

Особенности эмоционального выгорания у сотрудников железной дороги

©2020 Малышев Иван Викторович*

*кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогической психологии и психодиагностики Саратовского государственного университета (г.Саратов),
e-mail: iv.999@list.ru

Аннотация: В статье рассматривается проблематика эмоционального выгорания у специалистов железной дороги. Анализируется феномен эмоционального выгорания, как сложное психическое явления в целом дезадаптирующее личность. Указывается на высокий риск развития выгорания у сотрудников российской железной дороги и взаимосвязи с другими явлениями. Анализируются результаты исследования характеристик эмоционального выгорания у железнодорожников. В ходе исследования у значительной части специалистов железной дороги обнаружены разные проявления эмоционального выгорания (более 60% испытуемых). Это отражено в нескольких показателях, характеризующих явление выгорания: преобладают симптомы фазы «резистенция» и фазы «истощение». У ряда сотрудников-железнодорожников произошли значительные нарушения, то есть присутствует высокая степень развития выгорания по нескольким фазам и симптомам, им необходима психокоррекционная помощь.

Ключевые слова: феномен эмоционального выгорания, характеристики выгорания у специалистов железной дороги, факторы (риски) эмоционального выгорания.

Features of emotional burnout among railway workers

©2020 Malyshev Ivan Viktorovich*

*Candidate of psychological sciences, associated professor of department of pedagogical psychology and psycho-diagnostics of Saratov state university (Saratov, Russia), e-mail: iv.999@list.ru

Annotation: The article deals with the problems of emotional burnout among railway specialists. The phenomenon of emotional burnout is analyzed as a complex mental phenomenon in general disadapting a person. The high risk of burnout among the workers of the Russian railway and the relationship with other phenomena are pointed out. The results of the investigation of the characteristics of emotional burnout among railway workers are analyzed. During the investigation, various manifestations of emotional burnout were found in a significant part of the railway specialists (more than 60% of the subjects). This is reflected in several indicators characterizing the phenomenon of burnout: the symptoms of the "resistance" phase and the "exhaustion" phase prevail. A number of railway workers experienced significant violations, that is, there is a high degree of burnout development in several phases and symptoms, they need psychocorrectional assistance.

Keywords: emotional burnout phenomenon, characteristics of burnout among railway workers, factors (risks) of emotional burnout.

Сегодня, как и в конце 20 века проблематика эмоционального выгорания, не теряет свою актуальность. Значительная часть трудоспособного населения в России и за рубежом в разных условиях профессиональной социализации продолжают эмоционально выгорать. К ним относятся работники разных отраслей деятельности, как экстремальных, так и не связанных с особым риском для жизни. Предпосылками выгорания у специалистов разной профессиональной деятельности как правило являются многочисленные негативные взаимодействия с окружающими, длительные рабочие стрессы, и множество других факторов социальной и профессиональной среды. В настоящее время исследования в области проблематики эмоционального выгорания затрагивает разные аспекты психических явлений и стороны

профессиональной деятельности, в частности факторы предпосылки, механизмы возникновения синдрома, сложности его прогнозирования и т.д. Особое значение имеет изучение синдрома эмоционального выгорания в сложных условиях деятельности среди специалистов российской железной дороги (РЖД).

К эмоционально выгорающим представителям стрессогенных профессий современные исследователи, так же, как и в прошедшем столетии, выделяют работников профессий социальных направленностей. Но среди них особое место занимают и специалисты, взаимодействующие в сложных или экстремальных условиях деятельности. С точки зрения Н.Е.Водопьяновой и Е.Н.Старченковой в настоящее время деятельность многих работников в разных сферах деятельности предполагает высокий риск развития эмоционального выгорания. Так, профессии в социальных сферах и в стрессогенных условиях относятся к наиболее «выгораемым», вследствие специфики своей деятельности, в частности высокой меры ответственности, частым сложным эмоциональным контактам и перегрузкам и т.д. От развития адаптационных составляющих личности данных работников зависит эффективность их профессиональной адаптации, что в целом влияет на процесс выгорания [1]. В исследованиях эмоционального выгорания рассматривается и социально-психологический аспект проблемы. Показана роль адаптационных составляющих личности, а именно социально-психологических факторов, которые препятствуют или, напротив, активизируют формирование синдрома [2]. Также отмечаются особенности эмоционального выгорания и его развития у специалистов в экстремальных условиях деятельности [3].

Изучение феномена эмоционального выгорания личности сегодня трудно представить без использования новейших теоретико-методологических подходов в психологии. Как полагает Р.М. Шамионов, социальная активность личности в контексте системно-диахронического похода влияет на развитие субъекта, эффективность его социализации, сохраняя динамическое

равновесия в группе, обществе [4]. То есть риск возникновения выгорания тем самым может быть нивелирован в силу позитивного влияния на адаптивность и стрессоустойчивость личности.

В исследованиях В.В. Константинова и М.А. Гордеевой эмпирическим путем раскрываются социально-психологические, личностные и организационные факторы эмоционального выгорания на примере государственных служащих, а также рассмотрены условия, влияющие на риски возникновения эмоционального выгорания, отражена взаимосвязь между данными явлениями [6].

