

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра общей и социальной психологии

наименование кафедры

Эмоциональное выгорание сотрудников в связи с личностными

наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

особенностями руководителя и организационной культурой коллектива

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 461 группы

направления
(специальности)

37.03.01 «Психология»

код и наименование направления (специальности)

факультета психологии

наименование факультета, института, колледжа

Жевага Анастасии Владимировны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

доцент, к.соц.н.

должность, уч. степень, уч. звание

А. А. Понукалин

инициалы, фамилия

Зав. Кафедрой

профессор, д.псих.н.

должность, уч. степень, уч. звание

Л. Н. Аксеновская

инициалы, фамилия

Саратов 2019

Введение. Определенную часть своей жизни человек проводит на работе, что так или иначе означает его включенность в трудовой коллектив. А как известно, попадая в группу людей, человек ощущает на себе ее влияние, адаптируется к существующим традициям или противостоит им, в любом случае оказывается включенным в межличностные, а иногда и межгрупповые отношения в рамках ограниченного круга лиц. Следствием чего являются некоторые изменения поведения человека, а иногда и его мышления. Кроме того, различные характеристики коллектива (например, его организационная культура) формируют у работников необходимые для трудовой деятельности ценности, которые могут переноситься и на жизнь человека в целом. Имеют место и такие феномены, как эмоциональное выгорание, профессиональная деформация личности, которые могут оказывать влияние на психологическое здоровье не только работников, но и руководителей организаций. На основании чего, можно заключить, что психологические знания нужны не только тем, кто мечтает управлять, но и тем, кем хотят управлять.

Любая организация стремится к достижению поставленных целей, поэтому главное требование, которое она предъявляет к своим сотрудникам, – это эффективное и продуктивное выполнение своих обязанностей. Однако, причиной снижения динамичности развития бизнеса и в дальнейшем потери прибыли может стать эмоциональное выгорание. Это сопряжено с тем, что последствиями выгорания работников становятся ухудшение качества работы, обслуживания клиентов или их потеря, снижение репутации фирмы и др. Все перечисленное связано с лишними затратами для организации, именно поэтому в последнее время одной из самых популярных психологических тем является исследование эмоционального выгорания. В зарубежной и отечественной литературе проблемой выгорания занимались В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Г. С. Корытова, Г. А. Макарова, К. Маслач, тем не менее, до настоящего времени не выработано единой концепции эмоционального

выгорания, и, соответственно, есть противоречия, сложности в определениях и понятиях. Причинами эмоционального выгорания являются не только специфика профессиональной деятельности и личностные особенности, но и организационная культура.

Организационная культура не однократно становилась темой научных работ у таких психологов, как Л. Н. Аксеновская, И. В. Андреева, А. И. Кочеткова, Е. А. Науменко, А. Пеша, Э. Шейн. Авторами рассматривается не только определение организационной культуры и значение ее изучения для современной психологии, но и различные типы, ее составляющие элементы.

Достаточно популярным в последние годы можно считать психологическое исследование личности руководителя. Авторы обращаются к теориям личности, акцентуациям характера, а также описывают личные точки зрения на стили руководства и типы руководителей. Среди психологов, обращающихся к данной теме, можно выделить В. С. Агапова, М. А. Бондаренко, Р. Л. Кричевского, К. Леонгарда, О. С. Новика, А. А. Понукалина.

Актуальность темы определяется тем, что распространение эмоционального выгорания прежде всего ведет к ухудшению эмоционального, психического и физического состояния человека, к снижению качества жизни, а в профессиональной деятельности – к снижению продуктивности, удовлетворенности трудом.

Объект исследования – коллектив, особенности личности руководителя и сотрудников.

Предмет – эмоциональное выгорание сотрудников, тип акцентуации личности руководителя и организационная культура коллектива.

Гипотеза исследования базируется на предположении о связи между:

1. компонентами эмоционального выгорания (напряжение, резистенция и истощение) сотрудников и типом акцентуации личности руководителя,

2. компонентами эмоционального выгорания (напряжение, резистенция и истощение) сотрудников и организационной культурой коллектива.

Цель исследования – выявить связь между эмоциональным выгоранием работника и типом акцентуации личности руководителя, а также организационной культурой коллектива.

Исходя из сформулированной цели, можно определить следующие задачи исследования:

1. рассмотреть основные теоретические подходы к исследуемой проблеме;

2. получить данные по результатам диагностики уровня эмоционального выгорания по трем компонентам (напряжение, резистенция, истощение), личностных особенностей руководителей (тип акцентуации личности) и типа организационной культуры коллектива;

3. провести сравнительный анализ корреляционных связей между эмоциональным выгоранием сотрудников, личностными особенностями руководителя и организационной культурой коллектива.

