

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной психологии образования и развития

**Проявление эмоционального выгорания у сотрудников
железной дороги в зависимости от психологического климата в
коллективе**

АВТОРЕФЕРАТ

направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование
профиля «Психология образования»
факультета психолого-педагогического и специального образования
Смолкиной Ольги Николаевны

Научный руководитель
к.психол.н., доцент



И.В. Мальшев

Зав. кафедрой
д.психол.н., профессор

Р.М. Шамионов

Саратов 2020

ВЕДЕНИЕ

В настоящее время проблематика эмоционального выгорания, несмотря на свою научно-практическую разработанность не потеряла актуальность. Как и в 70-е – 90-е годы 20-го столетия синдром выгорания охватывает значительную часть трудоспособного населения на разных этапах и условиях профессиональной социализации. Специалисты разных отраслей деятельности, как экстремальных, так и не связанных с особым риском для жизни, при определенных условиях социальной и профессиональной среды продолжают эмоционально выгорать. Общим для предпосылок выгорания у работников разных сфер деятельности и что их собственно объединяет на пороге негативных изменений личности и дальнейшей деструкции являются длительные рабочие стрессы, наличие многочисленных взаимодействий с окружающими, которые несут негативный оттенок и множество других более-менее значительных факторов. Сегодня 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.

Цель исследования: изучение эмоционального выгорания у сотрудников железной дороги в зависимости от психологического климата в коллективе.

Объект исследования: эмоциональное выгорание личности железнодорожников в контексте социально-психологических групповых явлений

Предмет исследования: проявление эмоционального выгорания у сотрудников железной дороги в зависимости от психологического климата в коллективе

Задачи исследования:

1. Провести теоретический анализ психолого - педагогической литературы по проблеме синдрома эмоционального выгорания, симптоматики и причин его возникновения; проблеме влияния психологического климата в коллективе на интенсивность эмоционального выгорания, а также особенности эмоционального выгорания у работников железной дороги.

2. Изучить степень сформированности и уровень эмоционального выгорания у служащих РЖД. Охарактеризовать морально-психологический климат и сплоченность в разных коллективах железнодорожников.

3. Проанализировать зависимость проявлений эмоционального выгорания от уровня сплоченности в группе и психологического климата в коллективе. Определить корреляционные взаимосвязи между данными явлениями.

4. Подготовить рекомендации, направленные на профилактику эмоционального выгорания у работников российской железной дороги.

Гипотеза исследования: В процессе профессиональной деятельности такие социально-психологические явления как морально-психологический климат, сплоченность в коллективе, существенным образом влияют на проявления эмоционального выгорания личности у специалистов российской железной дороги. То есть, характеристики эмоционального выгорания личности железнодорожников, степень его развития, особенности проявления и структуры синдрома зависят от морально-психологического климата и сплоченности в коллективе. Это выражается в значимых различиях характеристик эмоционального выгорания в группах-отделах с разным уровнем психологического климата, социально-психологическим развитием группы и т.д.

Между синдромом эмоционального выгорания и психологическим климатом в коллективе работников железной дороги существует взаимосвязь, что отражается в корреляционных связях характеристик данных явлений.

Практическая значимость. Практическая значимость результатов исследования состоит в том, рассматривается социально-психологический аспект явления выгорания на примере коллективов железной дороги. Проведённый теоретический анализ подходов к изучению эмоционального выгорания позволяет расширить представление о сущности и причинах возникновения эмоционального выгорания среди железнодорожников. Полученные результаты позволяют сформулировать практические рекомендации по профилактике выгорания у служащих железной дороги, использовать результаты психологической диагностики профессиональных групп при психологическом сопровождении железнодорожников.

Структура работы. Бакалаврская работа общим объемом 73 страниц состоит из введения, двух глав, списка использованных источников и приложений. Список использованных источников включает 47 публикаций. В приложении представлены использованные в исследовании методики и результаты статистического анализа эмпирических данных.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Первая глава «Теоретические основы изучения эмоционального выгорания у сотрудников железной дороги в зависимости от психологического климата в коллективе» позволила провести теоретическое исследование.

В первом параграфе представлена проблема синдрома эмоционального выгорания как явления, дезадаптирующего личность специалистов, в зарубежной и отечественной психологии.

Интерес к синдрому выгорания возник в зарубежной психологии в 1970-х годах, и по настоящее время эта проблема широко изучается в контексте профессиональных стрессов[8].

