

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Кафедра социологии и психологии

Направление подготовки (специальность): 37.03.01 Психология
Направленность (профиль): Психология в экономике и управлении

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

**на тему: ««Профессиональное выгорание сотрудников
организации (на примере ООО «Сегмент»)»»»**

Заведующий кафедрой:	28.02.2023	канд. социол. наук, доцент Е. В. Зимина
<u>Х</u> Зимина Е.В.		
Подписано: Зимина Екатерина		
Руководитель:	14.02.2023	канд. психол. наук, доцент А. П. Кожевина
<u>Х</u> Кожевина А.П.		
Подписано: Кожевина Анна Павловна		
Нормоконтролер:	13.02.2023	старший преподаватель А. И. Гуляева
<u>Х</u> Гуляева А. И.		
Подписано: Гуляева Анастасия		
Обучающийся группы ЗП-18:	13.02.2023	И. С. Шаламова
<u>Х</u> Шаламова И.С.		
Подписано: 0156722		

Иркутск, 2023 г.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Кафедра социологии и психологии

ЗАДАНИЕ НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

Студенту: Шаламовой Ирине Сергеевне

Тема: «Профессиональное выгорание сотрудников организации (на примере ООО «Сегмент»)»

Дата выдачи задания: 10 октября 2022 г.

Этап выполнения выпускной квалификационной работы	Сроки выполнения
Уточнение и утверждение темы работы. Составление плана бакалаврской работы и согласование с научным руководителем	10.10.2022
Уточнение объекта и предмета исследования и формулирование авторской гипотезы; подбор методов и методик исследования. Оформление введения	11.10.2022–24.10.2022
Анализ научной литературы. Оформление теоретической главы	25.10.2021–07.11.2022
Организация исследования и сбор эмпирического материала. Качественный и количественный анализ полученных данных. Разработка практических рекомендаций (программы)	08.11.2022–26.01.2023
Подготовка первоначального варианта выпускной квалификационной работы	27.01.2023–09.02.2023
Доработка выпускной квалификационной работы, ее оформление	10.02.2023–18.02.2023
Представление готовой выпускной квалификационной работы	22.02.2023

Руководитель:

14.02.2023

канд. психол. наук, доцент
А. П. Кожевина

Кожевина А.П.

Подписано: Кожевина Анна Павловна

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой:

28.02.2023

канд. социол. наук, доцент
Е. В. Зими́на

Зими́на Е.В.

Подписано: Зими́на Екатерина

Задание принял к исполнению:

Обучающийся:
гр. ЗП-18

13.02.2023

И. С. Шаламова

Шаламова И.С.

Подписано: 0156722

РЕФЕРАТ

Объект исследования: профессиональное выгорание личности.

Предмет исследования: профессиональное выгорание сотрудников ООО «Сегмент».

Цель исследования: выявить значимые различия (особенности) профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

Полученные результаты: проведен анализ научной литературы по проблеме профессионального выгорания сотрудников; осуществлен подбор психодиагностических методик по проблеме исследования профессионального выгорания сотрудников; проведено эмпирическое исследование, которое было посвящено выявлению особенностей профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент», непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) и тех сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок).

Степень личного вклада в их разработку — проведено комплексное исследование, в котором использовались методики: методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.); методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) с использованием анкеты «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.; методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана).

Полученные результаты исследования и разработанные рекомендации, направленные на профилактику профессионального выгорания у сотрудников, могут быть использованы в работе транспортно-логистической компании ООО «Сегмент».

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ТРАНСПОРТНО- ЛОГИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ	6
1.1. Сущность и специфика феномена профессионального выгорания	6
1.2. Причины, факторы и методы предупреждения профессионального выгорания сотрудников различных организаций	13
1.3. Содержание профессиональной деятельности сотрудников транспортно- логистических компаний и ее влияние на профессиональное выгорание	22
2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ООО «СЕГМЕНТ»)	29
2.1. База и методы исследования	29
2.2. Анализ результатов исследования и их обсуждение	34
2.3. Рекомендации по профилактике профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент»	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	60
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Методика «Диагностика эмоционального выгорания» (Бойко В. В.)	66
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Анкета «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.)	78
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана)	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Анализ результатов причин эмоционального дискомфорта сотрудников ООО «Сегмент» (методика ПЭД (Куликова Л. В.)	82

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Изменения, протекающие в социально-экономических жизнедеятельности общества, выступают катализатором к личностному и профессиональному профилю индивида, сотрудника любого предприятия независимо от юридическо-правовой формы образования и специализации деятельности. Стоит выделить тот факт, что прагматическая актуальность исследования «синдрома профессионального выгорания» в деятельности сотрудника становится понятной всякому, кто задается вопросам: «А насколько сотрудник эффективен?».

Сотрудники транспортно-логистических служб, находясь в постоянном взаимодействии с разнообразными факторами, влияющими на профессиональную деятельность, подвергаются риску как психологического (психологическая дестабилизация личности под влиянием стрессов и эмоционально-психологических перегрузок, высокий уровень ответственности за перевозимый груз, длительные периоды концентрации внимания и т. д.), так и физического (опасность для жизни и здоровья сотрудника) характера. Именно поэтому считаем актуальным провести в данной выпускной квалификационной работе исследование особенностей профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

Объект исследования — профессиональное выгорание личности.

Предмет исследования — профессиональное выгорание сотрудников ООО «Сегмент».

Цель исследования — выявить особенности профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

Для решения вышеуказанной цели, нами были поставлены следующие задачи:

1. Провести теоретический анализ отечественных и зарубежных исследований по проблеме профессионального выгорания сотрудников транспортно-логистических компаний.

2. Провести эмпирическое исследование особенностей профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

3. Разработать рекомендации, направленные на профилактику и предупреждение профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

4. На основании полученных результатов сформулировать выводы, а также доказать или опровергнуть выдвинутую нами в данной выпускной квалификационной работе гипотезу исследования.

Гипотезой исследования стало предположение, о том, что существуют значимые различия (особенности) профессионального выгорания у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) и тех сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок), а именно: у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок) эмоциональное истощение выше, чем у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах); у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок) редукция персональных достижений выше, чем у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах); у сотрудников непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) уровень стресса выше, чем у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок).

Теоретико-методологической основой исследования явились основные теоретические и методологические принципы психологической науки. В своей работе мы опирались на труды по исследованию профессионального и эмоционального выгорания М. А. Аминова, В. В. Бойко, Н. В. Гришиной, А. Лэнгле, А. К. Марковой, К. Маслач, Л. М. Митиной, В. Е. Орел, А. А. Рукавишников, Т. В. Форманюк, Х. Фрейденбергер и других.

Методы и методики исследования. В своем исследовании мы использовали теоретико-методологический анализ литературы, тестирование, метод математической статистики, метод сравнения, качественный и количественный анализ полученных данных.

Исследование проводилось с помощью следующих методик: методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.); методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Во-

допьяновой) с использованием анкеты «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.; методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана).

Базой нашего исследования явилось общество с ограниченной ответственностью «Сегмент». В исследовании приняли участие 28 сотрудников данной организации.

Практическая значимость работы заключается в том, что полученные результаты исследования могут применяться в профилактической и развивающей работе в рамках психологического сопровождения организации ООО «Сегмент», а также разработанные рекомендации могут использоваться транспортно-логистическими компаниями в работе со своими трудовыми коллективами.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ

1.1. Сущность и специфика феномена профессионального выгорания

В современном обществе все чаще говорят и пишут на тему профессионального выгорания. В отечественной литературе о профессиональном выгорании заговорили недавно, что не скажешь про зарубежную литературу там феномен «профессионального выгорания» исследуется уже четверть века такими авторами как: Маслач, Джонс, Фрейденбергер и др... Феномен выгорания возникает из-за состояний, которые образуют синдром профессионального выгорания.

О выгорании заговорили в конце XIX века, но лишь в 1974 году, было введено понятие «burnout» — выгорание, американским психиатром Гербертом Фрейденбергером, основанное на клиническом опыте. Он понимал под выгоранием общее состояние человека, его эмоциональное истощение, характеризующееся определенными симптомами¹. Справедливости ради, следует заметить, что термин «выгорание» упоминался несколько ранее, в 1969 году, в статье Г. Брэдли, где он описывал подобное состояние у тюремного персонала². В дальнейшем, тем не менее, именно Герберт Фрейденбергер был признан основоположником изучения профессионального выгорания.

Изначально этот феномен был неоднозначен и его изучение было затруднено, но после публикаций К. Маслач в 1982 году, он прочно вошел в научную литературу. К. Маслач описывала симптомы эмоционального выгорания, предложила методику для оценки этого состояния вместе с С. Джексоном, известную как «Maslach Burnout Inventory». Она рассматривала не просто выгорание, а определяла, как синдром физического, эмоционального истощения, сопровождающийся отрицательной самооценкой, негативным отношением к работе, отсутствием понимания по отношению к клиентам (пациентам)³.

¹ Freudenberger H. J. // Journal of Social Issues. 1974. Vol. 30. P. 159-165.

² Bradley H. B. Community-based treatment for young adult offenders // Crime and Delinquency. 1969. Vol. 15. P. 359-370

³ Jackson S. E., Maslach C. M. Patterns of burnout among a national sample of public contact workers // Journal of Health and Human Resources Administration. 1984. Vol. 7. P. 189-212.

К. Маслач и С. Джексон говорят о том, что синдром выгорания состоит из трех компонентов:

1) эмоциональное истощение, то есть это состояния бессилия, отсутствие интереса, в целом неудовлетворенность жизнью;

2) деперсонализация, иными словами, это эмоциональное безразличие, циничное отношение и неконтролируемое проявление негатива по отношению к другим людям;

3) редукция профессиональных достижений — заниженная самооценка, отсутствие интереса к достижению собственных профессиональных целей

После публикаций К. Маслач и С. Джексон тема выгорания вызвала интерес в научном обществе и стала обсуждаемой. Различные издания и журналы стали публиковать весьма обширные материалы по данной теме. Начали проводиться тренинги для людей, страдающих синдромом выгорания. И уже в 80-е годы прошлого столетия приходит новый термин «стресс», который набирает все больше интереса у самой широкой публики, и тем самым заметно вытесняет концепцию выгорания в чисто научную сферу.

Далее разрабатывается модель, авторами которой являются А. Пайнс и Э. Аронсом. Они говорят о том, что выгорание — это не просто синдром, это явление эмоционального, физического и психического истощения, и главное в предлагаемой ими модели — это истощение. Ученые утверждают, что это явление может распространяться на разные профессии и даже семейные отношения¹. В подтверждение актуальности этой темы в 1988 году выходит опросник «Burnout Measure» как свидетельство не только интереса к этой теме, но и как серьезная попытка разобраться в сущности этого явления.

В 1989 году А. Широм приходит к выводу, что выгорание это есть утомление, как физическое, так и эмоциональное.

По мнению зарубежных ученых, существует две фазы изучения синдрома выгорания. Первая фаза — это фаза поисков, в этой фазе объектом исследования

¹ Aronson E., Pines A. Careet burnout: causes and cures. N.Y: The Free Press. 1998. 257 p.

выступали представители таких профессий как врачи, психиатры и психологи. На этой фазе выгорание рассматривали с двух подходов:

- психиатрический подход (Г. Фрейденбергер);
- социально-психологический подход (К. Маслач).

Г. Фрейденберг на основе разработанного им психиатрического подхода изучал особенности состояния здоровых людей, которые работали с людьми в эмоционально перегруженной атмосфере. Главное при применении этого подхода это изучение сущности психического здоровья¹.

Социально-психологический подход, который сформировала и широко использовала при проведении своих научных исследований К. Маслач и ее коллеги. На этом подходе изучается взаимодействие людей в различных ситуациях при осуществлении своей профессиональной деятельности в своих трудовых коллективах².

В 1980-х годах синдром выгорания начинают исследовать с методологической точки. И здесь уже играет главную роль это психическое состояние работника. В этом же году появляются разнообразные методы исследования синдрома выгорания. Соответственно, мы уже говорим о второй фазе изучения выгорания — фазе методологической. На этой фазе исследование проводится в индустриально-организационном направлении. При таком подходе процесс выгорания воспринимается уже как форма трудового стресса. Этот подход включает в себя как клиническое, так и социально-психологическое направление преодоления выгорания.

В середине 1990-х годов зарубежные психологи выходят на новый уровень исследования синдрома выгорания. В это время значительно расширяется круг профессий, подверженных выгоранию. Ученые начинают изучать выгорание не только социальных профессий, но и офисных работников, военнослужащих, руководителей. При этом следует подчеркнуть, что они опираются на разработан-

¹ Freudenberger H. J. Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns. Stress and burnout. N. Y.: Anchor Press. 1974. P. 23–28.

² Leiter M. P., Maslach C. M., Schaufeli W. B. Job burnout // Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 52. P. 397-422.

ную методологию. К. Маслач говорит о том, что выгорание можно рассматривать не только как форму, но и как результат хронического стресса на работе (в процессе осуществления трудовых обязанностей).

Именно в это самое время предметом исследования наряду с синдромом выгорания выступает противоположное синдрому выгорания явление. К. Маслач вводит такое понятие как «вовлеченность», то есть заинтересованность работника в своей трудовой деятельности¹.

Здесь синдром выгорания приобретает новый статус. Статус экзистенциального феномена. Появляется такое понятие как «выгоревший», это состояние, когда человек чувствует себя потерянным. Это результат длительного психического и эмоционального напряжения. В итоге у человека складывается ощущение психофизического неблагополучия, теряется интерес к работе, наблюдается неудовлетворенность жизнью и полная потеря интереса к жизни.

Все выше сказанное относится к зарубежной науке. Теперь давайте рассмотрим выгорание с точки зрения отечественной науки, которая не могла обойти своим вниманием это явление.

В отечественной науке о выгорании, а именно как о феномене заговорили еще в 1968 году. Самые первые данные о выгорании можно найти в работах Б. Г. Ананьева. В его работах был предложен такой термин как «эмоциональное сгорание», он понимал выгорание как отрицательное явление, возникающее у людей, занятых в профессиях типа «человек-человек», все это он рассматривал в системе межличностных отношений².

Но в дальнейшем никаких исследований по эмпирической части не проводилось в нашей стране, и лишь в 1990-х годах отечественные ученые обратили внимание на тему выгорания, при этом отечественные ученые опирались на труды зарубежных психологов. Обращает на себя внимание то, что содержание

¹ Maslach C. M. Current Directions in Psychological Science / C. M. Maslach. Vol. 12. 2003. P. 189-192.

² Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. Л.: Изд-во ЛГУ, 1986. 339 с.

понятия «выгорание» было полностью таким же как и у зарубежных психологов¹.

А многообразие переводов английского термина «burnout» на русский язык («эмоциональное выгорание», «эмоциональное перегорание», «эмоциональное сгорание», «психическое выгорание», «синдром профессионального выгорания», «синдром профессиональной деформации»), которое можно встретить в работах отечественных исследователей, во многом объясняется различными теоретическими представлениями о природе и сущности выгорания.

Синдром выгорания в отечественной психологии больше воспринимается, как проблема психологии труда. Публикации на тему выгорания все больше стали выпускать исследователи из Санкт-Петербурга. Проблеме выгорания посвящена книга: «Синдром выгорания: диагностика и профилактика»². В результате чего можно сказать, что обзор российской трактовки изучения проблемы выгорания полностью основывается на зарубежной научной литературе.

