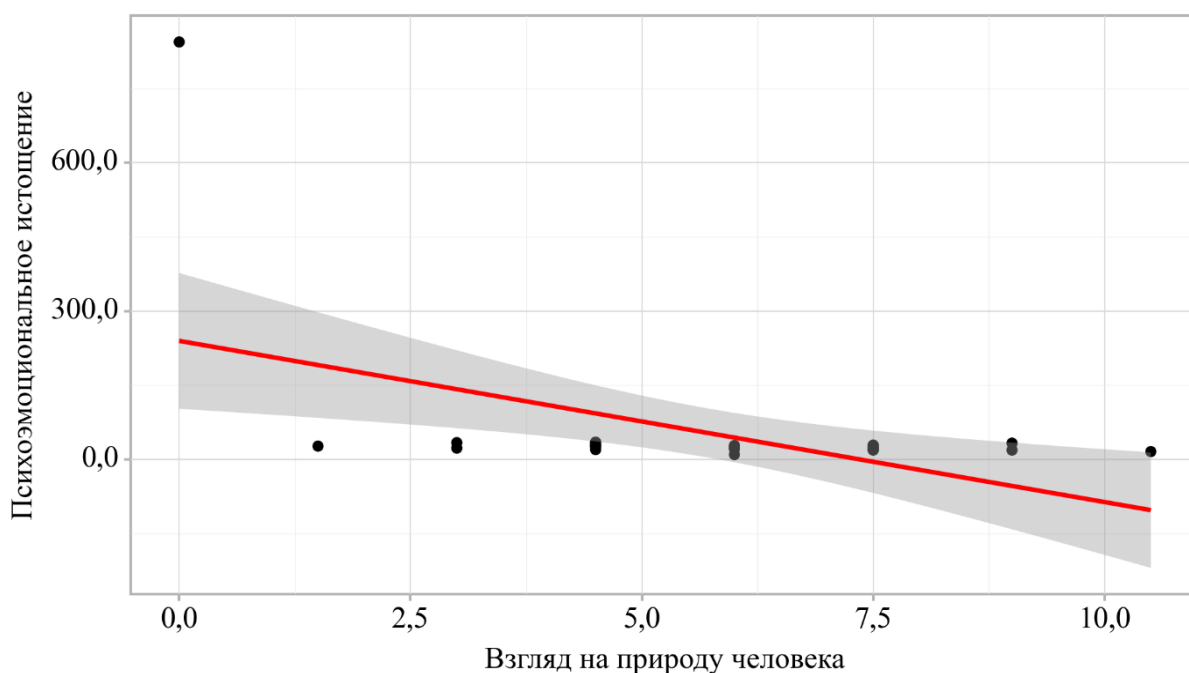


Рисунок 12 - График регрессионной функции, характеризующий зависимость психоэмоционального истощения от шкалы «Взгляд на природу человека»

Заметной тесноты обратная связь психоэмоционального истощения и шкалы «Взгляд на природу человека» свидетельствует о заметном влиянии веры в людей и в безграничные возможности человека на уровень выгорания. У специалиста, в жизни которого наличествуют искренние и гармоничные отношения, естественная симпатия и доверие к людям, честность, непредвзятость и доброжелательность, вырабатывается повышенный ресурс, помогающий противостоять выгоранию. Если специалист придерживается позитивного взгляда на природу человека, веря в способность людей к адаптации, росту и преодолению трудностей, это может способствовать повышению устойчивости к стрессу и снижению риска истощения. Такой взгляд может поддерживать оптимизм и мотивацию, помогая справляться с жизненными вызовами. С другой стороны, если человек склонен к более пессимистичному восприятию природы человека, это может привести к повышенной уязвимости к стрессу и истощению. Негативные ожидания и недоверие могут усилить чувство беспомощности и апатии.

Эмоциональное выгорание может существенно повлиять на взгляд на природу человека. В состоянии выгорания человек часто испытывает усталость, цинизм и снижение мотивации, что может привести к более негативному восприятию окружающих и их намерений. Это состояние может усилить чувство недоверия и разочарования в людях, а также снизить веру в их добрые намерения и способности. Выгорание может также привести к ощущению изоляции и отчуждения, что усугубляет негативное восприятие других.

Был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Потребность в познании» методики «Диагностика самоактуализации личности». Результаты, полученные при проведении анализа, представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Потребность в познании»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	P
Психоэмоциональное истощение – Потребность в познании	-0,370	Умеренная	0,044

При оценке связи шкалы «Потребность в познании» и психоэмоционального истощения была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении психоэмоционального истощения на 1 следует ожидать уменьшение потребности в познании на 0,012, а при увеличении потребности в познании на 1 следует ожидать уменьшение психоэмоционального истощения на 30,582.

Менее подвержена выгоранию «самоактуализирующаяся личность, всегда открытая новым впечатлениям, обладающая высокой потребностью в

познании. Способность к бытийному познанию – бескорыстному стремлению к новому и интересу к объектам, не связанному с удовлетворением конкретных потребностей, позволяет снизить напряжение, ведущее к психоэмоциональному истощению» [49]. Удовлетворение потребности в познании может способствовать восстановлению энергии и снижению уровня истощения. Интерес к новым знаниям и открытиям может вдохновлять и наполнять специалиста энергией, помогая преодолеть психоэмоциональное истощение.

Психоэмоциональное истощение специалиста, в свою очередь, снижает потребность в познании, специалист склонен судить, оценивать и сравнивать других. Он видит реальность через призму собственного психоэмоционального истощения, которое может уменьшить стремление к познанию и исследованию нового: когда человек истощен, ему может не хватать энергии и мотивации для поиска новой информации и обучения.

Нами был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Креативность» методики «Диагностика самоактуализации личности», результаты которого показаны в таблице 11.

Таблица 11 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи психоэмоционального истощения и креативности

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Психоэмоциональное истощение – Креативность	-0,587	Заметная	< 0,001

При оценке связи креативности и психоэмоционального истощения была установлена заметной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении психоэмоционального истощения

на 1 следует ожидать уменьшение креативности на 0,01, а при увеличении креативности на 1 следует ожидать уменьшение психоэмоционального истощения на 38,118.

На рисунке 13 показан график регрессионной функции, характеризующий зависимость креативности от психоэмоционального истощения.

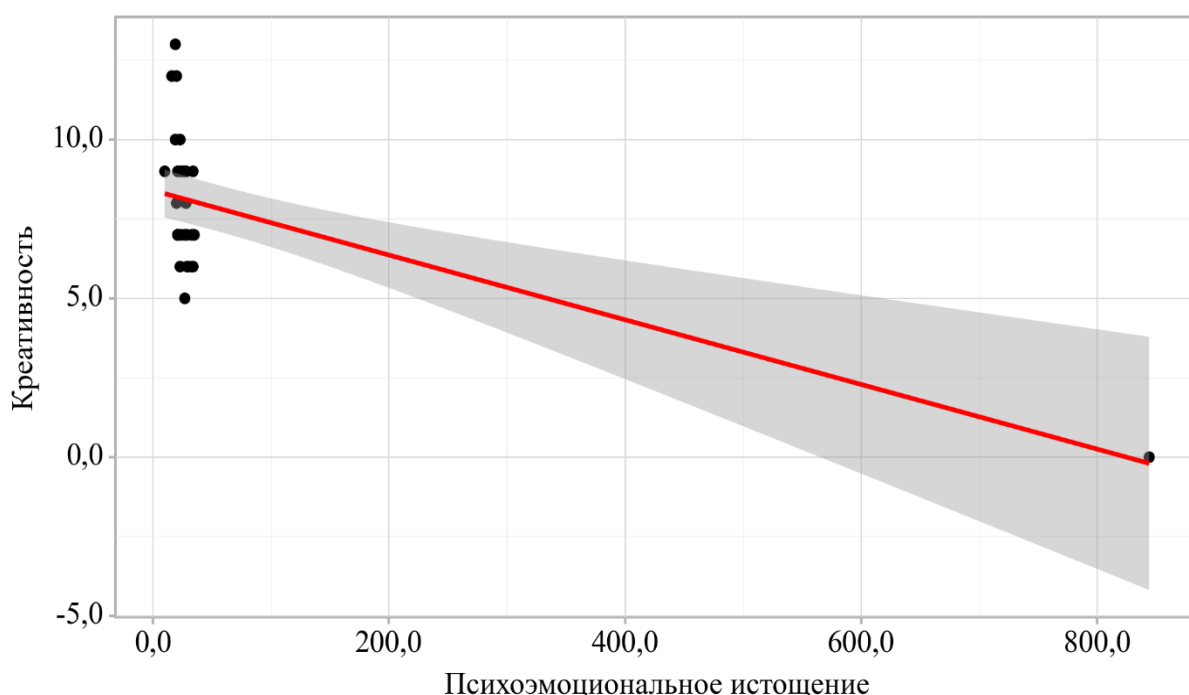


Рисунок 13 - График регрессионной функции, характеризующий зависимость креативности от психоэмоционального истощения

Заметная связь выявлена между креативностью и психоэмоциональным истощением через уровень удовлетворенности и вовлеченности в работу. Креативная деятельность часто приносит удовлетворение и радость, что может служить защитой от эмоционального выгорания. Когда человек имеет возможность реализовывать свои творческие способности, это способствует поддержанию интереса и мотивации в работе. Однако, если креативность подавляется или не находит применения, это может привести к фрустрации и снижению удовлетворенности, что, в свою очередь, может способствовать

развитию эмоционального выгорания. Поддержка творческой среды и возможностей для самовыражения может помочь предотвратить выгорание, обеспечивая баланс между работой и личными интересами.

