

X Международная научно-практическая конференция «Бизнес-психология: теория и практика»

Концепция «лица» в структуре профессиональной идентичности сотрудников организаций и феномен выгорания: проблема и перспектива исследования

Докладчик:

Аспирант факультета социальных наук НИУ ВШЭ
Булгаков Илья Андреевич

Научный руководитель:

д.псих.н., профессор факультета социальных наук
департамента психологии НИУ ВШЭ,
Иванова Наталья Львовна

24.11.2023

Предпосылки исследования

- Согласно отчету «McKinsey&Company» 2021 г. процент людей, которые столкнулись с необходимостью пересмотра своей профессиональной деятельности вырос на 25% по сравнению с 2019 г. и затронул представителей всех сфер деятельности, включая бизнес-организации. Отмечается, что люди столкнулись с ситуацией пересмотра своей профессии и поиска своего призвания в других видах деятельности, которыми ранее они не занимались, испытывая множество проблем, среди которых стресс, неопределенность, выгорание и многие другие (<https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/the-future-of-work-after-covid-19>)
 - По данным «Bloomberg» в 2023 г. более 40% сотрудников бизнес-организаций в мире переживают симптомы выгорания на работе, одной из причин которого является фактор взаимодействия людей на работе ([https://www.rbc.ru/society/16/02/2023/63edb8879a7947c82e8a0cad?from=article body](https://www.rbc.ru/society/16/02/2023/63edb8879a7947c82e8a0cad?from=article%20body))
- Вопрос профессионального самоопределения человека связан с моделями поведения и преодоления трудностей в работе в виде отдельных психологических явлений (стресс, выгорание, удовлетворенность работой, организационное поведение и др.) (Ярошенко, 2019; Crocetti et.al., 2014)

Проблема

- В ряде современных исследований феномена выгорания профессиональная идентичность начинает все больше рассматриваться как фактор, провоцирующий различные причины выгорания (Ярошенко, 2019; Crocetti et.al., 2014; Halbesleben, Buckley, 2006; Leiter, 1997; Michailidis, Banks, 2016; Shaufeli, Bakker, 2004). В то же время теоретически предполагается наличие аспектов профессиональной идентичности, которые могут быть связаны с выгоранием (Crocetti, et.al., 2014; Kremer-Hayon et.al., 2001), один из которых — стратегии сохранения «лица» в процессе коммуникации (Gordon, Luke, 2012; Kelly et.al., 2022)
- Вместе с этим все еще существует мало эмпирических исследований, которые изучают связь между профессиональной идентичностью и выгоранием (Frenzel et.al., 2022; Gustafsson et.al., 2018). В частности, не уделяется должного внимания особенностям проявления профессиональной идентичности в ситуациях взаимодействия людей на работе. Появляются отдельные исследования в русскоязычном пространстве на примере лиц помогающих профессий (Филь, Чухрова, 2020), однако представители бизнес-организаций остаются без должного внимания, несмотря на актуальность проблемы выгорания среди них
- Кроме того, одновременной эмпирической проверки трех факторов не проводилось, а в русскоязычном пространстве наблюдается нехватка подобных исследований, несмотря на растущий интерес специалистов к феномену профессиональной идентичности личности и проблеме самоопределения (Кучеренко, 2021; Макарова, 2018).

Цель, объект и предмет исследования

Цель - предложить теоретическую модель связи феноменов профессиональной идентичности личности и «лица», в частности, стратегий сохранения «лица» с феноменом выгорания

Объект - профессиональное выгорание

Предмет - профессиональная идентичность и стратегии сохранения «лица» как факторы профессионального выгорания сотрудников организации

Исследовательские вопросы:

- Являются ли стратегии сохранения «лица» способом предъявления профессиональной идентичности в ситуации социального взаимодействия?
- Являются ли стратегии сохранения «лица» медиатором между профессиональной идентичностью и профессиональным выгоранием сотрудников?

Феномен выгорания (Гофман и др., 2023)

- Понятие «эмоциональное выгорание» связывается с одним из субфакторов выгорания — эмоциональным истощением.
- В понятии «профессиональное выгорание» подчёркивается то, что данный синдром — следствие взаимодействия человека и профессии.
- «Профессиональное выгорание» — синдром эмоционального и когнитивного истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные, коммуникативные, ценностно-мотивационные стрессовые факторы в профессиональной среде (Орел, 1999).
- Синдром выгорания - профессиональный феномен, «возникающий вследствие «интоксикации» профессиональной коммуникацией и включающий три основных симптомокомплекса: психоэмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений (Лукьянов, Водопьянова, Орел, Подсадный, 2008).