Отечественные психологи рассматривают проблемы выгорания со стороны профессионализации, а именно в исследованиях учителей Н. В. Мальцева утверждает: «синдром психического выгорания представляет собой сложное структурно-динамическое образование, которое формируется в процессе педагогической деятельности и является негативным эффектом профессионализации»³.

В. В. Бойко в 1996 году, дает следующее определение: выгорание — это некий механизм психологической защиты работника в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избыточное психотравмирующее воздействие⁴.

В. В. Бойко рассматривает выгорание со стороны профессиональной де-

¹ Орел В. Е. Синдром выгорания в современной психологии: состояние, проблемы, перспективы / В. Е. Орел // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. Курск. гос. ун-т., 2008. С. 54-80.

² Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.

³ Мальцева Н. В. Проявление синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы // дис. ...канд. психол. наук. Екатеринбург, 2005. 190 с.

⁴ Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М: информационно-издательский дом «Филинь», 1996. 472 с.

формации личности, которая возникает в результате внешних и внутренних факторов. Внешние факторы — это напряженная деятельность; повышенная ответственность за исполнение поставленных задач; психологический климат в трудовом коллективе. Внутренние факторы — это эмоциональная ригидность; незаинтересованность в профессиональной деятельности; нравственные дефекты. Для В. В. Бойко выгорание — это некий процесс, который возникает поэтапно, но при всем этом этот процесс полностью соответствует механизму развития стресса и имеющий те же фазы, которые соответствуют свойственным для нее симптомам.

В. В. Бойко выделяет три фазы механизма развития стресса¹, которые представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1

Три фазы развития механизма развития стресса

Фаза	Симптом
I фаза – «напряжение»	1) переживание психотравмирующих обстоятельств; 2) неудовлетворенность собой; 3) «загнанность в клетку»; 4) тревога и депрессия
II фазы – «резистенция»	1) неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; 2) эмоционально–нравственная дезориентация; 3) расширение сферы экономии эмоций; 4) редукция профессиональных обязанностей
III фаза – «истощение»	1) эмоциональный дефицит; 2) эмоциональная отстраненность; 3) деперсонализация; 4) психосоматические и психовегетативные нарушения

В. В. Бойко разрабатывает методику диагностики эмоционального выгорания, которая находит свое применение и используется для оценки выгорания, которое, в свою очередь, связано с профессиональной деятельностью человека. На данный момент времени можно утверждать, что тема выгорания намного шире, чем описано нами выше.

Тема выгорания рассматривалась разными авторами, например, в работах

¹ Подсадный С. А., Орлов Д. Н. Развитие научных представлений о синдроме выгорания // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография; под. ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. Курск, 2008. С.13-34.

Н. В. Гришиной (1997), Е. В. Ермаковой (2007) и других исследователей выгорание рассматривается в экзистенциальном контексте. Авторы этого подхода, в основе которого лежат фундаментальные работы таких известных российских ученых, как А. А. Ухтомский, Л. С. Выготский, Д. А. Леонтьев, рассматривают эмоциональное выгорание как нарушение ценностно-смысловой сферы личности человека^{1 2}.

А вот такие исследователи как С. В. Умняшкина, М. В. Агапова и О. В. Крапивина, определяют выгорание как форму профессиональной деформации человека³. Н. В. Гришина говорит, что профессиональная деформация не всегда носит негативный характер⁴. Профессиональное выгорание несет в себе лишь отрицательные последствия.

Отечественная психология рассматривает синдром выгорания только со стороны психологии труда. Огромное количество ученых дает нам понять, что выгорание можно рассматривать с двух сторон: первая — это как реакция на стресс долговременный, а второе — это синдром накопления профессионального стресса. Есть ученые, которые придерживаются другого мнения и рассматривают синдром выгорания как механизм защиты на определенные ситуации психологического либо психотравмирующего воздействия.

На основании выше указанной информации можно сказать, что профессиональное выгорание — это состояния человека как физическое, психическое и эмоциональное, которое рассматривается в целостности. Оно не происходит само по себе, а имеет накопительный эффект.

Человек может переживать внутри себя стрессовую ситуацию, и в какой-то момент выгореть, как в профессиональной деятельности, так и в себе самом: потерять интерес к работе, к достижению поставленных целей, самооценка

¹ Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 1997. С. 143–156.

² Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. 2010. № 1. С. 27–39

³ Агапова М. В. Социально психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализации личности: дис. канд. псих. наук. 19.00.05 / Социальная психология. Ярославль, 2004. 185 с.

⁴ Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова и Л. А. Коростылевой. СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 1997. С. 143–156.

здесь тоже играет важное место — человек не может воспринимать свои достижения как они есть, какие-то ситуации для человека являются психотравмирующими.

На основании изложенного в первом параграфе можно сделать вывод о том, что профессиональное выгорание стало предметом исследования как в зарубежной, так и отечественной психологии.

На сегодняшний день можно сказать, что профессиональное выгорание — это феномен, который был интересен и будет интересен всегда. В связи с этим исключительный интерес для нас представляет выявление причин, факторов и симптомов профессионального выгорания, чем мы и займемся в следующем параграфе нашей выпускной квалификационной работе.

1.2. Причины, факторы и методы предупреждения профессионального выгорания сотрудников различных организаций

Многие ученые, которые глубоко изучали тему профессионального выгорания, утверждают, что именно работники коммуникативных направлений более подвержены профессиональному выгоранию.

К. Маслач говорит на эту тему так: «Деятельность этих профессионалов весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто трудно поддержать продолжительное время»¹.

Наряду с этим, для работников коммуникативных направлений также играет важную роль обратная связь от своих клиентов, пациентов. Для них важно получать благодарность за свою работу, так как они нацелены на результат, а результат можно получить только, работая сообща со своим клиентом. Т. И. Рогинская, обосновывая основу изучения синдрома выгорания, утверждает: «Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек».

¹ Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002. № 7. С. 3-9.

Обобщая достигнутые результаты изучения феномена профессионального выгорания российский исследователь Н. Е. Водопьянова выделяет следующие факторы риска выгорания:

- 1) когнитивно-эмоциональные коммуникации;
- 2) высокие требования к саморазвитию и повышению профессиональной компетентности;
- 3) высокую ответственность за выполняемое дело и других людей;
- 4) высокую динамичность и значительный объем профессиональных коммуникаций;
- 5) необходимость успешной адаптации к стремительно меняющимся профессиональным ситуациям и новым людям¹.

На основании исследования зарубежных и отечественных ученых, выделяются следующие факторы профессионального выгорания:

1. Статусно-ролевые факторы: это всевозможные конфликты, которые могут произойти в профессиональной деятельности, так же здесь играет социальный статус в обществе, самооценка, которая не дает раскрыть свой потенциал.
2. Корпоративные факторы: здесь играет важную роль организационный характер, то есть как себя сотрудники чувствуют в профессиональной структуре, сам психологический климат, этот фактор тесно связан с деятельностью, как профессиональной, так и организационной.
3. Личностный фактор: это черты личности, мотивы, темперамент, эмпатия либо высокая, либо низкая, самооценка. Психологи утверждают, что этот фактор больше имеет влияние на женщин.

Нужно понимать, что не один из перечисленных факторов не может возникнуть сам по себе. Все эти факторы способствуют возникновению синдрома профессионального выгорания.

Баробанова М. В. объединяет все эти факторы в два блока:

¹ Водопьянова П. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб: Питер, 2005. 336 с.

Первый блок — это внешние факторы, сюда относит организационные факторы, то есть корпоративные. Тут появляются такие факторы как социальные. Выделяются особенности деятельности.

Второй блок — это внутренние факторы, здесь главную роль занимают личностные факторы. Здесь появляются уровни, например, психологический уровень устойчивости.

Значительное внимание к изучению профессионального выгорания, по нашему мнению, обусловлено серьезным влиянием профессионального выгорания на производительность труда работников. Именно эта экономическая составляющая профессионального выгорания вынуждает работодателей серьезно заниматься профилактикой и предупреждением его возникновения у работников трудового коллектива. Именно в этом мы видим практическое значение изучения профессионального выгорания.

Существуют помимо факторов следующие симптомы профессионального выгорания:

1. Поведенческие.
2. Психофизиологические и психологические — эмоциональные и когнитивные¹.

Здесь наиболее важными все-таки выступают особенности, как индивидуальные, так и социально-психологические.

Главные симптомы профессионального выгорания представлены нами в таблице 1.2.

Профессиональное выгорание имеет большое разнообразие симптомов, которое исследуется на двух уровнях:

1. Личностный уровень.
2. Межличностный уровень.

¹ Барабанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания // Вестн. Моск. ун-та. Сер. «Психология». 1995. № 1. С. 54.

Главные симптомы профессионального выгорания

Симптом	Признак его характеризующий
Физический симптом	усталость (физическая, моральная), утомление, истощение, график дня, состояния здоровья
Эмоциональный симптом	отрицательные эмоции, безразличие, тревожность, усталость
Поведенческий симптом	состояние в течение дня, как рабочее, так и негативное
Интеллектуальный симптом или состояние	отсутствие интереса
Социальный симптом	отсутствует интерес к социальному взаимодействию

Боровикова С. А. выделяет основные причины, которые способствуют развитию синдрома: отсутствие опыта, который не дает возможности прийти к определенному результату из-за недостатка знаний в профессиональной деятельности и второе это график работы сотрудника, который ведет к его истощению¹.

Н. В. Самоукина говорит о том, что все симптомы можно классифицировать, если их разделить на группы. Она выделяет три группы:

- первая группа — это психофизическая (чувство постоянной усталости, хронический стресс, истощение как эмоциональное, так и физическое, отсутствие полного интереса к новизне);
- вторая группа — это социально-психологическая (состояние которое испытывает сотрудник: безразличие, депрессия, беспокойство, тревожность);
- третья группа — это поведенческая (чувство бесполезности, неверие в улучшение, безразличие к результатам работы).

Вообще сам синдром выгорания можно сопоставить с феноменом личностной деформации, ведь негативные мысли, переживания они четко отслеживаются и серьезно влияют на наше эмоциональное состояние и психическое состояние. Синдром профессионального выгорания — это некий ответ организма человека на стресс, стресс, который имел свойство длительно накапливаться.

Водопьянова Н. Е. говорит о том, что есть факторы, которые способствуют повышению вероятности синдрома профессионального выгорания:

¹. Боровиков С. А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: учеб. пособие: / С. А. Боровикова, Т. П. Водолазская, М. А. Дмитриева, Л. Н. Корнеева; Ред. Г. С. Никифоров. СПб: Изд-во СПбГУ, 1991. 152 с.

1. Интенсивное общение с другими людьми: она считает это важным и главным фактором риска, иными словами, она говорит о том, что деятельность без общения — это и есть риск быстрого сгорания. Связано это с тем что любому человеку нужна коммуникация, но в определенной мере, избыток может навредить и даже истощить организм. Здесь страдают больше всего интроверты. Ведь интроверты — это замкнутые люди, совершенно не обладающие способностями долго коммуницировать. Интроверты никогда не покажут своего недовольства, они будут его накапливать и в конечном итоге сгорать. Интровертам советуется выбирать род деятельности, который не навредит им.

2. Несоответствие работы моральным установкам, ценностям и идеалам: здесь мы говорим о том, что каждый человек должен заниматься своим делом в профессиональном смысле, если ты не можешь продавать товар, который по твоему мнению не считается товаром первой необходимости, а в результате невыполнение плана по продажам. Выход из ситуации один либо искать другую работу, либо конфликтовать с внутренним «Я».

3. Женский пол: ученые говорят о том, что женщины сгорают намного быстрее чем мужчины. Их эмоциональный уровень выше чем у мужчин, они мягче и в тоже время склонны к сочувствию к другим людям и это им мешает в карьерном росте.

4. Жизнь в Мегалополисе: не все люди могут жить в условиях большого скопления людей, их раздражает шум, гам и самое главное ритм жизни.

5. Страх потерять свое место, нестабильность рабочих условий, неопределенность, то есть, иными словами, это сотрудники, приходящие на временные должности.

6. Нечеткое распределение ролей и функций в коллективе: здесь речь идет о том, что каждый сотрудник, приходящий в организацию, должен заниматься своим делом, а не хвататься за те обязанности, которые непредусмотренные его профессиональной деятельностью.

7. Непривычная ситуация с высоким требованием: это условия работы, в которых сотрудник переживает стресс и тем самым он быстро выгорает¹.

Основные факторы, которые вызывают профессиональное выгорание, организационный фактор характеризуется высокой нагрузкой, отсутствием поддержки со стороны руководства, неточность понимания выполняемой работы, неоднозначность, отсутствие возможности принимать правильные и важные решения, повышенный риск к штрафам.

Помимо основных организационных факторов, есть и другие факторы, например, к профессиональным относят специальности, которые подвержены риску выгорания: врачи, психологи, социальные работники, как мы понимает все эти специальности, относятся к классу помогающих профессий. На данный момент наблюдается такая тенденция, когда выгорание происходит у сотрудников, которые в меньшей степени имеют общение с большим количеством людей, и это специальность программист².

Многие авторы утверждают, что профессиональному выгоранию способствуют особенности личности, либо личностные особенности, их большое количество, но все же считаем необходимым выделить основные особенности такие как, самоконтроль, склонность к тревоге-переживанию, депрессия и ригидность, являющиеся составляющими личностной структуры работника.

Личность — это структура, которая является целостной, устойчивой и которая всегда будет иметь механизмы защиты. Личностная структура всегда будет искать различные выходы чтобы уйти от своей деформации. И мы не можем не согласиться, что душевное переутомление это есть основная причина профессионального выгорания, где внутренние и внешние требования преобладают над внутренними и внешними ресурсами, в результате происходят такие существенные изменения состояния у человека, что выгорания просто не избежать.

Также здесь важно понимать, что личность и работа они могут соответ-

¹Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика. СПб. : Питер, 2005. 336 с.

² Дмитриева М. А. Профессиональное долголетие//Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / Под ред. В. А. Бодрова. М.: Логос, 2007. С. 416-422.

ствовать друг другу и могут быть полным противоречием. Наряду с этим, учитывается такой факт, что требования руководителя могут быть завышенными по отношению к работнику.

Общеизвестно, что каждый работник желает за свою работу получать справедливое вознаграждение, но бывают и такие ситуации, когда оно задерживается, либо не выплачивается вовсе и сотрудника эта ситуация заставляет серьезно переживать. Как результат — это положение может привести сотрудника к мысли, что его труд бесполезен, и работник начинает терять интерес к своей работе в целом.

Существуют разные причины возникновения профессионального выгорания, но специфические причины обойти стороной просто невозможно. Ведь проблемы карьерного роста, условий труда, это и есть профессиональное выгорание, ведь люди пытаются чего-то добиться, а итог один, возникают всякого рода психологические проблемы.

Профессиональное выгорание — это то состояние, которое может произойти по ряду разных симптомов. Например, есть такие эффекты, как «обезьяний» когда сотрудник пытается быть похожим на более опытного специалиста и даже пытается всякими способами подражать ему. Также здесь может элементарно привести к выгоранию такой эффект как «стадный». Что не скажешь про «прагматичный» эффект — это симптомы, которые, по мнению сотрудника, играют какую-то пользу. Ну и, наконец, результат всего это эффект «изуверский» это уже полностью выгоревший человек, который по своей сути озлоблен на весь мир.

