

DOI: 10.12731/2218-7405-2014-7-6

УДК 159.923:316.6

## ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И АКЦЕНТУАЦИЙ ХАРАКТЕРА У СПЕЦИАЛИСТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Аликин И.А., Лукьянченко Н.В, Ничипорчук Г.А.

В статье описываются стрессогенные характеристики деятельности работников муниципальных служб, даётся обзор исследований факторов эмоционального выгорания, обосновывается актуальность выявления факторов эмоционального выгорания государственных служащих, приводятся результаты исследования взаимосвязи проявлений эмоционального выгорания и выраженности акцентуаций характера у специалистов муниципальной администрации. В исследовании используются методика определения эмоционального выгорания В.В. Бойко и характерологический опросник К. Леонгарда. Для обработки первичных данных применен корреляционный анализ (по методу Спирмана). Показано, что выраженность акцентуаций характера возбудимость, дистимичность и циклотимность способствует формированию целого ряда симптомов выгорания. Впервые описываются данные о том, что некоторые акцентуации характера могут препятствовать формированию эмоционального выгорания. У муниципальных служащих защитную роль играют акцентуации застревание, эмотивность и демонстративность. Даются рекомендации по использованию полученных результатов исследования.

**Ключевые слова:** Эмоциональное выгорание, акцентуации характера, специалисты муниципального управления.

## THE INTERACTIONS OF BURNOUT AND ASSENTUATION OF CHARACTER OF MUNICIPAL MANAGEMENT SPECIALISTS

Alikin I.A., Lukyanchenko N.V., Nechiporchuk G.A.

This article describes the characteristics of stressful activities of employees of municipal services, gives an overview of research on the factors of burnout, the urgency of identifying the factors of burnout civil servants, the results of studies on the relationship of burnout manifestations and severity of character accentuations specialists municipal administration. The study used a technique study of burnout V.V. Boyko and characterological questionnaire K. Leonhard. For the processing of the raw data used correlation analysis (Spearman's method). It is shown that the severity of character accentuations excitability, and cyclothymic distimichnost promotes the formation of a number of symptoms of burnout. First describes the data that some accentuation of character can prevent the formation of emotional burnout. Do municipal employees play a protective role accentuation jam emotiveness and demonstrative. Recommendations on the use of the results of the study.

**Key words:** emotional burnout, accentuations of character, municipal management specialists.

### **Введение**

Эмоциональное благополучие субъектов трудовой деятельности крайне важно для любых профессий типа «человек – человек». С сожалением можно отметить, что работа муниципальных служащих в данном контексте обделена вниманием исследователей и методистов практической психологии. Между тем психо-эмоциональное состояние государственного служащего является одним из важнейших условий продуктивности его труда и оказывает значительное влияние на население.

Вопросы эмоционального благополучия профессионалов в современной психологической науке рассматриваются в преломлении понятия эмоционального выгорания. Под эмоциональным выгоранием (burn-out) понимается комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью [5]. Самое известное описание синдрома эмоционального выгорания дано К. Маслач. Эмоциональное выгорание, согласно этому автору, - это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать у специалистов, занимающихся разного рода помогающими профессиями [7]. В настоящее время сфера проявления этого феномена рассматривается более широко. А. Пайнз и Е. Аронсон [8], например, указывают, что эмоциональное выгорание как признак переутомления, может встречаться в любом виде деятельности.

В отечественной науке одним из первых занялся проблемой выгорания В.В. Бойко [1]. По его мнению, в отличие от тех форм эмоциональной дефицитарности, которые определяются органическими причинами, эмоциональное выгорание приобретает человеком в процессе жизнедеятельности и вырабатывается как механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на психотравмирующие воздействия.

