

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Актуальность исследования. В последнее время с учетом высокой конкуренции на рынке труда и социально-экономической нестабильности в обществе наблюдается тенденция возрастания требований, которые предъявляются к профессионализму работника. И в связи с этим усилилось воздействие на человека различных факторов, которые могут привести к общей напряженности, стрессу, демотивации, потере личностных ресурсов.

Стоит отметить, что влиянию таких негативных факторов может быть подвержен практически каждый, так как развитие стресс-реакций зависит не только от организационной культуры и структурно-организационных особенностей, но и от личностных особенностей сотрудника.

В результате чего вследствие комбинации личностных (например, гиперответственность, мягкость характера, перфекционизм) и организационных (высокая нагрузка, недостаточное вознаграждение, невозможность влияния на принятие решений, монотонная и однообразная деятельность) стрессов развивается синдром выгорания, представляющий собой нарастающее эмоциональное и даже физическое истощение вследствие перенапряжения на рабочем месте.

По данным исследований К. Кондо, К. Маслач, С. Джексон, Н.Е. Водопьяновой, В.В. Бойко, Н.И. Влах в большей степени синдрому выгорания подвержены представители коммуникативных профессий. И поскольку работа в сфере управления персоналом в большинстве своем – это коммуникация и интеракция с людьми, а также контакт с их потребностями и эмоциями, соответственно, работа HR-менеджеров так же относится к числу профессий, для которых свойственно возникновение синдрома эмоционального выгорания в той или иной степени.

Таким образом, актуальность данного исследования обусловлена необходимостью выявления именно тех факторов, влияющих на возникновение синдрома эмоционального выгорания, которые характерны для специалистов в области подбора и управления персоналом.

Цели исследования:

1. выявить связь эмоционального выгорания с индивидуально-психологическими особенностями и терминальными ценностями в структуре личности HR-менеджеров;

2. выявить влияние индивидуально-психологических особенностей и терминальных ценностей на выраженность эмоционального выгорания у HR-менеджеров

В связи с этим можно выделить следующие задачи данной исследовательской работы:

1. Выполнить анализ зарубежной и отечественной литературы по проблематике эмоционального выгорания, выявить сущность, причины, признаки, стадии и последствия СЭВ.

2. Провести диагностику выраженности эмоционального выгорания у HR-менеджеров с помощью «Методики диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко.

3. Провести диагностику выраженности терминальных ценностей в структуре личности HR-менеджеров с помощью «Опросника терминальных ценностей» И.Г. Сенина.

4. Провести диагностику выраженности индивидуально-психологических особенностей HR-менеджеров с помощью «Методики многофакторного исследования личности» Р.Б. Кэттелла.

5. Проверить полученные данные на нормальность распределения с помощью одновыборочного критерия Колмогорова – Смирнова.

6. Выявить взаимосвязь эмоционального выгорания с индивидуально-психологическими особенностями и терминальными ценностями в структуре личности HR-менеджеров с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

7. Выявить влияние индивидуально-психологических особенностей и терминальных ценностей на выраженность эмоционального выгорания у HR-менеджеров с помощью множественного регрессионного анализа.

Объект исследования – синдром эмоционального выгорания в профессиональной среде HR-менеджеров.

Предмет исследования – специфические факторы, влияющие на возникновение синдрома эмоционального выгорания.

Общие гипотезы исследования:

1. существует взаимосвязь эмоционального выгорания с индивидуально-психологическими особенностями и терминальными ценностями в структуре личности HR-менеджеров;

2. индивидуально-психологические особенности и терминальные ценности оказывают влияние на выраженность эмоционального выгорания у HR-менеджеров.

Частные гипотезы исследования:

1. такие индивидуально-психологические особенности личности как эмоциональная нестабильность, практичность, тревожность, напряженность и такие терминальные ценности как собственный престиж, высокое материальное положение, достижения прямо и положительно связаны с эмоциональным выгоранием у HR-менеджеров;

2. в выраженность эмоционального выгорания у HR-менеджеров наибольший вклад вносят такие индивидуально-психологические особенности личности как эмоциональная нестабильность, практичность, тревожность и такие терминальные ценности как собственный престиж, высокое материальное положение, достижения.

Теоретико-методологическую основу исследования составили различные подходы в области теории эмоционального выгорания и психологических и организационных особенностей, которые его сопровождают, сформулированные в работах В.В. Бойко, Н.В. Гришиной, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой, В. Е. Орла, Л.А. Китаева-Смыка, Н.И. Влаха, Е.В. Ермаковой, Т.И. Ронгинской, А.А. Рукавишников, М. Burish, Н. Freudenberger, С. Maslach, А. Pines, W. Schaufeli и др.

