

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2023.22.33.011

Особенности личностных характеристик специалистов кадровых агентств и эмоциональное выгорание

Хрипунова Светлана Владимировна

Кандидат философских наук,
доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии,
Волгоградский институт управления,
Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации,
400066, Российская Федерация, Волгоград, ул. Гагарина, 8;
e-mail: domsvh@rambler.ru

Аннотация

Эмоциональное выгорание является одной из наиболее распространенных проблем, связанных с профессиональной деятельностью человека в контексте личностного благополучия. В то же время, эмоциональное выгорание препятствует профессиональным успехам и карьерному росту сотрудника. Эмоциональное выгорание является распространенной проблемой в современном мире, с которой сталкиваются специалисты различных профессий. В статье рассматривается проблема эмоционального выгорания и особенностей личностных характеристик специалистов кадровых подразделений. Данная проблема широко распространена в современном обществе, проблема эмоционального выгорания во многом препятствует профессиональным успехам и карьерному росту сотрудников организаций. Также можно отметить тот факт, что существуют предрасполагающие к эмоциональному выгоранию факторы, которые оказывают влияние на снижение работоспособности, потере мотивации сотрудников. В связи с этим требуется продолжительная и комплексная работа по психологическому сопровождению сотрудников, главной задачей которого является своевременное определение склонности человека к эмоциональному выгоранию и проведение профилактических мероприятий. В мероприятиях, направленных на профилактику эмоционального выгорания, могут принимать участие все сотрудники, однако для целенаправленной психологической помощи людям с формирующимся выгоранием необходима предварительная психодиагностика выгорания. Полученные результаты намечают направление и задачи для дальнейшего исследования, так как проблема изучения эмоционального выгорания и особенностей личностных характеристик сотрудников предприятий относится к числу актуальных задач.

Для цитирования в научных исследованиях

Хрипунова С.В. Особенности личностных характеристик специалистов кадровых агентств и эмоциональное выгорание // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2023. Т. 12. № 7А. С. 93-100. DOI: 10.34670/AR.2023.22.33.011

Ключевые слова

Эмоциональное выгорание, психоэмоциональное напряжение, когнитивные и эмоциональные ресурсы, деперсонализация, эмоциональное истощение, резистенция, тревожность.

Введение

Эмоциональное выгорание является распространенной проблемой в современном мире, с которой сталкиваются специалисты различных профессий. Согласно исследованию компании Gallup, количество менеджеров с эмоциональным выгоранием выросло с 28% в 2020 году до 35% в 2021, то есть более трети менеджеров столкнулись с выгоранием [Богомазова, 2021]. Также исследователи Gallup отмечают, что эмоциональное выгорание является одной из наиболее распространенных проблем, связанных с профессиональной деятельностью человека в контексте личностного благополучия. В то же время, эмоциональное выгорание препятствует профессиональным успехам и карьерному росту сотрудника.

Основная часть

В профессиональной деятельности людей можно обнаружить предрасполагающие к эмоциональному выгоранию факторы, такие как высокое психоэмоциональное напряжение, повышенная нагрузка, ответственность, ненормированный рабочий день, работа со специфическим контингентом и т.д. Специалисты сферы рекрутинга также относятся к группе риска по эмоциональному выгоранию, поскольку их деятельность подразумевает интенсивное общение с людьми, необходимость сохранения высокой работоспособности, активизации когнитивных и эмоциональных ресурсов, регуляции собственного эмоционального состояния для сохранения эффективности работы.

Эмоциональное выгорание приводит к снижению работоспособности, потере мотивации, ухудшению результатов работы, что сказывается как на самой компании, в которой работает специалист, так и на клиентах, с которыми взаимодействует сотрудник. Однако эмоциональное выгорание в первую очередь имеет не организационные, а личностные последствия. Человек испытывает недостаток энергии, он отстраняется от окружающих, снижает количество социальных контактов. Его настроение и самочувствие ухудшается, может снижаться самооценка, повышаться конфликтность и неудовлетворенность собой и своей жизнью [там же].