Так же, как В.В. Бойко, большинство авторов, анализирующих природу феномена эмоционального выгорания, основываются на теории стресса Г. Селье. Эмоциональное выгорание рассматривается как следствие длительного эмоционального напряжения. Из этого вытекает, что с синдромом выгорания может столкнуться каждый специалист, в особенности работающий в сфере профессий типа «человек – человек». Ведь эмоциональное напряжение неизбежно сопровождает деятельность, связанную с общением с людьми. На психологическом уровне эмоциональное выгорание проявляется в чувстве

опустошенности. Его следствием является равнодушное и даже негативное отношение к людям, а также снижение рабочей продуктивности.

Значительную роль в понимании природы эмоционального выгорания вносят исследования, направленные на выявление факторов, его обуславливающих. В научно-методической литературе анализируются две группы факторов: внешние и внутренние. К внешним относятся условия жизнедеятельности человека, к внутренним – его собственные особенности.

Среди внешних факторов в первую очередь следует рассматривать организационные. Сюда относятся: продолжительная и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях интенсивных, напряженных межличностных отношений [6]; работа, имеющая трудноизмеримое содержание и не оцениваемая должным образом, требующая исключительной продуктивности или особой подготовки; несоответствие характера руководства со стороны «вышестоящих» содержанию работы; монотонная, однообразная работа, строгая регламентация рабочего времени [2]. Еще одним фактором, обуславливающим формирование синдрома эмоционального сгорания, является наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения.

Среди внутренних факторов, способствующих эмоциональному выгоранию, отец-основатель проблематики Х. Дж. Фрейденберг выделяет такие личностные особенности, как гуманность, эмпатия, идеализированность, интровертированность, фанатичность [10], а В.В. Бойко - склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств в профессиональной деятельности, слабость мотивации эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности [1]. В. Шауфели и сотрудниками выявлено также, что эмоциональное истощение и сниженный уровень собственного достоинства связаны с желанием социального сходства, избеганием ситуаций социального сравнения и контактов с более успешными людьми [9]. Синдрому эмоционального

выгорания подвержены люди, ставящие профессиональную деятельность на первый план, отдающие работе максимально возможное количество времени, с гипертрофированным чувством собственной ответственности и значимости, выраженным перфекционизмом.

В соответствии с выше сказанным актуальной является задача разработки обоснованных превентивных мер психологической помощи специалистам профессий, составляющих зону риска с точки зрения возникновения и деструктивного влияния эмоционального выгорания. При этом необходимо исходить из понимания стрессогенных характеристик конкретной профессии и тех слабых звеньев психической организации, которые обуславливают уязвимость человека для их воздействия.

Деятельность специалиста муниципального управления насыщена стрессовыми ситуациями, возникающими в процессе сложного взаимодействия с населением, ограниченного жесткими нормами трудовой дисциплины. Свою отягощающую лепту вносят обилие перерабатываемой, в значительной части, негативной информации, и необходимость принятия решений с высокой долей ответственности в сжатые сроки. Специфика профессиональной деятельности государственных служащих состоит также в том, что она проходит в условиях бюрократической организационной культуры с большим количеством формальных регламентаций. Высшую оценку специалисты получают не за творческий подход к решению задач и инициативу, а за четкое следование предписаниям.

В психологии проблема индивидуальной уязвимости связывается со специфическими особенностями характера человека. Под характером понимается совокупность устойчивых психологических особенностей человека, обуславливающих типичные для него способы поведения. Проблема дезадаптивных особенностей характера нашла отражение в понятии акцентуаций характера, разрабатываемого в трудах П. В. Ганнушкина, К. Леонгарда, А. Е. Личко [3; 4]. Акцентуации характера проявляются в

чрезмерном развитии отдельных его свойств, в связи с чем обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного ряда психогенных воздействий при хорошей устойчивости к другим психогенным воздействиям.

### **Выборка и методы исследования**

С целью выявления взаимосвязи эмоционального выгорания и акцентуаций характера у муниципальных служащих было проведено исследование, в котором приняли участие 28 специалистов муниципального управления г. Тайшет Иркутской области в возрасте от 25 до 58 лет.