В свою очередь, психоэмоциональное истощение может значительно снизить креативность. Стресс и истощение, связанные с выгоранием, могут ограничивать способность мыслить нестандартно и находить оригинальные решения. Кроме того, выгорание может привести к снижению концентрации и когнитивной гибкости, что также негативно сказывается на креативности.

Был проведен корреляционный анализ взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Автономность» методики «Диагностика самоактуализации личности». Результат анализа представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи психоэмоционального истощения и автономности

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	P
Психоэмоциональное истощение – Автономность	-0,564	Заметная	0,001

При оценке связи автономности и психоэмоционального истощения была установлена заметной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении психоэмоционального истощения на 1 следует ожидать уменьшение автономности на 0,01, а при увеличении автономности на 1 следует ожидать уменьшение психоэмоционального истощения на 33,093.

Заметной тесноты обратная связь при оценке связи автономности и психоэмоционального истощения говорит, в том числе, о том, что эмоциональное выгорание и автономность связаны через чувство контроля и

независимости в работе. Автономность подразумевает возможность самостоятельно принимать решения и управлять своим рабочим процессом. Когда специалист ощущает автономность, это может повысить его удовлетворенность работой и снизить риск эмоционального выгорания. Напротив, недостаток автономности, когда человек чувствует себя ограниченным в своих действиях и зависимым от внешних указаний, может способствовать стрессу и неудовлетворенности. Это может привести к эмоциональному выгоранию, так как человек может ощущать потерю контроля и мотивации. Поддержка автономности на рабочем месте может помочь в предотвращении выгорания, способствуя более здоровой и продуктивной рабочей среде.

Психоэмоциональное истощение негативно влияет на чувство автономности – когда специалист испытывает выгорание, он часто чувствует усталость, апатию и снижение мотивации, что может привести к ощущению потери контроля над своей работой и жизнью в целом. Это состояние может уменьшить способность принимать самостоятельные решения и управлять своим временем и задачами эффективно. Кроме того, выгорание может снизить уверенность в своих силах и компетентности, что также подрывает чувство автономности. Работник может начать полагаться на других для принятия решений или выполнения задач, что еще больше уменьшает его независимость.

Далее был проведен корреляционный анализ взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Спонтанность» методики «Диагностика самоактуализации личности», результаты анализа представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи психоэмоционального истощения и спонтанности

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_{xy}	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Психоэмоциональное истощение – Спонтанность	-0,573	Заметная	0,001

При оценке связи спонтанности и психоэмоционального истощения была установлена заметной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении психоэмоционального истощения на 1 следует ожидать уменьшение спонтанности на 0,007, а при увеличении спонтанности на 1 следует ожидать уменьшение психоэмоционального истощения на 44,268.

Спонтанность может играть двоякую роль в отношении психоэмоционального истощения. С одной стороны, спонтанность может служить источником радости и свежести, помогая человеку отвлечься от рутины и стресса. Неожиданные и приятные события или действия могут повысить настроение и дать заряд энергии, что способствует снижению уровня истощения. С другой стороны, чрезмерная спонтанность без учета текущих обязательств и ресурсов может привести к дополнительному стрессу и чувству перегруженности. Если спонтанные решения нарушают баланс между работой и отдыхом, это может способствовать увеличению усталости и истощению. Важно находить баланс между спонтанностью и планированием, чтобы использовать ее положительные аспекты для поддержания эмоционального благополучия, не допуская при этом перегрузки.

Психоэмоциональное истощение, в свою очередь, может значительно снизить уровень спонтанности в жизни человека. Специалист часто испытывает хроническую эмоциональную и физическую усталость, что приводит к потере интереса к новым и неожиданным событиям, спонтанные

действия могут казаться утомительными или нежелательными, так как выгоревший человек может стремиться минимизировать любые дополнительные нагрузки и изменения. Кроме того, выгорание может вызвать чувство ригидности и потребность в контроле, что также ограничивает способность к спонтанным решениям и действиям.

Был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Самопонимание» методики «Диагностика самоактуализации личности». Результат корреляционного анализа показан в таблице 14.

Таблица 14 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи психоэмоционального истощения и самопонимания

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Психоэмоциональное истощение – Самопонимание	-0,433	Умеренная	0,017

При оценке связи самопонимания и психоэмоционального истощения была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении психоэмоционального истощения на 1 следует ожидать уменьшение самопонимания на 0,009, а при увеличении показателя самопонимания на 1 следует ожидать уменьшение психоэмоционального истощения на 50,688.

Самопонимание играет важную роль в защите от психоэмоционального истощения: когда специалист хорошо понимает свои эмоции, потребности и ограничения, он может более эффективно управлять стрессом и предотвращать истощение. Осознание своих сильных и слабых сторон позволяет принимать обоснованные решения о том, как распределять энергию и ресурсы. Самопонимание помогает распознавать ранние признаки усталости

и стресса, что позволяет вовремя предпринимать меры для восстановления, такие как отдых или изменение подхода к работе. Это также способствует более здоровым отношениям и коммуникации, так как человек лучше понимает свои реакции и может более ясно выражать свои потребности. Развитие самопонимания через практики саморефлексии, такие как ведение дневника или медитация, может значительно снизить риск психоэмоционального истощения и способствовать общему эмоциональному благополучию.

Психоэмоциональное истощение, в свою очередь, может затруднить самопонимание. Умственное истощение, агрессивное поведение, раздражительность и усиленная восприимчивость к оценкам со стороны других могут мешать объективной оценке своих эмоций и потребностей. Это может привести к путанице в чувствах и затруднениям в понимании того, что именно вызывает неудовлетворительное состояние. Кроме того, истощение может усилить негативное восприятие себя, вызывая сомнения в собственных способностях и самооценности. Это может затруднить процесс саморефлексии и принятия обоснованных решений.

Нами был проведен корреляционный анализ взаимосвязи психоэмоционального истощения и шкалы «Гибкость в общении» методики «Диагностика самоактуализации личности», который представлен далее – в таблице 15.

Таблица 15 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи психоэмоционального истощения и гибкости в общении

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Психоэмоциональное истощение – Гибкость в общении	-0,401	Умеренная	0,028

При оценке связи показателя гибкости в общении и психоэмоционального истощения была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении психоэмоционального истощения на 1 следует ожидать уменьшение гибкости в общении на 0,011, а при увеличении гибкости в общении на 1 следует ожидать уменьшение психоэмоционального истощения на 32,325.

Гибкость в общении может значительно снизить риск психоэмоционального истощения. Умение специалиста адаптироваться к различным коммуникативным ситуациям и стилям общения, способствует более эффективному разрешению конфликтов и снижению уровня рабочего стресса. Гибкость позволяет находить общий язык с разными людьми, что улучшает качество взаимодействий и уменьшает вероятность недопонимания, помогает лучше выражать свои потребности и эмоции, следовательно, иметь более здоровые и поддерживающие отношения. Это, в свою очередь, создает благоприятную эмоциональную среду, которая может защитить от истощения.

Эмоциональное выгорание может существенно снизить гибкость в общении. Усталость, раздражительность и апатию, присущие психоэмоциональному истощению, могут затруднять адаптацию к различным коммуникативным ситуациям, что может привести к более жестким и ригидным реакциям, снижению терпимости к другим точкам зрения и увеличению вероятности конфликтов. Выгорание также может затруднить способность к активному слушанию и эмпатии, так как эмоциональные ресурсы истощены и, следовательно, ухудшить качество взаимодействий и привести к недопониманию или напряженности в коллективе.

Далее был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи личностного отдаления и шкалы «Спонтанность» методики «Диагностика самоактуализации личности». Результаты анализа показаны в таблице 16.

Таблица 16 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи личностного отдаления и спонтанности

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Личностное отдаление – Спонтанность	-0,379	Умеренная	0,039

При оценке связи показателей спонтанности и личностного отдаления была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении личностного отдаления на 1 следует ожидать уменьшение спонтанности на 0,01, а при увеличении показателя спонтанности на 1 следует ожидать уменьшение показателя личностного отдаления на 32,858.

Установленная корреляция показывает, что личностное отдаление может значительно влиять на спонтанность. Когда специалист чувствует себя отдалённым от других или от своих собственных эмоций, это приводит к снижению уровня спонтанности. Отдаление может вызвать чувство неуверенности или страха перед осуждением, что, в свою очередь, может подавлять естественные импульсы и желание действовать спонтанно. С другой стороны, некоторые люди могут использовать спонтанность как способ преодоления чувства отдалённости, стремясь к новым впечатлениям и взаимодействиям.

В свою очередь, влияние спонтанности на эмоциональное выгорание, в частности, такой его компонент, как личностное отдаление, может заключаться в способности спонтанных действий и решений помочь человеку выйти из зоны комфорта, способствуя более глубокому взаимодействию с окружающими и снижению чувства отдалённости. Это может привести к укреплению социальных связей и улучшению эмоционального состояния. Однако, чрезмерная спонтанность без учёта последствий может привести к

недопониманию или конфликтам, что, в свою очередь, может усилить чувство отдалённости. Важно находить баланс между спонтанностью и осознанностью, чтобы она способствовала укреплению связей, а не их разрушению.