С данными последствиями требуется продолжительная и комплексная работа, зачастую в период восстановления человеку трудно быть эффективным не только в работе, но и в обычной жизни. Поэтому важной задачей является своевременное определение склонности человека к эмоциональному выгоранию и проведение профилактических мер.

Среди факторов развития эмоционального выгорания выделяют внешние (социальные, организационные) и внутренние (индивидуально-психологические) факторы, однако многие исследователи отмечают, что наибольшую роль в подверженности и выгоранию играет именно группа внутренних причин.

Следовательно, изучение личностных факторов, предрасполагающих к развитию эмоционального выгорания, может дать важные результаты, необходимые для определения склонности к развитию выгорания и его своевременной профилактики.

Исследование было проведено в 2022-2023 годах, в кадровых агентствах г. Волгограда.

Было опрошено 102 сотрудника, в возрасте от 19 до 45 лет, 59 женщин и 43 мужчин. В исследовании были использованы следующие методики: Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко); Методика «Многофакторный личностный опросник» (Р.Б. Кэттелл); Шкала оценки ситуативной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилбергер, Ю.Л. Ханин); Стратегии преодоления стрессовых ситуаций (SACS) (русскоязычная версия Н.Водопьяновой, Е. Старченковой); Опросник «Профессиональное выгорание» К.Маслач (русскоязычная версия Н. Водопьяновой, Е. Старченковой).

Для выявления связей между личностными особенностями и эмоциональным выгоранием был проведен корреляционный анализ по критерию Спирмена и Краскела-Уоллиса.

В рамках проведенного исследования были выявлены следующие результаты:

В результате корреляционного анализа были обнаружены статистически значимые связи. Общительность как личностная черта прямо связана с редукцией достижений, что может объясняться тем, что человек многое отдает людям в процессе работы, но видит гораздо меньшую отдачу. Это может приводить к сомнениям в собственной компетенции.

Эмоциональная стабильность обратно связана с деперсонализацией, что может объясняться устойчивостью такого человека к негативным рабочим факторам, тем самым препятствуя эмоциональной отстраненности от работы.

Доминантность обратно связана с эмоциональным истощением, что может объясняться сохранением эмоционального ресурса через авторитаризм и отказ подчиняться, склонность придерживаться собственных правил.

Смелость обратно связана с истощением, что может объясняться ролью готовности к риску, толерантности к неопределенности в сохранении эмоционального ресурса.

Чувствительность обратно связана с редукцией достижений, что объясняется повышенной рефлексивностью, которая позволяет человеку видеть результаты своей работы и осознавать объективные ограничения в возможностях профессиональной деятельности.

Мечтательность обратно связана с резистенцией, то есть поглощенность фантазиями сопряжена со слабо выраженной фазой активного приспособления к стрессовым факторам. Это может быть связано с тем, что человек в ситуации стресса уходит в фантазирование и мечты.

Дипломатичность обратно связана с истощением, что может объясняться тем, что вежливый и дипломатичный человек реже сталкивается с негативными и эмоционально заряженными ситуациями в общении с клиентами, что позволяет сохранять собственное благополучное эмоциональное состояние.

Тревожность напрямую связана с истощением, что объясняется высокой настороженностью тревожного человека и большими затратами энергии в результате такого напряжения. Этим же объясняются обнаруженные корреляции показателей эмоционального выгорания с личностной и ситуативной тревожностью. Однако обнаружена обратная связь между истощением и личностной тревожностью. Вероятно, тревожность как черта личности способствует повышенной чувствительности человека к своему состоянию, следовательно, он на ранних этапах обнаруживает выгорание и не позволяет ему развиваться до крайней степени истощения. Противоположные значения корреляции истощения двух показателей тревожности (личностная и фактор О) могут быть связаны с содержательным различием этих шкал. Так, личностная тревожность отражает склонность видеть в большинстве внешних ситуаций угрожающие для личности, в то время как тревожность по Кеттелу отражает ранимость, переменчивость настроения, страхи, самообвинения, неуверенность, чувство недовольства собой. То есть в первой шкале преобладает настороженность, во второй – заниженная самооценка.