Методическое обеспечение исследования составили: методика исследования эмоционального выгорания В.В. Бойко и характерологический опросник К. Леонгарда.

Методика В.В. Бойко предназначена для выявления уровня выраженности симптомов, характеризующих фазы эмоционального выгорания:

1. симптомы фазы «Напряжение» - переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия;

2. симптомы фазы «Резистенция» - неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентацию, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей;

3. симптомы фазы «Истощение» - эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и психовегетативные нарушения [1].

Опросник К.Леонгарда выявляет выраженность следующих акцентуаций характера: гипертимность (постоянно повышенный фон настроения в сочетании с высокой активностью), демонстративность (стремление быть в центре внимания, повышенная способность к психологической защите «вытеснение»), застревание (чрезмерная стойкость аффекта со склонностью к образованию сверхценных идей), дистимичность (сниженный фон настроения,

фиксация на мрачных сторонах жизни), эмотивность (чувствительность и впечатлительность, глубина переживаний в сочетании с их нестабильностью), циклотимность (смена фаз гипертимических и дистимических), педантичность (ригидность, инертность психических процессов, стремление к упорядочиванию), тревожность (переживание множества жизненных ситуаций как угрожающих негативными последствиями, склонность к страхам), возбудимость (выраженность влечений при слабости контроля над ними, импульсивность), экзальтированность (склонность к переживанию тонких интенсивных эмоций).

### **Результаты исследования и их обсуждение**

В результате проведения исследования получены следующие данные. В обследованной выборке муниципальных служащих: у 29% респондентов находится в стадии формирования и у 22 % - сформирована вторая фаза эмоционального выгорания; у 36% респондентов – в стадии формирования, у 11% - сформировалась третья стадия эмоционального выгорания.

Мы провели корреляционный анализ (по методу Спирмана) взаимосвязи показателей характеристик эмоционального выгорания и показателей акцентуаций характера респондентов. Результаты корреляционного анализа представлены в таблице 2.

Табл. 2

**Взаимосвязь между выраженностью акцентуаций характера и проявлений симптомов эмоционального выгорания у муниципальных служащих**

Выраженность симптомов эмоционального выгорания		Выраженность акцентуации									
		Гипертимность	Застревание	Эмотивность	Педантичность	Тревожность	Циклотимность	Демонстративность	Возбудимость	Дистимичность	Экзальтированность
Напряжение	ППО								0,55		
	НС										
	ЗК		-0,43								
	ТД								0,45	0,40	
	Общий балл								0,44		
Резистенция	НЭИР			-0,43					0,39		
	ЭНД										-0,41
	РСЭЭ										
	РПО								0,58		
	Общий балл								0,55		
Истощение	ЭД						0,42	-0,42		0,62	
	ЭО										
	ЛО								0,44		
	ППН								0,55		
	Общий балл						0,40				

Пояснение: ППО - переживание психотравмирующих обстоятельств; НС - неудовлетворенность собой; ЗК - «загнанность в клетку»; ТД - тревога и депрессия; НЭИР - неадекватное эмоциональное избирательное реагирование; ЭНД - эмоционально-нравственная дезориентация; РСЭЭ - расширение сферы экономики эмоций; РПО - редукция профессиональных обязанностей ; ЭД - эмоциональный дефицит; ЭО - эмоциональная отстраненность ; ЛО - Личностная отстраненность; ППН - психосоматические и психовегетативные нарушения.

Уровни значимости корреляционных связей (N=28): от 0,38 - 95% ; от 0,48 - 99% .

Как видно из таблицы, выраженность различных акцентуаций характера в нашей выборке респондентов по-разному связана с проявлением симптомов эмоционального выгорания.