Для решения поставленных задач и проверки гипотезы были использованы методы опроса и математико-статистические методы.

Используемые методики:

1. диагностические методики: методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, методика ордерной диагностики организационной культуры Л. Н. Аксеновской, тест Леонгарда-Шмишека;

2. математико-статистические методы обработки данных, включая в себя вычисление описательных статистик, коэффициент корреляции Пирсона.

Научная новизна исследования: подобраны новые методические средства, позволяющие отслеживать связь эмоционального выгорания, личностных особенностей руководителя и организационной культуры коллектива.

Практическая значимость определяется тем, что полученные в ходе исследования данные могут быть использованы в психологической практике при решении вопросов, связанных с организацией труда, формированием коллектива и стиля руководства в различных сферах трудовой деятельности, а также в коррекционной, тренинговой работе, в профориентационной работе.

Объем и структура дипломной работы. Квалификационная работа общим объемом в 85 страниц состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, включающего 45 наименований (из них 2 на иностранном языке) и 4 приложений.

Основное содержание работы. Первая глава – «Теоретические подходы и методологические основы изучения связи эмоционального выгорания, личностных особенностей руководителя и организационной культуры коллектива» посвящена рассмотрению теоретических подходов к исследованию эмоционального выгорания, психологии личности руководителя и теоретических подходов к исследованию организационной культуры коллектива.

Первый параграф посвящен истории термина «эмоциональное выгорание», различным взглядам на его определение, детерминантам выгорания и стадиям его развития. Эмоциональное выгорание – выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Также в определениях встречаются отсылки к его рассмотрению в качестве результата неудачно разрешенного стресса на рабочем месте, феномена психологической защиты или описание через внутриличностный конфликт или конфронтацию с реальностью. Все детерминанты эмоционального выгорания можно разделить на две группы: внутренние (личные особенности) и внешние (организационные и профессиональные). Эмоциональное выгорание состоит из 3 фаз: напряжение, резистенция, истощение, которые соответствуют

стадиям развития стресса по Г. Селье.

Во втором параграфе приведено понятие «руководитель», подходы к разработке теоретической модели развития личности и эффективности управленческой деятельности руководителя, различные основания для классификаций. Руководитель – это должность, которая позволяет человеку иметь определенные полномочия, использовать данную ему власть. В основу психологического портрета руководителя положены три важные переменные: личность, стиль руководства, авторитет. Основные направления для рассмотрения личности руководителя – это типы акцентуаций, теории лидерства и стили руководства.

Третий параграф посвящен организационной культуре: ее определению, типам и элементам. Организационная культура – это форма существования организации и проявления ее поведения во внутренней среде и по отношению к субъектам внешней среды. В списке необходимых характеристик организационной культуры среди всевозможных определений лидирует понятие «ценности», далее, в порядке убывания, называются «отношения», «убеждения», «знания», «поведение». В основе классификаций организационной культуры лежат ценности организации, ориентиры работников и типы управленческого взаимодействия. В качестве элементов организационной культуры выделяют философию организации, организационный климат, ценностные ориентиры, коммуникационную систему и язык общения, стиль управления, символику и атрибутику, ритуалы и другие различные элементы.

Во второй главе – «Эмпирическое исследование связи эмоционального выгорания сотрудников и личностных особенностей руководителя, эмоционального выгорания сотрудников и организационной культуры коллектива» – представлены методы экспериментального исследования, изложена процедура исследования, а также приводится анализ результатов и их интерпретация.

Настоящее исследование проходило в 2019 году на территории

г. Саратова в 5 коллективах: ИП «Макаров», коллектив конструкторского отдела «Сигнал», «Студенческий клуб СГУ», ООО «Аккумулятор», ИП «Стрижова». Каждая организация состояла из 15 работников и 1 руководителя. Всего выборка составила 80 человек.

Исследование состояло из 3 этапов:

1. На первом этапе руководители организации проходили тест Леонгарда-Шмишека и методику ордерной диагностики организационной культуры Л. Н. Аксеновской.

2. На втором этапе сотрудники организации проходили методику ордерной диагностики организационной культуры Л. Н. Аксеновской и методику диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

3. Для завершения исследования проведен статистический анализ с использованием критерия Пирсона между полученными результатами организаций, что позволило выявить связь между эмоциональным выгоранием сотрудников и типом акцентуации личности руководителя, а также организационной культурой коллектива.

