

2. 16 - факторный опросник Кеттела (форма С) Опросник Кеттела является одним из наиболее распространенных анкетных методов оценки индивидуально-психологических особенностей личности.

### 3. Опросник Басса-Дарки (диагностика состояния агрессии)

Анализ результатов осуществлялся при помощи корреляционного критерия Пирсона при уровне значимости  $p < 0,05$ . Анализ статистических различий между группами производился с использованием t-критерия Стьюдента.

Практическая значимость работы заключается в анализе индивидуально-психологических особенностей торговых работников на современном рынке труда в плане более целенаправленного и эффективного осуществления профессионального подбора кадров продавцов.

*Н. В. Волкова*  
*Бийск, БТИ АлтГТУ<sup>13</sup>*

## **ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ КАК СЛЕДСТВИЕ ФЕНОМЕНА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ<sup>14</sup>**

Проблематика профессиональной стрессоустойчивости человека уже давно привлекает внимание психологов. Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми: «Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек» [5].

В зарубежной литературе синдром выгорания обозначают термином *burnout* (англ.) – сгорание, выгорание, затухание горения. Впервые этот термин предложил К. Фроунденбергер (*Freundenberger*) в 1974 г. для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений [7]. Исследования других ученых также доказали существование данного феномена и описали некоторые его причины [2, с. 39–45]:

– С. Гинзбург (1974 г.): перешедшие на более высокую должность администраторы – как реакция на хронический стресс;

– К. Маслач (1976 г.): профессионалы здравоохранительных и социальных служб – дистанцирование, циничные или негативные установки, отдаление;

---

<sup>13</sup> БТИ АлтГТУ - Бийский технологический институт ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова».

<sup>14</sup> Работа выполнена при поддержке Российского гуманитарного научного фонда (проект 11-32-00304а2 «Формирование лояльности сотрудника организации: проблемы и перспективы»).

- С. Варнат, Дж. Шелтон (1976 г.): адвокаты – потеря клиентов;
- Дж. Коллинз (1977 г.): работники христианских благотворительных организаций – эмоциональное истощение от общения с людьми, находящимися в нужде;
- М. Маттингли (1977 г.): работники детских больниц – болезненная и деструктивная реакция на чрезмерный стресс;
- М. Митчелл (1977 г.): специалисты в области организационного развития – прогрессирующий процесс усталости и опустошенности личностных ресурсов.

Авторские исследования также установили наличие симптоматики профессионального выгорания у продавцов-консультантов сети ювелирных магазинов [4], а также у провизоров и фармацевтов аптечной сети [6].

В качестве последствий возникновения эмоционального выгорания у сотрудников организации зарубежные ученые называют [2, с. 39–46]:

- С. Браун, В. Холдер и другие по результатам исследования работников благотворительных организаций, 1977 г. – прогулы, текучесть кадров;
- Р. Джастис, К. Маслач по результатам исследования профессионалов, работающих с людьми, 1977 г. – потерю интереса к работе, характеризующуюся физическим / эмоциональным истощением, циничное и негуманное восприятие;
- К. Маслач, А. Пайнс по результатам исследований работников дневных стационаров, 1977 г. – потерю интереса к работе, физическое, эмоциональное истощение, цинизм и дегуманизацию;
- Р. Кан по результатам исследований представителей сервисных профессий, занятых обслуживанием клиентов, 1978 г. – синдром несоответствующих установок по отношению к клиентам и себе, часто связанных с физическими и эмоциональными симптомами, ухудшение эффективности работы;
- С. Ларсон, Д. Гилбертсон по результатам исследования психотерапевтов, 1978 г. – ухудшение качества работы;
- К. Маслач по результатам исследования профессионалов, оказывающих помощь, 1978 г. – потерю заботливости, эмоциональное истощение от стресса межличностных контактов, цинизм / дегуманизацию;
- К. Маслач, С. Джексон по результатам исследования адвокатов, 1978 г. – снижение интереса к работе, симпатии или уважения по отношению к клиентам, цинизм и негативные установки, ухудшение качества работы, дегуманизованное восприятие клиентов; по результатам исследования полицейских,

1979 г. – цинизм, негативные чувства по отношению к другим и себе, отчужденность, снижение самооценки продуктивности своей работы;

– А. Пайнс, К. Маслач (по результатам исследования специалистов в области психического здоровья, 1978 г.): негативную «Я-концепцию», негативные рабочие установки, потерю интереса к клиентам;

– С. Сейдерман (по результатам исследования персонала детских служб, 1978 г.): истощенность личных ресурсов, гибкости и позитивной энергии, имеющихся у индивидов;

– М. Ганн (по результатам исследования работников социальных служб, 1979 г.): цинизм;

– Р. Канкель (по результатам исследования персонала организаций, 1979 г.): оскудение личной энергии, потерю жизнерадостности, постепенное уменьшение соответствия рабочей и домашней среде;

– Б. Перлман, А. Хартман по результатам исследования профессионалов, работающих с людьми, 1979 г. – ухудшение качества работы, раздражительность, гнев по отношению к себе, работе и / или клиентам;

– Н. Водопьянова, Е. Старченкова по результатам исследований 2008 г. – снижение мотивации к работе, резко возрастающую неудовлетворенность от работы, конфликты на рабочем месте, хроническую усталость, скуку, истощение, нервозность, беспокойство, дистанцирование от клиентов и коллег, опоздания.