Радикализм прямо связан с деперсонализацией, что может объясняться склонностью таких

людей к теоретической и аналитической деятельности, а практическая работа с людьми может чрезвычайно сильно затрачивать психический и эмоциональный ресурс такого человека.

Избегание прямо связано с напряжением и деперсонализацией, что объясняется большими эмоциональными затратами на попытки уйти от проблемной ситуации, при этом человек не решает реальную проблему, в связи с чем затраты психических ресурсов еще сильнее увеличиваются.

Таблица 1 - Корреляционный анализ

		Напряжение	Резистенция	Истощение	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция достижений
Открытость	Коэффициент корреляции						,262**
	Знч. (2-сторон)						,008
Эмоциональная стабильность	Коэффициент корреляции					-,308**	
	Знч. (2-сторон)					,002	
Независимость	Коэффициент корреляции				-,207*		
	Знч. (2-сторон)				,037		
Смелость	Коэффициент корреляции			-,217*			
	Знч. (2-сторон)			,029			
Чувствительность	Коэффициент корреляции						-,300**
	Знч. (2-сторон)						,002
Мечтательность	Коэффициент корреляции		-,238*				
	Знч. (2-сторон)		,016				
Дипломатичность	Коэффициент корреляции			-,221*			
	Знч. (2-сторон)			,026			
Тревожность	Коэффициент корреляции			,430**			
	Знч. (2-сторон)			,000			
Радикализм	Коэффициент корреляции					,227*	
	Знч. (2-сторон)					,022	
Личностная тревожность	Коэффициент корреляции			-,277**	,215*		,238*
	Знч. (2-сторон)			,005	,030		,016
Ситуативная тревожность	Коэффициент корреляции				,228*		,220*
	Знч. (2-сторон)				,021		,026
Избегание	Коэффициент корреляции	,236*				,484**	
	Знч. (2-сторон)	,017				,000	

Для выявления различий в уровне эмоционального выгорания был проведен анализ различий по критерию Краскела-Уоллиса.

Таблица 2 - Анализ различий

	Асимпт. знч.
Напряжение	0,039
Резистенция	0,506
Истощение	0,204
Эмоциональное истощение	0,09
Деперсонализация	0,002
Редукция достижений	0,265

В результате анализа различий были обнаружены статистически значимые различия по двум параметрам: напряжение и деперсонализация.

Фаза напряжения имеет наиболее сильную выраженность в группе сотрудников, имеющих стаж от 5 до 10 лет, несколько ниже выраженность данной фазы у сотрудников со стажем от 3 до 5 лет. Наиболее низкие значения по данной фазе получены у сотрудников со стажем менее 1 года. Следовательно, можно сделать вывод, что у сотрудников с более длительным опытом работы более выражена фаза напряжения.

Показатель деперсонализации имеет наиболее высокие значения в группе сотрудников, имеющих опыт работа от 5 до 10 лет, также высокие значения отмечены у сотрудников со стажем от 3 до 5 лет. Наиболее низкие значения деперсонализации обнаружены у сотрудников со стажем менее 1 года.

Исходя из обнаруженных различий, можно сделать вывод, что у сотрудников с малым стажем работы (менее 1 года) эмоциональное выгорание выражено слабее, чем у сотрудников с более длительным стажем (от 3 до 10 лет).

При работе с эмоциональным выгоранием личности и профилактики развития этого состояния, необходимо учитывать компоненты выгорания и работать как отдельно с ними, так и в целом с психологическим состоянием личности. Если рассматривать эмоциональное выгорание по модели К. Маслач, то в основе одного из компонентов, редукции профессиональных достижений, лежит низкая оценка своего профессионализма. Таким образом, для психологической помощи и профилактики ухудшения или развития выгорания можно проводить тренинги и консультации, направленные на более позитивное восприятие своей работы и достижений, повышение самооценки.

