

УДК 316.64

В статье представлены результаты исследования особенностей профессионального выгорания у BTL-менеджеров как представителей субъект-субъектных профессий, характеризующихся опосредованным общением. Выявлено отличие от представителей других профессий на уровне структуры феномена, установлено, что специфика структуры заключается в особой роли Деперсонализации как базового фактора.

**Ключевые слова:** субъект-субъектные профессии; профессиональное выгорание.

The article presents the results of the study of the peculiarities of professional burnout of BTL managers as representatives of subject-subject professions characterized by mediated communication. The difference from representatives of other professions at the level of the structure of the phenomenon is revealed. It is determined that the specificity of the structure lies in a special role of Depersonalization as a base factor.

**Keywords:** subject-subject professions; professional burnout.

**Т. Б. Колышкина**

*Ярославский государственный педагогический университет им. К. Д. Ушинского*

*E-mail: Ktb10@mail.ru*

## **Особенности профессионального выгорания BTL-менеджеров**

Научная статья

**T. B. Kolyshkina**

*K.D. Ushinsky Yaroslavl State Pedagogical University*

## **Features of Professional Burnout of BTL-Managers**

Scientific article

Комплекс продвижения товаров и услуг постоянно изменяется, что обусловлено рыночными процессами, в частности «перетеканием» рекламных бюджетов из сферы ATL (Above the Line – то, что над чертой) в BTL (Below the Line – то, что под чертой). BTL включает комплекс коммуникационных мероприятий, в который входят различные формы стимулирования сбыта, мерчендайзинг, реклама на местах продаж, включая дегустацию и семплинг. Внедрение BTL-технологий в практику маркетинга обусловило появление профессии BTL-менеджера. На сегодняшний день представители данной профессиональной группы – это руководители среднего звена, в обязанности которых входит разработка, запуск и контроль проведения промоакций, планирование и контроль промобюджета, подбор, подготовка и контроль промоутеров, документооборот проекта, анализ эффективности промомероприятий, переговоры с клиентами и пр.

Данная профессия имеет свои преимущества: 1) возможности карьерного роста, поскольку профессиональные BTL-менеджеры – большая редкость; 2) возможность принимать самостоятельные решения; 3) отсутствие рутин, постоянный поиск

оригинальных идей, нестандартных решений. К сложностям профессии можно отнести 1) высокую степень неопределенности среды, в которой протекает их деятельность; 2) финансовые риски (в неудачах проекта виноват менеджер); 3) ненормированный рабочий день; 4) эмоционально-волевое напряжение, связанное с необходимостью оперативного решения проблемных ситуаций; 4) соблюдение принципа клиентоориентированности. Очевидно, что длительная работа в условиях таких стрессоров приводит к профессиональному выгоранию.

Большинство исследований профессионального выгорания проведено в рамках субъект-субъектных профессий, которые предполагают непосредственное общение специалиста с другими людьми. К. Маслак в 1978 г. определила это состояние как синдром физического и эмоционального истощения, для которого характерно развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрате понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам [1]. BTL-менеджеры также работают в режиме общения, только общение это опосредованное. Чтобы

© Колышкина Т. Б., 2018

выявить, какова специфика выгорания при таком общении (факторы выгорания этой группы лиц), требуется специальное исследование.

*Объектом* нашего исследования является феномен психического выгорания; предметом исследования – специфика синдрома психического выгорания у BTL-менеджеров как представителей субъект-субъектных профессий, характеризующихся опосредованным общением.

*Цель работы* – выявление особенностей психического выгорания у BTL-менеджеров.

*Достижение* поставленной цели предполагает решение следующих задач – это:

1. Диагностика личностных особенностей BTL-менеджеров и представителей контрольной группы;
2. Выявление взаимосвязи личностных особенностей профессионала и основных составляющих синдрома психического выгорания;
3. Анализ факторов профессиональной среды, связанных с феноменом психического выгорания, и сравнение выявленных взаимосвязей в двух выборках;
4. Определение различий синдрома психического выгорания у BTL-менеджеров и у представителей контрольной группы.
5. Выявление особенностей психического выгорания у BTL-менеджеров по сравнению с представителями других профессий социальной сферы.