Профессиональное выгорание по своей сути трудно избежать, и как факт оно просто охватывает организации и их сотрудников. Появляются такие качества как грубость, пессимизм, конфликты разного рода, индивидуальные качества при всем этом просто теряются, и сотрудники как бы становятся похожими друг на друга.

В результате многие факторы, причины, симптомы оказывают большое влияние на синдром профессионального выгорания. Теперь нужно понимать, что существуют и разные методы предупреждения профессионального выгорания.

Например, позитивные методы позволяют пресечь и даже в принципе избежать выгорания, при этом исключая конфликтные ситуации. Нельзя и исключать помощи психотерапевта в диагностировании и преодолении профессионального выгорания.

В организации можно хотя бы раз в месяц приглашать специалистов, которые будут проводить тренинги и тем самым разгружать коллектив психоэмоционально. Также можно проводить мероприятия направленные на повышение работоспособности, интереса, а также сплоченности коллектива организации. Это могут быть разного рода игры, не только тренинги. Но на практике чаще всего организации выбирают тренинг и используют его активно, например, наиболее востребованными являются тренинг толерантности (терпимости к раздражающим факторам), ситуативный тренинг¹.

Для того чтобы избежать профессиональное выгорание, человеку нужно развиваться, и самым главным фактором здесь выступает обучение. Нельзя находиться на одном этапе, жизнь движется и значит внутреннее состояние должно переходить с одного уровня на другой. Возможно организации даже будет эффективней тренинги проводить не в рабочей атмосфере, а куда-то выезжать и тем самым стимулировать сотрудников.

Также важную роль играет конструктивность применяемых для повышения мотивации сотрудников методов оценки их труда. Каждая работа заслуживает оценки. Справедливая оценка со стороны руководства трудового коллектива тем самым мотивирует своих сотрудников на достижение лучших результатов. Возможно смена деятельности сотрудников, какие-то новшества в их деятельности окажутся действующим способом избежать профессионального выгорания. Возможность карьерного роста сотрудников весьма актуальна в организациях. Различные конференции обучающего плана с дальнейшей передачей опыта другим сотрудникам, тоже немало важный фактор по избеганию профессионального выгорания.

Каждая организация обладает поставленными задачами, и здесь важно их

¹ Дмитриева М. А. Профессиональное долголетие // Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / Под ред. В. А. Бодрова. М.: Логос, 2007. С. 416-422.

распределить так чтобы они были сопоставимы с должностными обязанностями сотрудников.

Какие методы нужно использовать, чтобы избежать профессиональное выгорание? Ответ очевиден:

- необходимо ввести перерыв, чтобы разгрузить психофизическое состояние;
- второе и, наверное, самое главное искать разного рода способы по борьбе с стрессом;
- стимулировать сотрудников на обучение, повышение квалификации;
- сплочение коллектива — это тоже важный момент, чтобы не было конкуренции среди сотрудников;
- вводить так называемые спорт дни хотя бы раз в месяц, тем самым поддерживать здоровый образ жизни сотрудников;
- распределять нагрузку так чтобы эмоционально не истощить человека;
- предотвращать конфликтные ситуации сменой деятельности;
- очень важно, чтобы работа имела системный подход, который гарантирует стабильность.

Ну и конечно важно учитывать факт отпуска, так как отдых это все же своего рода перезагрузка. Знаменитые фразы такие как: «еще пару часиков поработаю, а спать лягу попозже», «в качестве перерыва я лучше разберу рабочий стол», «какой отпуск, когда у меня столько дел!»¹.

Все это ведет к тому, что у человека накапливается истощение организма, напряжение, усталость, появляются негативные мысли. Все это результат отсутствия отпуска, отдыха. Но если и это в ситуации с выгоранием не помогает возможно стоит сменить вид деятельности. При всем этом человек должен иметь какие-то развлечения вне рабочего времени, что будет способствовать восстановлению психоэмоционального состояния. Ученые говорят, чтобы человеку быть счастливым и получать так называемый гормон счастья необходимо заниматься спортом и вести активный образ жизни.

¹ Моцкин Ю. В. Психологические основы профилактики перенапряжения. СПб: Алетей, 2006. С. 263.

Таким образом на основании изложенного во втором параграфе нашей выпускной квалификационной работы можно сделать вывод, что профессиональное выгорание — это некий ответ человеческого организма на стресс, который несет в себе такие качества как безразличие, отсутствие интереса. При этом человек теряет чувство собственной веры в себя, в свои силы и все это не может произойти просто так. Профессиональному выгоранию, как мы изложили в данном параграфе, способствуют разные причины, факторы, симптомы и только все это вместе может привести к выгоранию.

1.3. Содержание профессиональной деятельности сотрудников транспортно-логистических компаний и ее влияние на профессиональное выгорание

Профессиональная деятельность — это являющийся основным источником дохода вид трудовой деятельности человека, владеющего комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки и опыта работы.

Специальность — это вид занятий в рамках одной профессии, более узкая классификация профессиональной деятельности, требующая конкретных знаний, умений, навыков, приобретенных в результате образования и обеспечивающих постановку и решение более узких профессиональных задач. Следует заметить, что лица, владеющие определенной специальностью, подразделяются по квалификациям.

Квалификация работника — это уровень профессиональной подготовленности, зависящий от объема имеющихся у него знаний, умений, опыта и навыков, необходимых для выполнения определенной работы с наибольшей эффективностью и качеством.

Должность — это установленный комплекс обязанностей и соответствующих им прав, определяющий место и роль работника в той или иной организации.

Профессиональная деятельность может осуществляться лицом в качестве специалиста, руководителя (менеджера), представителя власти либо в качестве

должностного лица. Специалист — это лицо, обладающее специальными познаниями, навыками в определенной сфере профессиональной деятельности. Специалист, занимающийся управленческими функциями, является руководителем (менеджером).

Согласно выше перечисленным определениям, мы снова возвращаемся к тому, что каждый сотрудник должен заниматься своими обязанностями на своей должности по своей специальности.

Транспортно-логистические компании — это прежде всего компания которая направлена на оказание услуги по доставке грузов своим клиентам. И для этого им необходимо иметь в своем штате сотрудников, которые являются в своем роде деятельности грамотными. И при всем этом компания должна создать условия для того чтобы сотрудники могли исполнять свои обязанности на рабочем месте.

На данном этапе развития общества, все чаще компании обращаются за знаниями в области психологии о труде, чтобы тем самым стимулировать своих сотрудников для более эффективной деятельности.

Транспортно-логические компании имеют в штате сотрудников, которые находятся в офисе и сотрудников, которые занимаются доставкой грузов. Соответственно возникает вопрос, а как здесь влияет профессиональное выгорание, ведь у сотрудников компании разные условия работы: одни сотрудники работают в закрытом помещении, а другие в разных областях нашей страны.

Сотрудники офиса — это те люди, которые курируют доставку груза водителем, при всем этом их профессиональная деятельность самая разная, но она, в конечном счете, направлена на формирование личных качеств и умений, которые в свою очередь формируют сознание человека и его психические процессы.

Российский исследователь Л. П. Урванцев выделяет характеристики, которые имеют специфическое влияние профессии на личность:

- 1) профессиональная деятельность формирует профессиональное восприятие;
- 2) профессиональная деятельность оказывает влияние на формирование осознания и оценку психических особенностей, которые являются важными для

достижения успешной работы;

3) профессиональная деятельность развивает профессиональные качества, которые меняются с приобретением опыта;

4) профессиональное приспособление формируется по мере приобретения опыта работы;

5) психические свойства и процессы помогают решать профессиональные и непрофессиональные задачи;

6) профессиональная деятельность помогает овладеть саморегулированием и оказывает большое значение на нервную систему и темперамент человека¹.

Профессор Рогов Е. А. — это наш отечественный психолог, говорит, что выгорание может произойти из-за особенности мотивационной сферы. Это, по его мнению, может произойти только при недостатке знаний².

Рогов предлагает следующие виды профессионального выгорания:

1. Общепрофессиональные.
2. Типологические (личностные особенности + особенности профессиональной деятельности).
3. Индивидуальные (личностная направленность).

Профессиональное выгорание может быть, как при внешнем, так и при внутреннем взаимодействии. Индивидуально-личностные факторы всегда соотносят с конкретным сотрудником и его особенностями³.

Опираясь на работы современных авторов, невооруженным взглядом можно увидеть соотношение между профессиональной деятельностью и личностным ростом⁴.

Г. Фрейденберг описывал эмоционально выгорающих специалистов как

¹ Бойко В. В. Энергия эмоций. СПб.: Питер. 2004. 474 с

² Рогов Е. И. К вопросу о профессиональной деформации личности // РПО: Ежегодник. Т.1. Вып.2. Материалы Учредительного съезда РПО (22-24 ноября 1994 г., Москва). М., 1995. С.32-38

³ Александровский Ю. А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация. М.: Наука. 1976. 272 с.

⁴ Фонарев А. Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации // Вопросы психологии. 1997. №2. URL: <http://www.voppsy.ru/issues/1997/972/972088.htm> (дата обращения: 22.12.2022).

сочувствующих, мягких, гуманных, увлекающихся, идеалистов, которые ориентированы на людей, и в тоже время неустойчивых, одержимых навязчивыми идеями.

И. Махер исследовала синдром профессионального выгорания: как чувства безразличия к исполняемой специальности, чувства эмоционального истощения, чувства негатива по отношению к клиентам так и по отношению к коллегам, чувства недостатка профессионального опыта.

Различные теории и подходы, которые рассматривали ученые говорят нам о том, что многолетняя деятельность может провоцировать психологический барьер, который в результате нам дает усталость, утрату профессиональных качеств и отсутствие интереса к работе. Развитие профессионального выгорания происходит на стадии профессионализации. Это тот самый период, когда работник еще не овладел в полном объеме своими профессиональными навыками и не преодолел определенной неуверенности в своих способностях, необходимых для того, чтобы стать профессионалом в своем деле.

Теперь попытаемся определить основные симптомы сотрудников, находящихся вне офиса, которые могут привести к профессиональному выгоранию.

Проблема профессионального выгорания для сотрудников вне офиса актуальна тем, что рабочее место на протяжении определенного периода времени подвергается изменениям, и круглосуточным ритмом в движении. Основные признаки почему сотрудники предпочитают работать вне офиса являются:

- условия работы;
- график работы;
- отсутствие на рабочем мест руководства;
- при этом можно совмещать с профессиональными обязанностями какие-то свои личные нужды.

Но есть и отрицательные признак такие как нестабильный объем работы, отсутствие финансовой защищенности, так как работник, чаще всего, является материально ответственным лицом.

Опираясь на отечественные и зарубежные исследования, можно выделить

следующие симптому которые приводят сотрудников вне офиса к эмоциональному (профессиональному) выгоранию:

- деятельность становится не интересной, обыденной;
- постоянное ощущение что нет контакта с близкими;
- чувство усталости;
- смена настроения;
- слаживается мнение по недоверию заказчиков;
- истощение;
- усталость;
- упадок сил;
- подавленное психологическое состояние;
- страхи;
- чувство одиночества;
- дикость и тем самым грубость в отношениях.

Теперь посмотрим, а какие факторы влияют на выгорания сотрудников офиса, офисных работников.

Профессиональная деятельность офисных сотрудников — это всегда внутрфирменная, межличностная конкуренция. Офисные сотрудники зачастую страдают стрессом, это связано со сложными коммуникативными функциями современного общества, слишком огромным ресурсом информационной насыщенности, и большого контакта общения. Н. В. Самоуткина говорит, что работа офисного сотрудника — это всегда стресс при следующих условиях:

- работа не совпадает с интересами и способностями;
- офисными условиями профессиональной самореализации;
- отсутствует должностная инструкция;
- должностные обязанности не определены¹.

Любая нагрузка на рабочем месте офисного сотрудника это всегда стресс. Это нагрузка может быть высокая, а значит требует быстрого решения постав-

¹ Самоуткина Н. В. Карьера без стресса. СПб., 2016. 256 с.

ленных задач и тем самым не попадает в ритм работы, в результате этого страдает самооценка и растет уровень тревожности. А вот при низкой нагрузке, происходит чувство не востребованности, а иногда и низкой значимости, за этим следует страх быть уволенным или вообще сокращенным по причине собственной не востребованности¹.

Большое влияние на профессиональное выгорание офисных сотрудников оказывают организационные факторы: первое это фактор информационных перезагрузок, так как в обязанностях у них перерабатывать и обрабатывать большой объем разнообразной информации.

Следующий фактор — это регулярное взаимодействие друг с другом и с клиентом. Самая глобальная проблема офисных сотрудников — это конфликты межличностного плана.

Таким образом, рассмотрев в третьем параграфе первой главы нашей выпускной квалификационной работы содержание профессиональной деятельности сотрудников транспортно-логистических компаний, можно сделать следующие выводы:

Во-первых, современные условия оказывают большое влияние на сотрудников, из-за высоких коммуникаций многие сотрудники страдают стрессом, разнообразные факторы, не четко поставленные задачи это все способствуют профессиональному выгоранию;

Во-вторых, сейчас в стране экономически нестабильная ситуация, и для части работников вне офиса это создает проблему эмоционального характера и все это формирует профессиональное выгорание.

Выводы по 1 главе.

На основании изложенного в первой главе нашей выпускной квалификационной работы можно сделать следующие выводы:

1. Проблема профессионального выгорания становится предметом исследования как зарубежных, так и российских ученых. Актуальность этой темы связана с тем, что современное общество находится в обширном информационном

¹ Айсина Р. М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации: автореф. ... дис. канд. психол. наук: 12.00.02 / Р. М. Айсина. М. 2007. 223 с.

пространстве. В этом пространстве циркулируют как положительные, так и отрицательные новости. Именно к отрицательному новостному фону склонно большинство населения. В результате в обществе создается тревожность и формирует подавленное настроение, которое не может не отражаться на профессиональном выгорании работников.

2. Второй причиной напряженности в российском обществе стало проведение специальной военной операции на территории Украины, начавшейся 24 февраля 2022 года. Это стало основной причиной роста цен на потребительские товары. Последовавшая за этим частичная мобилизация еще более значительно повысила тревожность в нашем обществе, и конкретно отразилась на сотрудниках, которые занимаются доставкой груза.

3. Снижение реальных доходов населения, в определяющей степени обусловленное ростом инфляции, привело к снижению спроса на рынке, прежде всего, потребительских товаров. Это повлекло за собой снижение выручки от реализации товаров и услуг отечественных предприятий. В результате снизилась заработная плата и увеличилась межличностная конкуренция в трудовых коллективах в преддверии возможных сокращений.

4. Выявлены содержание деятельности и основные причины профессионального выгорания у работников транспортно-логистической компании ООО «Сегмент».

5. Сформулированы основные мероприятия по предотвращению профессионального выгорания у сотрудников транспортно-логистической компании ООО «Сегмент».

2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ООО «СЕГМЕНТ»)

2.1. База и методы исследования

Базой нашего исследования явилось общество с ограниченной ответственностью «Сегмент» (далее ООО «Сегмент»). В выборку исследования вошли 28 человек — персонал ООО «Сегмент». Половозрастной состав респондентов распределился следующим образом: 10 (35 %) женщин и 18 (65 %) мужчины. Возраст респондентов составил от 20 до 54 года, средний возраст составил — 36,7 лет.

Нужно отметить, что для нашего исследования сотрудники были распределены по специфике выполняемой деятельности: сотрудники, которые стационарно работают в офисе, и те, кто регулярно работает на выездах (рейсах).