Профессиональная идентичность как ключевой элемент социальной идентичности личности

Профессиональная идентичность

Социально-организационный подход

Только в профессиональной группе индивид способен объективно оценивать свои возможности и овладевать профессией (Бурлаченко, 2020)

Когнитивный подход

Роль социального контекста снижается, индивид вырабатывает и конструирует определенное видение того, что значит быть для него членом определенной профессиональной группы (Suslova, 2018)

Социально-когнитивный подход

Профессия может быть одним из наиболее важных источников значимости своей жизни для человека

То, как человек определяет себя в своей профессиональной роли или ролях может стать важным механизмом для его дальнейшего понимания и определения себя, своих целей в других сферах его жизни (Иванова, 2008)

Развитие профессиональной идентичности направляется социальными и когнитивными процессами, с помощью которых люди осмысливают и оценивают повседневный опыт взаимодействия, а накапливаемый опыт соотносится с новым приобретаемым опытом и формирует профессиональную идентичность (Burleson et.al., 2021)

Профессиональная идентичность как феномен реляционного уровня

Развитие профессиональной идентичности

```
graph LR; A[Развитие профессиональной идентичности] -.-> B[Позиционирование человеком себя по отношению к другим людям с помощью дифференциации, присоединения, оспаривания или принятия определенных способов построения знаний, бытия и деятельности в мире (Achugar, 2009, p. 65)]; A -.-> C[Коммуникация в рамках профессиональной деятельности для упорядочивания профессиональных ценностей, нравов, установок, стратегий решения проблем, что способно вносить вклад в формирование профессиональной идентичности (Auxier et.al., 2003)];
```

Позиционирование человеком себя по отношению к другим людям с помощью дифференциации, присоединения, оспаривания или принятия определенных способов построения знаний, бытия и деятельности в мире (Achugar, 2009, p. 65)

Коммуникация в рамках профессиональной деятельности для упорядочивания профессиональных ценностей, нравов, установок, стратегий решения проблем, что способно вносить вклад в формирование профессиональной идентичности (Auxier et.al., 2003)

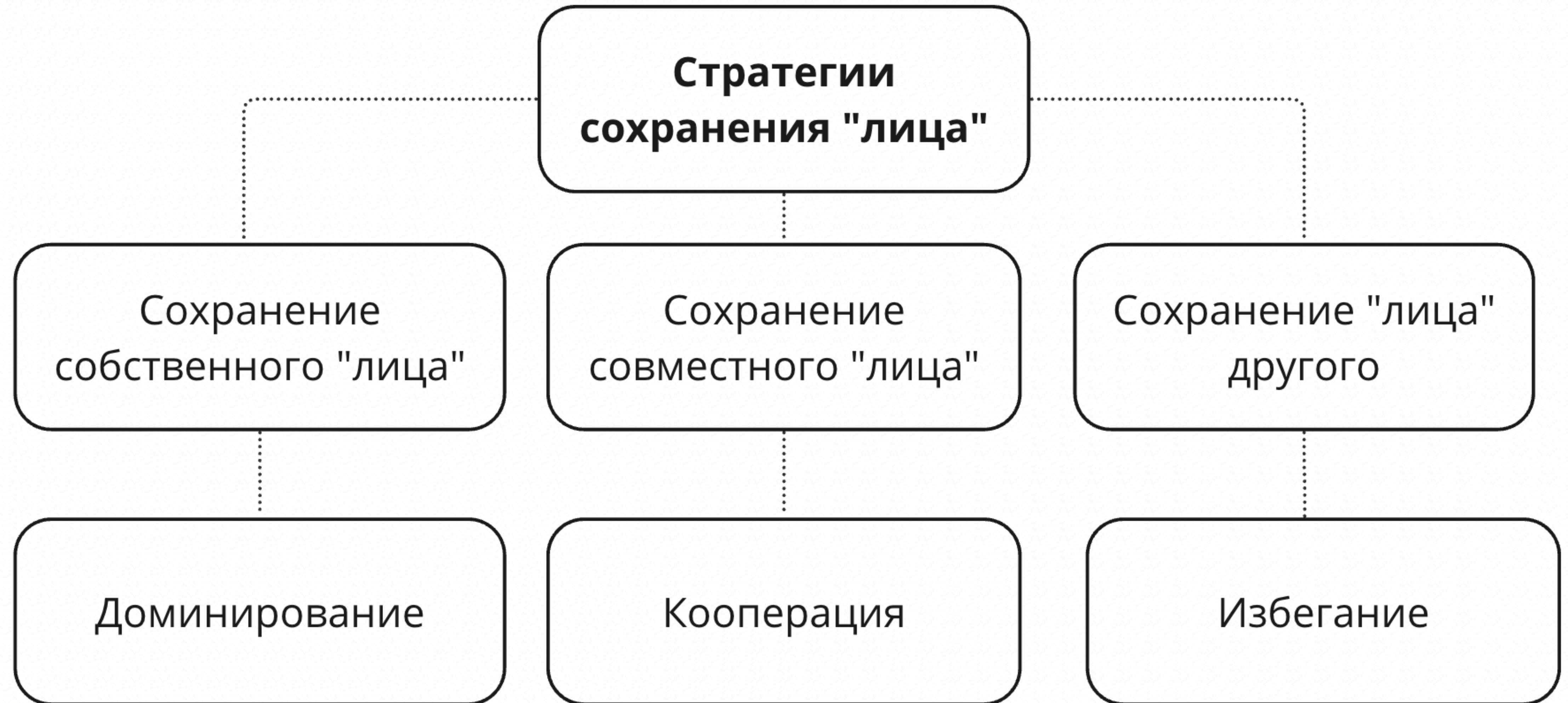
«Лицо»