Методы и методики исследования. Теоретические методы (анализ, синтез); эмпирические методы: анкетирование с использованием методики диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, опросника терминальных ценностей И. Г. Сенина, 16-ти факторный опросника Р.Б. Кеттела (форма С); методы математико-статистической обработки данных:

1. одновыборочный критерий Колмогорова – Смирнова;
2. коэффициент ранговой корреляции Спирмена;
3. множественный регрессионный анализ.

Для проверки выдвинутых гипотез было предпринято следующее:

1) результаты респондентов по всем шкалам используемых методик были проверены на нормальность распределения с помощью одновыборочного критерия Колмогорова – Смирнова;

2) для определения связи эмоционального выгорания с индивидуально-психологическими особенностями и терминальными ценностями в структуре личности HR-менеджеров был использован коэффициент ранговой корреляции Спирмена (поскольку распределение в выборке отличается от нормального в 41 из 43 шкал);

3) для определения влияния индивидуально-психологических особенностей и терминальных ценностей на выраженность эмоционального выгорания у HR-менеджеров был использован множественный регрессионный анализ.

Эмпирическая база исследования. Исследование проводилось в АО «Русская телефонная компания». Выборку составили HR-менеджеры в количестве 49 респондентов, из которых 38 человек женского пола, 11 человек мужского пола. Возраст в выборке варьирует от 18 до 32 лет (лицевого возрастного диапазона от 18 до 22 лет – 8 человек; от 23 до 27 лет – 15 человек; от 28 до 32 лет – 26 человек), $M = 28-32$ (возрастной диапазон).

Теоретическая значимость работы заключается в конкретизации понятия эмоционального выгорания как дезадаптационного явления. Раскрытие сущности, причин, стадий и моделей возникновения синдрома выгорания среди HR-менеджеров способствует раскрытию общих закономерностей построения профессионального пути специалиста по работе с персоналом и позволяет выявить критические периоды в его профессиональной карьере.

Практическая значимость работы состоит в том, что результаты исследования могут быть использованы для улучшения психологического состояния сотрудников и повышения их результативности профессиональной деятельности.

Также по результатам исследования была построена регрессионная модель эмоционального выгорания, позволяющая предсказать вариации возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания на основе индивидуально-психологических особенностей и терминальных ценностей.

Структура и объем работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав (теоретической и эмпирической), заключения, списка использованных источников (всего 66 наименований, из которых 19 – на иностранных языках) и 3 приложений. Текст дипломной работы изложен на 87 страницах и включает в себя 16 таблиц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, определяются его объект, предмет, цели, задачи и соответствующие методы и методики, формулируются гипотезы.

В **первой главе** дипломной работы – «Теоретические аспекты исследования проблемы эмоционального выгорания» – представлен теоретический обзор концепций и подходов по проблеме эмоционального выгорания: определены понятия выгорания и его структурная составляющая, причины и факторы, которые могут поспособствовать формированию данного феномена; проанализированы различные модели СЭВ и стадии его развития, а также симптомы и возможные последствия.

Первый параграф – «Сущность синдрома эмоционального выгорания как психологического явления» – включает в себя описание различных точек зрения различных отечественных и зарубежных исследователей на природу и данного психологического явления.

Профессиональное выгорание как психологическое явление – это элемент нарушения сложной системы регуляции субъекта деятельности.

Кроме того, с особой важностью подчеркивается прилагательное «профессиональное», так как в данном случае речь идет о таком феномене, который может развиваться именно в результате нарушений профессиональной адаптации и профессионально-личностного развития субъекта труда.

В целом, стоит отметить, что изменения, обусловленные профессионализацией, могут происходить в двух векторах:

а) появление новообразований, имеющих прогрессивный характер, то есть способствующих профессиональному развитию;

б) появление тех новообразований, которые имеют разрушающее, деформирующее, деструктивное влияние на личность.

Синдром выгорания в данном случае и есть проявление деформации личности, влекущий за собой астению, истощение, искаженное отношение к собственной профессии, пассивную позицию, стагнацию.

Исходя из анализа зарубежной и отечественной литературы по проблеме эмоционального выгорания, можно прийти к выводу, что данный феномен имеет ряд существенных особенностей:

1. Выгорание представляет собой многомерный конструкт, полисистемное образование, поскольку включает в себя комплекс симптомов, влияющих на психологическое самочувствие, эмоционально-мотивационную, коммуникативную, ценностно-ориентационную сферу (К. Маслач, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, В.Е. Орел, М. Буриш).