Цель исследования — выявить значимые различия (особенности) профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

Задачами исследования являлись:

1. Анализ и формирование методологического инструментария для эмпирического исследования профессионального выгорания личности.
2. Организация и проведение эмпирического исследования в транспортно-логистической компании.
3. Сбор, обработка, интерпретация полученных данных в контексте специфики, особенностей деятельности базы исследования.
4. Анализ выводов об изучаемом явлении с возможностью дальнейшей разработки практических рекомендаций для руководства учреждения в контексте профилактики (коррекции) профессионального выгорания личности сотрудника.
5. Разработка рекомендаций, направленных на оптимизацию уровня профессионального выгорания среди сотрудников организации.

Объект исследования: профессиональное выгорания персонала.

Предмет исследования: особенности профессионального выгорания среди сотрудников ООО «Сегмент».

Гипотезой исследования стало предположение, о том, что существуют значимые различия (особенности) профессионального выгорания у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) и тех сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок), а именно: у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок) эмоциональное истощение выше, чем у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах); у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок) редукция персональных достижений выше, чем у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах); у сотрудников непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) уровень стресса выше, чем у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок).

Исследование проводилось с помощью следующих методик:

1. Методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.).
2. Методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой).
3. Анкета «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.).
4. Методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана).

Исследование проводилось в три этапа: подготовительный, диагностический, завершающий.

1. Подготовительный этап.

На данном этапе проводилась работа с научными трудами различных авторов по выбранной проблематике исследования. Был проведен анализ концепций, теорий различных ученых по организационной и социальной психологии, психологии личности. Составлялась программа исследования, формулировались основные задачи для проверки гипотезы, велась работа с респондентами, входящими в выборку. Разрабатывались и выбирались основные и дополнительные методы исследования. Проводилась работа с локальными нормативно-правовыми актами ООО «Сегмент», проводились беседы с сотрудниками.

2. Диагностический этап.

Для достижения цели исследования выявление особенностей профессионального выгорания среди сотрудников, были использованы следующие методики: методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.); методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой); анкета «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.); методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана).

Данные, полученные в результате исследования, были подвергнуты математическо-статистической анализу при помощи обработки в статистическом пакете SPSS 20.0 for Windows.

3. Завершающий этап.

На данном этапе происходила обработка и анализ полученных данных. В ходе анализа были сформулированы выводы и рекомендации, направленные на профилактику и предупреждение профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

Перейдем к более подробному описанию использованных в исследовании методик:

Методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.) (см. приложение 1).

Методика направлена на диагностику ведущих симптомов «эмоционального выгорания» и позволяет определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», инструмент позволяет дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры реагирования на проблему.

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение.

Методика В. В. Бойко позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе.

I. Фаза напряжения — является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Состоит из следующих симптомов:

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».

Проявляется как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2. Симптом неудовлетворенности собой.

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» — энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя.

3. Симптом «загнанности в клетку».

Возникает не во всех случаях, хотя является логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства давят, и мы ничего не можем изменить, к нам приходит чувство беспомощности. Мы пытаемся что-то сделать, сосредотачиваем все свои возможности — психические ресурсы: мышление, установки, смыслы, планы, цели. И если не находим выхода, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

4. Симптом «тревоги и депрессии».

Симптом «загнанности в клетку» может перейти в тревожно-депрессивную симптоматику. Профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы. Этот симптом является крайней точкой в формировании:

I. Фазы «напряжения» при развитии эмоционального выгорания.

II. Фаза «резистенции» — вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления напряжения. Человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств.

Методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) (см. приложение 2).

Авторами данной методики (опросника) являются американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Методика предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек-человек». Данный вариант адаптирован Н. Е. Водопьяновой. Инструкция: Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте, пожалуйста, по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «часто», «очень часто», «каждый день». Опросник имеет 22 вопроса.

Анкета «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.) (см. приложение 3).

Методика позволяет диагностировать уровень и наиболее значимые источники эмоционального дискомфорта индивида и (или) группы испытуемых. Обработка результатов опроса и интерпретация полученных данных должны включать качественный и количественный анализ. Сначала необходимо, сопоставляя силу отдельных причин беспокойства, провести их сравнительный анализ, что позволит выявить доминирующие по силе причины беспокойства. Можно также сопоставить балл той или иной причины беспокойства со средней величиной, полученной авторами методики при апробации данной анкеты. Опросник состоит из 34 вопросов. Примерное время тестирования 10–15 минут.

Методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана) (см. приложение 4).

Данная методика направлена на определение профессионального стресса сотрудников организаций. Опросник состоит из утверждений, которые оцениваются в зависимости встречаемости той или иной ситуации или эмоционального состояния в процессе выполнения профессиональных обязанностей. Чем выше суммарное значение по данному тесту, тем в большей степени сотрудник испытывает профессиональный стресс.

2.2. Анализ результатов исследования и их обсуждение

В результате проведенного эмпирического исследования были собраны, обработаны результаты методик респондентов, которые позволили проинтерпретировать полученные данные и дали возможность проанализировать особенности профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент» как среди тех сотрудников, которые стационарно работающие в офисе, так и среди сотрудников, работающих на регулярных выездах.

Из всей генеральной совокупности сотрудников организации распределение по полу респондентов выглядит следующим образом (см. рис. 2.1).

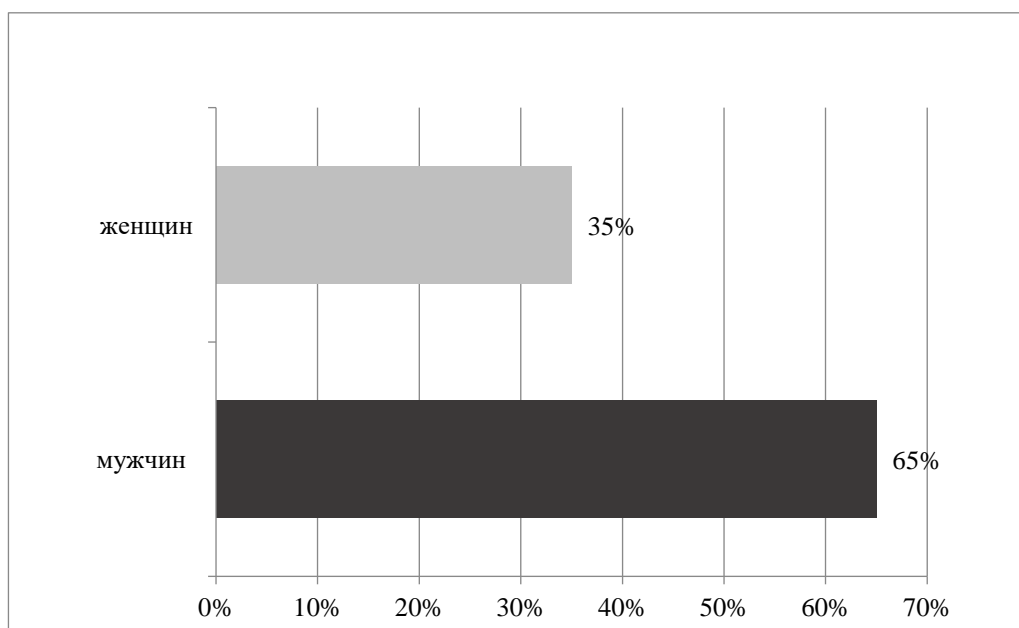


Рис. 2.1. Распределение сотрудников по полу (%)

Так как всех респондентов распределили на две группы, с учетом цели и основных задач эмпирического исследования, взяв за основу распределения специфику деятельности и должностных обязанностей, учитывая один из основных критериев как мобильность сотрудника: наличие выездного характера деятельности или стационарного присутствия в организации в период выполнения трудовых обязанностей респондентов.

Таким образом, в одну группу вошли сотрудники, работающие на регулярных выездах — 16 сотрудников (58 %) и 12 (42 %) стационарно работающих в офисе организации.

В группу сотрудников, находящихся на выездах, вошли 94 % мужчин и

6 % женщин, средний возраст составил — 37 лет. В группу сотрудников административного блока вошла 75 % респондентов женского пола и 25 % — мужского, среднего возраста — 36,7 лет.

В ходе анализа данных по результатам методики «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.) были получены следующие результаты (см. рис.2.2.).

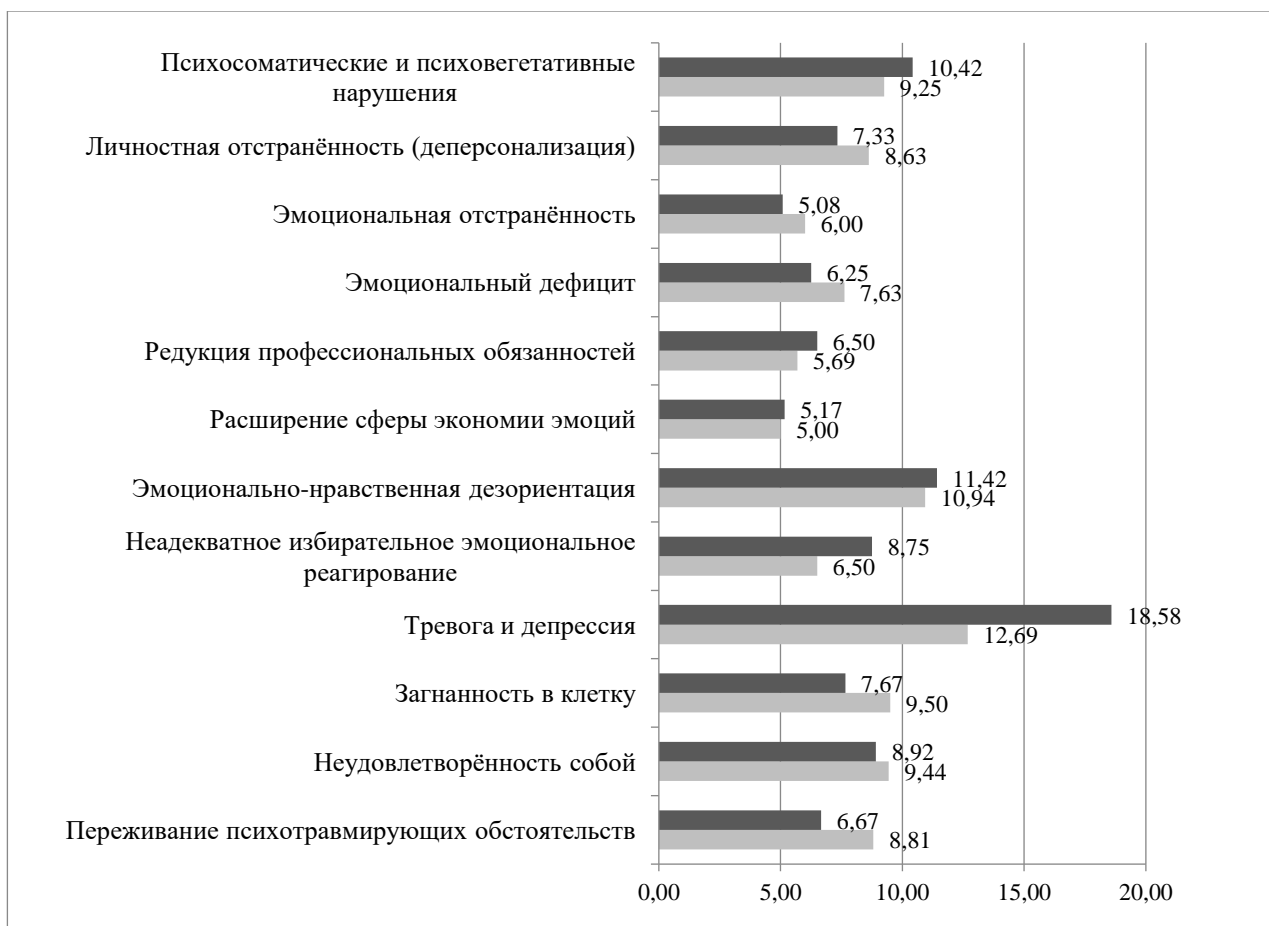


Рис. 2.2. Распределение средних значений симптомов «выгорания» по методике В. В. Бойко среди сотрудников ООО «Сегмент»

Примечание: ■ сотрудники, стационарно работающие в офисе;
 □ сотрудники на регулярных выездах.

Анализируя полученные данные, особо доминирует ряд симптомов выгорания:

1. Симптом «тревоги и депрессии» у сотрудников, работающих стационарно в офисе составил 18,58, у сотрудников, работающих регулярно в рейсах составил 12,69. Данный факт говорит о том, что симптом является складывающимся, но у офисных сотрудников граничит со сложившимся (рис.2.2.). Это может свидетельствовать о том, что у сотрудников имеется напряжение, при этом

данное состояние испытывают больше офисные сотрудники, возможно, это может быть связано с определенным однообразием в работе при взаимодействии ежедневно с одним и тем же кругом задач? Более того — это может быть свидетельством того, что профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы. Этот симптом является крайней точкой в формировании I фазы «напряжения» при развитии эмоционального выгорания (это так же наблюдается на рис. 2.3).

2. Симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения» у сотрудников, работающих в офисе — 10,42 у сотрудников, работающих регулярно в рейсах — 9,25. У административных сотрудников симптом — является складывающимся, что свидетельствует о присутствии истощения. Возможно, помимо факторов, провоцирующих развитие выгорания появляются дополнительные внешние причины (например, нестабильная геополитическая ситуация в мире, и резкие изменения во многих организационных структурах, которые тем или иным образом связаны с логистикой, передвижением, получением доходов за счет логистики и транспортировки тех или иных видов услуг (ресурсов).

3. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» у сотрудников, работающих в офисе 1,42, у сотрудников, работающих регулярно в рейсах 10,94 — показатели практически равные и свидетельствуют о складывающемся симптоме. По своей сути, данный симптом является логическим продолжением неадекватного реагирования в отношениях с деловыми партнерами. Профессионалы могут не только не осознавать, что не проявляет должного эмоционального отношения к своему подопечному, он еще и оправдывается: «таким людям нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться», «она еще и на шею сядет» и т.п. Подобные мыслеформы могут свидетельствовать о том, что нравственные чувства сотрудника остаются в стороне. На наш взгляд, это может впоследствии отражаться на социально-психологический климат в коллективе и проявлять низкий уровень профессионализма. Так как, на наш взгляд, истинный профессионализм — безоценочное отношение к людям, уважение к личности, какой бы она ни была, и выполнение своего профессионального долга.

4. Симптомы «загнанности в клетку» у сотрудников, работающих в офисе — 7,67, у сотрудников, работающих регулярно в рейсах — 9,50 — показатели не сильно отличаются (2 балла) и свидетельствуют о не сложившемся симптоме, (рис.2.2.). Но, само его наличие на фоне групп симптомов, может свидетельствовать о том, что с одной стороны, может возникать не во всех случаях, хотя является логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства могут «давить», и личность ничего не можем изменить, и приходит чувство беспомощности. Человек пытается что-либо сделать, сосредотачивает все свои возможности (ресурсы): мышление, установки, смыслы, планы, цели. И если не находит выхода, то может развиваться состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

В ходе дальнейшего исследования, были проанализированы стадии развития выгорания (см. рис.2.3.).

