

УДК 331.108.2

О. Н. ЛИСОГУРСКИЙ, ассистент, Белорусский государственный университет транспорта;
И. Р. ЛИСОГУРСКАЯ, магистрант, Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины

ИССЛЕДОВАНИЕ СИНДРОМА «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» У РАБОТНИКОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Рассмотрены вопросы влияния особенностей работы на железной дороге на эмоциональное состояние руководящих и инженерно-технических работников станций. Проведены исследования стрессового состояния работников и уровня их «эмоционального выгорания», рассмотрена его зависимость от возраста, стажа и места работы. Даны рекомендации по преодолению негативного влияния стрессовых ситуаций.

В настоящее время исследователи все чаще обращаются к проблеме влияния профессиональной деятельности на человека с целью более детального изучения разнообразных аспектов его личностной деформации, что связано с изменением в обществе отношения к работе. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, гарантированности рабочего места; обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Как следствие этого, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связано со стрессом на рабочем месте, что негативно влияет на производительность труда работников и деятельность организации в целом.

Впервые понятие «стресс» было введено в 1935 году Г. Селье, как *неспецифическая реакция организма в ответ на любые действия (чаще — неблагоприятные) и возросшие требования*. Исследователи (Г. Селье, М. Сандомирский и др.) выделяют различные виды стрессов, возникающих в процессе трудовой деятельности [1–4]:

– *рабочий*, вызванный рядом причин, связанных с условиями и организацией труда;

– *профессиональный*, связанный с самой профессией, родом или видом деятельности;

– *организационный*, появляющийся в результате влияния на работника особенностей организации.

Психологическая специфика стресса зависит как от достаточно сильных внешних воздействий на человека, так и от личностного смысла цели его деятельности, оценки ситуации. Исходя из этого, и трудовая деятельность, и конкретная производственная ситуация могут являться не только причиной, но и поводом для возникновения стрессового состояния человека. Анализ научной литературы по данному вопросу [2, 4] позволил выделить **внешние и внутренние факторы профессионального стресса**.

К внешним факторам относятся:

1) *хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность*, связанная с интенсивным общением (работа руководителей, диспетчеров,

дежурных), в результате которого приходится постоянно подкреплять эмоциями различные его аспекты: активно решать проблемы, воспринимать, запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, принимать решения;

2) *деструктивная организация работы* – нечеткая организация и планирование труда, недостатки оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация;

3) *повышенная ответственность за исполняемые функции и операции* – работа в режиме постоянного внешнего и внутреннего контроля;

4) *неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности* (возможные конфликты по вертикали, в системе «руководитель – подчиненный», и по горизонтали – «коллега – коллега»). Нервная обстановка вынуждает одних растрчивать эмоции, а других – искать способы экономии психических ресурсов;

5) *психологически трудный контингент, с которым имеет дело работник в сфере общения*, – появление отрицательных эмоций у работника, в результате чего он начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов;

6) *возраст, стаж работы, карьерные устремления* – большой стаж работы при низких темпах карьерного роста приводит к неудовлетворенности работой и, как следствие, способствует развитию профессионального стресса.

К внутренним факторам, обуславливающим профессиональный стресс, относят:

1) *склонность к эмоциональной ригидности* – отстраненность как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан;

2) *интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности* – возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль;

3) *переживание несправедливости* – ожидание справедливого отношения к себе, своему вкладу в деятельность организации в сравнении с оценкой вклада других работников;

4) *неудовлетворенность работой* – привлекательность работы в организации, организационной культуры являются сдерживающими факторами в процессе развития стрессовых ситуаций, ориентируют сотрудника более позитивно по отношению к клиентам.

Таким образом, стрессы, накапливаясь, приводят человека к состоянию, получившему в науке термин «*синдром эмоционального выгорания*» («burnout syndrome»), который впервые был введен Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 году и представляет

собой процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Он рассматривается как результат неудачно разрешенного стресса на рабочем месте.

Нам представляется наиболее удачной модель синдрома «эмоционального выгорания», предложенная К. Маслач, дополненная и адаптированная В. В. Бойко, которая может быть представлена как структура, состоящая из трех фаз, каждая из которых, в свою очередь, характеризуется четырьмя симптомами (таблица 1).