- Феномен «лица» впервые появился в исследованиях И. Гофмана в середине 20-го века как психологический феномен социального взаимодействия. «Лицо» - позитивная социальная ценность, которую человек стремится придать себе в ходе взаимодействия с другим человеком, приняв определенную линию поведения (Goffman, 1955)
- «Лицо» - образ человека, проецируемый в ситуацию отношений, или идентичность, определяемая совместно участниками коммуникации (Лебедева, 2011, С. 166)
- «Лицо» - набор средств, с помощью которых человек стремится создать положительный образ себя в ситуации взаимодействия и скорректировать неблагоприятное впечатление о себе в глазах других людей (Васильева, 2021)

Работа с «лицом» (facework) и стратегии сохранения «лица»

- Английский термин «facework» (работа с лицом), как правило, рассматривается в едином контексте с концепцией «лица». Угрожающие «лицу» действия могут создать угрозу «лицу» человека, что приводит к необходимости реализации различных стратегий работы с как формы защитного коммуникативного механизма (Brown, Levinson., 1987)
- Работа с «лицом» относится к механизмам взаимодействия, которые конструируют, поддерживают и помогают в предъявлять «лицо» как часть самоидентичности личности (Ting-Toomey, 1988)

Стратегии сохранения «лица» (Ting-Toomey, Oetzel, 2001; Васильева, 2022)