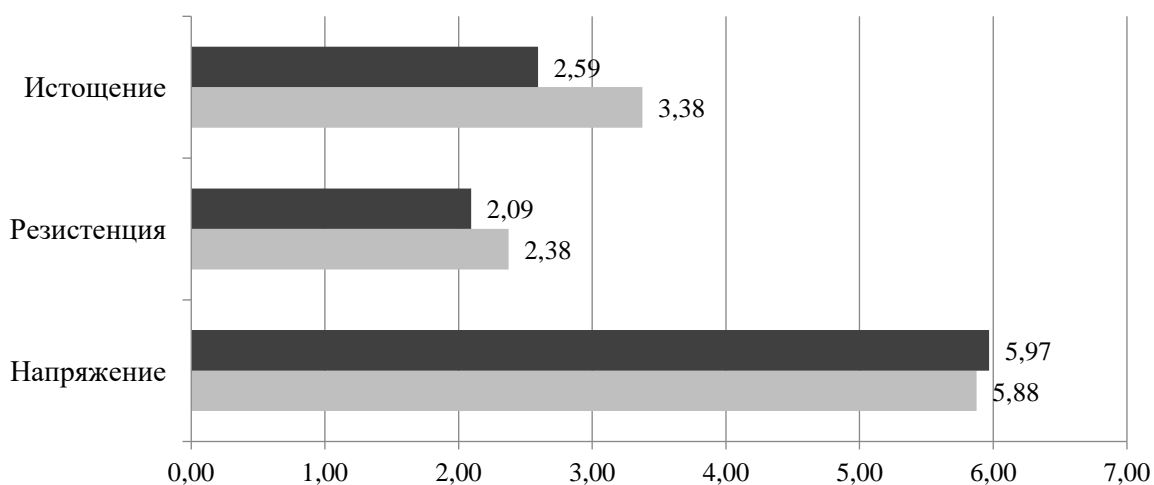


Рис. 2.3. Распределение средних значений по фазам «выгорания» методики В. В. Бойко среди сотрудников ООО «Сегмент»

Примечание: ■ сотрудники, стационарно работающие в офисе;
 □ сотрудники на регулярных выездах.

У сотрудников в большей степени проявляются элементы фазы напряжения — как у стационарно работающих в офисе (5,97), так и у сотрудников, находящихся на регулярных выездах (5,88). Это говорит о том, что наличие напряжения служит предвестником развития и запуска механизма формирования синдрома профессионального выгорания. Тревожное напряжение включает следую-

щие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, чувство безысходности, тревога и депрессия.

Нами были также проанализированы данные внутри каждой выделяемой выборки и получены следующие результаты.

Для сотрудников, стационарно работающих в офисе характерна следующая картина формирования фаз развития стресса (симптома выгорания) (см. рис. 2.4.).

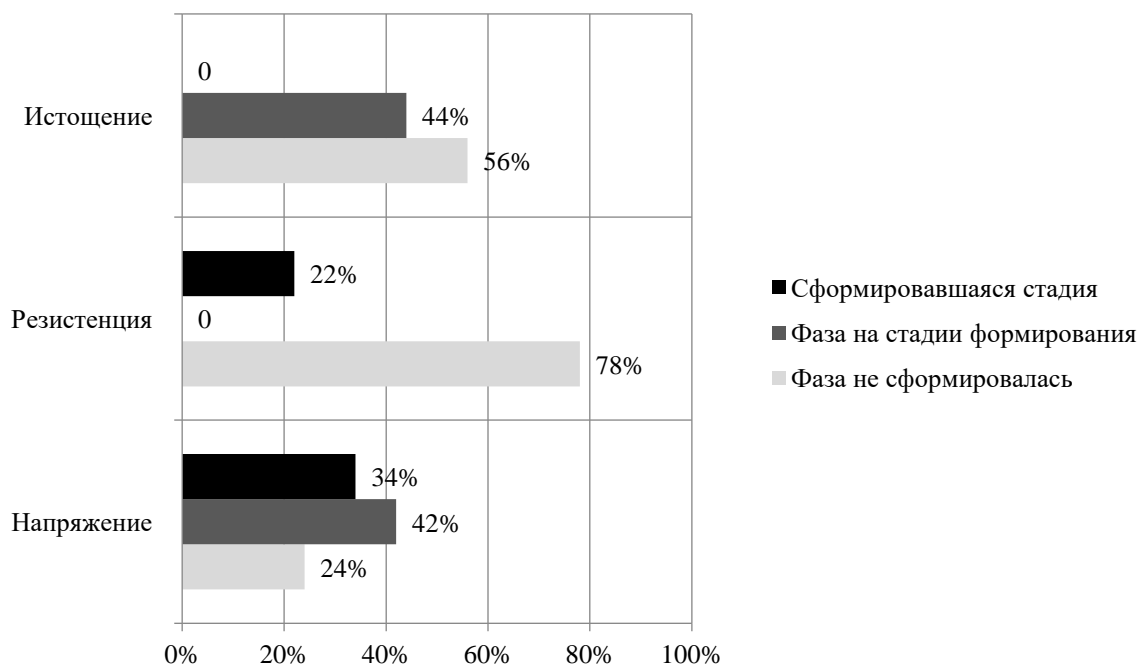


Рис. 2.4. Формирование фаз развития «выгорания» по методике В. В. Бойко среди сотрудников ООО «Сегмент», работающих стационарно в офисе (%)

Полученные данные позволяют констатировать тот факт, что у всех сотрудников, работающих постоянно в офисе наблюдается фаза напряжения: у 42 % сотрудников, работающих стационарно в офисе — фаза на стадии формирования, 34 % — сформировавшаяся стадия. Данные говорят о том, что сотрудники испытывают напряжение при выполнении трудовых обязанностей и подвержены выгоранию. В связи с этим имеет смысл дополнительно проанализировать и исследовать причины и факторы профессиональной деятельности респондентов, которые могут провоцировать рост количественных и качественных показателей по данной фазе, что в свою очередь позволит влиять на динамику.

У 22 % сотрудников сформированная стадия резистенции, которая может проявляться через осознание наличия тревожного напряжения, человек может стремиться избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничений эмоционального реагирования, которое может проявляться через неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственную дезориентацию, расширение сферы экономии эмоций и редукции профессиональных обязанностей. У большей доли сотрудников (78 %) данные проявления отсутствуют. У 44 % респондентов наблюдается фаза формирования истощения. Имеет смысл сделать дополнительную психодиагностику среди сотрудников для индивидуальной психокоррекции состояний.

Для сотрудников, находящихся на регулярных выездах характерна следующая картина формирования фаз развития стресса (симптома выгорания) (см. рис. 2.5.).

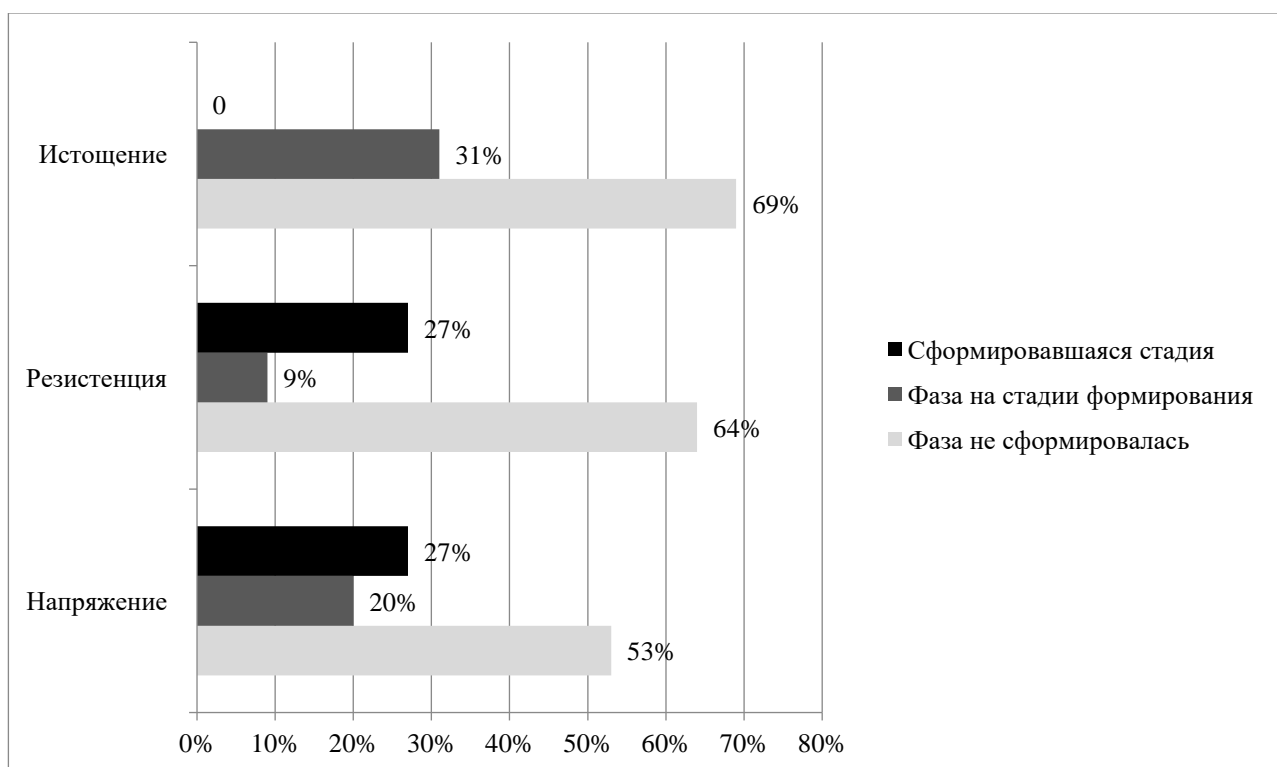


Рис. 2.5. Формирование фаз развития «выгорания» по методике В. В. Бойко среди сотрудников ООО «Сегмент», работающих на регулярных выездах (%)

Анализ данных позволяет, говорить о том, что у 27 % сотрудников, работающих на выезде, наблюдается сформированная фаза напряжения, у 20 % данная фаза на стадии формирования, у 53 % фаза не сформирована, на момент

проведения исследования. У 27 % сотрудников имеется сформировавшаяся стадия резистенции, у 9 % данная фаза формируется и 64 % не испытывают затруднений. Истощение на фазе формирования наблюдается у 31 %, а большая доля (69 %) данная фаза отсутствует.

Данный факт позволяет понять, что для конкретной категории сотрудников помимо индивидуальной психодиагностической работы необходим комплекс коррекционных программ для стабилизации своего состояния в превентивных мерах, которые позволят не допустить (снизить) формирование симптомы выгорания.

Анализ по результатам *методики диагностики профессионального «выгорания»* (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) позволил получить следующие данные (см. табл. 2.1).

Таблица 2.1

Анализ результатов исследования методики профессионального выгорания между группами сотрудников ООО «Сегмент», %

Компоненты	Сотрудники на регулярных выездах			Сотрудники, стационарно работающие в офисе		
	низкий	средний	высокий	низкий	средний	высокий
Эмоциональное истощение	69	31	0	45	45	10
Деперсонализация	79	21	0	89	11	0
Редукция персональных достижений	79	21	0	67	23	10
Психическое выгорание	95	5	0	100	0	0

Сотрудники, регулярно работающие на выезде 95 % имеют низкий уровень психического выгорания и лишь у 5 % наблюдается средний уровень это позволяет предположить, что один из факторов — специфика самой деятельности (иметь постоянно изменяющийся вид за окном, находиться в разных точках страны, регулярно испытывать разный спектр эмоций) может влиять на низкий уровень формирования психического выгорания. Сотрудники, работающие стационарно в офисе, тоже имеют низкий уровень профессионального выгорания (100 %), однако у 45 % наблюдается средний, а у 10 % — высокий уровень эмо-

ционального истощения. Это характеризует процесс через истощение эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми и в офисе.

При этом истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности, что может отражаться как на психоэмоциональном состоянии самого сотрудника, так и окружения вокруг, влияя на результаты деятельности. У 10 % наблюдается высокий, а у 23 % средний уровень «редукции личных достижений» (профессиональной мотивации), что свидетельствует о снижении чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное восприятие себя в профессиональной сфере. Регулярное возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе. Снижение уровня рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

Компонент «деперсонализация» (личностное отдаление) у всех сотрудников (без учета специфики трудовой деятельности) находится на низком уровне у большей доли сотрудников, что говорит об отсутствии или редком проявлении специфической формы социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Практически отсутствует личностное отдаление от коллег и клиентов.

Определение уровня эмоционального дискомфорта сотрудников и выявление наиболее значимых для них источников дискомфорта проводилось с помощью анкеты «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.). Обработка результатов опроса и интерпретация полученных данных включала как качественный, так и количественный анализ и позволила сравнить средние

значения между различными выборками, входящими в генеральную совокупность и выделить пять доминирующих причин эмоционального дискомфорта (см. табл. 2.2).

Таблица 2.2

Анализ результатов причин эмоционального дискомфорта сотрудников
ООО «Сегмент»

№	Причины эмоционального дискомфорта	Среднее групповое значение	Сотрудники на регулярных выездах	Сотрудники, стационарно работающие в офисе
1	Забота о состоянии здоровья кого-либо из членов семьи	5,11	5,37	5,59
2	Перегруженность делами	5,68	5,79	5,96
3	Заботы о своем здоровье (в целом)	4,82	4,81	4,94
4	Растущие цены	5,43	5,14	5,83
5	Беспокойство по поводу обстановки в стране	5,96	5,91	6,16

Удалось установить, что независимо от рода профессиональной деятельности и степени мобильности того или иного сотрудника топ-5 базовых причин схожи и включают в себя следующие компоненты, которые прямо или опосредованно связаны с базовыми потребностями личности, потребности в безопасности себя и своих близких.

Анализируя базовые причины (см. приложение 5) можно увидеть, что внешние геополитические и экономические факторы являются одними из основных для сотрудников, что в свою очередь может провоцировать и развивать дополнительные паттерны поведения по принципу: «остаться и перетерпеть»; «взять больше смен, чтобы обеспечить семью и себя». Акцентируется внимание респондентов также и на состоянии здоровья близких, а потом свое состояние здоровья, что в свою очередь может быть стимулятором, с другой стороны приводить к перенапряжению и долгому восстановлению сотрудника. У респондентов могут быть следующие мыслеформы: «болеть дорого», «будет здоровье — будет все...».

Анализ результатов методики «Оценка профессионального стресса»

(Опросник Вайсмана), показал, что каждая группа респондентов имеет низкий уровень профессионального стресса: сотрудники, регулярно работающие в рейсах (53 %), сотрудники, работающие стационарно в офисе (56 %). Однако имеется доля лиц, которые испытывают и средний и высокий уровень стресса в каждой группе респондентов (см. рис.2.6).