Отечественные исследователи обратились к данной проблеме сравнительно недавно, в конце 1980-х гг. прошлого столетия, и до сих пор эта тема не изучена в полной мере. Проявление интереса к синдрому выгорания обусловлено тем, что существенно возросло число работающих, которые теряют интерес к своей профессиональной деятельности, чувствуют

себя измотанными, эмоционально обессиленными, и в результате это сказывается на эффективности работы организации.

В результате обзора зарубежных исследований феномена выгорания российский психолог В.Е.Орел выделил два подхода к его определению и симптоматики: результативный и процессуальный.

К представителям результативного подхода относятся К.Маслач и С.Джексона. Они рассматривают выгорание как состояние, включающее ряд конкретных моментов, которые выражаются в физическом, умственном и эмоциональном истощении, и проявляются у работников социальных профессий [25].

Существует и другой подход, которые ставит в центр внимания процессуальную сторону. В этом случае выгорание рассматривается как процесс, представляющий собой ряд стадий, следующих одна за другой. Один из представителей такого подхода - С. Cherniss. Он описывает выгорание как процесс постепенного негативного изменения профессионального поведения под воздействием стресса, связанного с трудовой деятельностью.

В нашей стране исследования синдрома эмоционального выгорания были начаты в конце 1980-х гг. Н. Аминовым, который полагал, что в основе данного синдрома лежат неоправданные ожидания, сформировавшиеся в период обучения. Проявляется это в иронии в адрес своей работы, в нежелании повышать уровень квалификации, в хронической усталости, что впоследствии может привести к самым разным болезням, в том числе неврозу [46].

В соответствии с концепцией Г.Селье, этот процесс является динамичным включает три фазы стресса:

1. нервное напряжение – возникает как вследствие постоянного воздействия негативной психоэмоциональной атмосферы, дестабилизирующей обстановки, повышенной ответственности, сложного контингента;

2. резистенция (или сопротивление) - в этой фазе человек стремится оградиться от неприятных для него впечатлений, и это ему удается более или менее успешно;

3. истощение – в этой фазе происходит оскудение психических ресурсов, снижается эмоциональный тонус. Это проявляется как следствие неэффективности сопротивления, которое человек пытался выстроить в фазе резистенции [4].

Во втором параграфе рассматривается эмоциональное выгорание как тип профессиональной деформации: причины и признаки.

Эмоциональное выгорание — это один из самых распространенных типов профессиональной деформации, вызванный постоянным стрессом во время пребывания на работе и исполнения должностных обязанностей. Этот синдром развивается не сразу, а постепенно, в его развитии можно выделить три фазы. Для каждой из этих фаз характерны свои симптомы. Ориентируясь на эти симптомы, психолог может диагностировать фазу профессиональной деформации и разработать соответствующую программу коррекции патологического состояния.

Эмоциональное выгорание — явление, которое легче предотвратить, чем корректировать. В связи с этим, руководителям организаций, работающих в сфере РЖД, необходимо уделять большое внимание профилактике эмоционального выгорания сотрудников. Для этого необходимо, в первую очередь, нормализовать социально-психологический климат в рабочем коллективе. Также большое значение имеет наличие в штате компетентного специалиста-психолога, способного предотвратить эмоциональное выгорание сотрудников при помощи своевременной диагностики эмоциональных расстройств, вызванных профессиональными деформациями.

В третьей части параграфа рассмотрим влияние психологического климата в коллективе на интенсивность и симптоматику эмоционального выгорания.

Известно, что социально-психологический климат в коллективе, как и стиль управления, способен оказывать значительное влияние на интенсивность эмоционального выгорания. Интенсивному развитию эмоционального выгорания способствуют следующие особенности условий труда:

- ненормированный рабочий день и график;
- авторитарный стиль управления организацией;
- нерациональное чередование труда и отдыха;
- длительное нахождение на работе без отпуска;
- наличие в коллективе конфликтных личностей, с которыми трудно взаимодействовать;
- наличие в коллективе «звезд» и «изгоев», что можно определить при помощи социометрического исследования.

Благоприятный психологический климат уменьшает вероятность развития выгорания; неблагоприятный психологический климат, напротив, является одной из главных причин возникновения профессиональных деформаций. Поэтому для предотвращения профессионального выгорания сотрудников практикующий психолог должен, в первую очередь, проводить диагностику коллектива. Для этого можно использовать различные методы групповой диагностики, наиболее показательной из которых в данном случае будет методика социометрии, позволяющая определить социальный статус сотрудников в рамках конкретного сообщества.

В четвертом параграфе первой главы выделим особенности эмоционального выгорания у специалистов, работающих в сфере российской железной дороги (РЖД).