2. Выгорание имеет сложную природу происхождения, поскольку обусловлено сочетательным воздействием персональных, межличностных, организационных факторов (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, К. Маслач, Н.В. Гришина).

3. Выгорание – это процесс, происходящий в течение определенного периода времени (К. Кондо, К. Маслач, К. Чернисс А. Бродский и Е. Эделвич, А. Пайнс).

4. Выгорание, выполняя защитную функцию психики человека, позволяет дозированно использовать энергетические и психологические ресурсы (В.В. Бойко, А. Лэнгле).

5. Выгорание влияет на все подструктуры личности, негативно сказывается не только на профессиональной сфере, но и на общей жизнедеятельности человека (В.Е. Орел, Н.В. Гришина, Н.В. Мальцева, А.М. Салогуб).

6. Выгорание имеет ряд содержательных психологических характеристик: состояние психического, физического и когнитивного истощения, редукция личных достижений; дезадаптивное поведение; деформация личности профессионала (А. Пайнс, Е. Аронсон, К. Маслач, Э. Пайнс, Ю.А. Юдчиц, Г.С. Абрамова).

Второй параграф – «Причины и факторы, влияющие на возникновение эмоционального выгорания» – включает в себя описание основных групп факторов, среди которых:

а) личностные (внутренние) факторы, при которых роль отводится индивидуальным характеристикам и свойствам личности (чувство несправедливости, трудоголизм, эмоциональная ригидность, склонность к перфекционизму, чувству вины, гиперконтроль и т.д.);

б) организационные (внешние) факторы, то есть те особенности, которые зависят от условий труда в компании (напряженность деятельности, психологически тяжелый контингент субъектов профессиональной деятельности, неблагоприятный микроклимат в коллективе, постоянный дефицит времени, лишение вознаграждения и т.д.);

в) ролевой фактор, обусловленный ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью, ролевой перегруженностью.

«Модели возникновения и стадии развития синдрома эмоционального выгорания» – третий параграф в рамках первой главы дипломной работы, включающий в себя описание различных моделей СЭВ.

Однофакторная модель эмоционального выгорания (А. Пайнс, Е. Аронсон). Согласно данной модели, главной причиной выгорания является истощение, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

Двухфакторная модель выгорания, авторы которой Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма, базируется на идее о том, что СЭВ представляет собой конструкт, соответственно, из двух основных факторов: эмоционального истощения и деперсонализации.

Авторы трехфакторной модели, К. Маслач и С. Джексон, утверждают, что в синдром эмоционального выгорания входит три составляющие:

1. Эмоциональное истощение, в качестве основного компонента, проявляется как чувство безнадежности, беспомощности, безразличия.

2. Вторая составляющая – деперсонализация – оказывает влияние на деформацию взаимоотношений с другими людьми.

3. Редукция личностных достижений проявляется в виде негативной самооценки как профессионала, то есть в тенденции принижать собственные способности, знания, навыки, успехи и компетентность.

Общее положение для моделей СЭВ заключается в том, что данный феномен возникает на фоне хронического стресса, фрустрации в ситуациях высокого эмоционального напряжения. Это приводит к деформации личности и нарушению ее аутоидентификации.

В четвертом параграфе – «Симптомы и последствия синдрома эмоционального выгорания» – описаны категории симптомов синдрома выгорания, среди которых: а) физические (усталость, бессилие, астенизация, частые головные боли и мигрени); б) психологические и поведенческие (неуверенность, мнительность, дистанцирование, появление негативных установок, утрата надежд); в) эмоциональные (пессимизм, безразличие, раздражительность, агрессивность, тревожность); г) социальные симптомы (снижение социальной активности, ограничение контактов, нетерпимость, конфликтность); д) интеллектуальные симптомы (формальность, отсутствие интереса к профессиональному развитию).

Следствиями эмоционального выгорания могут быть: усугубление способности исполнения профессиональной деятельности; утрата креативного подхода к решению вопросов и задач; ухудшение социального взаимодействия на работе и дома; психосоматические и психовегетативные заболевания; возникновение аддикций; смена специальности

Вторая глава выпускной квалификационной работы – «Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания у HR-менеджеров» – состоит из двух параграфов (в первый входит два блока, во второй – семь), в которых помимо целей, гипотез, методов также представлены качественные и количественные результаты проведенного исследования, их анализ и обсуждение.

Согласно результатам диагностики выраженности эмоционального выгорания у респондентов по «Методике диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, можно предположить, что результаты респондентов находятся на среднем уровне эмоционального выгорания (среднее значение – 200,49).