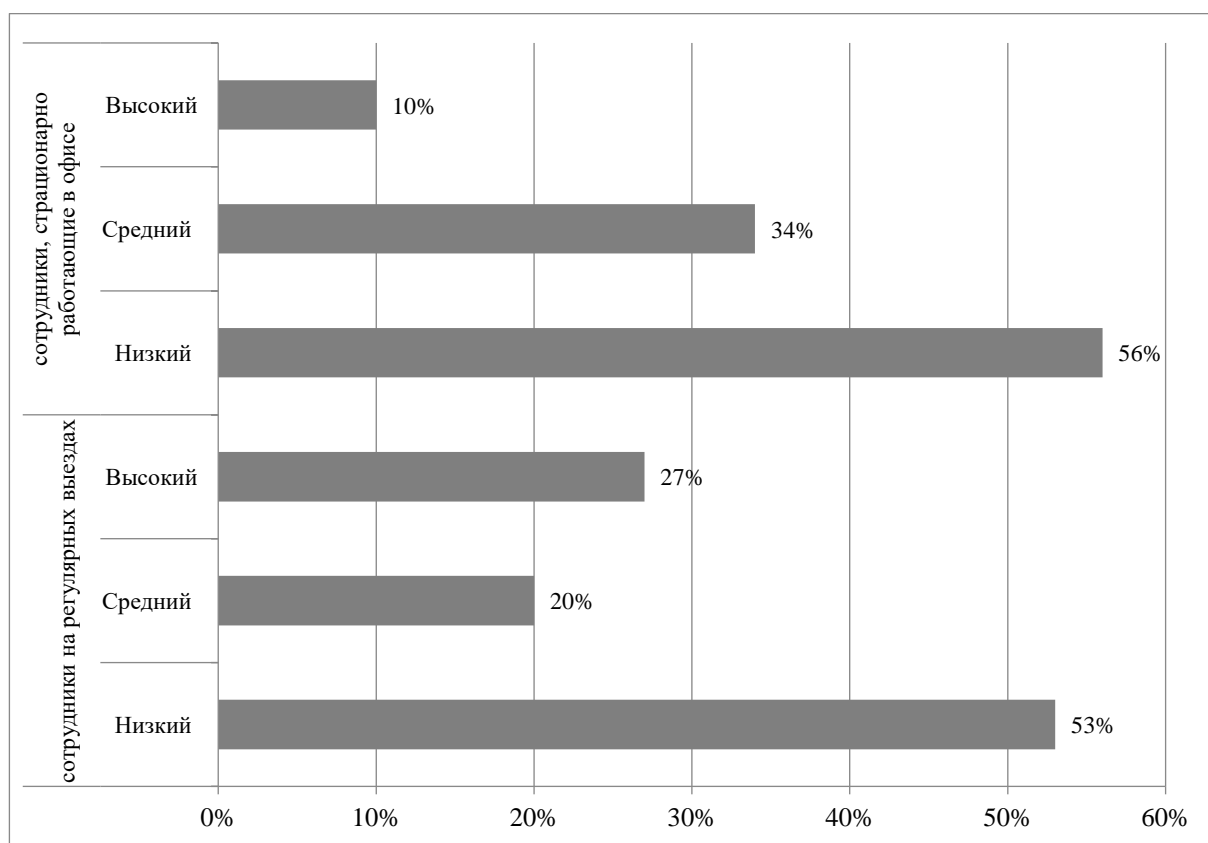


Рис. 2.6. Уровень стресса сотрудников ООО «Сегмент» по опроснику Вайсмана (%)

Данный факт может свидетельствовать о том, что для коллектива и для конкретных сотрудников актуальны программы и инструменты, позволяющие корректировать свое психоэмоциональное состояние и отношение к внешним и внутренним факторам мира, которые смогут влиять на уровень выгорания.

В заключении нами были взяты результаты количественных методов, используемых в исследовании и с помощью U-критерий Манна-Уитни была проведена проверка о значимости различий среди выделенных групп респондентов (табл. 2.3, табл. 2.4).

Значимые различия среди респондентов с разным родом трудовой деятельности можно наблюдать по следующим параметрам: редукция персональных достижений ($U=72,6$, $p=0,004$); уровень стресса ($U=62,5$, $p=0,002$). Что может быть интерпретировано следующим образом: сотрудники, которые регулярно находятся в рейсах, могут сталкиваться с вопросом удовлетворенности собой как личностью и как профессионалом. Что в свою очередь может влиять на оптимизм, веру в свои силы и веру в способность решать возникающие проблемы.

Таблица 2.3

Расчет рангов U-критерий Манна-Уитни

1 – в рейсах; 2 – в офисе		N	Средний ранг	Сумма рангов
Напряжение	в рейсах	16	13,03	265,50
	в офисе	12	14,50	138,50
	Всего	28		
Резистенция	в рейсах	16	14,27	273,00
	в офисе	12	14,78	132,00
	Всего	28		
Истощение	в рейсах	16	14,39	273,50
	в офисе	12	14,62	131,50
	Всего	28		
Эмоциональное истощение	в рейсах	16	14,21	270,00
	в офисе	12	15,10	135,00
	Всего	28		
Деперсонализация	в рейсах	16	14,77	282,50
	в офисе	12	13,72	123,50
	Всего	28		
Редукция персональных достижений	в рейсах	16	15,18	288,50
	в офисе	12	13,06	117,50
	Всего	28		
Психическое выгорание	в рейсах	16	14,29	273,50
	в офисе	12	14,72	132,50
	Всего	28		
Уровень стресса	в рейсах	16	15,61	298,50
	в офисе	12	11,94	108,50
	Всего	28		

Статистики U-критерий Манна-Уитни

	Напря- жение	Рези- стенция	Исто- щение	Эмоц.ис- тощение	Деперсо- нализация	Редукция персо- нальных достиже- ний	Психи- ческое выгора- ние	Уро- вень стресса
U Манна- Уитни	76,400	83,000	83,500	80,000	78,500	72,600	83,500	62,400
W Вилкок- сона	266,500	273,000	273,500	270,000	123,500	117,500	273,500	107,500
Z	-,444	-,123	-,099	-,271	-,346	-,641	-,098	-1,133
Асимпто- тическая зна- чимость (2- сторонняя)	0,657	0,902	0,921	0,786	0,729	0,004	0,922	0,003
Точная знч. [2*(1-сто- рон. знач.)]	0,664 ^b	0,923 ^b	0,923 ^b	0,809 ^b	0,735 ^b	0,0043 ^b	0,923 ^b	0,0026 ^b

Уровень стресса у сотрудников, находящихся в рейсах и постоянно, работающих в офисе имеет свои особенности и проявления. Что с одной стороны может быть использовано как инструмент к более детальному изучению специфических проявлений стресса у сотрудников, а также может повлиять на методы диагностики и коррекции в дальнейшей практической деятельности.

2.3. Рекомендации по профилактике профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент»

Профилактика — это мероприятия направленные на предупреждение или устранение каких-либо явлений или факторов риска возникновения профессионального выгорания.

В данном случае мы рассмотрим основные виды профилактики:

Первичная профилактика направлена на предупреждения возникновения развития профессионального выгорания. Это как система определенных мер, которая показывает начала возникновения фактора риска развития выгорания.

Вторичная профилактика направлена на устранение выраженных симптомов выгорания. К которым приводят такие условия, как стресс, усталость, перегрузки, напряжения, конфликты.

Третичная профилактика, которая направлена на реабилитацию тех сотрудников которых затронуло выгорания. Она несет в себе три цели, социальную

(уверенность), трудовую (восстановление трудовых навыков), психологическую (восстановление поведенческой активности).

Одной из наиболее распространенных преград к профессионализму, творчеству и самореализации сотрудников транспортно-логистической компании ООО «Сегмент» является синдром профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание — это некий ответ человеческого организма на стресс, который несет в себе такие качества как безразличие, отсутствие интереса. При этом человек теряет чувство собственной веры в себя, в свои силы и все это не может произойти просто так.

В нашем исследовании мы понимаем, что выгорание — это относительно устойчивое состояние, однако при наличии соответствующей поддержки, внутренних ресурсов с ним можно успешно бороться.

Профессиональное выгорание может постигнуть любого сотрудника, так как стрессовые ситуации наблюдаются во всех сферах работы и в любой профессиональной деятельности. Профессиональное выгорание развивается как комплекс организационных, профессиональных стрессов и личностных составляющих.

Как уже отмечалось ранее, к основным факторам возникновения выгорания следует относить:

1. Статусно-ролевые факторы: это всевозможные конфликты, которые могут произойти в профессиональной деятельности, так же здесь играет социальный статус в обществе, самооценка, которая не дает раскрыть свой потенциал.

2. Корпоративные факторы: здесь играет важную роль организационный характер, то есть как себя сотрудники чувствуют в профессиональной структуре, сам психологический климат, этот фактор тесно связан с деятельностью, как профессиональной, так и организационной.

3. Личностный фактор: это черты личности, мотивы, темперамент, эмпатия либо высокая, либо низкая, самооценка. Психологи утверждают, что этот фактор больше имеет влияние на женщин.

Профессиональное выгорание представляет собой развития по фазам, которые затрагивают все сферы развития личности.

Фаза напряжения — является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Состоит из следующих симптомов:

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».

Проявляется как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2. Симптом неудовлетворенности собой.

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса», энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя.

3. Симптом «загнанности в клетку».

Возникает не во всех случаях, хотя является логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства давят, и мы ничего не можем изменить, к нам приходит чувство беспомощности. Мы пытаемся что-то сделать, сосредотачиваем все свои возможности, психические ресурсы: мышление, установки, смыслы, планы, цели. И если не находим выхода, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

4. Симптом «тревоги и депрессии».

Симптом «загнанности в клетку» может перейти в тревожно-депрессивную симптоматику. Профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы.

Фаза резистенции (сопротивление) — начинается с того как сотрудник осознает психологический дискомфорт, он понимает о наличии проблемы. Фаза характеризуется полным или частичным ограничением от травмирующих ситуаций.

Фаза истощения — это психологическая усталость, опустошенность, отсутствие желания, отрицательные эмоции, состояния, которые вызваны негативными ситуациями.

В связи с этим, в проблеме профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент» являются актуальными рекомендации по профилактике профессионального выгорания.

Прежде чем разговаривать о рекомендациях мы рассмотрим предупреждающие признаки и симптомы выгорания:

Физические признаки характеризуются такими симптомами, как чувство усталости, истощения, головокружение, снижение иммунитета, плохое самочувствие, чрезмерная потливость, дрожь, проблемы с аппетитом и сном, частые головные боли, головокружение, боли в спине и мышцах;

Эмоциональные признаки — это такие симптомы, как чувство неудачи и неуверенность в себе, безразличие, усталость, чувство беспомощности и безнадёжности, эмоциональное истощение, истерика, одиночества, депрессия и чувство вины, душевные страдания, потеря мотивации и профессиональных перспектив, негативное восприятие своей профессиональной подготовки;

Поведенческие признаки соотносят с такими симптомами, как уход от ответственности, агрессивное поведение, социальная самоизоляция, винить других в своих неудачах, отсутствие физических нагрузок, употреблять алкоголь, как избавление от проблемы.

Существует большое разнообразие причин выгорания, но в нашем исследовании мы можем выделить основные причины, которые непосредственно влияют на профессиональное выгорание сотрудников.

Наверное, самой главной причиной профессионального выгорания является отсутствие признания и вознаграждения за хорошую работу. Ведь взрослые, это тоже дети, которые хотят внимания и похвалы. И как правило, когда мы стимулируем своих сотрудников за хорошую работу, они стремятся работать еще лучше. Возможно это есть рекомендация для директора компании.

Так же главной причиной будет являться неправильный инструктаж сотрудника о его работе. Сотрудник может просто не понимать, что от него хотят, в результате он начинает думать о том, что он совершенно не понимает своей работы, из-за этого он начинает впадать в стрессовую ситуацию. Ведь его каждый раз отчитываю за неправильность выполнения обязанностей.

Мы не можем и не затронуть причины личностного характера, так как они непосредственно играют важную роль в профессиональном выгорании: образ жизни, ведь у человека по мимо работы, есть и другие обязанности, который могут отражаться на профессиональной деятельности. Черты характера личности — это и как пессимизм так желание все держать под своим контролем.

Здесь мы можем предложить советы по избеганию профессионального выгорания:

1. Решайте возникшие проблемы, будьте активны. Нет возможности решить проблемы, идите к главному начальнику, возможно это поможет, но, если быть пассивным в решении своих проблем на работе, это все приведет к стрессовой ситуации.

2. Хорошо ознакомьтесь со своей должностной инструкцией.

3. Обязательно устраивайте себе перерыв, не игнорируйте обеденный перерыв.

В связи с этим мы можем дать рекомендации по профилактике профессионального выгорания для сотрудников ООО «Сегмент».

1. Думайте о позитиве, ведь жизнь нам подарена для того чтобы мы жили и радовались жизни. Наша жизнь — это прежде всего наш опыт, который мы накапливаем. И если случаются трудности, то нужно извлекать из этого полезное, ведь не бывает же все идеально. Следует помнить, что истинной причиной стресса являются не люди, не разочарования, не ошибки, а то как вы к этому относитесь, то что вы придумаете в своей голове, как на это реагировать: Оптимизм есть спасение, но ситуации разные и мы говорим сейчас только о профессиональной деятельности, так как личная жизнь не должна отражаться на вашей профессиональной деятельности... Помните: «Кто волнуется раньше, чем положено, тот волнуется больше, чем положено».

2. Не забывайте о том, что и себе нужно уделять внимание. Это позволит не допустить выгорания и вовремя заметить первые признаки усталости.

3. Забота о себе, это не только про здоровье, займитесь каким-либо хобби, которое вас будет поддерживать в гармонии с собой и равновесии.

4. Ведите здоровый образ жизни, высыпайтесь. Ведь режим сна, это и есть залог хорошего самочувствия.

5. Научитесь прежде всего воспринимать себя таким каким есть на самом деле. Полюбить себя: это сложно, но возможно, когда мыслишь в правильном направлении.

6. Ваша работа должна соответствовать вашим возможностям.

7. Ваша работа должна приносить вам удовольствие. Это не место куда вас заставляют ходить, это не убежище, где вам можно скрыться.

8. Думайте прежде всего о себе, при совершении каких-либо действий. То есть живите своей жизнью, не оглядываясь на других.

9. Выделяйте время для себя, похода в кино, в ресторан... Работа не должна поглощать и вашу личную жизнь.

10. Формула выживаемости профессора В. М. Шепеля: на каждые 6 часов бодрствования должен приходиться как минимум 1 час, посвященный себе, своему отдыху, здоровью. Это время восстановления физических сил организма; время релаксации (расслабления); время катарсиса (чувственной разрядки, очищения); способ переключения мыслей (вместо переживаний и попыток быстро придумать, как исправить положение).

11. Научитесь жить с юмором и где-то смеяться над самим собой.

12. Не беритесь за кучу дел, делайте постепенно. Не всегда лучше сделать быстро и некачественно, когда можно сделать медленно, но качественно, что даст Вам результат прежде всего.

13. Берегите себя, быстрый темп жизни ни к чему хорошему не приведет.

14. Помните, что проблемы они у всех, не только у Вас.

15. Найдите себе дело по душе, не связанное с вашей работой.

16. Нужно не только уметь расслабляться, но и менять какие-то постоянные действия, но новые и необычные.

И самое важное, проявляйте свои эмоции, не держите в себе, выговаривайтесь. Эмоциональная разрядка необходима для сохранения здоровья (физического и психического).

Так же если вы не можете проявлять свои переживания, страхи, негативные эмоции: возьмите лист бумаги и напишите все что вас беспокоит, а потом сожгите, Вы сами заметете, как вам станет легче.

Давайте выделим главные рекомендации:

1. Найдите себе увлечение, которое Вас расслабляет.
2. Ведите здоровый образ жизни.
3. Не пытайтесь прожить свою жизнь копируя жизнь других.
4. Устраивайте для себя отдых.
5. Найдите способы, которые Вас ограждают от стрессовой ситуации: йога, спорт, вкусно покушать и многое другое, что поможет вам пережить стресс.