*Гипотезой* данного исследования послужило следующее предположение: синдром психического выгорания у BTL-менеджеров по своей структуре и факторам, влияющим на его возникновение, отличается от психического выгорания у представителей других профессий.

*Дизайн* исследования – квазиэкспериментальная схема сбора и обработки данных, позволяющая выявить различия в факторах профессионального выгорания у BTL-менеджеров по сравнению с представителями субъект-субъектных профессий.

### Методики исследования

Для проведения исследования использовались следующие методики:

1. Опросник психического выгорания для работников социальных профессий В. Е. Орла и И. Г. Сенина (ОПВ\_СП) [2].
2. Опросник диагностики личностных особенностей профессионала И. Г. Сенина, В. Е. Орла (ЛОП) [3].
3. Опросник по изучению факторов профессиональной среды – WES-общий R. Moors [4].

В исследование приняли участие 2 группы испытуемых (общая выборка – 103 человека, возраст от 22 до 45 лет, стаж работы на одном месте более полугода). Первая группа (52 человека) – BTL-менеджеры рекламных агентств Москвы, Екатеринбург, Самары, Челябинска, Ярославля, Смоленска, Магнитогорска, Иванова. Вторая группа (51 человек; контрольная группа) – представители профессий социальной сферы: педагоги, врачи, руководители, менеджеры.

Обработка результатов осуществлялась с помощью методов математической статистики: рангового коэффициента корреляции Спирмена, U-критерия Манна-Уитни.

### Анализ и интерпретация результатов

Одной из задач исследования было выявление различий уровня профессионального выгорания у BTL-менеджеров и представителей социальных профессий (контрольной группы). Обработка данных проводилась с помощью U-критерия Манна-Уитни. Анализ результатов обработки полученных данных позволяет сделать вывод, что статистически значимых различий между двумя выборками по уровню выгорания не выявлено.

Исследование различий между группами испытуемых в структуре личностных особенностей, связанных с развитием профессионального выгорания, проводилось также с помощью коррелограмм. Обработка первоначальных данных осуществлялась с использованием рангового коэффициента корреляции Спирмена.

У BTL-менеджеров обнаружена значимая отрицательная связь фактора Добросовестность со всеми составляющими профессионального выгорания ( $r_s = -0,702$ ;  $r_s = -0,591$ ,  $r_s = -0,623$ ; при  $p < 0,001$ ). Характеристики, раскрывающие фактор Добросовестности, а именно: самодисциплина, самоконтроль, тщательность – являются необходимыми в работе BTL-менеджера. Очевидно, что их наличие – хорошая профилактика развития психического выгорания.

У представителей контрольной группы аналогичные связи не выявлены, добросовестность не коррелирует ни с одной переменной профессионального выгорания.

Экстраверсия (характеристика, по которой группы испытуемых значительно отличаются друг от друга ( $U = 769,5$ ;  $p < 0,001$ ) у BTL-менеджеров имеет отрицательные связи на уровне значимости  $p < 0,001$  с Деперсонализацией ( $r_s = -0,467$ ),

Самооценкой профессиональной эффективности ( $r_b = -0,486$ ) и Индексом психического выгорания ( $r_s = -0,468$ ). Несколько менее выражена отрицательная корреляция Экстраверсии и Психоэмоционального истощения ( $r_s = -0,354$ , при  $p < 0,01$ ).

У контрольной группы испытуемых Экстраверсия отрицательно связана только с Самооценкой профессиональной эффективности, при этом корреляция менее выраженная, чем вышеназванные ( $r_s = -0,317$ ,  $p < 0,05$ ).

Необходимо отметить, что у контрольной группы подструктура Самооценка профессиональной эффективности имеет наибольшее количество корреляций с личностными особенностями профессионала по сравнению с другими факторами. Обнаружена прямая значимо выраженная связь с Нейротизмом ( $r_s = 0,567$ ,  $p < 0,001$ ) и отрицательная корреляция с Открытостью опыту ( $r_s = -0,342$ ,  $p < 0,05$ ).