Выраженность акцентуаций характера возбудимость, дистимичность и циклотимность способствует проявлению целого ряда симптомов выгорания. Наибольшее количество корреляционных связей получено для показателя акцентуации «возбудимость». При выраженности этой акцентуации у сотрудника наблюдается высокая склонность к проявлению таких симптомов выгорания, как: переживание психотравмирующих обстоятельств, тревога и депрессия, неадекватно избирательное эмоциональное реагирование, редукция профессиональных обязанностей, личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения. Для дистимичных сотрудников характерно наличие выраженной тревоги, депрессии и эмоционального дефицита, а для циклотимных – эмоциональный дефицит и общая выраженность синдрома выгорания третьей фазы.

Для некоторых акцентуаций характера получены отрицательные связи с показателями симптомов эмоционального выгорания. Эти данные интересны в связи с тем, что в психологии акцентуации характера традиционно рассматриваются с точки зрения их дезадаптивного потенциала. Однако результаты исследования показывают, что в контексте проблемы эмоционального выгорания некоторые акцентуации могут играть роль благоприятных факторов. Разумеется, эти данные необходимо относить к конкретному виду профессиональной деятельности, предъявляющей специфические требования к специалистам. Так, в нашей выборке муниципальных служащих наличие акцентуации застревание является своего рода защитой против возникновения симптома «загнанность в клетку», эмотивность снижает риск появления симптома неадекватно избирательного эмоционального реагирования, демонстративность препятствует формированию эмоционального дефицита, а экзальтированность снижает риск

эмоционально-нравственной дезориентации. Фактически можно говорить, что выраженность этих акцентуаций является благоприятной для специалистов муниципального управления с точки зрения поддержания их эмоционального здоровья.

Корреляционных связей с симптомами эмоционального выгорания для таких акцентуаций характера как гипертимность, педантичность и тревожность не обнаружено. И, следовательно, их выраженность или невыраженность не влияет на процесс формирования эмоционального выгорания у муниципальных служащих.

### **Заключение**

Таким образом, в результате проведенного нами исследования мы выявили, что акцентуации характера специалистов муниципального управления могут оказывать влияние на специфику формирования у них эмоционального выгорания.

Результаты исследования могут быть использованы в следующих областях:

1. В профессиональном консультировании по выбору карьеры для выпускников вузов и сотрудников отделов муниципальных учреждений. При этом следует рекомендовать клиентам, имеющим выраженную дистимическую, циклотимную, и, особенно возбудимую акцентуации, воздержаться от деятельности в муниципальной системе управления.

2. В работе психолога в организации:

2.1. На этапе профессионального отбора при приёме на работу. Здесь следует информировать клиентов с выраженной дистимической, циклотимной или возбудимой акцентуацией о высокой вероятности для него проявления симптомов эмоционального выгорания.

2.2. На этапе адаптации к работе специалистов муниципального управления, где психолог организации может предоставить таким клиентам

информацию о так называемом «слабом месте», составляющем зону риска для клиента в аспекте его возможного сценария эмоционального выгорания.

2.3. В индивидуальном профессиональном консультировании специалиста органа муниципального управления, направленном на помощь в выработке индивидуального стиля деятельности.

### **Список литературы**

1. Бойко В.В. Энергия эмоций. СПб.: Питер, 2004. 474 с.
2. Ковальчук В. И. Психологическое выгорание тренеров // Ананьевские чтения-2000: тезисы науч.- практ. конф. СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 2000. Т.1. С. 97-98.
3. Леонгард К. Акцентуированные личности. М.: Феникс, 2000. 298 с.
4. Личко А. Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. Л.: Медицина, 1983. 76 с.
5. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа // Вопросы психологии. 2008. №2. С.3-16.
6. Kondo K. Burnout syndrome // Asian medical. 2001. N 34. P. 34–42.
7. Maslach C. Burnout: The cost of caring. Angelwood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1982.
8. Pines A., Aronson E. Career burnout. Causes and curs. N.Y.: Free Press. 1988.
9. Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C. Burnout: 35 years research and practice // Career Development International. 2009. Vol. 14, №3. P. 204-220.
10. Freudenberger H. Staff burnout // Social Issues. 30(1): 159-166, 1974.