К специалистам, работающим в финансовой сфере РЖД, принято относить бухгалтеров, финансистов, экономистов. Применительно к специалистам данной категории, главными стрессовыми факторами, вызывающими эмоциональное выгорание, являются:

- ненормированный рабочий день;
- длительная монотонная работа в офисе;
- частые незапланированные командировки;
- необходимость постоянного обучения работе с новым программным обеспечением.

Если речь идет о сотрудниках другого профиля, которые работают в сфере путей сообщения, исследуя феномен эмоционального выгорания, необходимо отметить, что в наибольшей степени данный симптом проявляется у персонала, который по роду своей деятельности активно контактирует с большим потоком незнакомых людей в течение рабочего дня.

К таким специалистам, прежде всего, следует отнести:

- бухгалтеров, финансистов, экономистов, работающих в системе РЖД;
- кассиров, продающих билеты на вокзалах;
- проводников, работающих посменно в поездах дальнего следования;
- контролеров, проверяющих билеты у пассажиров в электропоездах и на платформах;
- продавцов, которые работают в вокзальных буфетах.

Специалисты, работающие в сфере путей сообщения, подвержены эмоциональному выгоранию. Это связано с тем, что работа на железной дороге предполагает постоянный риск для жизни и общение с большим количеством незнакомых людей. Представители определенных профессий

страдают от выгорания чаще других. Прежде всего, это проводники, кассиры, контролеры, сотрудники вокзальных буфетов. У каждой из этих категорий эмоциональное выгорание проявляется по-своему, в зависимости от специфики факторов, его вызывающих. Соответственно, методы коррекции и психотерапевтического воздействия тоже будут разными, в зависимости от специфики негативного влияния на психику конкретной профессии.

Во второй главе «Эмпирическое исследование характеристик эмоционального выгорания у сотрудников железной дороги в зависимости от психологического климата в коллективе» приводится методическое обоснование исследования, его результаты и рекомендации.

Исследования составили испытуемые-работники российской железной дороги (Приволжская железная дорога), представители двух профессиональных групп: специалисты финансовой службы (24 испытуемых) и специалисты отдела оперативной обработки информации (28 испытуемых). Всего в исследовании приняли участие 52 испытуемых-железнодорожника в возрасте 22-53 года.

В рамках исследования использовался набор психодиагностических техник:

Эмпирические методы включали метод наблюдения, беседы, опроса и психодиагностического тестирования. В качестве методов психодиагностики использованы следующие методики:

- методика исследования эмоционального выгорания (автор – В.В. Бойко);
- методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора»;
- методика оценки психологической атмосферы в коллективе (по А.Ф. Фидлеру);
- методика диагностики психологического климата в малой производственной группе (по В.В.Шпалинскому и Э.Г.Шелест).

Методы статистической обработки данных включали следующие: коэффициент корреляции К.Пирсона; коэффициент выявления статистически значимых различий U- критерия Манна-Уитни и t – критерий Стьюдента.

Статистическая обработка данных проводилась с помощью приложения Microsoft Excel for Microsoft Office XP и пакета SPSS-13.

В рамках проведенного исследования исследовался комплекс психологических характеристик, которые обеспечили доказательную базу нашего исследования.

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 69 % от общего количества выборки, из них:

- 46% испытуемых находятся на начальном этапе формирования исследуемого синдрома;

- 23% имеют выраженные изменения, которые относятся к 2-3 фазам выгорания, т.е. можно утверждать, что эти работники эмоционально «сгорают» на работе.

Общая характеристика состояния работников железной дороги по результатам диагностики эмоционального выгорания негативное (почти 69% испытуемых с разными проявлениями выгорания) и указывает на высокую вероятность формирования синдрома выгорания.

На втором этапе исследования изучался морально-психологический климат и уровень сплоченности в отдельных коллективах железнодорожников. В общей выборке испытуемых железнодорожников были выделены две профессиональные группы. В двух профессиональных коллективов (финансовой службы и отдела оперативной обработки информации) были проведены исследования, направленные на выявление данных явлений, а именно групповой сплоченности и психологического климата в коллективе.

По результатам проведенной диагностики уровень групповой сплоченности в группе финансовой службы составляет 14,5 баллов.

Значение индекса говорит о том, что в обследуемом коллективе групповая сплочённость характеризуется как высокая.