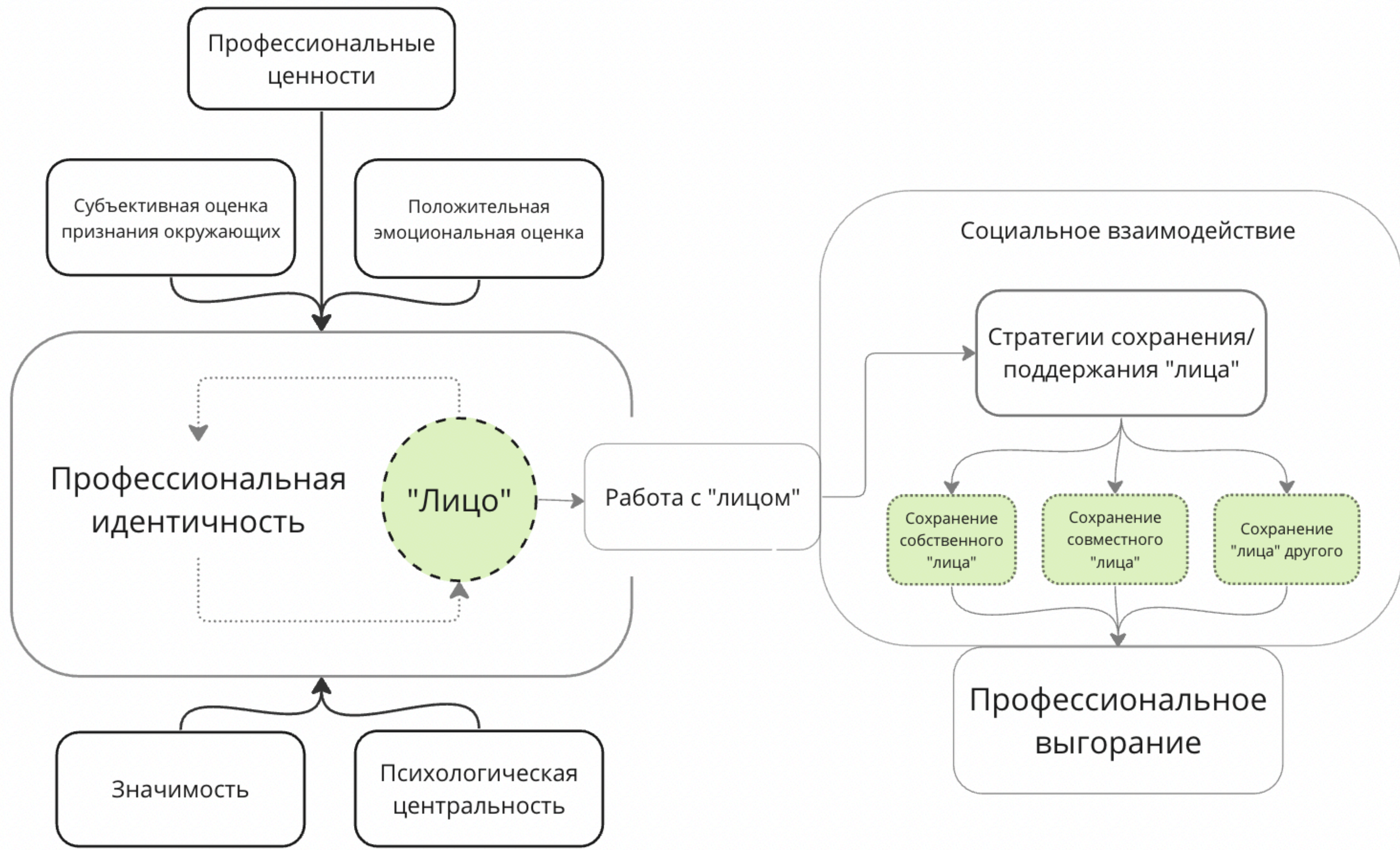


«Лицо» в структуре профессиональной идентичности личности

- Развитие профессиональной идентичности личности происходит в том числе через демонстрацию «лица» участниками ситуации взаимодействия, проявляются различные способы управления «лицом» в коммуникативной ситуации (Gordon, Luke, 2012)
- «Лицо» является ключевой частью в согласовании идентичности в условиях профессиональной коммуникации (Hall et.al., 1999, p. 297; Kendall, 2003)
- Важным моментом одновременного проявления профессиональной идентичности во взаимодействии с другими людьми и характера ее дальнейшего развития является этап самопрезентации человека в профессиональном контексте и дальнейшее восприятие предъявляемых качеств со стороны других людей (Шнейдер, 2007).
- По причине того, что профессия не обладает уникальными признаками, которые бы четко разделяли ее границы в жизненном опыте человека, повышается значимость взаимодействия с другими людьми, которые бы замечали и признавали признаки профессиональной идентичности. Образ «Я» носителя идентичности в данном случае представляет собой способ выражения профессиональной идентичности в общении (Шнейдер, 2007).

Три феномена

- Чем выше уровень развития профессиональной идентичности личности, тем меньше уровень профессионального выгорания (Kremer-Hayon, 2001).
- Показана связь между профессиональной идентичностью и выбираемыми человеком стратегиями сохранения «лица» (Cullinan et.al., 2022).
- Показано, что выбираемые человеком стратегии сохранения «лица» могут иметь разную связь с уровнем профессионального выгорания человека на работе. Например, сохранение человеком своего «лица» слабо связано с общей удовлетворенностью работой, но имеет сильную связь с готовностью к самооцензуре и с выгоранием (Kelly et.al., 2022).



Перспективы разработки модели

- Вероятно, выбор стратегии сохранения «лица» может быть связан со степенью развития профессиональной идентичности человека.
- Вероятно также, что поскольку человек формирует знание о себе, в том числе, из реакций на него со стороны других людей, то выбираемые стратегии сохранения «лица» могут влиять и на отношение к стрессовым ситуациям в рамках профессиональной деятельности и сохранение целостности образа «Я», нарушение которого является симптомом профессионального выгорания.
- С этой точки зрения дальнейшее исследование профессиональной идентичности человека, особенностей ее развития и укрепления, в частности, у взрослых следует проводить с позиции того, как она может проявляться в процессе взаимодействия на примере конструкта «лица»

Благодарю за внимание!

**Контакты для связи:
bulgakov.i.1944@gmail.com**