Нейротизм также связан с Психоэмоциональным истощением ( $r_s = 0,396$ ,  $p < 0,01$ ) и Индексом психического выгорания ( $r_s = 0,287$ ,  $p < 0,05$ ). Очевидно, что профессионалы, обладающие высокой степенью тревожности, импульсивные, ранимые, более подвержены выгоранию.

Подтверждение этому мы находим и на основе результатов, полученных у ВТЛ-менеджеров. Обнаружена прямая корреляция Нейротизма с Самооценкой профессиональной эффективности ( $r_s = 0,279$ ,  $p < 0,05$ ) и Индексом психического выгорания ( $r_s = 0,304$ ,  $p < 0,05$ ), т. е. чем более эмоционально стабилен в условиях стресса сотрудник, тем менее он подвержен выгоранию и более адекватно воспринимает свою компетентность.

Личностная характеристика Открытость опыту в группе ВТЛ-менеджеров обратно коррелирует с Деперсонализацией ( $r_s = -0,293$ ,  $p < 0,05$ ) и Индексом психического выгорания ( $r_s = -0,301$ ,  $p < 0,05$ ).

Последняя личностная характеристика – Сотрудничество. В группе ВТЛ-менеджеров не выявлено взаимосвязей данной черты с подструктурами психического выгорания. В контрольной группе обнаружено две корреляции: отрицательная корреляция с Индексом психического выгорания ( $r_s = -0,297$ ,  $p < 0,05$ ) и более выраженная отрицательная корреляция с Деперсонализацией ( $r_s = -0,397$ ,  $p < 0,01$ ).

Таким образом, наши группы испытуемых отличаются по структуре личностных особенностей, связанных с уровнем профессионального выгорания. У ВТЛ-менеджеров предикторами возникновения и развития выгорания являются факторы

Добросовестность и Экстраверсия, а в контрольной группе – Нейротизм и Сотрудничество.

Рассмотрим результаты исследования взаимосвязи организационных факторов и факторов психического выгорания. Обработка первичных данных осуществлялась с помощью рангового коэффициента корреляции Спирмена.

Наиболее значимыми факторами профессиональной среды, связанными с выгоранием, у ВТЛ-менеджеров являются Четкость организации труда и Ориентация на эффективность работы, они имеют обратные связи со всеми подструктурами психического выгорания. При этом у фактора Ориентация на эффективность труда все связи ярко выражены ( $r_s = -0,534$ ;  $r_s = -0,537$ ;  $r_s = -0,477$ ;  $r_s = -0,602$ ,  $p < 0,001$ ). У фактора Четкость организации труда обратная корреляция на уровне значимости  $p < 0,001$  обнаружена с Психоэмоциональным истощением ( $r_s = -0,478$ ) и Индексом психического выгорания ( $r_s = -0,489$ ), несколько менее выражена взаимосвязь с Деперсонализацией ( $r_s = -0,389$ ,  $p < 0,01$ ) и Самооценкой профессиональной эффективности ( $r_s = -0,433$ ,  $p < 0,01$ ). Иными словами, чем более стандартизирована и организована деятельность менеджера и чем выше он заинтересован в эффективности выполняемой работы, тем ниже будут у него проявляться симптомы выгорания.

Четкость организации труда в контрольной группе не связана с самооценкой профессиональной эффективности. Большее значение, чем указанные факторы, на составляющие выгорания в контрольной группе имеют факторы Пресс работы и физический комфорт. Пресс работы имеет прямую связь на уровне значимости  $p < 0,001$  с Психоэмоциональным истощением ( $r_s = 0,521$ ) и Индексом выгорания ( $r_s = 0,468$ ). Обратная корреляция у Физического комфорта с Деперсонализацией ( $r_s = -0,32$ ,  $p < 0,05$ ), Самооценкой профессиональной эффективности ( $r_s = -0,273$ ,  $p < 0,05$ ), Индексом психического выгорания ( $r_s = -0,393$ ,  $p < 0,01$ ). У ВТЛ-менеджеров взаимосвязь Физического комфорта и составляющих выгорания обнаружена, в частности, с Деперсонализацией ( $r_s = -0,356$ ,  $p < 0,01$ ) и Индексом психического выгорания ( $r_s = -0,277$ ,  $p < 0,05$ ), а вот корреляций с Прессом работы нет. Таким образом, для представителей контрольной группы важным является психологическое ощущение, физический комфорт от рабочего процесса и атмосферы. Нарушение этой гармонии является у них фактором возникновения и развития выгорания. Для ВТЛ-менеджеров

данные причины имеют место быть, но не являются основополагающими.