Исходя из результатов сравнительного анализа, можно говорить о существенных принципиальных отличиях двух изучаемых групп работников железной дороги в структуре эмоционального выгорания. То есть отличия в проявлениях эмоционального выгорания в большей мере обусловлены разным уровнем сплоченности и морально-психологического климата коллективов. В таком случае, целесообразно проведение корреляционного анализа (по методу К.Пирсона) для исследования взаимосвязей между характеристиками синдрома эмоционального выгорания личности, сплоченностью и психологического климата в коллективе работников железной дороги.

Анализируя выявленные корреляционные взаимосвязи, заметно, что многие признаки психологической атмосферы (дружелюбие-враждебность, согласие-несогласие, продуктивность-непродуктивность, сотрудничество-несогласованность, увлеченность-равнодушие) и соответственно общий показатель психологического климата, а также уровень сплоченности в коллективе оказывают существенное влияние на возникновение и формирование синдрома эмоционального выгорания (отрицательные тенденции в атмосфере коллектива) или напротив являются сдерживающими факторами в развитии синдрома при позитивных взаимоотношениях внутри группы.

По результатам теоретического анализа и эмпирического изучения проблемы можно разработать следующие практические рекомендации по оказанию психологической помощи служащим железной дороги для профилактики у них эмоционального выгорания:

1. С железнодорожниками необходимо проводить психопросветительскую работу по проблеме профессионального стресса.

2. Служащие железной дороги (особенно оперативных отделов) нуждаются в психологическом дебрифинге, которые имеет своей целью

расширение эффективного поведенческого репертуара в затруднительных ситуациях.

3. Необходимо обучение железнодорожников способам управления своим психоэмоциональным состоянием (техникам релаксации и снятия эмоционального напряжения).

4. С железнодорожниками следует проводить специальные профилактические мероприятия по повышению психоэмоциональной устойчивости.

5. Руководителям организации (совместно с психологом и другими специалистами) создавать условия в коллективе, способствующие здоровой психологической атмосфере и нормальному взаимодействию.

6. Для повышения психоэмоциональной устойчивости, улучшения социальной компетентности и психологического климата в рабочих коллективах, среди работников железной дороги целесообразно использовать различные варианты аутогенного, релаксационного и социально-психологического тренингов.

Также для повышения эффективности профилактической работы в плане предупреждения эмоционального выгорания у железнодорожников можно рекомендовать проведение специальных мероприятий по трем основным направлениям:

- 1.) Коррекция личностных особенностей железнодорожников.
- 2.) Профилактика стрессогенных ситуаций в деятельности железнодорожников.
- 3.) Социально-психологическое стимулирование железнодорожников в учреждении.

Выводы по главе 2

Таким образом, полученные нами результаты исследования подтвердили гипотезу в отношении взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания, сплоченности и морально-психологического климата в

коллективе работников железной дороги, что позволяет сделать следующие выводы:

1. Общая характеристика состояния специалистов железной дороги по результатам диагностики синдрома эмоционального выгорания негативное (более 60% испытуемых с разным проявлением синдрома) и указывает на значительно высокую вероятность формирования синдрома выгорания. У четвертой части специалистов железной дороги от общего числа обследованных синдром выгорания затрагивает всю личность и находится на поздних стадиях своего развития, то есть выражен как симптоматически, так и на уровне фаз (23-25%). У сотрудников-железнодорожников здесь произошли значительные нарушения, то есть присутствует высокий развития выгорания по нескольким фазам и симптомам, им необходима психокоррекционная помощь. У других специалистов (46%) одна-две фазы выгорания находится в стадии формирования, то есть глубокие изменения еще не наступили. Но несмотря на это, даже такие проявления синдрома эмоционального выгорания настораживают, так как он может протекать значительно быстро (характер возникновения связан с множеством факторов) и с трудом поддается психокоррекции на более поздних уровнях.

2. Уровень сплоченности и многие признаки психологической атмосферы в коллективе (дружелюбие-враждебность, согласие-несогласие, продуктивность-непродуктивность, сотрудничество-несогласованность, увлеченность-равнодушие) и соответственно общий показатель психологического климата существенным образом влияют на проявления эмоционального выгорания у работников железной дороги. То есть, большинство симптомов и фаз выгорания зависят от морально-психологического климата в группе. Позитивные тенденции, выраженные в высоком уровне развития профессиональной группы, ее сплоченности, устойчивого климата и т.д. являются сдерживающими факторами в возникновении и развития выгорания. Напротив, негативные тенденции, а именно недостаточная сплоченность группы, отрицательная

психоэмоциональная атмосфера только усиливают синдром выгорания и создают предпосылки для его формирования. Это следует из количественно-качественного анализа данных, корреляционного анализа, статистически значимых различий характеристик выгорания в двух коллективах железнодорожников с разным уровнем развития группы, то есть ее сплоченности и психологической атмосферы.