Таблица 1 – Характеристика фаз и симптомов «эмоционального выгорания»

Наименование фазы	Наименование симптома	Характеристика симптома
Напряжение	1 Переживание психотравмирующих обстоятельств	Растущее осознание психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы
	2 Неудовлетворенность собой	Недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями (действует механизм «эмоционального переноса» – энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя)
	3 Чувство загнанности в клетку	Появление, в случаях невозможности устранения психотравмирующих обстоятельств, чувства безысходности – состояния интеллектуально-эмоционального затора, тупика
	4 Тревога и депрессия	Чувство неудовлетворенности работой и собой, переживание ситуационной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности, вызывающее «выгорание» как психологическую защиту
Резистенция	1 Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Ограничение эмоциональной отдачи при общении за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов
	2 Эмоционально-нравственная дезориентация	Неадекватная реакция работника в отношениях с руководителями, подчиненными (не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, работник защищает свою стратегию, при этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться»)
	3 Расширение сферы экономики эмоций	Эмоциональная сдержанность (или даже отсутствие эмоций) при общении вне профессиональной области – с родными, друзьями и знакомыми
	4 Редукция (упрощение) профессиональных обязанностей	Попытки облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат
Истощение	1 Эмоциональный дефицит	Появление ощущения невозможности эмоциональной помощи субъектам своей деятельности (работник не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые требуют интеллектуальной, волевой и нравственной отдачи)
	2 Эмоциональная отстраненность	Почти полное исключение эмоций из сферы профессиональной деятельности (работника почти ничего не волнует, ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни негативные)
	3 Личностная отстраненность (деперсонализация)	Полная или частичная утрата интереса к субъектам профессионального взаимодействия, которые воспринимаются как неодушевленные предметы, как объекты для манипуляций – с ними приходится что-то делать
	4 Психосоматические и психовегетативные нарушения	Появление отклонений в соматических или психических состояниях (плохое настроение, дурные ассоциации, бессонница, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний). Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида

Наиболее подвержены «эмоциональному выгоранию» представители профессий системы «чело-

век-человек», но в последнее время ученые (М. Сандомирский, Н. Водопьянова, Е. Старченко-

ва и др.) все больше находят подтверждений гипотезе о том, что и представители других профессий также страдают от симптомов «эмоционального выгорания». Поэтому целью проводимого исследования являлось выявление особенностей процесса «эмоционального выгорания» у работников железной дороги, связанных с организацией перевозочного процесса.

В проводимом исследовании принимало участие 40 работников железной дороги, которые были разделены, в соответствии с характером работы, на четыре группы:

1) начальники станций: большой объем персональных контактов с подчиненными и клиентами, принятие решений по различным вопросам и четко выраженная ответственность (ДС);

2) заместители начальника станции: персональные контакты с подчиненными, принятие решений в области своих функциональных задач (ДСЗ);

3) маневровые диспетчеры и дежурные по станции: принятие решений в области своих функциональных задач, работа с системами «человек-машина», высокий самоконтроль деятельности,

неравномерные нагрузки в течение рабочей смены (ДСП);

4) инженерно-технические работники: работа с документами, ответственность только за свою работу, отсутствие негативных влияний изменчивости работы (ИТР).

Возрастной ценз работников – 24–56 лет. Стаж работы в занимаемой должности – от 1 месяца до 20 лет. Анкетирование работников производилось во время двухнедельных курсов повышения квалификации с отрывом от производства. Это позволило респондентам более глубоко проанализировать свое эмоциональное состояние, отношение к профессии.

Для решения данной проблемы была использована «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» (В. В. Бойко), которая состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три фазы «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенцию и истощение. Каждая фаза диагностируется на основе четырех, характерных для нее, симптомов.

Результаты анкетирования по фазам «выгорания» приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение работников станций по фазам «эмоционального выгорания»

Фазы выгорания	Показатели	Группы респондентов				
		Всего	ДС	ДСЗ	ДСП	ИТР
Напряжение	Среднее значение, балл	33	33	23	42	33
	Фаза не сформирована, %	55	55	100	30	60
	Фаза в стадии формирования, %	42	40	0	70	40
	Фаза сформирована, %	3	5	0	0	0
Резистенция	Среднее значение, балл	58	59	42	62	56
	Фаза не сформирована, %	8	5	40	40	60
	Фаза в стадии формирования, %	47	45	60	60	40
	Фаза сформирована, %	45	50	0	0	0
Истощение	Среднее значение, балл	39	45	20	42	37
	Фаза не сформирована, %	40	15	100	50	60
	Фаза в стадии формирования, %	50	75	0	30	40
	Фаза сформирована, %	10	10	0	20	0

По результатам диагностики представляется возможным определить степень выраженности:

1) каждого симптома: не сложился, в стадии формирования, сложился;

2) каждой фазы: не сформировалась, в стадии формирования, сформированная фаза.