Более выраженные связи психического выгорания у ВТЛ-менеджеров с факторами Поддержка руководства и Включенность в работу. Обнаружена обратная корреляция этих факторов со всеми подструктурами выгорания: на уровне значимости  $p < 0,001$  взаимосвязь Поддержки руководства и Психоэмоционального истощения ( $r_s = -0,496$ ); на уровне значимости  $p < 0,01$  – Поддержки руководства и Индекса психического выгорания ( $r_s = -0,411$ ), Включенности в работу и Психоэмоционального истощения ( $r_s = -0,386$ ), Деперсонализации ( $r_s = -0,308$ ), Индекса психического выгорания ( $r_s = -0,411$ ); на уровне значимости  $p < 0,05$  – Деперсонализации и Поддержки руководства ( $r_s = -0,308$ ), Самооценки профессиональной эффективности и Поддержки руководства ( $r_s = -0,276$ ), Включенности в работу ( $r_s = -0,283$ ). Иными словами, чем более заинтересован менеджер в своей работе, поглощен ею, чем больше он ощущает поддержку со стороны руководства, тем менее он подвержен выгоранию.

Для контрольной группы важным фактором является Включенность в работу. Присутствует обратная зависимость данного фактора с Деперсонализацией ( $r_s = -0,399$ ,  $p < 0,01$ ) и Индексом профессионального выгорания ( $r_s = -0,29$ ,  $p < 0,05$ ). Взаимосвязи фактора Поддержка руководства с какой-либо подструктурой выгорания в контрольной группе нет. Кроме того, в этой группе не обнаружено корреляций с выгоранием у факторов Контроль со стороны руководства, Введение нетрадиционных методов и Сплоченность в коллективе, при этом в группе ВТЛ-менеджеров корреляции последнего фактора и выгорания также не обнаружено. У менеджеров отсутствует и корреляция фактора Поощрение самостоятельности с составляющими выгорания; в контрольной группе мы видим обратную корреляцию данного фактора с Психоэмоциональным истощением ( $r_s = -0,28$ ,  $p < 0,05$ ). Относительно факторов Введение нетрадиционных методов и Контроль со стороны руководства в группе ВТЛ-менеджеров мы видим обратные корреляции первого – с Психоэмоциональным истощением ( $r_s = -0,33$ ,  $p < 0,05$ ), второго – с Деперсонализацией ( $r_s = -0,3$ ,  $p < 0,01$ ) и Индексом психического выгорания ( $r_s = -0,293$ ,  $p < 0,05$ ), т. е. отсутствие контроля со стороны руководства, попустительство и работа «по старинке» может стать причиной выгорания.

Подводя итог проделанной работе, можно сказать, что в процессе исследования установлено, что

у менеджеров важными факторами профессиональной среды, связанными с выгоранием, являются факторы Ориентация на эффективность работы и Четкость организации труда. Соответственно, чтобы снизить риски развития выгорания, руководству агентств, с одной стороны, необходимо больше внимания уделять стандартизации и организованности деятельности менеджера, четкости процедуры принятия решения и минимизации фактора случайности в работе сотрудников, с другой – повышать заинтересованность менеджеров в эффективности выполняемой работы. У контрольной группы выявлена прямая корреляция с фактором Пресс работы и Физический комфорт.

Личностные качества профессионала также имеют значение в процессе выгорания. Наиболее выраженную отрицательную связь со всеми факторами выгорания у менеджеров демонстрируют Добросовестность и Экстраверсия, у контрольной группы – Сотрудничество и положительную – Нейротизм. Соответственно, при подборе профессионала необходимо обращать внимание на степень выраженности данных качеств у кандидата.

Результаты, полученные в ходе исследования, подтверждают нашу гипотезу о том, что синдром профессионального выгорания у ВТЛ-менеджеров является специфичным. Данный феномен отличен на уровне структуры, факторов профессиональной среды и личностных особенностей сотрудника, влияющих на возникновение и развитие синдрома.