Исходя из данных, полученных в ходе диагностики терминальных ценностей респондентов по «Опроснику терминальных ценностей» И.Г. Сенина, можно сделать вывод, что для исследуемой группы HR-менеджеров характерны высокая выраженность таких терминальных ценностей как высокое материальное положение и достижения, такой сферы жизни как обучение и образование, что можно объяснить спецификой данной профессии, связанной с развитием персонала, его мотивированием на достижение более высоких должностей, более высокой оплаты труда за счет повышения уровня своего образования, компетенций – подобную стратегию личностного и профессионального развития HR-менеджеры могут интериоризировать из своей профессии и ее содержания.

По результатам диагностики индивидуально-психологических особенностей личности респондентов по «Методике многофакторного исследования личности» Р.Б. Кеттелла, можно заключить, что для исследуемой группы HR-менеджеров характерна низкая выраженность такой индивидуально-психологической особенности как интеллект и высокая выраженность таких индивидуально-психологических особенностей как прямолинейность, эмоциональная нестабильность, подозрительность, радикализм.

По показателям двусторонней асимптотической значимости ($p < 0,05$) можно сделать вывод о том, что распределение в выборке отличается от нормального (в 41 из 43 шкал).

Несмотря на то, что одним из требований к проведению регрессионного анализа является близость данных к нормальному распределению, А.Д. Наследов указывает на возможность его проведения с данными, не подходящими по данному критерию.

В этом случае данные должны соответствовать иным требованиям к проведению регрессионного анализа, а именно: отсутствие автокорреляции по тесту Дарбина – Уотсона (значение коэффициента в пределах от 1,5 до 2,5), отсутствие мультиколлинеарности (VIF – коэффициент инфляции дисперсии, должен иметь значение менее 10) и уровень значимости модели по критерию Фишера должен быть менее или равен 0,05.

В результате расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена было получено 6 корреляционных связей: а) связь эмоционального выгорания с эмоциональной нестабильностью (-0,720**; $p \leq 0,01$); б) связь эмоционального выгорания с мечтательностью – полюсом фактора М (-0,606**; $p \leq 0,01$); в) связь эмоционального выгорания с тревожностью – полюсом фактора О (0,883**; $p \leq 0,01$); г) связь эмоционального выгорания с креативностью (-0,543**; $p \leq 0,01$); д) связь эмоционального выгорания с достижениями (0,703*; $p \leq 0,05$); е) связь эмоционального выгорания с сохранением собственной индивидуальности (-0,531**; $p \leq 0,01$).

Результаты расчета множественного регрессионного анализа для зависимой переменной «Эмоциональное выгорание» позволили установить, что наибольший вклад в выраженность эмоционального выгорания у HR-менеджеров вносят такие индивидуально-психологические особенности и терминальные ценности личности как: развитие себя (29,914); достижения (-22,602); активные социальные контакты (21,302); собственный престиж (-20,458); семейная жизнь (-11,073); сохранение собственной индивидуальности (-9,547); фактор С (-8,861); фактор Q2 (-8,359); фактор М (-8,053), фактор А (7,990).

Исходя из рассчитанных β -коэффициентов, регрессионное уравнение для предсказания вариации зависимой переменной «Эмоциональное выгорание» выглядит следующим образом:

Эмоциональное выгорание = 382,561(const) + 1,437*фактор MD + 7,990*фактор A + 1,578*фактор B – 8,861*фактор C + 3,937*фактор E – 2,461*фактор F + 1,633*фактор G + 3,758*фактор H – 0,962*фактор I + 0,072*фактор L – 8,053*фактор M + 1,034*фактор N + 2,781*фактор O – 0,974*фактор Q1 – 8,359*фактор Q2 – 1,315*фактор Q3 – 0,895*фактор Q4 – 20,458*Собственный престиж – 4,474*Высокое материальное положение – 2,519*Креативность+21,302*Активные социальные контакты+29,914*Развитие себя – 22,602*Достижения + 4,102*Духовное удовлетворение – 9,547*Сохранение собственной индивидуальности – 0,019*Профессиональная жизнь – 11,073*Семейная жизнь – 0,920*Общественная жизнь+0,441*Увлечения.

В заключении подводятся итоги исследования, намечаются перспективы дальнейших исследований.

Полученные результаты эмпирического исследования были заслушаны в АО «Русская телефонная компания» и могут быть использованы для разработки и внедрения профилактических и коррекционных мероприятий в среде HR-специалистов с целью предотвращения развития риска синдрома эмоционального выгорания и снижению воздействия негативных последствий феномена.

Перспективой дальнейшего исследования является определение влияния организационных факторов на индивидуально-психологические особенности и терминальные ценности, выступающие предикторами эмоционального выгорания, в среде специалистов HR-менеджмента.