По результатам проведенного исследования были выявлены типы акцентуаций руководителей, среди которых наиболее распространен гипертимный тип и встречается застревающий тип. Кроме того, выделена тенденция к проявлению демонстративных, педантических, циклотимических и аффективно-экзальтированных свойств акцентуаций.

В рамках методики ордерной диагностики организационной культуры Л. Н. Аксеновской выявлена степень выраженности субордеров. В зависимости от направления деятельности организации у руководителей в СС доминирует «армейский» или «семейный» субордер, а на третьем чаще всего оказывается «церковный». У работников на первом и втором месте в СС с равной вероятностью располагаются «семейный» и «армейский» субордер, на третьем месте – «церковный». Кроме того, в большинстве случаев представления о СС и ЖС совпадают как у сотрудников, так и у руководителей.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко позволила установить, что ни в одной исследуемой организации средние значения по фазе «напряжение» не превышают порогового значения, фаза «резистенция» по средним значениям находится на стадии формирования во всех организациях, кроме «Стрижовой» (значения ниже порога), фаза «истощение» не сформирована и не формируется во всех организациях, кроме «Студенческого клуба СГУ». При этом во всех организациях, кроме «Стрижовой», довольно высокие показатели по количеству сформированных фаз и симптомов в процентном соотношении к количеству сотрудников в целом. Из анализа доминирующих синдромов во всех организациях лидирует синдром «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», кроме ИП «Макаров», там доминирующий синдром по фазам – «редукция профессиональных обязанностей».

В результате корреляционного анализа по критерию Пирсона выявлено следующее:

1. Существует средняя корреляционная связь между компонентами эмоционального выгорания (резистенция и истощение) сотрудников и организационной культурой коллектива. При развитии в организации сбалансированной организационной культуры, включающей в себя хорошо развитые все три субордера, будет снижаться тенденция к формированию негативного и циничного отношения к клиентам, коллегам, которое со временем переносится и на семейные взаимодействия.

2. Между компонентами эмоционального выгорания (напряжение, резистенция и истощение) сотрудников и типом акцентуации личности руководителя существует сильная корреляционная связь. У руководителей, характеризующихся позитивным отношением к жизни и высокой инициативностью, в коллективе с большей вероятностью на психотравмирующие факторы ответной реакцией будет невозможность сотрудниками отдаваться работе с вдохновением и желанием. В организациях, где у руководителя выражено демонстративное поведение,

живость, подвижность и самонадеянность, а также потребность постоянного внимания к своей личности, в коллективе характерна не только утрата интереса к клиентам, но и неприязнь от их присутствия, кроме того, у сотрудников проявляется оскудение психических ресурсов и снижение эмоционального тонуса, имеет место негативное восприятие себя как профессионала, недовольство собой и даже негативные отношения к себе как к личности.

Заключение. Основой рассмотрения эмоционального выгорания в данной выпускной квалификационной работе стала концепция В. В. Бойко, по которой эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание состоит из 3 фаз: напряжение, резистенция и истощение.

Личность руководителя анализируется по типам акцентуаций по К. Леонгарду, который выделяет 10 таких типов: демонстративный, педантический, застревающий, возбудимый, гипертимический, дистимический, тревожно-боязливый, циклотимический, аффективно-экзальтированный, эмотивный.

Организационная культура в исследовании в данной выпускной квалификационной работе рассматривается в ключе ордерного подхода, в котором организационная культура понимается как сложный социально-психологический порядок организационно-управленческих взаимодействий, регулируемых смысловыми системами участников взаимодействия. Этот порядок задается двумя параметрами: доминирующим типом управленческого взаимодействия и структурой социально-психологического механизма порождения организационной культуры.

В ходе проведенного исследования, получены данные по результатам диагностики уровня эмоционального выгорания по трем компонентам (напряжение, резистенция, истощение), определены личностные особенности

руководителей (тип акцентуации личности) и тип организационной культуры коллектива; определена средняя корреляционная связь между компонентами эмоционального выгорания (резистенция и истощение) сотрудников и организационной культурой коллектива и сильная корреляционная связь между компонентами эмоционального выгорания (напряжение, резистенция и истощение) сотрудников и типом акцентуации личности руководителя.

Таким образом, выдвинутая в данной выпускной квалификационной работе гипотеза о существовании связи между: компонентами эмоционального выгорания (напряжение, резистенция и истощение) сотрудников и типом акцентуации личности руководителя; компонентами эмоционального выгорания (напряжение, резистенция и истощение) сотрудников и организационной культурой коллектива подтвердилась. Приведенные данные свидетельствуют о наличии влияния индивидуальных черт руководителя, обладающих тенденцией к переходу в патологическое состояние, определенной структуры организационной культуры на уровень эмоционального выгорания сотрудников.