

Симптоматика профессионального выгорания проводников пассажирских вагонов со стажем работы 5–7 лет

Данилова Ж.Л., Каратерзи В.А., Поташева Ю.Л.

Учреждение образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова»

Статья является результатом системной комплексной работы по психологическому просвещению проводников пассажирских вагонов УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги». В ней рассматривается один из аспектов психологической профилактики профессионального самоотношения личности специалиста транспортных услуг, связанных с феноменом профессионального (эмоционального) угорания и последующего выгорания.

Цель настоящей статьи – анализ особенностей проявления профессионального выгорания проводников пассажирских вагонов со стажем работы 5–7 лет.

Материал и методы. Теоретической основой исследования явились научные данные психологов-исследователей о роли различных факторов в возникновении синдрома эмоционального выгорания в ходе реализации профессиональной деятельности. В качестве эмпирических методов применялись тестирование, методы математической статистики.

Результаты и их обсуждение. Полученные результаты позволяют говорить, что в анализируемой выборке большинство проводников со стажем работы 5–7 лет имеет выраженную симптоматику профессионального стресса в области проявления эмоций, а также сформированные фазы стресса. В связи с этим важным видится проведение систематической работы по профилактике профессионального выгорания у проводников пассажирских вагонов.

Заключение. Проблема диагностики и профилактики профессионального стресса у специалистов сферы транспортных услуг актуальна. На железной дороге наличие конфликтов, с одной стороны, способствует улучшению качества обслуживания в пассажирских вагонах, однако, с другой стороны, создает напряженные условия и стрессовые ситуации в работе проводников. В связи с этим важна организация психологического сопровождения профессиональной деятельности проводников пассажирских вагонов.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, проявления профессионального выгорания, причины эмоционального выгорания, фазы эмоционального выгорания.

Symptoms of Professional Exhaustion of Passenger Train Attendants with 5–7 Year Work Record

Danilova Zh.L., Karaterzi V.A., Potasheva Yu.L.

Educational Establishment “Vitebsk State P.M. Masherov University”

The article is the result of the system complex work on psychological education of passenger train attendants of Vitebsk Branch of Belarusian Railway. One of the aspects of psychological prevention of professional self-attitude of the personality of the transport service specialist which is connected with the phenomenon of professional (emotional) subsidence and exhaustion following it, is considered in the article.

The purpose of the article is analysis of the features of passenger train attendants' professional exhaustion after 5–7 years of work.

Material and methods. The theoretical basis of the study is psychologists' research data on the role of different factors in the emergence of the emotional exhaustion syndrome during the implementation of professional activities. Methods of mathematical statistics and tests were used as empiric methods.

Findings and their discussion. The obtained results make it possible to state that in the analyzed selection most passenger train attendants with the work record of 5–7 years possess distinct symptoms of professional stress in the field of emotion manifestation as well as the formed stress phases. Consequently, it is important to conduct systematic work on the prevention of passenger train attendants' professional exhaustion.

Conclusion. The issue of diagnostics and prevention of transport sphere specialists' professional stress is urgent. Passenger railway conflicts provide conditions on the improvement of the service quality, on the one hand, but, on the other hand, create stress situations in the train attendants' work. Thus, it is important to set out psychological accompaniment of passenger train attendants' professional activities.

Key words: emotional exhaustion syndrome, manifestations of professional exhaustion, reasons for emotional exhaustion, phases of emotional exhaustion.

При росте напряженности в современном обществе, увеличении количества конфликтных ситуаций и повышении требований к качеству оказываемых услуг во всех сферах социального взаимодействия у специалистов отмечается высокий уровень профессионального выгорания. В большей степени профессиональному выгоранию подвержены специалисты сферы услуг, деятельность которых связана с непосредственными контактами с людьми. Так, работа проводника пассажирского вагона сопряжена с высоким уровнем профессионального стресса. Безусловно, принимаются меры для снижения уровня стресса, так, для проводников разработан ряд инструкций по общению с пассажирами, основанных на этике делового общения и содержащих правила (и даже конкретные речевые обороты для общения с пассажирами), регламентирующих общение с пассажиром с момента встречи его у вагона и до окончания пути. Однако в силу своих индивидуально-типологических особенностей и общей культуры не все проводники чувствуют психологический комфорт в ситуации общения с пассажирами, что может быть причиной возникновения конфликтных ситуаций, а в дальнейшем приводить к профессиональному выгоранию.

Существует тесная взаимосвязь между профессиональным выгоранием и мотивацией деятельности. Выгорание может приводить к снижению профессиональной мотивации: напряженная работа постепенно превращается в бессодержательное занятие, появляются апатия и даже негативизм по отношению к своим обязанностям, которые сводятся к минимуму.