Был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи показателя личностного отдаления и шкалы «Самопонимание» методики «Диагностика самоактуализации личности», результаты которого представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя личностного отдаления и шкалы «Самопонимание»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Личностное отдаление – Самопонимание	-0,362	Умеренная	0,049

При оценке связи показателя самопонимания и личностного отдаления была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении личностного отдаления на 1 следует ожидать уменьшение показателя по шкале «Самопонимание» на 0,012, а при увеличении показателя по шкале «Самопонимание» на 1 следует ожидать уменьшение личностного отдаления на 37,429.

Самопонимание играет ключевую роль в преодолении личностного отдаления. Специалист, понимающий свои эмоции, ценности и потребности, становится более уверенным в себе и своих взаимодействиях с партнерами. Это понимание помогает устанавливать более глубокие и искренние связи, уменьшая чувство отдалённости. Кроме того, самопонимание позволяет человеку лучше справляться с внутренними конфликтами и стрессом, что также способствует более открытому и честному общению. В результате,

развивая самопонимание, человек может уменьшить личностное отдаление и улучшить качество своих отношений с окружающими.

В свою очередь, повышение уровня личностного отдаления может привести к внутренней изоляции и затруднениям в осознании собственных чувств и потребностей специалиста. Такое состояние может мешать объективной оценке своих действий и мыслей, что усложняет процесс самопознания.

Был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи личностного отдаления и шкалы «Аутосимпатия» методики «Диагностика самоактуализации личности». Результаты анализа представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи личностного отдаления и шкалы «Аутосимпатия»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_{xy}	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Личностное отдаление – Аутосимпатия	-0,480	Умеренная	0,007

При оценке связи показателей аутосимпатии и личностного отдаления была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя личностного отдаления на 1 следует ожидать уменьшение показателя аутосимпатии на 0,009, а при увеличении показателя аутосимпатии на 1 следует ожидать уменьшение показателя личностного отдаления на 25,944.

Согласно установленной взаимосвязи, аутосимпатия может значительно уменьшить уровень выгорания, личностного отдаления. Стабильная самооценка, проявление доброты и понимания к себе, особенно в трудные моменты, способствует более глубокому самопониманию и принятию своих эмоций и недостатков. Такая поддержка помогает снизить внутреннюю критику и чувство изоляции. Благодаря аутосимпатии, специалист более

открыт к установлению связей с деловыми партнерами, так как он учится принимать себя и свои переживания. Это может привести к более искренним и глубоким отношениям, уменьшая чувство отдалённости от окружающих. В целом, развитие аутосимпатии способствует улучшению эмоционального благополучия и укреплению социальных связей.

Повышение уровня выгорания, в частности, личностного отдаления, способствует созданию ощущения отдалённости от своих эмоций или окружения, провоцирует склонность к самокритике и негативным мыслям о себе. Это может препятствовать проявлению доброты и сострадания к себе, так как специалист может не осознавать свои истинные потребности и чувства.

Нами был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Взгляд на природу человека». Результат корреляционного анализа представлен в таблице 19.

Таблица 19 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Взгляд на природу человека»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Индекс психического выгорания – Шкала «Взгляд на природу человека»	-0,499	Умеренная	0,005

При оценке связи шкалы «Взгляд на природу человека» и показателя индекса психического выгорания была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя индекса психического выгорания на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Взгляд на природу человека» на 0,006, а при увеличении показателя шкалы «Взгляд на природу

человека» на 1 следует ожидать уменьшение показателя индекса психического выгорания на 43,317.

Умеренной тесноты обратная связь индекса психического выгорания и шкалы «Взгляд на природу человека» свидетельствует о важности искренних и гармоничных межличностных отношений, естественной симпатии и доверии к людям, честности, непредвзятости, доброжелательности и их влиянии на выраженность психического выгорания специалиста. Также, при увеличении показателя индекса психического выгорания следует ожидать уменьшение показателя шкалы «Взгляд на природу человека», что, соответственно, свидетельствует об ухудшении межличностных отношений у специалиста с эмоциональным выгоранием.

Далее был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Креативность», результаты которого представлены в таблице 20.

Таблица 20 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Креативность»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Индекс психического выгорания – Шкала «Креативность»	-0,468	Умеренная	0,009

При оценке связи шкалы «Креативность» и показателя индекса психического выгорания была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя индекса психического выгорания на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Креативность» на 0,008, а при увеличении шкалы «Креативность» на 1 следует ожидать уменьшение показателя индекса психического выгорания на 50,496.

Связь креативности и психического выгорания еще раз показывает, что, при отсутствии элементов креативности в работе, таких как: генерация идей, гибкость мышления, эксперименты и инновации, создание коллаборации и открытость к новому опыту, происходит снижение мотивации специалиста, его погрязание в рутине и однообразии, что приводит к усилению выгорания. Обратный процесс, это когда выгоревший специалист не в состоянии генерировать новые идеи и поддерживать уровень креативности в силу отсутствия на это моральных и физических сил, а также переключения внимания на свое состояние.

Нами был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Автономность». Результат анализа представлен в таблице 21.

Таблица 21 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Автономность»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Индекс психического выгорания – Шкала «Автономность»	-0,520	Заметная	0,003

При оценке связи шкалы «Автономность» и показателя индекса психического выгорания была установлена заметной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя индекса психического выгорания на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Автономность» на 0,008, а при увеличении шкалы «Автономность» на 1 следует ожидать уменьшение показателя индекса психического выгорания на 44,028.

Установленная связь свидетельствует о влиянии автономности, как важного критерия психического здоровья личности, на уровень психического выгорания специалиста. Чем более выражена автономности личности, а сама личность целостна, независима и свободна, тем менее она подвержена

выгоранию. Выгорание же, в свою очередь, негативно сказывается на автономности - может вызвать чувство утраты контроля над своей работой и жизнью в целом. Такое состояние может снизить способность самостоятельно принимать решения и эффективно управлять своим временем и задачами.

Нами был проведен корреляционный анализ взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Спонтанность», результат анализа показан в таблице 22.

Таблица 22 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Спонтанность»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Индекс психического выгорания – Шкала «Спонтанность»	-0,512	Заметная	0,004

При оценке связи шкалы «Спонтанность» и показателя индекса психического выгорания была установлена заметной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя индекса психического выгорания на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Спонтанность» на 0,006, а при увеличении шкалы «Спонтанность» на 1 следует ожидать уменьшение показателя индекса психического выгорания на 59,862.

Высокий уровень спонтанности благотворно влияет на эмоциональное состояние специалиста, снижая его психическое выгорание посредством активизации в нем стремления к новым событиям и впечатлениям, позволяет человеку быть гибким и открытым для новых и неожиданных возможностей, реагировать на ситуации естественно и непринужденно. Спонтанность действий для выгоревшего специалиста становится затруднительной в силу необходимости минимизировать дополнительные нагрузки, а также увеличить контроль над своей жизнью.

Нами был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Самопонимание». Результат анализа, показавший умеренную связь, представлен в таблице 23.

Таблица 23 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Самопонимание»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Индекс психического выгорания – Шкала «Самопонимание»	-0,387	Умеренная	0,035

При оценке связи шкалы «Самопонимание» и показателя индекса психического выгорания была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя индекса психического выгорания на 1 следует ожидать уменьшение показателя шкалы «Самопонимание» на 0,007, а при увеличении показателя шкалы «Самопонимание» на 1 следует ожидать уменьшение показателя индекса психического выгорания на 67,708.

Выявленная корреляция говорит о связи такого критерия осмысленности жизни, как самопонимание, с общим уровнем психического выгорания. Как нами было установлено в ходе исследования, самопонимание играет важную роль в преодолении личностного отдаления и в защите от психоэмоционального истощения. Специалист, понимающий свои эмоции, потребности и ограничения, может более эффективно управлять стрессом и предотвращать истощение. В это же время, процесс самопонимания у выгоревшего специалиста, заключающийся в объективной оценке собственных эмоций и потребностей, может быть осложнен раздражительностью, повышенной чувствительностью к мнению окружающих и другими симптомами выгорания.

Нами был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Аутосимпатия», результат которого представлен в таблице 24.

Таблица 24 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Аутосимпатия»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Индекс психического выгорания – Шкала «Аутосимпатия»	-0,436	Умеренная	0,016

При оценке связи шкалы «Аутосимпатия» и показателя индекса психического выгорания была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя индекса психического выгорания на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Аутосимпатия» на 0,005, а при увеличении шкалы «Аутосимпатия» на 1 следует ожидать уменьшение показателя индекса психического выгорания на 47,494.

Аутосимпатия, как осознанная позитивная Я-концепция, которая служит источником стабильной и адекватной самооценки, является фактором, снижающим уровень психического выгорания в целом и отдельных его составляющих. Специалист, испытывающий выгорание, затруднен в возможности проявлять к себе понимание и сострадание, особенно в трудные моменты, и заботиться о своем эмоциональном и физическом благополучии.

Нами был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи показателя индекса психического выгорания и шкалы «Гибкость в общении». Результат анализа представлен ниже, в таблице 25.

Таблица 25 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя индекса психического выгорания (ИПВ) и шкалы «Гибкость в общении»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_s	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Индекс психического выгорания – Шкала «Гибкость в общении»	-0,437	Умеренная	0,016

При оценке связи показателя шкалы «Гибкость в общении» и показателя индекса психического выгорания была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении показателя индекса психического выгорания на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Гибкость в общении» на 0,008, а при увеличении шкалы «Гибкость в общении» на 1 следует ожидать уменьшение показателя индекса психического выгорания на 43,276.