Обнаруженные в результате исследования корреляции позволяют говорить о том, что в профилактике и психологической помощи при эмоциональном выгорании целесообразно работать с психоэмоциональной устойчивостью личности, тревожностью, а также стратегиями преодоления стресса. Повышенная тревожность и недоверчивость, низкая психологическая устойчивость и склонность избегать проблемы связаны с повышенными значениями эмоционального выгорания. Следовательно, можно рекомендовать проводить регулярную работу с сотрудниками, направленную на развитие навыка психологической саморегуляции, релаксации, повышения устойчивости к стрессу через обучение конструктивных стратегий совладающего поведения. Данную работу можно проводить как в формате тренингов, так и при индивидуальной работе.

В мероприятиях, направленных на профилактику эмоционального выгорания, могут

принимать участие все сотрудники, однако для целенаправленной психологической помощи людям с формирующимся выгоранием необходима предварительная психодиагностика выгорания. На основе проведенного исследования можно рекомендовать в качестве диагностического инструментария опросник К. Маслач, поскольку он позволяет определить выраженность каждого компонента эмоционального выгорания, и опросник В.В. Бойко, поскольку он позволяет диагностировать отдельные симптомы и фазы развития выгорания. Результаты этих методик в совокупности позволят сформировать полную картину и выстроить наиболее эффективную программу психологической помощи.

Заключение

Полученные результаты намечают направление и задачи для дальнейшего исследования, так как проблема изучения эмоционального выгорания и особенностей личностных характеристик сотрудников предприятий относится к числу актуальных задач.

Библиография

1. Богомазова А.Е. Современные тенденции в рекрутинге // Современные проблемы экономического развития. Омск, 2021. С. 104-108.
2. Василенко А.Ю. Личностные факторы эмоционального выгорания педагогов // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2011. № 3 (6). С. 66-69.
3. Водопьянова Н.Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда: на примере специалистов «субъект-субъектных» профессий: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 2014. 48 с.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. М.: Питер, 2009. 336 с.
5. Волобуева А.Е. Профессиональное выгорание HR-менеджера // Актуальные вопросы управления персоналом. М.: 2021. С. 102-106.
6. Выбойщик И.В. Личностный многофакторный опросник Р. Кэттелла. Челябинск, 2000. 53 с.
7. Домовцева Е.Г. Характеристика системы управления персоналом (на примере ООО «Инвитро») // Современные исследования проблем управления кадровыми ресурсами. М., 2018. С. 74-80.
8. Круглова М.А. Перфекционизм и трудоголизм как предикторы возникновения синдрома выгорания // Психология стресса и совладающего поведения: вызовы, ресурсы, благополучие. 2019. С. 206-209.
9. Крыжановская Н.В. Эмоциональная неустойчивость как фактор развития эмоционального выгорания // Концепт. 2015. № 3. С. 146-150.
10. Куприянова И.Т. Особенности функционирования рекрутинговых агентств // Вестник молодежной науки. 2019. № 3 (20). С. 5.

Features of personal characteristics of specialists of recruitment agencies and emotional burnout

Svetlana V. Khripunova

PhD in Philosophy,
Associate Professor of the Department of Sociology,
General and Legal Psychology,
Volgograd Management Institute,
The Presidential Academy, RANEPА,
400066, 8, Gagarina str., Volgograd, Russian Federation;
e-mail: domsvh@rambler.ru