Как видно из таблицы, наиболее часто у работников встречаются симптомы **фазы резистенции**:

у 47 % опрошенных симптомы находятся в стадии формирования, а у 45 % опрошенных симптомы уже сформировались. Для сравнения, симптомы фазы напряжения сформировались у 3 % опрошенных, а фазы истощения – у 10%.

Распределение работников по симптомам «эмоционального выгорания» приведено на рисунке 1.

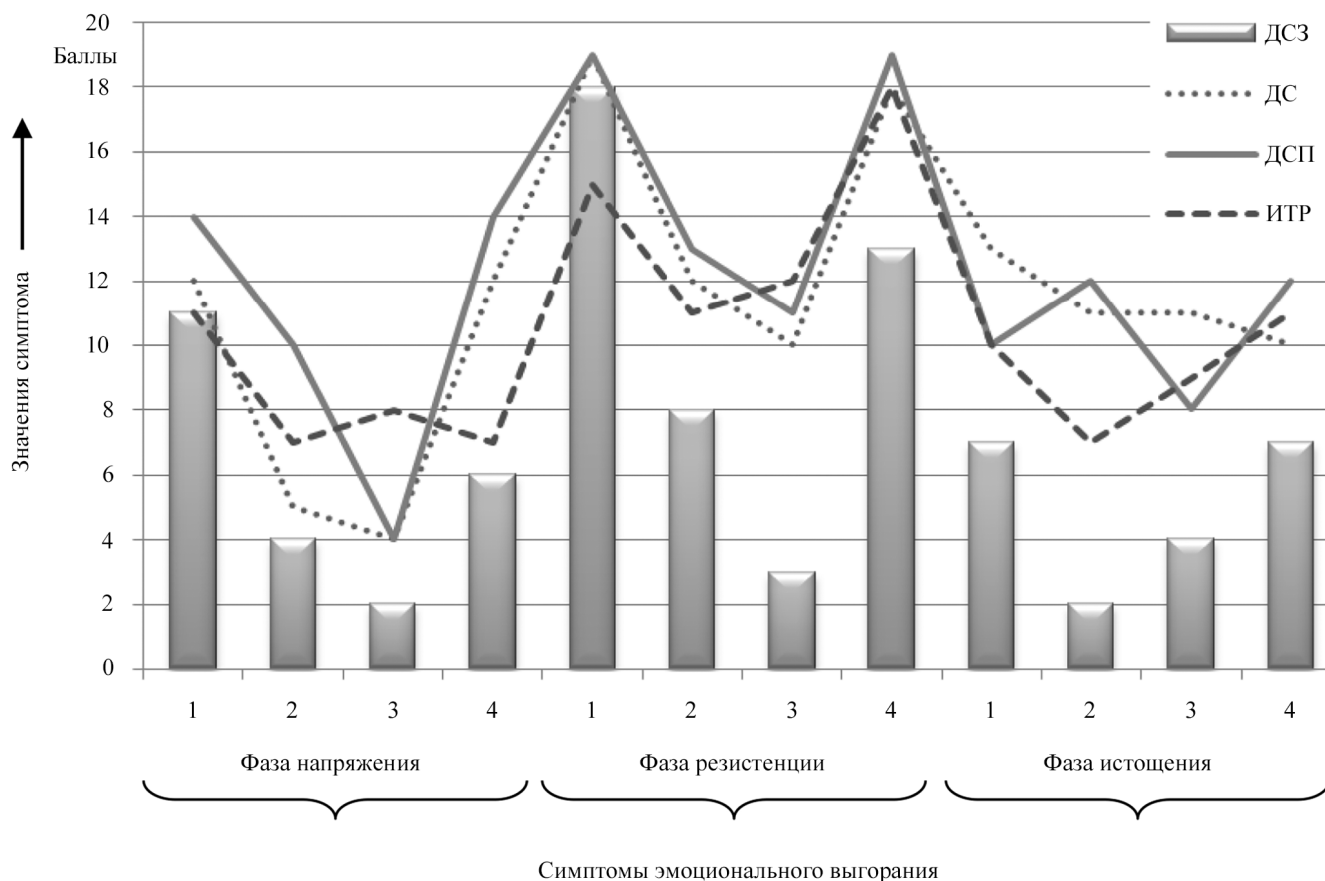


Рисунок 1 – Средние значения симптомов «выгорания» у работников станций

Наиболее выражены у работников станций следующие симптомы: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (симптом сформирован у 66,7 % опрошенных); редукция профессиональных обязанностей (64,1 %); переживание психотравмирующих обстоятельств и эмоциональный дефицит (у 30 %). Эти симптомы проявляются неадекватным эмоциональным реагированием на коллег, усталостью, ведущей к редукции профессиональных обязанностей и негативному влиянию работы на личную жизнь. Анализ распределения групп работников по симптомам «выгорания» показывает, что наиболее высокие значения симптомов наблюдаются у ДСП и ДСЦ, так как на их работу оказывают влияние не только межличностные коммуникации, но и работа с техникой и постоянное напряжение из-за высокого самоконтроля. Наименьшие значения, почти по всем симптомам, наблюдаются у заместителей начальников станций, что вероятно, может быть связано с тем, что работники данной должности в основном осуществляют функции планирования и контроля деятельности станции.

Также был проведен анализ влияния возраста, общего стажа работы и стажа работы в конкретной должности на уровень «выгорания». Анализ влияния возраста показал, что наиболее подвержены эмоциональному «выгоранию» работники в возрасте 24–25 лет, 30–32 года, 45–49 лет. В первом случае это связано с несогласованностью ожиданий человека от работы и карьерных продвижений (стаж работы – 0–2 года) с реальной ситуацией. Во втором и третьем случаях это связано с возрастными и экзистенциально-психологическими кризисами, так как, согласно В. Райху [4, с. 39], каждые семь лет наступает переосмысление достигнутых результатов. Анализ влияния общего стажа работы выявил, что обострение стрессовых влияний наблюдается в первые годы работы и каждые десять лет. Так же было замечено, что уровень «выгорания» ниже у работников, работающих в одной должности десять и более лет. Это может быть связано со стабильностью рабочего места и снижающимся интересом к карьерному росту или слабыми надеждами на дальнейшее продвижение по службе.

Для снижения уровня «эмоционального выгорания» необходимо направлять усилия на уменьшение действия стрессора: снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением. Мероприятия по профилактике и снижению «эмоционального выгорания» могут проводиться на трех уровнях:

1) *организационный* – улучшение условий труда, к которым можно отнести, в первую очередь, определение кратко- и долгосрочных целей для каждого рабочего места и организации в целом, что не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что работник находится на правильном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию;

2) *межличностный уровень* – изменение характера складывающихся взаимоотношений в коллективе. Когда руководители анализируют свои чувства и ощущения и делятся ими с другими, вероятность «выгорания» значительно снижается или этот процесс менее выражен. Поэтому рекомендуется, чтобы работники проводили обмен профессиональной информацией с представителями других подразделений, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива;

3) *индивидуальный уровень* – овладение такими психологическими умениями и навыками, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная самооценка, отдых от работы и других нагрузок, поддержание хорошей спортивной формы способствуют снижению уровня стресса, ведущего к «выгоранию».

Основные выводы исследования:

1) признаки «эмоционального выгорания» имеются у 92,5 % опрошенных, и только 7,5 % опрошенных вообще не имеют его симптомов;

Получено 20.02.2009

O. N. Lisogurskiy, I. L. Lisogurskaya. Research of a burnout syndrome at managers of a railway transport.

Questions of influence of features of work on the railway on an emotional condition supervising and technical officers of stations are considered. Are carried out researches of a stressful condition of workers and a level of their emotional burning out. Dependence of emotional burning out on age, the experience and a place of work is researched. Recommendations on overcoming negative influence of stressful situations are given.

2) наиболее подвержены «эмоциональному выгоранию» начальники станций: 90 % опрошенных имеют как минимум 2–3 сформированных симптома «выгорания»; на втором месте следуют дежурные по станциям, маневровые и станционные диспетчеры; наименее подвержены – заместители начальников станций;

3) наиболее подвержены «эмоциональному выгоранию» работники в возрасте 24–25 лет, 30–32 года, 45–49 лет, что связано с возрастными и экзистенциально-психологическими кризисами;

4) обострение стрессовых состояний наблюдается в первые годы работы и каждые десять лет, когда человек на фоне возрастных кризисов оценивает достигнутые им за это время результаты;

5) в целях направленной профилактики «выгорания» следует стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки, учиться переключаться с одного вида деятельности на другой, проще относиться к конфликтам на работе.

Список литературы

1 **Бойко, В. В.** Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 216 с.

2 **Водопьянова, Н. Е.** Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – 2-е изд. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.

3 **Орел, В. Е.** Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22. – № 1. – С. 16–21.

4 **Сандомирский, М. Е.** Защита от стресса. Телесные технологии. – 2-е изд. / М. Е. Сандомирский – СПб. : Питер, 2008. – 256 с.