Установленная нами связь психического выгорания и гибкости в общении свидетельствует о важности такого компонента осмысленности деятельности, как способность к адекватному самовыражению в общении. Неуверенность специалиста в своей социальной привлекательности, а также в том, что он интересен собеседнику, увеличивает уровень психического выгорания. Повышение уровня выгорания снижает способности к самораскрытию.

Специалисты, ориентированные на личностное общение, избегающие фальши и манипуляций, и не путающие самораскрытие с демонстрацией себя как стратегией управления впечатлением, менее подвержены эмоциональному выгоранию.

При проведении корреляционного анализа взаимосвязи эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко с другими показателями по всем методикам, примененным в

рамках исследования, не было выявлено заметных или значимых корреляций, за исключением следующих.

Нами был проведен корреляционный анализ взаимосвязи общего балла по фазе «Напряжение» и шкалы «Локус контроля – жизнь» теста смысложизненных ориентаций.

При оценке связи шкалы «Локус контроля – жизнь» и общего балла по фазе «Напряжение» была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении общего балла по фазе «Напряжение» на 1 следует ожидать уменьшение показателя шкалы «Локус контроля – жизнь» на 0,279, а при увеличении показателя шкалы «Локус контроля – жизнь» на 1 следует ожидать уменьшение общего балла по фазе «Напряжение» на 0,688.

Нами был выполнен корреляционный анализ взаимосвязи общего балла эмоционального выгорания по фазе «Напряжение» и общего показателя осмысленности жизни.

При оценке связи общего показателя осмысленности жизни и общего балла по фазе «Напряжение» была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении общего балла по фазе «Напряжение» на 1 следует ожидать уменьшение общего показателя на 0,708, а при увеличении общего показателя осмысленности жизни на 1 следует ожидать уменьшение общего балла по фазе «Напряжение» на 0,19.

Результаты анализа взаимосвязи общего балла по фазе «Напряжение» методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания», авторства В.В. Бойко, показателя шкалы «Локус контроля – жизнь» и общего показателя осмысленности жизни теста смысложизненных ориентаций, СЖО/PII бланк Дж. Крамбо, Л. Махолик в адаптации Д.А. Леонтьева представлены в таблице 26.

Таблица 26 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи общего балла по фазе «Напряжение», показателя шкалы «Локус контроля – жизнь» и общего показателя осмысленности жизни

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_{xy}	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Общий балл по фазе «Напряжение» – ЛК Жизнь	-0,438	Умеренная	0,015
Общий балл по фазе «Напряжение» – Общий показатель осмысленности жизни	-0,376	Умеренная	0,041

Взаимосвязь между представлением специалиста о том, в какой степени он контролирует свою жизнь и симптомами фазы «напряжение» эмоционального выгорания может свидетельствовать о том, что, фатализм и принятие управляемости жизнью внешними факторами влекут за собой большой стресс и беспомощность, чувство неудовлетворенность собой и ощущение, что специалист не в состоянии изменить ситуацию. Это может способствовать более быстрому развитию выгорания и прогрессированию симптома «загнанности в клетку», провоцировать состояние тревоги и депрессии. Напротив, вера в свою способность управлять ситуацией и находить решения, помогают лучше справляться с напряжением и препятствовать возникновению эмоционального выгорания.

Взаимосвязь между интегральным показателем осмысленности жизни и уровнем эмоционального выгорания в фазе «Напряжение» указывает на значительное влияние смысла деятельности специалиста на его эмоциональное состояние. Когда специалист видит смысл в своей жизни и деятельности, это способствует повышению мотивации и устойчивости к стрессу. Осознание того, что его усилия и действия имеют значимость и цель, помогает справляться с трудностями и сохранять эмоциональное

благополучие. Чувство осмысленности может служить источником внутренней энергии и вдохновения, что снижает вероятность истощения и апатии, характерных для выгорания. Истинное удовлетворение от профессиональной деятельности служит лучшей защитой от эмоционального выгорания. Пока человек занимается своей работой с интересом и радостью, и может это ощущать, ему не грозит эмоциональное выгорание. Он будет идти по пути, наполненному смыслом, который приносит чувство удовлетворенности. Для поддержания осмысленности важно регулярно пересматривать свои цели и ценности, находить удовлетворение в повседневной деятельности и стремиться к личностному росту и развитию. Напротив, отсутствие осмысленности деятельности может привести к чувству пустоты и потере интереса, что увеличивает риск выгорания. Синдром выгорания развивается, когда человек длительное время не реализует свои ценности в работе.

Эмоциональное выгорание в фазе напряжения, сопровождающееся такими симптомами, как неудовлетворённость собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия, в свою очередь, значительно влияет на восприятие осмысленности жизни. Когда человек испытывает выгорание, он часто чувствует усталость, апатию и потерю интереса к своей деятельности, что может привести к ощущению, что его усилия и действия лишены смысла. Выгорание может вызвать чувство разочарования и бесполезности, затрудняя видение долгосрочных целей и ценностей. Это состояние может подорвать уверенность в том, что жизнь имеет значимость и цель, что, в свою очередь, усиливает негативные эмоции и снижает мотивацию.

Нами был проведен корреляционный анализ взаимосвязи показателя эмоционального выгорания в фазе «Резистенция» и показателя по шкале «Результат» теста смысложизненных ориентаций, результаты которого представлены в таблице 27.

Таблица 27 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи показателя эмоционального выгорания в фазе «Резистенция» и шкалы «Результат»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_{xy}	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Общий балл «Резистенция» – Результат	-0,368	Умеренная	0,046

При оценке связи шкалы «Результат» и общего балла по фазе «Резистенция» была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении общего балла по фазе «Резистенция» на 1 следует ожидать уменьшение результата на 0,145, а при увеличении показателя шкалы «Результат» на 1 следует ожидать уменьшение общего балла по фазе «Резистенция» на 0,934.

Следовательно, чем выше субъективная оценка специалистом продуктивности и осмысленности прожитой части его жизни, тем ниже уровень эмоционального выгорания с его симптомами, свойственными фазе «Резистенция» (неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей). Положительная оценка результативности прожитой жизни может служить защитным фактором против эмоционального выгорания. Когда человек удовлетворен своими достижениями и считает, что его усилия имеют значимость и ценность, это может повысить его эмоциональное благополучие и устойчивость к стрессу. Чувство удовлетворенности и гордости за свои достижения способствует повышению самооценки и мотивации, что может уменьшить риск выгорания. Позитивное восприятие своих успехов помогает справляться с трудностями и сохранять интерес к деятельности, снижая вероятность истощения и апатии. Поддержание позитивной оценки своих достижений может включать в себя регулярное признание своих успехов, постановку достижимых целей и

развитие благодарности за пройденный путь, что в совокупности способствует эмоциональной устойчивости и снижению риска выгорания.

Равно, как и наоборот, оценка результативности прожитой части жизни и ощущение того, насколько продуктивна и осмысленна была прожитая ее часть, снижается при высоком уровне эмоционального выгорания и может привести к негативному восприятию своих достижений и общего жизненного пути. Выгорание может вызвать чувство неудовлетворенности и разочарования, заставляя специалиста сомневаться в ценности и значимости своих усилий и успехов. Это состояние может затруднить объективную оценку своих достижений и привести к заниженной самооценке.

Корреляционный анализ взаимосвязи общего балла эмоционального выгорания и шкалы «Локус контроля – жизнь» теста смысложизненных ориентаций показал следующее. В таблице 28 представлен результат корреляционного анализа.

Таблица 28 – Результаты корреляционного анализа взаимосвязи общего балла эмоционального выгорания и шкалы «Локус контроля – жизнь»

Показатель	Характеристика корреляционной связи		
	r_{xy}	Теснота связи по шкале Чеддока	p
Общий балл эмоционального выгорания – ЛК Жизнь	-0,367	Умеренная	0,046

При оценке связи шкалы «Локус контроля – жизнь» и общего балла эмоционального выгорания была установлена умеренной тесноты обратная связь.

Применение к зависимости шкал уравнения парной линейной регрессии позволяет определить, что при увеличении общего балла эмоционального выгорания на 1 следует ожидать уменьшение шкалы «Локус контроля – жизнь» на 0,075, а при увеличении показателя шкалы «Локус контроля – жизнь» на 1 следует ожидать уменьшение общего балла эмоционального выгорания на 1,794.

На рисунке 14 можно наблюдать зависимость шкалы «Локус контроля – жизнь» от общего балла эмоционального выгорания.