Abstract

Emotional burnout is one of the most common problems associated with a person's professional activity in the context of personal well-being. At the same time, emotional burnout hinders an employee's professional success and career growth. Emotional burnout is a common problem in the modern world, faced by specialists in various professions. The article examines the problem of emotional burnout and the characteristics of personal characteristics of specialists in personnel departments. This problem is widespread in modern society; the problem of emotional burnout largely impedes the professional success and career growth of organizational employees. You can also note the fact that there are factors predisposing to emotional burnout that influence the decrease in performance and loss of motivation of employees. In this regard, long-term and comprehensive work on psychological support of employees is required, the main task of which is to timely determine a person's tendency to burnout and carry out preventive measures. All employees can take part in activities aimed at preventing emotional burnout, however, for targeted psychological assistance to people with emerging burnout, preliminary psychodiagnosis of burnout is necessary. The results obtained outline the direction and tasks for further research, since the problem of studying emotional burnout and the personal characteristics of enterprise employees is one of the urgent tasks.

For citation

Khripunova S.V. (2023) Osobennosti lichnostnykh kharakteristik spetsialistov kadrovyykh agentsv i emotsional'noe vygoranie [Features of personal characteristics of specialists of recruitment agencies and emotional burnout]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 12 (7A), pp. 93-100. DOI: 10.34670/AR.2023.22.33.011

Keywords

Emotional burnout, psycho-emotional stress, cognitive and emotional resources, depersonalization, emotional exhaustion, resistance, anxiety.

References

1. Bogomazova A.E. (2021) Sovremennye tendentsii v rekrutinge [Modern trends in recruiting]. In: *Sovremennye problemy ekonomicheskogo razvitiya* [Modern problems of economic development]. Omsk.
2. Domovtseva E.G. (2018) Kharakteristika sistemy upravleniya personalom (na primere OOO «Invitro») [Characteristics of the personnel management system (using the example of Invitro LLC)]. In: *Sovremennye issledovaniya problem upravleniya kadrovymi resursami* [Modern studies of problems of human resources management]. Moscow.
3. Kruglova M.A. (2019) Perfeksionizm i trudogolizm kak prediktory vozniknoveniya sindroma vygoraniya [Perfectionism and workaholism as predictors of burnout syndrome]. In: *Psikhologiya stressa i sovladayushchego povedeniya: vyzovy, resursy, blagopoluchie* [Psychology of stress and coping behavior: challenges, resources, well-being].
4. Kryzhanovskaya N.V. (2015) Emotsional'naya neustoichivost' kak faktor razvitiya emotsional'nogo vygoraniya [Emotional instability as a factor in the development of emotional burnout]. *Kontsept* [Concept], 3, pp. 146-150.
5. Kupriyanova I.T. (2019) Osobennosti funktsionirovaniya rekrutirovnykh agentstv [Features of the functioning of recruiting agencies]. *Vestnik molodezhnoi nauki* [Bulletin of Youth Science], 3 (20), pp. 5.
6. Vasilenko A.Yu. (2011) Lichnostnye faktory emotsional'nogo vygoraniya pedagogov [Personal factors of emotional burnout of teachers]. *Vektor nauki Tol'yattinskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika, psikhologiya* [Vector of science of Togliatti State University. Series: Pedagogy, psychology], 3 (6), pp. 66-69.
7. Vodop'yanova N.E. (2014) *Resursnoe obespechenie protivodeistviya professional'nomu vygoraniyu sub"ektiv truda: na primere spetsialistov «sub"ekt-sub"ektivnykh» professii. Doct. Dis.* [Resource support for counteracting professional burnout of labor subjects: on the example of specialists in "subject-subject" professions. Doct. Dis.]. St. Petersburg.
8. Vodop'yanova N.E. (2009) *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [Burnout syndrome: diagnosis and

- prevention]. Moscow: Piter Publ.
9. Volobueva A.E. (2021) Professional'noe vygoranie HR-menedzhera [Professional burnout of an HR manager]. In: *Aktual'nye voprosy upravleniya personalom* [Current issues in personnel management]. Moscow.
 10. Vyboishchik I.V. (2000) *Lichnostnyi mnogofaktorny oprosnik R. Kattella* [Personality multifactor questionnaire by R. Cattell]. Chelyabinsk.