Таким образом, большинство исследователей сходятся во мнении о том, что возникновение синдрома эмоционального выгорания сопряжено со снижением качества работы. В то же время заслуживают внимания результаты авторского исследования, в котором приняли участие 18 фармацевтов сети аптек «Ваш доктор» (г. Бийск, Алтайский край) в возрасте от 26 до 60 лет, общим стажем работы от 1,6 до 42 лет и специфическим стажем (стажем в данной организации) – от 1,6 до 12 лет. В рамках данного исследования для измерения степени выраженности синдрома эмоционального выгорания была использована методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко [1, с. 256–260], а качество труда фармацевтов и провизоров оценивалось при помощи методики «Тайный покупатель» (Mystery Shopping) [3, с. 301].

Результаты сопоставления выраженности у сотрудников синдрома эмоционального выгорания и показателей оценки качества труда, на первый взгляд, парадоксальны: чем сильнее у фармацевта или провизора сформировано эмоциональное выгорание, тем выше качество его труда; другими словами – тем в

большой степени при взаимодействии с клиентом он соблюдает установленные стандарты работы, касающиеся как формальных, так и неформальных аспектов обслуживания, тем более вежливым, этичным и менее конфликтным является его поведение [3, с. 302].

В данном контексте, с одной стороны, следует упомянуть результаты, полученные в 1978 г. по результатам исследования медсестер (автор – С. Шабин), согласно которому результатом эмоционального выгорания может быть как повышенная отчужденность, так и «сверхвключенность» в работу [2, с. 39–46]. С другой стороны, необходимо помнить о феномене организационной лояльности персонала, проявляющейся, в том числе, в предпочтении интересов компании личным. Таким образом, эмоциональное выгорание может возникать именно как следствие лояльности (или даже «сверхлояльности») сотрудника к организации, когда он полностью «выкладывается» на рабочем месте в ущерб своему психоэмоциональному состоянию, что, вполне вероятно, не затрагивая качество труда, тем не менее негативно отражается на других сферах жизни индивида.

#### ***Библиографический список***

1) *Бойко В.В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. Санкт-Петербург: Питер, 1999. 434 с.

2) *Водопьянова Н.Е.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 336 с. (Серия «Практическая психология»).

3) *Волкова Н.В.* Эмоциональное выгорание сотрудников: фактор конфликтности или эффективности взаимодействий с клиентами? / Н.В. Волкова // Карминские чтения: Материалы Всероссийской научной конференции, 15–17 ноября 2011 г. Санкт-Петербург: ПГУПС, 2011. С. 298–304.

4) *Зайцева О.П.* Жизненный цикл персонала ООО «Золотой телец» / О.П. Зайцева, Н.В. Волкова // Научно-техническое творчество студентов: Сборник докладов студентов по результатам дипломного проектирования за 2008–2009 учебный год. В 2 ч. Ч. 2 / Под ред. Г.В. Леонова; Алт. гос. техн. ун-т, БТИ. Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2009. С.142–146.

5) *Сандомирский М.Е.* Выгорание – профессиональная болезнь [Электронный ресурс] / М.Е. Сандомирский // Режим доступа: [marks.on.ufanet.ru](http://marks.on.ufanet.ru).

6) *Шмакова С.И.* Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов ООО «Арбик» / С.И. Шмакова, Н.В. Волкова // Научно-техническое творчество студентов: Сборник докладов студентов по результатам дипломного проектирования за 2009–2010 учебный год. В 2 ч. Ч. 2 / Под

ред. Г.В. Леонова; Алт. гос. техн. ун-т, БТИ. Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2010. С.124–128.

7) *Freundenberger H.J. Staff burn-out / H.J. Freundenberger // Journal of Social Issues. 1974. V. 30. P. 159–165.*

*Е. Г. Лопес, О. В. Панова  
Екатеринбург, РГППУ*

## **ИССЛЕДОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ МВД**

Профессиональная деятельность сотрудников системы МВД является универсальным, многообразным видом деятельности. Она требует от специалиста знаний в различных областях, умений применять эти знания на практике, а также неординарных личностных качеств. Профессионально важными качествами специалистов системы МВД отмечают такие качества, как высокая эмоционально-волевая устойчивость, личная и социальная ответственность, чувство долга, чувство собственного достоинства, уважения, эмпатийность, адекватная самооценка, низкая тревожность, стрессоустойчивость.

Стрессоустойчивость, рассматривается, как набор личностных черт, определяющих устойчивость к различным видам стрессов. Стрессоустойчивость состоит из трех связанных между собой компонентов: ощущение важности своего существования; чувство независимости и способности влиять на собственную жизнь; открытость и интерес к изменениям, отношение к ним не как к угрозе, а как к возможности развития [1]. Стрессоустойчивость способствует и сохранению психологического здоровья. Стрессоустойчивость - это способность противостоять стрессу. Для этого специалистам, работающим в системе МВД: оперативным работникам, следователям, полицейским нужны такие качества, как умение быстро реагировать в неопределенных, экстремальных ситуациях, принимать решения, управлять своими эмоциями, развитый самоконтроль и физически натренированы.

В связи с внедрением информационных технологий, модернизацией и реформированием системы МВД, стрессоустойчивость является необходимым качеством, позволяющим сохранить физическое и психическое здоровье людей [2]. Особенно актуальным становится изучение индивидуально-психологических факторов стрессоустойчивости, от которых зависит успешность социально-психологической адаптации человека в современном общест-