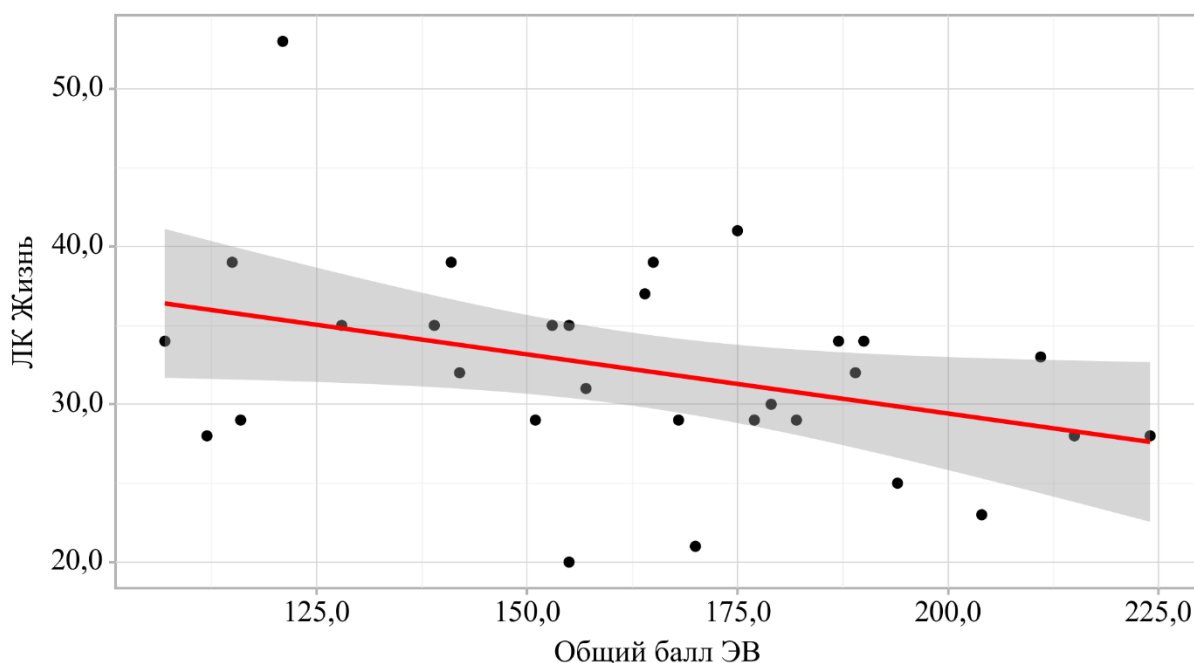


Рисунок 14 – График регрессионной функции, характеризующий зависимость шкалы «Локус контроля – жизнь» от общего балла эмоционального выгорания

Специалист, испытывающий усиление эмоционального выгорания, начинает сомневаться в своей способности контролировать свою жизнь, принимать самостоятельные решения и реализовывать их. Выгоревший специалист ощущает фатализм, веру в то, что его жизнь не поддается осознанному контролю, свобода выбора является иллюзией, и планировать что-либо на будущее не имеет смысла. Специалист часто чувствует себя истощенным и перегруженным, что может привести к ощущению потери контроля над различными аспектами своей жизни, вызвать чувство беспомощности и неспособности справляться с повседневными задачами и обязанностями. Это состояние может снизить уверенность в своих силах и способности принимать решения, что, в свою очередь, снова подрывает ощущение контроля.

Соответственно, специалист, способный контролировать свою жизнь, свободно принимать и воплощать в жизнь различные решения, менее подвержен эмоциональному выгоранию. Специалист, ощущающий способность управлять своей жизнью и принимать важные решения, более уверен в себе, ощущаемое им чувство контроля помогает справляться с трудностями и поддерживает мотивацию, что, в свою очередь, снижает риск выгорания.

Эмпирическое исследование, проведённое Г.А. Стрюковой, П.Г. Аверьяновым, И.А. Николаевой и С.А. Гаврилушкиным также позволило выявить взаимосвязь между критериями профессионального выгорания и некоторыми параметрами самоактуализации (качествами самоактуализирующейся личности). По мнению исследователей, «развитость таких качеств, как креативность, автономность, аутосимпатия и ценностное отношение к личности препятствует развитию деструктивных феноменов эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений» [50].

К похожим выводам в своем исследовании пришла Н.В. Сизикова, на основании проведенных исследований заключившая, что «осмысленность деятельности является в значительной мере условием ее успешности. Испытуемые, отличающиеся низким уровнем осмысленности деятельности, хотя и имеющие довольно высокую мотивацию к деятельности, отличаются менее высоким уровнем достижений, их жизненные цели часто допускают смену вида деятельности. Это позволяет утверждать, что осмысленность деятельности во многом определяет уровень психологической готовности к осуществлению этой деятельности. Категория смысла в последнее время все более широко применяется для объяснения разного рода психологических явлений. Исследование показало существенный потенциал использования категории личностного смысла при изучении психологической готовности к деятельности, в котором осмысленность является компонентом готовности и, возможно, одним из ведущих» [49].

2.5 Рекомендации по профилактике эмоционального выгорания с учетом взаимосвязи синдрома и самоактуализации личности специалиста сферы информационных технологий

Действия, позволяющие человеку совладать с синдромом выгорания, могут выражаться как в форме самопомощи, так и помощи из вне. Нами разработаны рекомендации для компании-работодателя, направленные на работу с эмоциональным выгоранием сотрудников в ИТ-сфере и одновременно также направленные на повышение уровня самоактуализации личности и осмысленности ее деятельности.

За основу взяты пять ключевых областей, оказывающих влияние на противостояние выгоранию по К. Маслач и М.П. Лейтер:

- оптимальный контроль (поддерживающий автономию работника),
- чувство общности,
- разделенные ценности,
- управляемая рабочая нагрузка,
- справедливое вознаграждение.

Для работы в указанных областях предлагается осуществлять мониторинг корпоративного потенциала выгорания и принятие регулярных усилий, направленных на организационное оздоровление – развитие корпоративной культуры и организационные инновации.

Подход авторов (К. Маслач и М.П. Лейтер) соотносится с результатами проведенного нами исследования. Так, наиболее заметная связь уровня выгорания была установлена с такими ориентациями, как: автономность, креативность, ценности, спонтанность и взгляд на природу человека. Следовательно, для оказания положительного влияния на уровень выгорания специалиста, компании-работодателю потребуется, в том числе, осуществить ряд мероприятий, способствующих развитию указанных черт личности сотрудника.

Первая область - раскрытие способности к самостоятельной деятельности, принятию решений и независимости. Оптимальный контроль, поддерживающий автономию работника. Предоставление сотрудникам возможности самостоятельно планировать их деятельность, но при этом контролировать и минимизировать их сверхурочную работу. При этом, присутствие осознанной ответственности специалиста за свои действия, поступки, понимание индивидом значимости своей личности и своего вклада в развитие компании.

Рекомендуем продолжить использование и осуществить развитие практических инструментов, уже существующих в компании:

- гибкость в графике: возможность сотрудникам выбирать, когда и где они работают (в офисе, удаленно, в гибридном формате), гибкий график работы;
- открытая коммуникация: поощрение открытого и честного общения между сотрудниками помогут укрепить связи и улучшить понимание друг друга;
- регулярные обсуждения: проведение регулярных встреч для обсуждения прогресса и корректировки планов, если это необходимо. Это поможет сотрудникам оставаться на правильном пути и получать поддержку;
- доверие и ответственность: обеспечение возможности принимать решения и нести ответственность за свои задачи. Это укрепит уверенность и чувство вовлеченности сотрудников;
- инструменты для планирования: предоставление доступа к инструментам и программам для планирования задач и управления проектами, чтобы сотрудники могли эффективно организовывать свою работу.

Рекомендуем внедрить в компании следующие инструменты:

- кросс-функциональные проекты: поощрение сотрудничества между различными отделами и командами, чтобы сотрудники могли

работать вместе над общими проектами и задачами, самостоятельно принимать решения в рамках своих компетенций и в соответствии с ролью в проекте;

- признание и поощрение: развитие направления материальной и нематериальной мотивации, признание достижений и вклада каждого сотрудника в успех команды;
- поддержка и взаимопомощь: создание культуры, в которой сотрудники поддерживают и помогают друг другу. Это может включать наставничество и обмен опытом.

Работа в данном направлении будет способствовать развитию такой черты личности, как автономность.

Вторая область - создание чувства общности и построение атмосферы «работа в радость». Создание условий для отношения персонала к работе как к источнику радости, веселья, с долей шутки, юмора. Для специалистов ИТ-сферы важно развивать творческую составляющую в работе, т.к. создание продуктов ИТ-отрасли это творческая задача и от степени развития креативности зачастую зависит результат проекта и успешность всей компании в целом.

Следует развивать практические инструменты, уже существующие в компании:

- зоны отдыха с играми (настольные игры, пинг-понг, бильярд), книгами и другими развлечениями, где сотрудники могут отвлечься и зарядиться энергией. Рекомендуем пополнить библиотеку компании книгами о совладании с эмоциональным выгоранием, например: «Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием» Ранган Чаттерджи; «Выгорание. Новый подход к избавлению от стресса» Эмили Нагоски и Амелия Нагоски; «От выгорания к балансу. Как успокоить нервы, снять стресс и подзарядиться», Имоджен Далл. Так сотрудник, чувствуя признаки выгорания, либо подозревающий

о наличии такового, но не желающий раскрывать это коллегам или руководству, сможет самостоятельно получить больше информации об интересующем его вопросе;

- проведение корпоративных мероприятий, в т.ч. выездных; оффлайн-кэмпы, тимбилдинги, игры и тематические вечеринки. Внедрение данного инструмента можно осуществить с привлечением психологической службы и отдела качества и управления персоналом организации;
- открытость к идеям: поощрение сотрудников предлагать идеи по улучшению рабочей среды и созданию более радостной атмосферы, развитие существующего в компании интернет-пространства «Облака идей».

Рекомендуем развить направление признания и поощрения сотрудников за их достижения и вклад в создание позитивной атмосферы, а также направление обучения и развития: проводить тренинги по развитию эмоционального интеллекта и навыков общения, чтобы сотрудники могли лучше взаимодействовать друг с другом.

