

**УДК 159.944.3**  
**ББК 88.411.9**  
**М 80**

**Н.А. Морозова**

*Преподаватель кафедры общей психологии Сочинского государственного университета туризма и курортного дела; E-mail: may8807@mail.ru*

## **МОТИВАЦИОННЫЕ ОРИЕНТИРЫ И СИНДРОМ ВЫГОРАНИЯ ЛИЧНОСТИ**

*(РЕЦЕНЗИРОВАНА)*

*Аннотация.* В статье описаны результаты исследования особенностей мотивационных ориентаций и синдрома выгорания личности, занятой в сфере услуг и медицине.

Актуальность исследования мотивационных регуляторов обусловлена необходимостью разработки новых подходов в психологической поддержке личности, испытывающей синдром выгорания в условиях все повышающейся информационной и коммуникативной напряженности профессиональной жизни.

Объект исследования: мотивационная сфера личности. Предмет исследования: взаимосвязь мотивационной сферы личности и синдрома выгорания. Цель исследования: изучение особенностей взаимосвязи мотивационных структур личности и синдрома выгорания. Задачи исследования: провести теоретический анализ сущности и этапов развития понятия «синдром выгорания» в контексте проблемы ценностно-мотивационной реализации личности и эмпирическое исследование специфики взаимосвязи мотивационных ориентиров и синдрома выгорания.

В результате исследования выявлена взаимосвязь таких мотивационных ориентиров, как карьерные ориентации и направленность личности с синдромом выгорания личности, занятой в сфере услуг и медицине.

*Ключевые слова:* синдром выгорания, личность, мотивационные ориентиры.

**N.A. Morozova**

*Lecturer of General Psychology Department of the Sochi State University of Tourism and Resort Business; E-mail: may8807@mail.ru*

## **MOTIVATIONAL ORIENTATIONS AND A SYNDROME OF BURNING OUT OF THE PERSON**

*Abstract.* The paper describes the results of research of features of motivational orientations and a syndrome of burning out of the person who works in sphere of services and medicine.

The urgency of research of motivational regulators is caused by necessity of working out new approaches for psychological support of the person experiencing a syndrome of burning out in conditions of increasing information and communicative intensity of a professional life.

The object of research is a motivational sphere of the person. The subject of research is interrelation of motivational sphere of the person and a burning out syndrome. A research objective is to study features of interrelation of motivational structures of the person and a burning out syndrome. Research problems are to carry out the theoretical analysis of essence and stages of development of concept "a burning out syndrome" in a context of a value-motivational realization of the person and empirical research of specificity of interrelation of motivational orientations and a burning out syndrome.

As a result of research the interrelation of such motivational orientations as career orientations and an orientation of the person with a syndrome of burning out who works in sphere of services and medicine is revealed.

*Keywords:* a burning out syndrome, the person, motivational orientations.

Напряженные, нестабильные условия жизни в современном обществе - значительное повышение информационных и эмоциональных нагрузок, усложнение многих социально-экономических и технологических процессов - являются постоянными стрессовыми факторами, которые заставляют личность мобилизоваться, быстро адаптироваться к новой жизни, формируют особое психологическое состояние, которое в современной психологии определяется как синдром выгорания. Научный и практический интерес к данной области исследований возник в 70-е годы двадцатого века, но до сих пор данная проблема не потеряла своей актуальности.

Термин burnout (англ.) «выгорание» в 1974 году предложил Г. Фроуденбергер для описания крайней усталости [1]. Выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса, накопления отрицательных эмоций и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

В первых исследованиях синдром выгорания был выявлен как феномен, связанный с профессиональной деятельностью, и характеризовался как негативное состояние, наступающее по истечении многих лет работы (Г. Фроуденбергер, А.М. Пинес, Е. Аронсон). Данные исследования можно обозначить как этап открытия данного феномена. В результате многочисленных исследований, посвященных проблеме выгорания, была выявлена структура (модель Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма; модель К. Маслач, С. Джексона) и динамика синдрома (модели Дж. Гринберга; Б. Перлман, Е.А. Хартман; М. Буриша; В.В. Бойко) [1]. Этот этап исследований раскрывает содержание феномена выгорания.