Особый интерес представляет изучение симптоматики профессионального выгорания у проводников со стажем работы 5–7 лет, поскольку этот период совпадает с кризисом профессионального роста и карьеры, возникающим по завершении стадии первичной профессионализации. Многие проводники отмечают, что в этот период чувствуют нарастающее недовольство своей профессиональной деятельностью, усталость, скуку, поскольку владеют на высоком уровне требуемым функционалом, а новых задач для решения нет, задумываются о карьерном росте и его невозможности, высказывают недовольство по поводу оплаты труда, сравнивают свои достижения с успехами других. Именно в этот период могут возникать мысли о смене работы, о возможном увольнении, росте дискомфорта и психической напряженности.

Цель статьи – анализ особенностей проявления профессионального выгорания проводников пассажирских вагонов со стажем работы 5–7 лет.

Материал и методы. Эмпирической базой исследования выступило вагонное депо УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги». Изучение профессионального выгорания проводников пассажирских вагонов осуществлялось в рамках темы научного исследования «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг» (номер государственной регистрации в БелИСА 20180510 от 28.04.2018).

Эмпирической основой исследования явилась методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко, которая позволяет диагностировать ведущие симптомы эмоционального выгорания и определить, к какой фазе развития профессионального стресса они относятся: напряжения, резистенции, истощения.

Методика состоит из 84 суждений, помогающих диагностировать три симптома эмоционального выгорания, каждый из которых выявляется на основе четырех параметров.

Результаты и их обсуждение. Выборка: 323 проводника пассажирских вагонов УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги» (обработке подлежат 198 материалов), 36 специалистов (из них 31 женщина, 5 мужчин, средний возраст – 34 года) с опытом работы на железной дороге от 5 до 7 лет.

В результате расчета критерия Манна–Уитни значимых различий в показателях у женщин и мужчин выявлено не было, в связи с этим группа проводников может рассматриваться как однородная.

Сравнение данных, представленных в таблице 1, позволяет нам говорить о том, что исследуемая выборка является репрезентативной, что дает основания для обобщения полученных на ней данных на генеральную совокупность. Ранжирование средних значений симптомов профессионального выгорания позволило установить, что на первом месте выраженности находится симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (16,5), на втором – симптом «Редукция профессиональных обязанностей» (13,86), третье место занимает симптом «Эмоционально-нравственная дезориентация» (13,42) и четвертое – «Эмоциональная отстраненность» (13,08). Как мы видим, эти симптомы направлены на социальное окружение и непосредственно отражаются на выполнении проводниками пассажирских вагонов профессиональных обязанностей, связанных с контактами с людьми.

Анализ данных, представленных в таблице 2, позволяет заключить, что у 58% проводников со стажем работы 5–7 лет сложился симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», у 40% испытуемых сложились симптомы «Редукция профессиональных обязанностей» и «Эмоционально-нравственная дезориентация»,

Таблица 1 – Выраженность симптомов профессионального выгорания у проводников пассажирских вагонов

Симптомы профессионального выгорания	Среднее значение	Стандартное отклонение
Переживание психотравмирующих обстоятельств	11,89	8,338
Неудовлетворенность собой	9,56	7,404
«Загнанность в клетку»	9,94	8,938
Тревога и депрессия	8,78	6,821
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	16,50	7,366
Эмоционально-нравственная дезориентация	13,42	6,742
Расширение сферы экономии эмоций	11,44	8,537
Редукция профессиональных обязанностей	13,86	7,878
Эмоциональный дефицит	10,22	7,654
Эмоциональная отстраненность	13,08	7,089
Личностная отстраненность (деперсонализация)	11,19	8,727
Психосоматические и психовегетативные нарушения	10,47	7,439

Таблица 2 – Степень сформированности симптомов профессионального выгорания у проводников

Симптомы профессионального выгорания	Не сложившийся симптом в % (чел.)	Складывающийся симптом в % (чел.)	Сложившийся симптом в % (чел.)
Переживание психотравмирующих обстоятельств	42% (15)	22% (8)	36% (13)
Неудовлетворенность собой	52% (19)	33% (12)	15% (5)
«Загнанность в клетку»	64% (23)	8% (3)	28% (10)
Тревога и депрессия	56% (20)	33% (12)	11% (4)
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	17% (6)	25% (9)	58% (21)
Эмоционально-нравственная дезориентация	30% (11)	30% (11)	40% (14)
Расширение сферы экономии эмоций	47% (17)	20% (7)	33% (12)
Редукция профессиональных обязанностей	30% (11)	30% (11)	40% (14)
Эмоциональный дефицит	47% (17)	28% (10)	25% (9)
Эмоциональная отстраненность	33% (12)	30% (11)	37% (13)
Личностная отстраненность (деперсонализация)	47% (17)	20% (7)	33% (12)
Психосоматические и психовегетативные нарушения	52% (19)	20% (7)	28% (10)