Кроме того, предлагаем работать с инструментом геймификации, или игрофикации, – это использование игровых элементов, таких как виртуальная валюта, интерфейсы, рейтинги и конкурсы, в неигровых сферах, таких как работа и образование. В профессиональной деятельности и обучении используются игровые принципы: за выполнение заданий человек получает награды и повышает свой уровень. Например, сотрудник, выполнивший план или предложивший успешную идею, может получить виртуальную валюту, благодарственный значок от руководства или статус мастера. Данный функционал можно частично автоматизировать и популяризовать с использованием имеющихся в организации средств – корпоративного портала Битрикс24.

Работа в данном направлении будет способствовать развитию таких черт личности, как креативность (творческий подход), спонтанность (свобода, естественность, игра, легкость без усилия).

Третья область – разделенные ценности. Концентрация на личных ценностях и целях сотрудников - необходимо знать личные цели подчиненных. Например, для сотрудника имеет ценность повышение своей квалификации, и он поставил цель получить соответствующее образование. В данном случае, компания может помочь сотруднику в достижении своей цели: оплатить обучение, предоставить отпуск, согласовать индивидуальный график работы, помочь с практической базой для закрепления навыков и так далее.

Также следует развивать направление работы с ценностями компании. В ходе проведенного исследования было выявлено, что низкие баллы набраны при ответе респондентов на вопрос «Мне не совсем ясны цели нашей организации». Негативные оценки даны потере смысла в работе и неясности целей организации, что отсылает к потребности работников в информировании о миссии, целях и ценности компании и труда каждого сотрудника.

На данный момент, миссия компании – обеспечить клиентов современными инструментами эффективного управления, основой которых, являются информационных технологии самого высокого качества, быть надежным, выгодным партнером и поставщиком ИТ-услуг. Ключевые ценности компании – качество и надежность.

Чтобы сотрудники разделяли ценности компании, важно создать среду, в которой эти ценности будут не только декларироваться, но и активно поддерживаться на всех уровнях. Вот несколько шагов, которые могут помочь в этом:

- четкая формулировка ценностей: убедиться, что ценности компании четко определены и понятны всем сотрудникам;

- коммуникация: регулярно обсуждать ценности компании на собраниях, в корпоративных рассылках и других каналах коммуникации;
- пример руководства: руководители должны демонстрировать приверженность ценностям компании в своих действиях и решениях, служа примером для остальных;
- обучение и развитие: проводить тренинги и семинары, которые помогут сотрудникам лучше понять и принять ценности компании. Внедрение данного инструмента можно осуществить с привлечением психологической службы организации;
- признание и вознаграждение: поощрять сотрудников, которые демонстрируют приверженность ценностям компании, через признание и вознаграждение;
- интеграция в процессы: включение ценностей в процессы найма, оценки и развития сотрудников, чтобы они стали неотъемлемой частью корпоративной культуры. Внедрение данного инструмента можно осуществить с привлечением психологической службы и отдела качества и управления персоналом организации;
- обратная связь: создание механизмов для получения обратной связи от сотрудников, чтобы понимать, как они воспринимают и интерпретируют ценности компании.

Работа в данном направлении будет способствовать развитию ценностей самоактуализирующейся личности и позитивного взгляда на природу человека.

Пятая область – управляемая рабочая нагрузка. Результаты исследования позволили выявить негативное отношение сотрудников к количеству рабочих задач и организации трудового процесса. Так, низкий показатель удовлетворенности продемонстрирован работниками по вопросам «У меня слишком много бумажной волокиты» и «Многие наши правила и процедуры мешают хорошо выполнять работу». Также сотрудниками была

дана негативная оценка коммуникации в совокупности с низкими баллами по шкале «Информирование».

Рекомендуем популяризировать и развивать инструменты управления рабочей нагрузкой, уже существующие в компании:

- регулярные обсуждения: проведение регулярных встреч для обсуждения прогресса и корректировки планов, если это необходимо. Это поможет сотрудникам в распределении рабочих задач и получать поддержку;
- инструменты для планирования: предоставление доступа к инструментам и программам для планирования задач и управления проектами, чтобы сотрудники могли эффективно организовывать свою работу.

Создание управляемой рабочей нагрузки с использованием инструментов психологии может значительно повысить эффективность и удовлетворенность сотрудников. Вот несколько подходов, которые рекомендуем внедрить в компании:

- понимание индивидуальных особенностей: использование психологических тестов, опросов и других инструментов психодиагностики для понимания личных особенностей и предпочтений сотрудников. Это поможет более точно распределять задачи в соответствии с их сильными сторонами и мотивацией. Внедрение данного инструмента можно осуществить с привлечением психологической службы организации;
- установление четких целей: применение принципов SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) для постановки целей, чтобы сотрудники имели ясное представление о своих задачах и могли лучше управлять временем;
- создание поддерживающей среды: использование принципов позитивной психологии для создания среды, в которой сотрудники

чувствуют поддержку и замотивированы. Это включает признание достижений и создание культуры доверия;

- техники управления стрессом: обучение сотрудников методам управления стрессом, таким как медитация, дыхательные упражнения и тайм-менеджмент, чтобы они могли более эффективно справляться с нагрузкой. Внедрение данного инструмента можно осуществить с привлечением психологической службы организации;
- регулярная обратная связь: организация регулярных встреч для обсуждения прогресса и предоставления обратной связи. Это поможет сотрудникам чувствовать себя более уверенно и поможет скорректировать рабочую нагрузку;
- гибкость и автономия: предоставление сотрудникам возможности самостоятельно планировать свою работу и принимать решения, что способствует повышению их удовлетворенности и ответственности;
- эмоциональный интеллект: развитие эмоционального интеллекта у сотрудников, чтобы они могли лучше понимать и управлять своими эмоциями, а также эффективно взаимодействовать с коллегами. Внедрение данного инструмента можно осуществить с привлечением психологической службы организации.

Работа в данном направлении будет способствовать, в том числе, развитию такой черты личности, как автономность.

Шестая область воздействия – справедливое вознаграждение. Развитие системы справедливого вознаграждения может сыграть важную роль в предотвращении выгорания сотрудников. Вот несколько шагов, которые могут помочь в этом процессе:

- анализ восприятия справедливости: использование опросов и беседы, чтобы понять, как сотрудники воспринимают текущую систему вознаграждения. Это поможет выявить области, требующие улучшения;

- индивидуализация вознаграждения: применение подходов, учитывающие индивидуальные предпочтения и потребности сотрудников. Например, предлагать выбор между денежными бонусами, дополнительными днями отпуска или обучением. При реализации данного пункта работодателю стоит иметь представление о личных целях и ценностях сотрудника, рекомендуется выяснить мотивы, приведшие работника в профессию и личную значимость для него данной работы;
- признание и нематериальные вознаграждения: использование психологических принципов признания и поощрения, чтобы дополнить материальные вознаграждения. Это может включать публичное признание достижений или предоставление возможностей для профессионального роста;

Рекомендуем развивать уже существующие в компании инструменты системы мотивации:

- прозрачность и коммуникация: обеспечение прозрачности в вопросах вознаграждения, объяснение критериев и процессов, которые лежат в основе принятия решений. Это поможет снизить недопонимание и повысить доверие к компании.
- справедливость процедур: работодателю следует убедиться, что процессы оценки и вознаграждения прозрачны и справедливы. Это включает четкие критерии оценки и возможность для сотрудников обсуждать и оспаривать решения.

Особое внимание рекомендуем уделить процессу обратной связи и участия руководителя. По результатам проведения исследования самый низкий балл по всему опроснику удовлетворенности работой JSS Пола Спектора набрал вопрос «Мой руководитель ко мне несправедлив». Рекомендуем регулярно получать обратную связь от сотрудников о системе вознаграждения и привлекать их к процессу ее улучшения. Это поможет создать чувство вовлеченности и справедливости.

Реализация предложенных рекомендаций может осуществляться компанией-работодателем с привлечением психологической службы организации, отдела качества и управления персоналом, а также при участии руководителей подразделений и топ-менеджмента компании. Отдельно остановимся на роли психологической службы и подразделения по работе с персоналом.

Поддержка ментального здоровья сотрудников является важной составляющей в борьбе с эмоциональным выгоранием сотрудников – сюда входит предоставление доступа к программам поддержки ментального здоровья, таким как консультации психолога или программы помощи сотрудникам. Психологическая служба организации может играть ключевую роль в борьбе с эмоциональным выгоранием сотрудников при помощи следующих инструментов:

- консультирование и поддержка: предоставление индивидуальных консультаций поможет сотрудникам обсуждать личные и профессиональные проблемы, получая профессиональную поддержку и советы по управлению стрессом и совладанию с выгоранием;
- психологическая диагностика: проведение регулярных опросов и тестов для выявления ранних признаков выгорания и других психологических проблем, что позволит своевременно принимать меры. Психодиагностика для понимания индивидуальных особенностей и предпочтений сотрудников, их личных целей и ценностей;
- обучающие программы: организация тренингов и семинаров по управлению стрессом, развитию эмоционального интеллекта и навыков саморегуляции, обучение персонала копинг-стратегиям, что помогает сотрудникам лучше справляться с нагрузкой;
- разработка программ профилактики: создание и внедрение программ, направленных на профилактику выгорания;

- психологическое просвещение: доведение до сотрудников информации и формах самопомощи, распространение информационных материалов: статей, брошюр и видео, которые объясняют, что такое эмоциональное выгорание, как его распознать и какие шаги можно предпринять для его предотвращения;
- поддержка руководителей: обучение руководителей навыкам распознавания признаков выгорания у сотрудников и предоставление им инструментов для оказания поддержки своей команде;
- создание безопасной среды: обеспечение конфиденциальности и доверия, чтобы сотрудники чувствовали себя комфортно, обращаясь за помощью;
- кризисное вмешательство: оказание поддержки в кризисных ситуациях, таких как конфликты на рабочем месте или личные трудности, которые могут способствовать выгоранию.