В последние годы исследователи пришли к выводу, что проблема выгорания не ограничивается только профессиональной сферой, а влияет на жизнь людей в целом. Все больше делается предположений, что синдром выгорания – это проблема личности, проблема смыслов и ценностей, характеризуемая изменениями в смысловых и ценностно-мотивационных структурах личности, ведущая к личностному кризису (Н.В. Гришина, Д. Глауберман) [1], [2].

В настоящее время рассмотрение синдрома выгорания как личностной проблемы мотивационной сферы является актуальным и новым этапом исследования данного феномена.

Объект исследования: мотивационная сфера личности.

Предмет исследования: взаимосвязь мотивационной сферы личности и синдрома выгорания.

**Цель исследования** - изучение особенностей взаимосвязи мотивационных структур личности и синдрома выгорания.

В связи с целью в исследовании решались следующие **задачи** исследования: 1. Провести теоретический анализ литературы по проблеме исследования, определить научный аппарат и подобрать методики исследования. 2. Провести эмпирическое исследование мотивационных ориентиров и синдрома выгорания, дать интерпретацию полученных результатов, сформулировать выводы по исследованию в целом.

Теоретико-методологической основой работы являются: 1) положения о мотивационной сфере личности, разрабатываемые в отечественной и зарубежной психологии А. Маслоу, К. Роджерса, В. Франкла, Д.А. Леонтьева; 2) зарубежные концепции о синдроме выгорания Г. Фроуденбергера, М. Буриша, модели выгорания К. Маслач и С. Джексона и отечественные исследования проблем и методов исследования синдрома выгорания Н.В. Гришиной, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой.

**Методы и выборка исследования.**

Методики: 1. Опросник «Профессиональное выгорание» Н. Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексона [1]; 2. Опросник «Якоря карьеры» Э. Шейн; 3. Методика «Направленность личности» В. Смейкал, М. Кучер [3].

В исследовании, проводимом в 2009 году, приняло участие 140 человек (45 мужчин и 95 женщин) в возрасте от 18 до 62 лет (средний возраст испытуемых 32 года) со стажем

работы в среднем 12,3 года. Респондентами выступали медицинские сотрудники санаториев и сотрудники торговых организаций города Сочи.

**Результаты и их обсуждение.** По результатам исследования выявлена высокая степень выгорания у 52 %, средняя – у 36 % и лишь у 12 % респондентов выявлена низкая степень синдрома выгорания. Таким образом, синдром выгорания выявлен у большей части респондентов (88 %).

Результаты исследования взаимосвязи карьерных ориентаций и синдрома выгорания.

С помощью Т-критерия Пирсона выявлены следующие статистически достоверные результаты корреляции: эмоциональное истощение прямо пропорционально связано с карьерной ориентацией «профессиональная компетентность» (на 5 % уровне значимости ( $p = 0,201$ )) (см. таблица 1). Чем больше респондент ориентирован на «профессиональную компетентность», тем больше эмоциональное истощение. Чем меньше человек ориентирован на профессиональную компетентность, тем меньше эмоциональное истощение. Люди с карьерной ориентацией «профессиональная компетентность» хотят быть мастером своего дела, они бывают особенно счастливы, когда достигают успеха в профессиональной сфере, но быстро теряют интерес к работе, которая не позволяет развивать их способности. Люди с такой карьерной ориентацией готовы управлять другими только в пределах своей компетентности, но управление само по себе не представляет для них особого интереса. То есть значимой причиной, ведущей к эмоциональному истощению и синдрому выгорания, может быть организационная, менеджерская работа (руководящая должность).

Таблица 1.

Синдром выгорания – карьерные ориентации «Якоря карьеры»  
Коэффициент корреляции Т-критерий Пирсона

Карьерные ориентации «Якоря карьеры»	Синдром выгорания		
	1. Эмоциональное истощение	2. Дегерсонализация	3. Редукция персональных достижений
1 Профессиональная компетентность	<b>0,201*</b>	0,042	0,057
3 Автономия (независимость)	0,128	<b>0,301***</b>	-0,033
5 Служение	<b>-0,189*</b>	-0,110	0,073
6 Вызов	-0,138	-0,084	<b>0,252**</b>
8 Предпринимательство	<b>-0,175*</b>	0,052	0,152
для выборки 140 человек	* 5% уровень значимости (значения от 0,166 до 0,217) ** 1 % уровень значимости (значения от 0,217 до 0,275) *** 0,1 % уровень значимости (значения выше 0,275)		