Не забывайте, что жизнь одна, и иногда даже лучше сменить род деятельности, чем страдать.

Данные рекомендации направлены для сотрудников ООО «Сегмент». Теперь рассмотрим рекомендации, которые должны создаваться для сотрудников в организации руководителем.

Предотвратить профессиональное выгорание сотрудников намного легче, чем потом устранять последствия возникшего профессионального выгорания у сотрудников. Эффективен тот сотрудник, который удовлетворен своей работой и выполняет ее с желанием.

Продумайте определенный комплекс мероприятий, который будет направлен на повышение удовлетворенности сотрудников, в таких направлениях как материальная мотивация, условия труда, обучение и развитие сотрудников, физическое и эмоциональное здоровье и главное это взаимоотношение в коллективе.

Основные рекомендации:

1. Четкий график работы, выходные это дни отдыха и никаких рабочих звонков не должно быть.
2. Равномерная нагрузка на всех сотрудников, то есть все задачи ставятся четко и согласно занимаемой должности.
3. Регламент является неотъемлемой частью, от этого зависит успешное выполнение профессиональных обязанностей.

4. Обязательный перерыв во время рабочего дня, и ежегодный отпуск — это важные составляющие по предупреждению возникновения профессионального выгорания.

5. Комфортные условия труда, рабочее место, зона отдыха, парковка.

6. Проводите мероприятия, направленные на сплочение коллектива, эмоциональную разгрузку.

7. Мотивируйте своих сотрудников: мотивация может быть материальная (премия), нематериальная (лучший сотрудник). Не забывайте, что и в общем мотивация коллектива должна быть, то есть для чего они здесь, над какой целью работают, их ценность.

8. Наймите в штат психолога, который будет отслеживать эмоциональный климат в коллективе и в отдельности каждого сотрудника.

9. Проводите мероприятия с сотрудниками на тему: «Профессиональное выгорания».

10. Создайте возможность обучения за счет средств организации, чтобы сотрудники могли повышать свою квалификацию. Это поможет сплотить коллектив и улучшить взаимоотношения.

Данные рекомендации помогут снизить уровень стресса сотрудников, а значит предотвратить профессиональное выгорание.

Профессиональное выгорание — это стресс на работе. Сотрудники теряют мотивацию и чувствуют себя истощенными, в результате продуктивность падает. Проблема, достаточно распространенная в компаниях и требует внимания руководителей. Важно следить за психологическим состоянием коллектива и создавать комфортные условия труда для сотрудников.

Выводы по 2 главе.

На основании изложенного во второй главе нашей выпускной квалифицированной работы можно сделать следующие выводы:

1. В результате проведенного эмпирического исследования были собраны, обработаны результаты методик респондентов, которые позволили проинтерпретировать полученные данные и дали возможность проанализировать особенности профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент» как

среди тех сотрудников, которые стационарно работающие в офисе, так и среди сотрудников, работающих на регулярных выездах.

2. В ходе анализа данных по результатам методики «*Диагностики эмоционального выгорания*» (Бойко В. В.) были получены следующие результаты: симптом «тревоги и депрессии» у сотрудников, работающих стационарно в офисе составил 18,58, у сотрудников, работающих регулярно в рейсах составил 12,69. Данный факт говорит о том, что симптом является складывающимся, но у офисных сотрудников граничит со сложившимся. Этот симптом является крайней точкой в формировании I фазы «напряжения» при развитии эмоционального выгорания. Симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения» у сотрудников, работающих в офисе — 10,42 у сотрудников, работающих регулярно в рейсах — 9,25. У административных сотрудников симптом — является складывающимся, что свидетельствует о присутствии истощения. Симптом «эмоционально–нравственной дезориентации» у сотрудников, работающих в офисе — 11,42, у сотрудников, работающих регулярно в рейсах — 10,94 — показатели практически равные и свидетельствуют о складывающемся симптоме. Симптомы «загнанности в клетку» у сотрудников, работающих в офисе — 7,67, у сотрудников, работающих регулярно в рейсах — 9,50 данные показатели не сильно отличаются (2 балла) и свидетельствуют о не сложившемся симптоме.

3. Анализ данных позволяет, говорить о том, что у 27 % сотрудников, работающих на выезде, наблюдается сформировавшаяся фаза напряжения, у 20 % данная фаза на стадии формирования, у 53 % фаза не сформирована, на момент проведения исследования. У 27 % сотрудников имеется сформировавшаяся стадия резистенции, у 9 % данная фаза формируется и 64 % не испытывают затруднений. Истощение на фазе формирования наблюдается у 31 %, а большая доля (69 %) данная фаза отсутствует.

4. Анализ по результатам методики *диагностики профессионального «выгорания»* (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) позволил получить следующие данные: сотрудники, регулярно работающие на выезде 95 % имеют низкий уровень психического выгорания и лишь у 5 % наблюдается

средний уровень это позволяет предположить, что один из факторов — специфика самой деятельности (иметь постоянно изменяющийся вид за окном, находиться в разных точках страны, регулярно испытывать разный спектр эмоций) может влиять на низкий уровень формирования психического выгорания. Сотрудники, работающие стационарно в офисе, тоже имеют низкий уровень профессионального выгорания (100 %), однако у 45 % наблюдается средний, а у 10 % — высокий уровень эмоционального истощения. Это характеризует процесс через исчерпание эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми и в офисе.

5. Определение уровня эмоционального дискомфорта сотрудников и выявление наиболее значимых для них источников дискомфорта проводилось с помощью анкеты *«Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД) (Куликов Л. В.)*. Обработка результатов опроса и интерпретация полученных данных включала как качественный, так и количественный анализ и позволила сравнить средние значения между различными выборками, входящими в генеральную совокупность и выделить пять доминирующих причин эмоционального дискомфорта: 1. Забота о состоянии здоровья кого-либо из членов семьи. 2. Перегруженность делами. 3. Заботы о своем здоровье (в целом). 4. Растущие цены. 5. Беспокойство по поводу обстановки в стране.

6. Анализ результатов методики *«Оценка профессионального-стресса» (Опросник Вайсмана)*, показал, что каждая группа респондентов имеет низкий уровень профессионального стресса: сотрудники, регулярно работающее в рейсах (53 %), сотрудники, работающие стационарно в офисе (56 %). Однако имеется доля лиц, которые испытывают и средний и высокий уровень стресса в каждой группе респондентов.

7. В исследовании с помощью U-критерий Манна-Уитни, проведена проверка о значимости различий среди выделенных групп респондентов. Значимые различия среди респондентов с разным родом трудовой деятельности можно наблюдать по следующим параметрам: редукция персональных достижений ($U=72,6$, $p=0,004$); уровень стресса ($U=62,5$, $p=0,002$). Что может быть интерпре-

тировано следующим образом: сотрудники, которые регулярно находятся в рейсах, могут сталкиваться с вопросом удовлетворенности собой как личностью и как профессионалом. Что в свою очередь может влиять на оптимизм, веру в свои силы и веру в способность решать возникающие проблемы. Уровень стресса у сотрудников, находящихся в рейсах и постоянно, работающих в офисе имеет свои особенности и проявления. Что с одной стороны может быть использовано как инструмент к более детальному изучению специфических проявлений стресса у сотрудников, а также может повлиять на методы диагностики и коррекции в дальнейшей практической деятельности.

8. В нашем исследовании мы разработали рекомендации, советы по профилактике профессионального выгорания для сотрудников и руководителей ООО «Сегмент». Профессиональное выгорания — это стресс на работе. Сотрудник теряет мотивацию и чувствуют себя истощенными, в результате продуктивность падает. Проблема, достаточно распространенная в компаниях и требует внимания руководителей. Важно следить за психологическим состоянием коллектива и создавать комфортные условия труда для сотрудников. Выделили важные рекомендации для сотрудников. Рассмотрели рекомендации, которые должны создаваться для сотрудников в организации руководителем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалифицированной работе нами был рассмотрен феномен профессионального выгорания в психологии, его история, факторы. Мы теоретически проанализировали и эмпирически исследовали особенности профессионального выгорания у сотрудников транспортно-логистической компании и разработали рекомендации, советы по профилактике профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

На сегодняшний день проблема профессионального выгорания является актуальной. профессиональное выгорание стало предметом исследования как в зарубежной, так и отечественной психологии.

Можно сказать, что профессиональное выгорание — это феномен, который был интересен и будет интересен всегда. Профессиональное выгорание — это некий ответ человеческого организма на стресс, который несет в себе такие качества как безразличие, отсутствие интереса. При этом человек теряет чувство собственной веры в себя, в свои силы и все это не может произойти просто так. В связи с этим исключительный интерес для нас представляет выявление причин, факторов и симптомов профессионального выгорания.

Таким образом, на содержание профессиональной деятельности сотрудников транспортно-логистических компаний, влияют следующие факторы: во-первых, современные условия оказывают большое влияние на сотрудников, из-за высоких коммуникаций многие сотрудники страдают стрессом, разнообразные факторы, не четко поставленные задачи это все способствуют профессиональному выгоранию; во-вторых, сейчас в стране экономически нестабильная ситуация, и для части работников вне офиса это создает проблему эмоционального характера и все это формирует профессиональное выгорание.

Мы можем утверждать, что профессиональное выгорание влияет на здоровье, психическую устойчивость, надежность и профессионализм специалиста.

В соответствии с целями и задачами дипломной работы была выдвинута гипотеза исследования: гипотезой исследования стало предположение, о том, что существуют значимые различия (особенности) профессионального выгорания у

сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) и тех сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок), а именно: у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок) эмоциональное истощение выше, чем у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах); у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок) редукция персональных достижений выше, чем у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах); у сотрудников непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) уровень стресса выше, чем у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок).

В результате исследования выявлены следующие личностные особенности, являющиеся предрасполагающими факторами формирования профессионального выгорания у сотрудников в процессе выполнения их профессиональной деятельности.

В результате проведенного эмпирического исследования были собраны, обработаны результаты методик респондентов, которые позволили проинтерпретировать полученные данные и дали возможность проанализировать особенности профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент» как среди тех сотрудников, которые стационарно работающие в офисе, так и среди сотрудников, работающих на регулярных выездах.

Таким образом, в одну группу вошли сотрудники, работающие на регулярных выездах (в рейсах), а в другую группу вошли сотрудники, выполняющие деятельность в офисе (административный блок).

Анализа данных по результатам методики «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.) позволяет понять, что для конкретной категории сотрудников помимо индивидуальной психодиагностической работы необходим комплекс коррекционных программ для стабилизации своего состояния в превентивных мерах, которые позволят не допустить (снизить) формирование симптомов выгорания.

Анализ по результатам методики диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) говорит о том,

что сотрудники имеют низкий уровень психического выгорания, это характеризует процесс через истощение эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. При этом эмоциональное истощение больше доминирует у сотрудников, находящихся в офисе. Компонент деперсонализации у всех сотрудников находится на низком уровне, что характеризует об отсутствии проявления социальной дизадаптации сотрудников.

При анализе результатов причин эмоционального дискомфорта удалось установить, что независимо от рода профессиональной деятельности и степени мобильности того или иного сотрудника топ-5 базовых причин схожи и включают в себя следующие компоненты, которые прямо или опосредованно связаны с базовыми потребностями личности, потребности в безопасности себя и своих близких. Анализируя базовые причины можно увидеть, что внешние геополитические и экономические факторы являются одними из основных для сотрудников, что в свою очередь может провоцировать и развивать дополнительные паттерны поведения по принципу: «остаться и перетерпеть»; «взять больше смен, чтобы обеспечить семью и себя». Акцентируется внимание респондентов также и на состоянии здоровья близких, а потом свое состояние здоровья, что в свою очередь может быть стимулятором, с другой стороны приводить к перенапряжению и долгому восстановлению сотрудника. У респондентов могут быть следующие мыслеформы: «болеть дорого», «будет здоровье-будет все...».

Анализ результатов методики «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана), показал, что каждая группа респондентов имеет низкий уровень профессионального стресса: сотрудники, регулярно работающее в рейсах, сотрудники, работающие стационарно в офисе. Данный факт может свидетельствовать о том, что для коллектива и для конкретных сотрудников актуальны программы и инструменты, позволяющие корректировать свое психоэмоциональное состояние и отношение к внешним и внутренним факторам мира, которые смогут влиять на уровень выгорания.

В заключении нами были взяты результаты количественных методов, используемых в исследовании и с помощью U-критерий Манна-Уитни, была проведена проверка о значимости различий среди выделенных групп респондентов:

значимые различия среди респондентов с разным родом трудовой деятельности можно наблюдать по следующим параметрам: редукция персональных достижений у сотрудников, работающих стационарно в офисе выше, чем у сотрудников, находящихся на рейсе. А уровень стресса говорит о том, что у сотрудников, находящихся на рейсе выше, чем у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе. Что может быть интерпретировано следующим образом: сотрудники, которые регулярно находятся в рейсах, могут сталкиваться с вопросом удовлетворенности собой как личностью и как профессионалом. Что в свою очередь может влиять на оптимизм, веру в свои силы и веру в способность решать возникающие проблемы. Уровень стресса у сотрудников, находящихся в рейсах и постоянно работающих в офисе имеет свои особенности и проявления. Что с одной стороны может быть использовано как инструмент к более детальному изучению специфических проявлений стресса у сотрудников, а также может повлиять на методы диагностики и коррекции в дальнейшей практической деятельности.

На основании полученных результатов были разработаны рекомендации по профилактике профессионального выгорания.

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась частично, а именно у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок) редукция персональных достижений выше, чем у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах); у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) уровень стресса выше, чем у сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок), цель и задачи исследования решены, результаты работы достигнуты.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Агапова М. В. Социально-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализации личности: дис. канд. психол. наук: 19.00.05 / М. В. Агапова. – Ярославль, 2004. – 185 с. – URL: <https://www.dissercat.com/content/sotsialno-psikhologicheskie-aspekty-emotsionalnogo-vygoraniya-i-samoaktualizatsii-lichnosti?ysclid=ldyczyntt35191401> (дата обращения: 06.11.2022).
2. Агеев Н. В. Проблематика профессиональной деформации личности и синдром эмоционального выгорания сотрудников на рабочем месте / Н. В. Агеев // Материалы Афанасьевских чтений. – 2010. – № 8. – С. 200-203. – URL: <http://www.libhelp.ru/predmet/3/4944> (дата обращения: 28.11.2022).
3. Александровский Ю. А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация : монография / Ю. А. Александровский; отв. ред. О. Г. Газенко ; Академия наук [АН] РСФСР. Институт психологии. – Москва : Наука, 1976. – 272 с. – URL: <https://www.livelib.ru/book/1001290886-sostoyaniya-psihicheskoy-dezadaptatsii-i-ih-kompensatsiya-yurij-aleksandrovskij?ysclid=ldydbvwlf686977840> (дата обращения: 15.11.2022).
4. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – Ленинград: Изд-во ЛГУ, 1986. – 339 с. – URL: http://elibr.gnpbu.ru/text/ananyev_chelovek_kak-predmet_1968 (дата обращения: 02.12.2022).
5. Баева И. А. Психологическая безопасность в образовании / И. А. Баева. – Санкт-Петербург : СОЮЗ, 2002. – 271 с.
6. Баробанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»: учеб. пособие / М. В. Баробанова – Москва: Перспектива, 2005. – 527 с.
7. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – Москва : Изд. дом «Филинь», 1996. – 472 с.
8. Бодров В. А. Информационный стресс: учеб. пособие для вузов / В. А. Бодров. – Москва : ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
9. Боровикова С. А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С. А. Боровикова. – Москва, 2004. – 380 с.