В качестве профилактики эмоционального выгорания, снижения рисков его возникновения немаловажное значение имеет и создание необходимых условий для формирования мотивации профессионального развития выпускников вузов в процессе информатизации образования [7]. Исследование в области социально-психологического феномена сотрудничества среди преподавателей также необходимо для разработки различных техник и программ, в том числе направленных на снижение риска возникновения выгорания [8].

Анализ большинства работ исследователей в области психологии говорит о высоком риске возникновения синдрома выгорания в сложных условиях деятельности. Исходя из этого, целью нашей работы является изучение на эмпирическом уровне особенности эмоционального выгорания у специалистов железной дороги.

Для изучения эмоционального выгорания у сотрудников железной дороги использован опросник В.В.Бойко. Методика в полной мере позволяет диагностировать эмоциональное выгорание на трех уровнях. Выборку исследования составили 50 испытуемых-железнодорожников в возрасте 25-55 лет.

Результаты диагностики эмоционального выгорания среди работников железной дороги демонстрируют разные проявления синдрома на уровне фаз

«резистенции» или «напряжения». Выявлена значительная часть испытуемых, в той или иной степени подверженных эмоциональному выгоранию, их число составляет 67 % от общего количества выборки, из них: - 48% испытуемых находятся на начальном этапе формирования исследуемого синдрома;

- 22% имеют выраженные изменения, которые относятся к 2-3 фазам выгорания, т.е. можно утверждать, что эти работники эмоционально «сгорают» на работе.

Из таблицы, которая отражает средние значения показателей симптомов и фаз эмоционального выгорания, мы можем увидеть, что у респондентов преобладают симптомы фазы «резистенция» (средн. арифм. значение - 59), которая находится в активной стадии формирования, также формируется фаза «истощение» (средн. арифм. значение – 41,1).

Таблица. Проявление синдрома эмоционального выгорания у работников железной дороги.

ФАЗЫ	НАПРЯЖЕНИЕ					РЕЗИСТЕНЦИЯ					ИСТОЩЕНИЕ				
СИМПТОМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	Общий показатель фазы напряжения	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	Общий показатель фазы резистенция фазы резистенции	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (диперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Общий показатель фазы истощения
	8		13,4	7	7,8										

Для большинства испытуемых характерна «неправильная» реакция на неприятные события, сложности, связанные с профессиональной деятельностью, а также на семейные проблемы. Они предпочитают «избегание» трудностей, уход в деятельность, не связанную с профессией. Это выражается через «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», снижение эмоциональных затрат («редукция профессиональных обязанностей»).

Возможно перенасыщение межличностными контактами, связанными с семейными проблемами, неудовлетворенностью низкой оплатой труда. Возможна реализация желания уйти от ответственности и принятия решений («экономия эмоций»). К этому относится стремление сократить часть своих функциональных обязанностей при взаимодействии с коллегами или руководством, так же избирательный подход и стремление к упрощению обязанностей, которые требуют эмоциональных затрат.

Выраженность показателей фазы «резистенции» (средн. арифм. значение 41), отражает механизм сопротивления нарастающему стрессу. Негативные изменения, которым в данном случае подвержена личность, затрудняют общение с близкими и коллегами по работе, препятствуют восприятию профессиональной и социально значимой информации. Все это негативно сказывается на принятии адекватных решений, мешает установлению взаимопонимания с окружающими.

В фазе «истощение» основные симптомы: «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстраненность». У работников РЖД возникает ощущение, что они не в состоянии помочь другим специалистам, своим коллегам и пассажирам. Им трудно сочувствовать, переживать или быть отзывчивым к проблемным ситуациям. Со временем симптомы усиливаются: проявляются отрицательные эмоции (возможно проявление раздражительности и резкости в общении). Также возможно развитие симптома связанного с психосоматическими и психовегетативными нарушениями. Профессиональные взаимоотношения вызывают негативные эмоции, плохое настроение, чувство

неудовлетворенности собой, чувство страха, боли в теле или обострение хронических заболеваний. Происходит переход с уровня эмоций на уровень психосоматики, эмоциональная защита, которая помогает справляться с нагрузками.

В формировании «напряжения» (среднее арифм. значение - 36) у значительной части испытуемых выделяется симптом «неудовлетворенность собой» (среднее арифм. значение – 13,4). Этот симптом складывающийся, поэтому работников железной дороги только начинают испытывать недовольство собой, выбранной профессией, недостаточной оплатой труда. В итоге неудовлетворенность работой рождает сильные эмоциональные переживания в виде тревоги или разочарование в профессии и в себе. В целом, формирование данных симптомов приводит к дальнейшему развитию эмоционального выгорания.