### **References**

1. Boyko V.V. *Energia emocii* [Energy emotions]. SPb.: Peter, 2004. 474 p.

2. Kovalchuk V.E. *Psychologicheskoe vigoranie trenerov* . Ananievskie chteniya-2000: tezisi nauchno-prakticheskoy konferencii [Psychological burnout coaches // Anan'evskij read-2000: abstracts of scientific and practical conference]. SPb.: Izd-vo SPb. University, 2000.V.1. P. 97-98.
3. Leongard K. *Akcentuirovannye lichnosti* [Accentuated personalities]. Moscow.: Feniks, 2000. 298 p.
4. Lichko A. E. *Psychopatii i akcentuacii haraktera u podrostkov* [Psychopathy and the accentuation of character in adolescents]. Leningrad.: Medicina, 1983. 76 p.
5. Lengle A. *Emocionalnoe vigoranie s pozicii existencionalnogo analiza*. Voprosi psichologii [Emotional burnout from the perspective of existential analysis // Psychology Issues]. 2008. №2. P.3-16.
6. Kondo K. *Burnout syndrome*. Asian medical. 2001. N 34. P. 34–42
7. Maslach C. *Burnout: The cost of caring*. Anglewood Cliffs. NJ: Prentice Hall, 1982.
8. Pines A., Aronson E. *Career burnout. Causes and cures*. N.Y.: Free Press. 1988.
9. Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. *Burnout : 35 years research and practice*. Career Development International. 2009. Vol. 14, №3. P. 204-220.
10. Freudemberger, H. *Staff burnout*. Social Issues. 30(1): 159-166, 1974.

## **ДАнные ОБ АВТОРАХ**

**Аликин Игорь Анатольевич**, кандидат биологических наук, доцент кафедры психологии

*Сибирский институт бизнеса, управления и психологии*

*ул. Московская, 7 А, г. Красноярск, 660037, Россия*

*alikinia@mail.ru*

**Лукьянченко Наталья Владимировна**, кандидат психологических наук,  
доцент кафедры психологии Сибирского института бизнеса, управления и  
психологии

*Сибирский институт бизнеса, управления и психологии*

*ул. Московская, 7 А, г. Красноярск, 660037, Россия*

*Luk.nv@mail.ru*

**Ничипорчук Галина Анатольевна**, специалист муниципального управления  
г. Тайшет Иркутской обл.

*Муниципальное управление г. Тайшет Иркутской обл.*

*ул. Свободы, 4 А, г. Тайшет, Иркутская обл., Россия*

*ni4por4uk@yandex.ru*

## **DATA ABOUT THE AUTHORS**

**Alikin Igor Anatolievich**, assistant professor of psychology, Ph.D. in Biology,  
Assistant Professor

*Siberian Institute of Business, Management and Psychology*

*Moskovskaya, 82, Krasnoyarsk, 660037, Russia*

*alikinia@mail.ru*

**Lukyanchenko Natalya Vladimirovna**, assistant professor of psychology, Ph.D. in  
Psychology, Assistant Professor

*Siberian Institute of Business, Management and Psychology*

*Moskovskaya, 82, Krasnoyarsk, 660037, Russia*

*Luk.nv@mail.ru*

**Nechiporchuk Galina Anatolievna**, specialist of Municipal Management Tayshet  
Irkutsk region

*Municipal Management Tayshet Irkutsk region*

*ul. Liberty, 4 А, Tayshet, Irkutsk region, Russia*

*ni4por4uk@yandex.ru*

**Рецензент:**

**Мосина Наталья Анатольевна**, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии и педагогики Красноярского государственного педагогического университета имени В.П. Астафьева