Эмоциональное истощение обратно пропорционально связано с карьерными ориентациями «служение» (на 5 % уровне значимости ( $p = -0,189$ )) и «предпринимательство» (на 5 % уровне значимости ( $p = -0,175$ )) (см. таблица 1). Чем больше респонденты ориентированы на «служение» и «предпринимательство», тем меньше эмоциональное истощение. Чем меньше ориентированы на «служение» и «предпринимательство», тем больше эмоциональное истощение. Специфика сферы деятельности наших респондентов (медицинские сотрудники санаториев и специалисты торговых организаций), а также особенности города Сочи – принимающего города курорта предполагают гостеприимство и направленность на людей. За отсутствием таких карьерных ориентаций, как желание служить и помогать людям, создавать что-то новое, быть готовыми к достижению целей, разрешая возникающие проблемы, возникает эмоциональное истощение. Получается следующее: чтобы специалисты этих сфер деятельности находились в нормальном, трудоспособном эмоциональном состоянии, они

должны быть профессионально пригодными: отмечать важным для себя ценность помощи людям и стремление создавать новое дело, организацию, способ решения проблемы.

Деперсонализация прямо пропорционально связана с карьерной ориентацией «автономия (независимость)» (на очень высоком 0,1 % уровне значимости ( $p = 0,301$ )) (см. таблица 1). Чем больше респонденты ориентированы на автономию (независимость), тем больше деперсонализация. Чем меньше респонденты направлены на автономию (независимость), тем меньше деперсонализация. Таим образом, если первичная забота личности - освобождение от организационных правил, предписаний и ограничений, потребность все делать по-своему, если такие люди все-таки не приходят к компромиссу, не адаптируются в организации, формируется «установочный» компонент синдрома выгорания: изменения отношения с другими людьми, что проявляется в усилении негативизма, циничности установок и чувств, дегуманизация отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности или грубости). Руководство, коллеги, клиенты и отношения с ними рассматриваются как тяжелые обязанности, которые сотрудник вынужден выполнять. Таким образом, можно предположить, что ярко выраженная направленность на независимость, автономию может препятствовать адаптации в организации, способствовать снижению эффективности работы и усилению симптомов синдрома выгорания. Людям с такой мотивационной направленностью необходимо открывать свое предприятие или подбирать такую должность в организации, которая позволяла бы ему работать индивидуально и нести ответственность за свою деятельность. На такого рода должности эти люди будут наиболее эффективными, а также будут сохранять свое психологическое здоровье.

Редукция персональных достижений прямо пропорционально связана с карьерной ориентацией «вызов» (на высоком 1 % уровне значимости ( $p = 0,252$ )) (см. таблица 1). Чем больше респонденты ориентированы на «вызов», тем больше редукция персональных достижений. Чем меньше респонденты ориентированы на «вызов», тем меньше редукция персональных достижений. Основные ценности при карьерной ориентации «вызов»: конкуренция, победа над другими, преодоление препятствий, решение трудных задач. Процесс борьбы и победа более важны для этих людей, чем конкретная область деятельности или квалификация. Работа в санаториях и торговых организациях города курорта Сочи – это деятельность, предполагающая высокую терпимость и дипломатичность специалистов, важно уметь прилагать усилия, работать в рутинные будни и быть специалистом в своей сфере деятельности. Поэтому респонденты с ярко выраженной карьерной ориентацией «вызов» со временем начинают занижать собственные достижения и успехи, теряют смысл и желание вкладывать личные усилия в осуществляемую профессиональную деятельность, то есть испытывают синдром выгорания (редукцию профессиональных достижений). Специалистов с карьерной ориентацией «вызов» следует назначать на те должности, которым часто приходится иметь дело с рискованными, стрессовыми ситуациями, эти люди будут себя чувствовать в них достаточно комфортно, что позволит им приносить пользу в организации и сохранять свое психологическое здоровье, хорошую работоспособность.