## Выводы

1. ВТЛ-менеджеры и представители контрольной группы подвержены выгоранию: уровень выгорания находится в средних значениях по шкале норм. Достоверных различий выраженности выгорания у групп испытуемых не обнаружено. При этом выявлены различия на уровне структуры феномена. У ВТЛ-менеджеров специфика структуры заключается в особой роли Деперсонализации как базового фактора.

2. У ВТЛ-менеджеров наиболее выраженная черта – Добросовестность, наименее – Сотрудничество. При этом по всем шкалам полученные результаты находятся в пределах средних значений по шкале норм. Но статистически значимые различия с контрольной группой обнаружены по шкале Экстраверсия, т. е. среди менеджеров больше напористых, склонных к лидерству, уверенных в выполнении профессиональных задач людей.

3. При исследовании факторов профессиональной среды были выявлены факторы, наиболее выраженные у ВТЛ-менеджеров, а именно: Включенность в работу, Организация на эффективность работы и Сплоченность в коллективе. Минимальные баллы были получены по шкалам Пресс работы, Введение нетрадиционных методов и Контроль со стороны руководства. Полученные результаты связаны со спецификой работы менеджера: ориентацией на результат, небольшими размерами агентств, коллективным выполнением ряда работ, традиционными механизмами исполнения работ и т. д. Достоверные различия с контрольной группой были обнаружены по семи из десяти шкал, наиболее выраженные по шкалам – Включенность в работу и Четкость организации труда. Испытуемые не отличаются по шкалам Сплоченность в коллективе, Пресс работы, Контроль со стороны руководства.

4. При исследовании взаимосвязи параметров выгорания и личностных особенностей профессионала было выявлено, что более подвержены выгоранию менеджеры с низкой Добросовестностью и Экстраверсией; представители контрольной группы – с выраженным Нейротизмом и низкими значениями по шкале Сотрудничество.

5. В процессе исследования обнаружено, что наиболее значимыми факторами профессиональной среды, связанными (отрицательно) с выгоранием, являются Четкость организации труда и Организация на эффективность работы. Иными словами, чем более стандартизирована и организована деятельность менеджера и чем сильнее он заинтересован в эффективности выполняемой работы, тем ниже будут у него проявляться симптомы выгорания. У контрольной группы важными факторами профессиональной среды, связанными с психическим выгоранием, являются высокие показатели по шкале Пресс работы и низкие – по шкале Физический комфорт. Особо хотелось бы подчеркнуть, что по фактору Пресс работы статистически значимых различий между выборками нами обнаружено не было.

6. В целом синдром психического выгорания у ВТЛ-менеджеров отличен на уровне структуры, факторов профессиональной среды и личностных особенностей сотрудника, влияющих на возникновение и развитие феномена.

7. Разработка выбранной нами проблематики представляется весьма актуальной в связи с прямым отношением синдрома психического выгорания к сохранению здоровья, психической устойчивости, надежности и профессиональному долголетию специалистов, включенных в длительные межличностные коммуникации. Кроме этого, в связи с бурным развитием ВТЛ-сектора рекламного бизнеса в последнее время увеличивается количество людей, задействованных в данной сфере. Важным становится не только подбор, но и «удержание» высококвалифицированных кадров, особенно в ситуации отсутствия специального образования и, соответственно, больших материальных и временных вложений со стороны руководства и владельцев бизнеса в подготовку специалистов. В данной ситуации выгорание является одной из важных причин «утраты» сотрудников и, как следствие, причиной убытков. В связи с этим необходимо не только выявлять наличие выгорания, но и уметь предупреждать его, знать о причинах его возникновения.

#### Ссылки

1. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005 г. 336 с.
2. Орёл В. Е., Сенин И. Г. Опросник психического выгорания для работников социальных профессий. Ярославль, 2005. с
3. Сенин И. Г., Орел В. Е. Опросник диагностики личностных особенностей профессионала (ЛОП). Ярославль, 2008. с.
4. Орёл В. Е. Синдром психического выгорания личности. М.: Институт психологии РАН, 2005. 330 с.