В свою очередь, отдел качества и управления персоналом может оказать помощь сотрудникам при введении новых инструментов, участвовать в осуществлении мероприятий, связанных с определением индивидуальных особенностей и личной мотивации сотрудников, а также реализовать действия, направленные на ослабление сопротивления персонала нововведениям.

Таким образом, исследование проводилось на базе аккредитованной организации, осуществляющей деятельность в области информационных технологий, находящейся в городе Ставрополе. Выборку составили 30 (тридцать) работников компании в возрасте от 25 до 45 лет с высшим образованием.

Сбор эмпирических данных об эмоциональном выгорании производился при помощи методик: «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, «Определение психического выгорания» А.А. Рукавишникова, «Диагностика самоактуализации личности» (САМОАЛ) Эверетта Шострома в

адаптации: А.В. Лазукина, Н.Ф. Калина, теста смысложизненных ориентаций Дж. Крамбо, Л. Махолик в адаптации Д.А. Леонтьева и опросника удовлетворенности работой Пола Спектора.

Исследование уровня эмоционального выгорания сотрудников по методике В.В. Бойко позволило определить, что большая часть исследуемых находится в фазе «резистенция», доминирующими симптомами которой являются неадекватное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций и редукция профессиональных обязанностей.

Исследование по методике А.А. Рукавишникова позволило определить индекс психического выгорания – общий показатель, характеризующий выраженность психического выгорания специалиста как совокупности компонентов. Крайне высокий индекс психического выгорания имеют 16,67% респондентов, 30% имеют индекс психического выгорания «высокий», 40% – индекс «средний», 10% респондентов с низким индексом психического выгорания и всего 3,33% с крайне низким индексом. Таким образом, большая часть ИТ-специалистов находятся на среднем уровне психического выгорания.

Также мы получили сведения об уровне самоактуализации респондентов, уровне осмысленности их жизни и деятельности, в том числе через определение уровня удовлетворенности работой.

Определение уровня самоактуализации личности имело решающее значение для достижения цели нашей работы. Дополнительно нами был исследован уровень осмысленности деятельности и осмысленности жизни специалистов. Кроме того, нами было проведено качественное исследование удовлетворенности специалистов работой, как важной составляющей деятельности и жизни в целом.

Нами был проведен сопоставительный анализ эмпирических данных, позволивший выявить взаимосвязь между уровнем эмоционального

выгорания и показателями самоактуализации личности и осмысленности деятельности.

Так, наиболее заметная взаимосвязь была установлена между показателями эмоционального выгорания по методике А.А. Рукавишникова и составляющими самоактуализации личности. Показатели эмоционального выгорания, полученные нами по результатам исследования по методике В.В. Бойко, имеют обратную корреляцию с некоторыми показателями осмысленности жизни.

Результаты корреляционного анализа позволяют говорить о выявленной взаимосвязи эмоционального выгорания ИТ-специалистов, самоактуализации личности и осмысленности ее деятельности.

Заключение

Наше исследование, проведенное в рамках выполнения выпускной квалификационной работы, было направлено на изучение взаимосвязи эмоционального выгорания специалистов сферы информационных технологий и самоактуализации личности.

В ходе исследования было изучено предположение о том, что эмоциональное выгорание негативно воздействует на возможность личности самоактуализироваться. В свою очередь, развитие качеств самоактуализирующейся личности позволят снизить уровень психического выгорания. Также была исследована гипотеза о том, что осмысленность деятельности, как ценностно-смысловой составляющей самоактуализации личности, оказывает положительное воздействие на уровень выгорания специалистов сферы информационных технологий.

Для достижения цели исследования нами были изучены теоретические аспекты эмоционального выгорания, после чего было организовано эмпирическое исследование на базе организации в сфере информационных технологий.

Теоретическое исследование подтвердило значимость проблемы эмоционального выгорания сотрудников в современном мире. Основными причинами актуальности проблемы для современной экономики являются снижение производительности сотрудника, увеличение текучести кадров, негативная атмосфера в коллективе и экономические потери (убытки) компаний вследствие снижения производительности, увеличения больничных и затрат на замену сотрудников.

Был осуществлен анализ подходов, структурирующих симптомы и фазы синдрома эмоционального выгорания, в результате которого, нами за основу была взята трехкомпонентная модель, предложенная К. Маслач и С. Джексоном, определяющая, соответственно, три компонента эмоционального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализацию и

редукцию личных достижений. Также нами был принят во внимание подход К. Маслач и М. Лейтер о выгорании как результате несоответствия между личностью и профессиональной деятельностью.

В ходе теоретического исследования были выявлены особенности выгорания у такой категории работников как ИТ-специалисты, связанные с характером их работы. В числе основных нами были выявлены следующие особенности: высокий уровень стресса, монотонность работы, ограниченное общение, необходимость постоянного обучения, нечеткие границы между работой и личной жизнью и высокие требования заказчика к результату работ.

Был проведен теоретический анализ феноменов самоактуализации и осмысленности деятельности в разрезе подходов А. Маслоу, К. Гольдштейна, К. Роджерса и А.Н. Леонтьева. Маслоу рассматривал самоактуализацию как высшую потребность в своей иерархии, которая проявляется после удовлетворения базовых потребностей – это стремление человека к полному раскрытию своего потенциала и творческому самовыражению. Осмысленность деятельности для Маслоу связана с удовлетворением потребностей и достижением самоактуализации, когда деятельность соответствует внутренним ценностям и способствует личностному росту. Гольдштейн ввел понятие самоактуализации как основного мотива, движущего организм к реализации своих возможностей. Он считал, что это универсальная тенденция, присущая всем живым существам. Гольдштейн подчеркивал, что осмысленность возникает, когда деятельность способствует интеграции и гармонии личности, помогая ей адаптироваться к окружающей среде. Карл Роджерс видел самоактуализацию как процесс, в котором человек стремится стать «наилучшей версией себя». Это включает в себя развитие аутентичности и конгруэнтности между опытом и самовосприятием. Роджерс считал, что осмысленность возникает, когда деятельность соответствует истинным чувствам и переживаниям человека, способствуя его личностному росту. В советской психологии, представленной А.Н. Леонтьевым, самоактуализация не была центральной концепцией, однако его теория

деятельности подчеркивает развитие личности через активное взаимодействие с миром. А.Н. Леонтьев акцентировал внимание на том, что осмысленность деятельности определяется ее мотивами и целями. Деятельность становится осмысленной, когда она соответствует внутренним потребностям и социальным условиям. В целом, все эти подходы подчеркивают важность внутренней мотивации и соответствия между личными ценностями и внешней деятельностью для достижения самоактуализации и осмысленности.

Проведенное эмпирическое исследование позволило определить отсутствие взаимосвязи с анкетными данными: полом, возрастом, стажем работы у данного работодателя, постоянством взаимодействия с рабочими партнерами и форматом работы.

В ходе проверки гипотезы исследования, нами была установлена обратная корреляционная связь между компонентами эмоционального выгорания и составляющими самоактуализации личности и осмысленности деятельности.

Так, в фазе напряжения по В.В. Бойко умеренной тесноты обратная связь была установлена между выраженностью выгорания и показателями смысложизненных ориентаций («цели», «процесс», «результат», «локус контроля – жизнь» и общим показателем смысложизненных ориентаций). В фазе резистенции умеренная обратная корреляция установлена между выраженностью выгорания в фазе и показателями осмысленности жизни («результат», «локус контроля – жизнь», общий показатель уровня смысложизненных ориентаций). Общий балл истощения, определенный по методике В.В. Бойко, имеет умеренной тесноты обратную связь с такими субшкалами теста смысложизненных ориентаций, как «результат», «локус контроля – жизнь» и общим показателем уровня осмысленности жизни.

Результаты исследования эмоционального выгорания по методике А.А. Рукавишникова показали наличие заметной обратной корреляции психоэмоционального истощения со следующими шкалами опросника диагностики самоактуализации личности: «взгляд на природу человека»,

«креативность» и «автономность», а также умеренной обратной корреляции с показателями по шкалам «ценности», «потребность в познании», «спонтанность», «самопонимание» и «гибкость в общении». Для такого компонента, как личностное отдаление, была установлена умеренной тесноты обратная связь со шкалами опросника диагностики самоактуализации личности «спонтанность», «самопонимание», «аутосимпатия» и шкалой «результат» теста смысловых ориентаций. Исследование взаимосвязи индекса психического выгорания показало наличие заметной обратной корреляционной связи со шкалами «автономность» и «спонтанность», умеренной обратной корреляционной связи со шкалами «взгляд на природу человека», «креативность», «самопонимание», «аутосимпатия» и «гибкость в общении».

После проведения эмпирического исследования нами были предложены рекомендации для компании-работодателя, направленные на снижение уровня и профилактику эмоционального выгорания работников.

Таким образом, полученные нами результаты свидетельствуют о том, что все задачи исследования выполнены, а его цель достигнута.