Таблица 3 – Характеристика фаз стресса у проводников со стажем работы 5–7 лет

Фаза стресса	Среднее значение	Стандартное отклонение	Фаза не сложилась в % (чел.)	Фаза в стадии формирования в % (чел.)	Сформировавшаяся фаза в % (чел.)
Напряжение	40,17	22,184	50% (18)	30% (11)	20% (7)
Резистенция	55,22	19,466	25% (9)	33% (12)	42% (15)
Истощение	44,97	24,147	36% (13)	47% (17)	17% (6)

37% респондентов имеют сложившийся симптом «Эмоциональная отстраненность».

Основными проявлениями данных симптомов профессионального выгорания у проводников выступают нарочито вежливое обращение с пассажирами и соблюдение рамок делового общения, либо безразличие по отношению к одним пассажирам и внимание и стремление удовлетворить потребности другого пассажира, определяющиеся, прежде всего, желанием проводника; нарушение безоценочного отношения к пассажирам и оправдание своего неподобающего поведения; отсутствие внимания к пассажирам, безразличие к их просьбам и потребностям; полное исключение эмоций из своей профессиональной деятельности, автоматическое выполнение работы.

У проводников со стажем работы 5–7 лет наиболее выражена фаза резистенция ($\bar{x} = 55,22$), она сформировалась у 42% проводников, находится в стадии формирования у 33% респондентов, не сложилась – у 25%. На фазе резистенции человек активно сопротивляется стрессу, старается меньше внимания уделять внешним обстоятельствам, обрести психологический комфорт и спокойствие. Следующей по мере выраженности является фаза истощения ($\bar{x} = 44,97$), в ходе которой человек становится вялым, пассивным, без жизненного тонуса, выгорание проявляется ярко на уровне личностных реакций и изменений, не сложилась она у 36% проводников. На последнем месте фаза напряжения ($\bar{x} = 40,17$). Это свидетельствует о том, что проводники находятся в разных фазах стресса, которые в большей или меньшей степени сформировались или находятся на стадии формирования. Выраженность фаз резистенции и истощения может быть связана с тем, что фазу напряжения данная группа проводников успешно прошла в предшествующий период.

Исходя из результатов исследования, можно заключить, что большинство проводников со стажем работы 5–7 лет имеет выраженную симптоматику профессионального стресса в области проявления эмоций, а также сформированные фазы стресса. В связи с этим важным видится проведение систематической работы по профилактике профессионального выгорания у проводников пассажирских вагонов. Разработанная нами программа направлена на профилактическую работу с профессиональным выгоранием и стрессом: формирование знаний о синдроме профессионального выгорания, его причинах, механизмах профилактики, распознавания характерных признаков и способах совладания у сотрудников

сферы транспортных услуг. Программой предусмотрены ежеквартальные встречи с поездными бригадами проводников. Соответственно, программа на год включает четыре блока занятий по следующим темам:

1. Профессиональное выгорание: понятие, причины, уровни.

2. Начальные симптомы, характерные признаки и проявления синдрома профессионального выгорания.

3. Стресс как фактор профессионального выгорания.

4. Экология профессиональной деятельности как способ профилактики профессионального выгорания.

Занятия проводятся в формате интерактивных лекций, сопровождаемых презентациями и демонстрацией учебных видеофильмов, с отдельными диагностическими и практическими элементами.

Структура каждой лекции представлена:

– введением (приветствие, мотивационный компонент, актуализация темы лекции);

– основной частью (теоретический блок, дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, диагностический блок, разбор рабочих ситуаций);

– заключением (итоговая рефлексия, подведение итогов).

Полученные данные (в том числе и в ходе неформализованной беседы с проводниками пассажирских вагонов) позволяют говорить об актуальности проводимой работы и необходимости расширения сферы применения психологических знаний в сфере транспортных услуг [1–3].

Заключение. Безусловно, тема диагностики и профилактики профессионального стресса у специалистов сферы транспортных услуг актуальна. На железной дороге наличие конфликтов, с одной стороны, способствует улучшению качества обслуживания в пассажирских вагонах, однако, с другой стороны, создает напряженные условия и стрессовые ситуации в работе проводников. В связи с этим важна организация психологического сопровождения профессиональной деятельности проводников пассажирских вагонов.

Литература

1. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Информ.-изд. дом «Филинъ», 1996. – 472 с.
2. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченко. – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.
3. Орел, В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: автореф. дис. ... д-ра психол. наук / В.Е. Орел. – Ярославль, 2005.

Поступила в редакцию 16.10.2018 г.