3. Корреляционный анализ свидетельствует о взаимосвязи составляющих синдрома эмоционального выгорания и характеристик морально-психологического климата коллектива, его уровня сплоченности. Выявлено значительное число корреляционных связей затрагивающих уровень сплоченности в коллективе, характеристик психологической атмосферы и практически всю симптоматику выгорающих специалистов-железнодорожников. Охвачены все 3-и фазы выгорания («напряжение», «резистенция» и «истощение») и такие симптомы сгорания как, «тревога и депрессия», «эмоционально-нравственная дезориентация», «загнанность в клетку», «неудовлетворенность собой» и «эмоциональная отстраненность».

4..Выбор оптимальных путей профилактики позволяет решить многие практические задачи диагностики и психокоррекции, направленные на нивелирование риска возникновения выгорания, снижение последствий синдрома, повышение адаптационных составляющих личности работников железной дороги, формирование позитивного настроения по отношению к окружающим и своей профессии. Важной составляющей эмоционального выгорания должен стать постоянный мониторинг психологической атмосферы в коллективе, уровня взаимоотношений в профессиональной группе и создание условий совместно с руководством, способствующих здоровой психологической атмосфере и нормальному взаимодействию сотрудников при решении каждодневных практических задач. Для улучшения взаимоотношений в коллективе, повышения сплоченности и адаптационных возможностей личности специалистов (в том числе с признаками выгорания), целесообразно применение специальной

коррекционной программы, реализуемой в рамках социально-психологического тренинга.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование проявлений эмоционального выгорания у работников железной дороги и его взаимосвязи с морально-психологическим климатом в коллективе предусматривало выполнение теоретического анализа изучаемой проблемы и ее эмпирическое изучение.

В результате теоретического анализа проблемы было выявлено, что эмоциональное выгорание – это сложный механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Симптоматика синдрома носит сложный характер, затрудняет адаптацию личности в экстремальных условиях и не позволяет ей развиваться полноценно.

Также было выявлено, что профессиональная деятельность работников железной дороги обладает повышенной стрессовой нагрузкой, их труд требует специфичных качеств личности специалиста по сравнению с другими профессиями, синдром эмоционального выгорания у железнодорожных служащих является серьезной проблемой и выражается, прежде всего, в потере интереса к работе, ощущении отсутствия личных перспектив, черствости, равнодушии, эмоциональной отстраненности и т.п. По мере увеличения стажа работы появляется тревожность, снижение возможности принятия самостоятельных решений, уменьшение инициативы и самостоятельности и т.д., связанные с нарушениями социально-психологической и профессиональной адаптации.

Эмпирическое изучение проблемы показало, что у большей части служащих на железной дороге синдром эмоционального выгорания находится в стадии формирования, либо сформирован. При этом больше половины специалистов в выборке характеризуются средним уровнем выраженности признаков синдрома эмоционального выгорания. В основном

выгорают специалисты в отделе с неблагоприятным психологическим климатом и низким уровнем сплоченности (отдел оперативной обработки информации). У специалистов-железнодорожников финансовой службы, напротив, выгорание проявляется незначительно или отсутствует совсем. Исследование показало, что уровень сплоченности в этом коллективе высокий как и морально-психологический климат.

В целом, по результатам эмпирического исследования выдвинутая гипотеза была подтверждена. Т.е. действительно можно утверждать, что выгорание (его ускорение или торможение) связано с уровнем развития коллектива, его сплоченностью на фоне позитивных или наоборот негативных отношений между членами профессиональной группы.

На основе теоретического анализа специальной литературы и результатов эмпирического исследования были составлены рекомендации, направленные на профилактику выгорания и снижение рисков его возникновения, программа психологического тренинга с воспитателями, имеющими симптомы эмоционального выгорания. Рекомендации включают несколько основных направлений работы, главные из которых: создание условий в коллективе (руководитель организации совместно с психологом), способствующих здоровой психологической атмосфере и нормальному взаимодействию; использование различных вариантов аутогенного, релаксационного тренингов и социально-психологического тренингов; проводить специальные профилактические мероприятия по повышению психоэмоциональной устойчивости; психопросветительская работа по проблеме профессионального стресса и выгорания; обучение работников способам управления своим психоэмоциональным состоянием (техникам релаксации и снятия эмоционального напряжения) и т.д.