Таким образом, результаты исследования характеристик эмоционального выгорания у работников железной дороги позволяют прийти к следующим выводам. Общая характеристика состояния работников железной дороги по результатам диагностики эмоционального выгорания негативная (более половины испытуемых с разными проявлениями выгорания) и указывает на высокую вероятность формирования синдрома выгорания. У значительного числа лиц с отмеченными нарушениями синдром выгорания находится на поздних стадиях развития и выражен как симптоматически, так и на уровне фаз (глобально). Такие проявления эмоционального выгорания должны привлечь внимание, поскольку процесс может протекать довольно быстро, а его последствия на поздних стадиях с трудом поддаются психокоррекции. То есть более четвертой части (23-25%) требуется экстренная помощь в виде психокоррекционных мероприятий. Другая часть испытуемых находится на начальном этапе формирования синдрома, что также негативно сказывается на работе других работников железной дороги, которые ещё не в полной мере подвержены эмоциональному выгоранию или только пока не выгорают. То есть

риск возникновения синдрома у невыгорающих также высок и в этих условиях ещё более возрастает.

Литература:

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2008. С.29-30.
2. Малышев И. В. Взаимосвязь адаптационной готовности личности и эмоционального выгорания у представителей стрессогенных профессий // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). -2016. -№ 8 (64). -С. 123-132. -URL: <http://journals.org/index.php/sisp/article/view/9343/pdf> (дата обращения: 10.11.2020).
3. Малышев, И.В. Особенности эмоционального выгорания и его развития у сотрудников вневедомственной охраны // И.В. Малышев // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика. 2009. Т. 9. № 2. С. 74-78.
4. Шамионов Р.М. Социальная активность личности и группы: определение, структура и механизмы // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. 2018. Т. 15. № 4. С. 379-394.
5. Гордеева М.А., Константинов В.В. Эмоциональное выгорание государственных служащих в моно- и поликультурных трудовых коллективах: исследовательские задачи. Наука и бизнес: пути развития. 2014. № 4 (34). С. 11-13.
6. Гордеева М.А., Константинов В.В. Взаимосвязь индивидуальных, социально-психологических характеристик личности и особенностей эмоционального выгорания у государственных служащих // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2014. № 9. С. 245-251.
7. Галаев, С. В. Мотивация профессионального развития будущих педагогов-психологов в условиях информатизации образования // Известия Саратовского университета. Новая серия. Сер.: Философия. Психология. Педагогика. - 2008. - Т. 8, вып 2. - С. 72-76.

8. Шаров, А. А. Социально-психологическое изучение феномена сотрудничества в высшей школе: основные направления и проблемы исследования [Электронный ресурс] / А. А. Шаров // Интернет-журнал «Мир науки». - 2018 - №4. Режим доступа: <https://mir-nauki.com/PDF/20PSMN418.pdf> (дата обращения: 13.01.2018).

References:

1. Vodop'janova N.E. , Starchenkova E.S. Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika. SPb., 2008. P.29-30.
2. Malyshev I. V. Vzaimosvjaz' adaptacionnoj gotovnosti lichnosti i jemocional'nogo vygoranija u predstavitelej stressogennyh professij// Sovremennye issledovanija social'nyh problem (jelektronnyj nauchnyj zhurnal) . -2016.N. 8 (64). P. 123-132. -URL: <http://journal-s.org/index.php/sisp/article/view/9343/pdf> (data obrashhenija: 10.11.2020).
3. Malyshev, I.V. Osobennosti jemocional'nogo vygoranija i ego razvitija u sotrudnikov vnevedomstvennoj ohrany/ I.V. Malyshev // Izvestija Saratovskogo universiteta. Novaja serija. Serija: Filosofija. Psihologija. Pedagogika . 2009. V. 9. N. 2. P. 74-78.
4. Shamionov R.M. Social'naja aktivnost' lichnosti i gruppy: opredelenie, struktura i mehanizmy // Vestnik Rossijskogo universiteta družby narodov. Serija: Psihologija i pedagogika . 2018. V. 15. N. 4 . P. 379-394.
5. Gordeeva M.A. , Konstantinov V.V. Jemocional'noe vygoranie gosudarstvennyh sluzhashhih v mono- i polikul'turnyh trudovyh kollektivah: issledovatel'skie zadachi. Nauka i biznes: puti razvitija . 2014. N. 4 (34). P. 11-13.
6. Gordeeva M.A. , Konstantinov V.V. Vzaimosvjaz' individual'nyh, social'no-psihologicheskikh harakteristik lichnosti i osobennostej jemocional'nogo vygoranija u gosudarstvennyh sluzhashhih // Vestnik Universiteta (Gosudarstvennyj universitet upravlenija) . 2014. N. 9. P.. 245-251.

7. Galaev, S. V. Motivacija professional'nogo razvitija budushhih pedagogov-psihologov v uslovijah informatizacii obrazovanija // Izvestija Saratovskogo universiteta. Novaja serija. Ser.: Filosofija. Psihologija. Pedagogika . - 2008. V. 8, N. 2. P. 72-76.
8. Sharov, A. A. Social'no-psihologicheskoe izuchenie fenomena sotrudnichestva v vysshej shkole: osnovnye napravlenija i problemy issledovanija [Jelektronnyj resurs] / A. A. Sharov // Internet-zhurnal «Mir nauki» . - 2018 - N. 4.