Таким образом, выявлено, что эмоциональное истощение (аффективный и основной компонент выгорания) не наблюдается у людей с карьерной ориентацией «служение» и «предпринимательство» и имеет высокие значения у респондентов с ориентацией «профессиональная компетентность». Деперсонализация (установочный компонент выгорания) больше выражена у людей, ориентированных на «автономию-независимость», проявляющих чрезмерную самостоятельность и отвержение норм и правил работы в организации. Редукция персональных достижений (третий компонент выгорания) выявляется у людей, ориентированных на «вызов», конкуренцию, борьбу.

То есть благополучное эмоциональное состояние наблюдается у респондентов, ориентированных на служение, гостеприимство, создание новых подходов в разрешении

проблем, умеющих проявить гибкость в сфере профессиональной компетентности, собственной независимости, конкуренции.

Далее был проведен анализ взаимосвязи направленности личности и синдрома выгорания. Оказалось, что между эмоциональным истощением, деперсонализацией и направленностью личности статистически значимых связей нет.

Процедурой однофакторного дисперсионного анализа (см. таблица 2.) выявлена достоверная связь на очень высоком (0,1 % ( $p = 0,001 \leq 0,01$ )) уровне значимости между респондентами с направленностью личности на себя, на других, на дело и редукцией персональных достижений.

Таблица 2.

Редукция персональных достижений - направленность личности

ИТОГИ	однофакторный дисперсионный анализ				
	Среднее	Дисперсия	Дисперсионный анализ		
Группы			Источник вариации	F	P-значение
на себя	34,17	77,30	Между группами	6,68	0,001
на дело	30,53	68,89			
на других	27,05	65,43			

Чем больше у респондентов выражена направленность личности на себя, тем больше показатели редукции персональных достижений. Не высокая редукция персональных достижений выявлена у людей с направленностью личности на дело. Менее всего выражена редукция персональных достижений у респондентов с направленностью личности на других. Респонденты с направленностью личности на других видят ценность в отношениях с другими людьми, ориентированы на поддержание хороших взаимоотношений. Возможно, эти люди не акцентируются на своих достижениях, потому редукция персональных достижений выражена у них менее интенсивно. Респонденты с направленностью на дело (задание) заинтересованы выполнять свою работу как можно лучше, для этих людей чувство удовлетворения приносит осознание качественного выполненного дела. Специалисты с направленностью личности на себя ориентируются, в первую очередь, на удовлетворение своих потребностей: собственной значимости, уважения и признания, разрешения своих личных проблем.

То есть направленность личности связана с 3-м компонентом синдрома выгорания - редукцией профессиональных достижений. Причем менее всего синдрому выгорания подвержены люди с направленностью личности на других и более всего с направленностью личности на себя. Люди с направленностью личности на себя ориентированы на удовлетворение собственных «дефицитарных» потребностей в безопасности, уважении, потому в работе с людьми они настроены «получать», а не «давать». Респонденты, направленные на других и на выполнение дела, самодостаточны, уверены в себе, удовлетворены (фундаментальные потребности по А.Маслоу), потому, испытывая «бытийные» потребности, могут эффективно выполнять свою работу - служить людям [4].

**Выводы.** Существует взаимосвязь карьерных ориентаций и синдрома выгорания, а именно: эмоциональное истощение (аффективный и основной компонент выгорания взаимосвязан с карьерными ориентациями «профессиональная компетентность», «служение» и «предпринимательство»). Деперсонализация (установочный компонент выгорания) взаимосвязан с ориентацией на «автономию-независимость». Редукция персональных достижений (третий компонент выгорания) взаимосвязана с ориентацией «вызов».

Возникновению и развитию синдрома выгорания способствует направленность личности респондентов на себя, ориентация на удовлетворение своих потребностей, собственной независимости и признания.

У специалистов, направленных на других, направленных на дело, ориентированных на служение, создание нового, разрешение проблем, проявление

гибкости в сфере профессиональной деятельности и компетентности в целом, благополучное, стабильное эмоциональное состояние (низкий уровень синдрома выгорания).

**Заключение.** В исследовании выявлены взаимосвязи карьерных ориентаций и направленности личности (мотивационных ориентиров) с синдромом выгорания личности, занятой в сфере услуг и медицине.

#### **Примечания:**

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
2. Глауберман Д. Радость сгорания. Как конец света может стать новым началом. М.: Добрая книга, 2004. 368 с.
3. Ильин Е. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2003. 513 с.
4. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2007. 352 с.