Список используемой литературы

1. Абульханова К. А. Проблема соотношения личности, индивидуальности, субъекта // Современная личность: Психологические исследования. М.: ИП РАН, 2012. С 17-35.
2. Абульханова К. А. Деятельность и психология личности: /К. А. Абульханова. М.: Наука, 1970. 336 с.
3. Баскакова О. В. Экономика предприятия, Учебник. М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. 372 с.
4. Белов В. Г., Потиевская А. В. Профессиональное выгорание у медицинских работников // Клиническая патофизиология. Санкт-Петербург, 2006. № 1. С 56-65.
5. Бердяева И. А., Войт Л. Н. Синдром эмоционального выгорания у врачей различных специальностей // Дальневосточный медицинский журнал. 2012. № 1. С 117–120.
6. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филинь, 1996. С 115 -154.
7. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
8. Бугрова Н. А. Психология и педагогика (Психология): практикум. Кемерово : КемГИК, 2020. 133 С.
9. Верещагина Л. А., Карелина И. М. Психология потребностей и мотивация персонала. М. : Гуманитарный центр, 2016. 156 с.
10. Водопьянова Н. Е. Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб: Питер, 2008. 338 с.
11. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. СПб.: СПбГУ, 2000. 42 с.
12. Главатских М. М. Социокогнитивный подход в психологических исследованиях: результаты, проблемы, перспективы. Калининград : БФУ им. И.Канта, 2022. 125 с.

13. Гозман Л. Я. Самоактуализационный тест. Москва : Рос. пед. агентство, 1995. 8 с.
14. Гусев В. О. Взаимосвязь удовлетворенностью работой и профессионального выгорания у менеджеров. Тольятти, ФГБОУВО «Тольяттинский государственный университет», 2022.
15. Дормашев Ю. Б., Капустин С. А. Общая психология. М.: УМК «Психология», Генезис. Т.2., кн.1.: Субъект деятельности. 2002. 671 с.
16. Дрёмина И. Е. Основные направления психотерапии : учебник. Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГБОУ ВО «Марийский государственный университет», Психолого-педагогический факультет. Йошкар-Ола :Марийский гос. ун-т, 2020. 184 с.
17. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология. М. : Юрайт, 2023. 386 с.
18. Жалагина Т. А. Психология труда и управления в современной России, Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию факультета психологии и социальной работы. Тверь : Тверской государственный университет, 2014. 412 с.
19. Захарова А. Н. Прикладная психология профессиональной деятельности. Чебоксары : Изд-во Чуваш, ун-та, 2014. 192 с.
20. Иванов М. В. Введение в историю психологии. Санкт-Петербург : ПГУПС, 2021. Часть 3 : Психология XX века. 2021. 23 с.
21. Казанцева Д. Б. Проблемы становления профессионала, Материалы международной научно-практической конференции 25–26 сентября 2013 года. Прага : Vědecko vydavatelské centrum «Sociosféra-CZ», 2014. 139 с.
22. Карпинский К. В. Смысл жизни и ресурсы его реализации: К пониманию механизмов личностного кризиса [Текст] // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2012. Т. 9. № 4. С 3-33.
23. Кауфман С. Путь к самоактуализации: Как раздвинуть границы своих возможностей. Москва : Альпина Паблишер, 2021. 529 с.

24. Кучина Т. И. Организационная психология в эмпирических исследованиях: практическое пособие : учебное пособие. Тула : ТулГУ, 2022. 159 с.
25. Леонова Е. В. Эмпирические методы психологического исследования : учебное пособие. Москва : НИЯУ МИФИ, 2014. 205 с.
26. Леонтьев А. Н. Деятельность Сознание. Личность. СПб.: Сова, 2015. 304 с.
27. Леонтьев А. Н. Лекции по общей психологии : учебное пособие. М. : Смысл, 2019. 243 с.
28. Леонтьев Д. А. Психология смысла. Природа, строение и динамика смысловой реальности [Текст]. М.: Смысл, 2014. 511 с.
29. Лукьянова В. В., Леонова А. Б., Водопьянова Н. Е. Выгорание и профессионализация. Курск, 2013. 440 с.
30. Мандель Б. Р. Психология стресса : учебное пособие. Москва : ФЛИНТА, 2019. 89 с.
31. Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: Наука, 1996. 308 с.
32. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются // Вопросы психологии. 1978. №4. С. 45-87.
33. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб. : Евразия, 2015. 478 с.
34. Маслоу А. Психология бытия. М.: «Ваклер». 1997. 178 с.
35. Международная классификация болезней 11-го пересмотра (МКБ-11) [электронный ресурс] URL: <https://mkb11.online/129350#description>, доступ 29.09.2023 г.
36. Милорадова Н. Г. Основы психологии: от телесного ощущения до личностного «Я». Санкт-Петербург : Лань, 2023. 61 с.
37. Муравьева О. И., Козлова К. В. Профессиональное выгорание программистов: специфичность феномена // СПЖ. 2019. №73.

38. Наличаева С. А., Талызенкова М. Г. Психология профессионального выгорания: учебно-методическое пособие. Севастополь: изд-во Филиала МГУ в г.Севастополе, 2012. 60 с.
39. Овчинникова Л. А. Развитие самоактуализации в структуре интегральной индивидуальности студента средствами психологического тренинга // Известия вузов. Северо-Кавказский регион. Серия: Общественные науки. 2007. №4.
40. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1. С. 42-112.
41. Пичужкина Д. Ю., Смекалова Е. С., Шкунова А. А. Проблема профессионального выгорания в разных странах // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2019. №7. С. 76-81.
42. Плотникова М. Ю. Психология стресса. Чита : ЗабГУ, 2020. 142 с.
43. Подпоринова Н. Н. Профилактика синдрома эмоционального выгорания специалиста по социальной работе. Белгород : НИУ БелГУ, 2020. 108 с.
44. Профессиональное выгорание россиян. Результаты комплексного социологического исследования [электронный ресурс] URL: <https://nafi.ru/projects/sotsialnoe-razvitie/professionalnoe-vygoranie-rossiyan-simptomu-prichiny-mery-profilaktiki/>, доступ 05.10.2023 г.
45. Психология: Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М., 1990. 15 с.
46. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. Человек и мир. СПб.: Питер, 2003. 512 с.
47. Рудницкий В. А., Бараева Е. И., Шлыкова Т. Ю., Демьянчик Е. А. Эмоциональное выгорание как фактор снижения творческой активности в деятельности инженеров-программистов компаний ИТ //Исторические и психолого-педагогические науки : сб. науч. статей. Минск, 2015. (Научные труды Республиканского института высшей школы; Вып. 15, ч. 2.).

48. Сёмина М. В. Психология эмоционального выгорания педагога : учебное пособие. Чита : ЗабГУ, 2021. 58 с.
49. Сизикова Н. В. Осмысленность деятельности как компонент психологической готовности // Вестн. Том. гос. ун-та. 2008. № 308. 2 с.
50. Стрюкова Г. А., Аверьянов П. Г., Николаева И. А., Гаврилушкин С. А. Проблемы самоактуализации личности в педагогической деятельности и её взаимосвязь с уровнем профессионального выгорания. DOI: 10.25629/НС.2019.09.17// URL: https://humancapital.su/wp-content/uploads/2019/09/201909_155-164.pdf (дата обращения: 28.08.2024).
51. Сударчикова Л. Г. Введение в основы педагогического мастерства: учебное пособие. Москва : ФЛИНТА, 2019. 154 с.
52. Удовик С. В., Молокеедов А. В., Слободчиков И. М. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности. М.: Левъ, 2018. 220 с.
53. Ульянова И. В. Современная педагогика: воспитательная система формирования гуманистических смысложизненных ориентаций школьников : монография. Москва : РосНОУ, 2015. 36 с.
54. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. М. : Педагогика, 2018. 406 с.
55. Хорни К. Самоанализ. Москва: ЭКСМО-Пресс, 2001. 446 с.
56. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб.: Питер, 2002. 608 с.
57. Чекина Л. Ф. Психология развития : учебное пособие для вузов. Санкт-Петербург : Лань, 2024. 96 с.
58. Чердымова Е. И., Чернышова Е. Л., Мачнев В. Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста. Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. 124 с.
59. Шулева Е. И. Психология жизненных ситуаций. Москва : ФЛИНТА, 2017. 115 с.
60. Cherniss C. Professional burnout in human service organizations. N.Y.: Praeger, 1980. P. 98-111.

61. Goldstein K. Human nature in the light of psychopathology. Cambridge: Harvard University Press, 1940. P. 2-3.
62. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. J. Occup. Beh. 1981. № 2. P. 99-113.
63. Maslow A. H. Motivation and personality. 2-nd ed. N.Y.: Harper and Row, 1970. P. 79-84.
64. Raman N., Cao M., Tsvetkov Y., Kästner C., Vasilescu B. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3377816.3381732> Stress and burnout in open source: toward finding, understanding, and mitigating unhealthy interactions Authors: Authors Info & Claims ICSE-NIER 20: Proceedings of the ACM/IEEE 42nd International Conference on Software Engineering: New Ideas and Emerging Results, 2020, P. 57-60 .
65. Shostrom E. L. Time as integrating factor // Buhler Ch., Massarik F. (eds). The course of human life. N.Y.: Springer, 1968. P. 351–359.
66. Spector P. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey // American Journal of Community Psychology, 1985.