10. Боянов В. С. Эмоциональное выгорание как элемент профессиональной деформации личности в контексте профессионального кризиса / В. С. Боянов, Т. В. Капустина // Личность в экстремальных условиях и кризисных ситуациях жизнедеятельности. – 2020. – № 10. – С. 14–21. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43963866&ysclid=ldyduszyuw29114677> (дата обращения: 16.11.2022).

11. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 336 с. – URL: https://kingmed.info/knigi/Psihiatria/book_2930/Sindrom_vigoraniya_diagnostika_i_profilaktika-Vodopyanova_NE_Starchenkova_ES-2008-pdf (дата обращения: 12.11.2022).

12. Ганнушкин П. Б. Клиника психопатий: их статика, динамика, систематика / П. Б. Ганнушкин. – Москва: Юрайт, 2023. – 166 с. – (Антология мысли). – ISBN 978-5-534-11773-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/518616> (дата обращения: 12.12.2022).

13. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы / Н. В. Гришина; под ред. А. А. Крылова и Л. А. Коростылевой // Психологические проблемы самореализации личности. – Санкт-Петербург : Изд-во СПб. ун-та. – 1997. – С. 143–156. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43000383&ysclid=ldyedk05p6535443755> (дата обращения: 11.11.2022).

14. Демидов Д. Г. Профессиональная юридическая среда как фактор эмоционального (профессионального) выгорания в юридической профессии / Д. Г. Демидов // Юрист спешит на помощь. – 2021. – № 5.

15. Дербенев Д. П. «Синдром психоэмоционального выгорания как профессиональная дезадаптация у врачей» / Д. П. Дербенев // Материалы IV съезда психиатров, наркологов, психотерапевтов, медицинских психологов Чувашии. – Чебаксары, 2010. – С. 219. – URL: http://www.medpsy.ru/library/library/037.pdf (дата обращения: 03.12.2022).

16. Дервянкина, В. С. Профилактика синдрома профессионального выгорания в компании / В. С. Дервянкина // Аллея науки. – 2017. – № 16.

17. Дианова Н. Ф. Влияние эмоционального интеллекта и его составляющих на выгорание и производительность труда в условиях кризиса / Н. Ф. Дианова, Е. А. Кувалдина // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2022. – № 4–1(86). – С. 122–124.

18. Дмитриева М. А. Профессиональное долголетие / М. А. Дмитриева; под ред. В. А. Бодрова // Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия. – Москва, 2007. – 416 с.

19. Дорофеева Е. А. Синдром эмоционального выгорания как вид профессиональной деформации личности / Е. А. Дорофеева // Международный академический вестник. – Москва: 2018. – № 27. – С. 238.

20. Зубаков М. Г. Синдром эмоционального выгорания как проявление профессиональной деформации / М. Г. Зубаков, В. В. Комаров, отв. ред. Н. А. Коваль // Психолог и вызовы современного мира: мат. VIII Международного семинара мол. ученых и аспирантов, Тамбов, 31 марта 2016 года. – Тамбов: Тамбовская РОО «Общество содействия образованию и просвещению «Бизнес – Наука – Общество», 2016. – С. 346.

21. Инкина О. Н. Профилактика синдрома эмоционального выгорания с целью предупреждения профессиональной деформации специалистов / О. Н. Инкина // Теория и практика современной аграрной науки: Сборник V национальной (всероссийской) научной конференции с международным участием, Новосибирск, 28 февраля 2022 года. – Новосибирск: Издательский центр Новосибирского государственного аграрного университета «Золотой колос», 2022. – С. 11–22.

22. Казанцева Е. Б. Синдром эмоционального выгорания как вид профессиональной деформации личности / Е. Б. Казанцева // Наука и образование: проблемы, идеи, инновации. – 2019. – № 1 (13). – С. 236.

23. Чутко Л. С, Рожкова А. В. Клинические проявления синдрома эмоционального выгорания // Л. С. Чутко, А. В. Рожкова, // Журнал неврологии и психиатрии им. С. С. Корсакова. – 2019. – Томск. 119. – № 1. – С. 14–16. – URL: <https://medi.ru/info/26270/> (дата обращения: 10.12.2022).

24. Марищук Л. В. Эмоциональное выгорание и профессиональная деформация / Л. В. Марищук // Проблемы социальной психологии и социальной работы: Материалы XVII Всероссийской Парыгинской научно–практической конференции с международным участием, Санкт–Петербург, 15 апреля 2022 года. – Санкт–Петербург: Санкт–Петербургский гуманитарный университет профсоюзов, 2022. – С. 380.

25. Морозов А. В. Предупреждение у руководителя образовательной организации профессиональной деформации, обусловленной синдромом эмоционального выгорания / А. В. Морозов // Человеческий фактор: Социальный психолог. – 2018. – № 1(35).

26. Моцкин Ю. В. Психологические основы профилактики перенапряжения / Ю. В. Моцкин. – Санкт-Петербург, 2006. – 263 С.

27. Ничипоренко Н. П. Эмоциональное выгорание в структуре профессионального кризиса: системный подход как альтернатива симптоматическому / Н. П. Ничипоренко; под ред. С. В. Хусаиновой // Актуальные проблемы психологической деятельности и пути их решения: Материалы 2-ой Всероссийской научно-практической конференции, Казань, 01-02 октября 2021 года. – Казань: Институт педагогики, психологии и социальных проблем, 2021.

28. Орел В. Е. Синдром выгорания в современной психологии: состояние, проблемы, перспективы / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла, С. А. Подсадного, Л. Н. Юрьевой, С. А. Игумнова // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография. – Курск. – 2008. – С. 203.

29. Орел В. Е. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла, С. А. Подсадного, Л. Н. Юрьевой, С. А. Игумнова; Курск. гос. ун-т. – Курск, 2008. – 336 с.

30. Поштарева Т. В. Эмоциональное выгорание как вид профессиональной деформации психологов / Т. В. Поштарева // Императивы экологической культуры в современном цивилизационном развитии: Материалы Международной

конференции, Ставрополь, 12 ноября 2021 года. – Ставрополь: Северо-Кавказский социальный институт, 2021. – С. 429

31. Самоукина Н. В. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги / Н. В. Самоукина. – Москва: Изд-во Института Психотерапии, 2003. – 244 с.

32. Самоукина Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности / Н. В. Самоукина. – Москва: ЭКМОС, 1999. – 352 с.

33. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания: диагностика, профилактика и терапия / М. М. Скугаревская // Белорусский медицинский журнал. – 2003. – № 1. – URL: [https:// rep.bsmu.by/handle/BSMU/6478](https://rep.bsmu.by/handle/BSMU/6478) (дата обращения: 10.12.2022).

34. Степанова Н. А. Кризисы профессионального становления личности на стадии профессиональной адаптации / Н. А. Степанова Е. П. Бражникова // Ученые записки Орловского государственного университета. – 2022. – № 2(95).

35. Трухова Т. С. Эмоциональное выгорание в период кризиса среднего возраста / Т. С. Трухова // Философия здоровья: интегральный подход: Межвузовский сборник научных трудов. – Иркутск: Иркутский государственный медицинский университет, 2019. – № 5.

36. Умняшкина С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): Дис. канд. психол. наук. – Томск. – 2001. – 162 с.

37. Фонарев А. Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации / А. Р. Фонарев // Вопросы психологии. – 1997. – №2.

38. Хайдаров Н. К. Синдром эмоционального выгорания как проявление профессиональной деформации личности / Н. К. Хайдаров, Д. Ю. Раманова, А. Л. Кахарова // Интернаука. – 2021. – № 22–1(198).

39. Челнокова О. В. Исследование эмоционального выгорания у работников производственной организации / О. В. Челнокова, А. В. Юнышева, Ю. В. Пономарчук // Languages in Professional Communication, 28 апреля 2022 года.

40. Bradley H. B. Community-based treatment for young adult offenders / H. B. Bradley // *Crime and Delinquency*. – 1969. – Vol. 15. – P. 359–370.

41. Freudenberger H. J. Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns. *Stress and burnout* / H. J. Freudenberger – New York.: Anchor Press. – 1983. – P. 23–28.

42. Jackson S. E. Patterns of burnout among a national sample of public contact workers / S. E. Jackson, C. M. Maslach // *Journal of Health and Human Resources Administration*. – 1984. – Vol. 7. – P. 189–212.

43. Leiter M. P., Maslach C. M., Schaufeli W. B. Job burnout. / M. P. Leiter, C. M. Maslach, W. B. Schaufeli // *Annual Review of Psychology*. – 2001 – Vol. 52. – P. 397–422.

44. Maslach C. M. Current Directions in Psychological Science / C. M. Maslach – 2003. – Vol. 12. — P. 189–192.

45. Schaufeli W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model // *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*. Cop.1996. – Vol. 10, № 3.

Методика «Диагностика эмоционального выгорания» (Бойко В. В.)

Опросник состоит из 84 пунктов, группирующихся в 12 шкал. В свою очередь, шкалы группируются в три фактора, соответствующих трем выделенным Бойко стадиям эмоционального выгорания:

– «НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств.
2. Неудовлетворенность собой.
3. «Загнанность в клетку».
4. Тревога и депрессия.

– «РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.
2. Эмоционально-нравственная дезориентация.
3. Расширение сферы экономии эмоций.
4. Редукция профессиональных обязанностей.

– «ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит.
2. Эмоциональная отстраненность.
3. Личностная отстраненность (деперсонализация).
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Интерпретация:

Из методики может быть извлечено 16 показателей: 12 результатов шкал, 3 результата по факторам и 1 общий показатель.

Каждый из пунктов вносит различный вклад (выраженный в математическом коэффициенте) в значение шкалы. Соответствующее количество баллов (в скобках) зачисляется на ответ «да», если перед номером пункта стоит +, и на ответ «нет», если перед номером пункта стоит –:

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), –37(3), +49(10), +61(5), –73(5).

2. Неудовлетворенность собой: $-2(3)$, $+14(2)$, $+26(2)$, $-38(10)$, $-50(5)$, $+62(5)$, $+74(3)$.
3. «Загнанность в клетку»: $+3(10)$, $+15(5)$, $+27(2)$, $+39(2)$, $+51(5)$, $+63(1)$, $-75(5)$.
4. Тревога и депрессия: $+4(2)$, $+16(3)$, $+28(5)$, $+40(5)$, $+52(10)$, $+64(2)$, $+76(3)$.
5. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: $+5(5)$, $-17(3)$, $+29(10)$, $+41(2)$, $+53(2)$, $+65(3)$, $+77(5)$.
6. Эмоционально-нравственная дезориентация: $+6(10)$, $-18(3)$, $+30(3)$, $+42(5)$, $+54(2)$, $+66(2)$, $-78(5)$.
7. Расширение сферы экономии эмоций: $+7(2)$, $+19(10)$, $-31(2)$, $+43(5)$, $+55(3)$, $+67(3)$, $-79(5)$.
8. Редукция профессиональных обязанностей: $+8(5)$, $+20(5)$, $+32(2)$, $-44(2)$, $+56(3)$, $+68(3)$, $+80(10)$.
9. Эмоциональный дефицит: $+9(3)$, $+21(2)$, $+33(5)$, $-45(5)$, $+57(3)$, $-69(10)$, $+81(2)$.
10. Эмоциональная отстраненность: $+10(2)$, $+22(3)$, $-34(2)$, $+46(3)$, $+58(5)$, $+70(5)$, $+82(10)$.
11. Личностная отстраненность (деперсонализация): $+11(5)$, $+23(3)$, $+35(3)$, $+47(5)$, $+59(5)$, $+72(2)$, $+83(10)$.
12. Психосоматические и психовегетативные нарушения: $+12(3)$, $+24(2)$, $+36(5)$, $+48(3)$, $+60(2)$, $+72(10)$, $+84(5)$.

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов — не сложившийся симптом
- 10–15 баллов — складывающийся симптом
- 16 и более — сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального сгорания». Методика позволяет

увидеть ведущие симптомы «сгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Для получения результата по факторам необходимо сложить значения четырех субшкал каждого фактора. Соответственно, количество баллов по каждому фактору может колебаться от 0 до 120. Фактор с наибольшим количеством баллов является ведущим в общей картине синдрома профессионального выгорания у респондента.

Для вычисления общего индекса необходимо сложить значения всех трех факторов. Итоговый балл может меняться от 0 до 360.

Бланк опросника:

Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, ответьте «да», если не согласны, ответьте «нет».

1. Организационные недостатки на работе (учебе) постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности.
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать/учиться (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала/человека мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы/учебы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует долг, в том числе профессиональный.
10. Моя работа/учеба притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе, учебе, в жизни.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа/взаимодействие с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы/учебы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру поддержку, услугу, помощь, в том числе профессиональную.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на контакты, в том числе деловые.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе /учебе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе/учебе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами и другими людьми.
27. Обстановка на работе/учебе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой/учебой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с

ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе/учебе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы/учебы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу/учебу.

35. Партнерам по работе/учебе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе/учебе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с начальством.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа/учеба приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе/учебе.

40. Некоторые стороны (факты) моей жизни вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».

43. Усталость от работы/учебы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу/учебу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю, взаимодействую с партнерами автоматически, без души.
47. Иногда встречаются настолько неприятные люди, что невольно пожелаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе/учебе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе/учебе вдохновляют меня.
51. Жизненная ситуация, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы/учебы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы/учебы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам чем теперь.
58. Во взаимодействии с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу/учебу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю/взаимодействую, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой/учебой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе/учебе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего/учебного дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий/учебный день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Взаимодействуя или работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа, взаимодействие с людьми (партнерами) очень разочаровали меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий/учебный день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера складывается удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой/учебой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров, знакомых я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю людей, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе/учебе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми, в том числе на работе/учебе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе/в учебе я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа/взаимодействие с людьми плохо повлияла на меня — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа/взаимодействие с людьми явно подрывает мое здоровье.

Методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. ДЖЕКсон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

Тест профессионального выгорания предназначен для выявления выраженности проявлений выгорания у специалистов различных профессий, прежде всего, коммуникативных.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий, показывают подверженность их профессиональным деформациям. Одним из частых негативных проявлений у представителей названных профессий является феномен «эмоционального выгорания» или, в другой редакции, синдром эмоционального выгорания. Данный синдром возникает в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов и проявляется как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнерами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

Методика содержит три шкалы:

1. «Эмоциональное истощение» — отражает тяжесть эмоционального состояния в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале связан с угнетенностью, апатией, высоким утомлением, эмоциональной опустошенностью. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 45 баллов (0–7 низкий уровень; 8–17 средний уровень, 18 и выше высокий уровень).

2. «Деперсонализация» — показатель по этой шкале отражает уровень отношений с коллегами по работе, а также общее ощущение себя как личности в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале означает выраженность черствого, формального отношения с пациентами, ощущения несправедливого к себе отношения со стороны пациентов. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 25 баллов (0–4 низкий уровень, 5–10 средний уровень, 11 и выше высокий уровень).

3) «Редукция личных достижений» — эта шкала диагностирует низкий

уровень общего оптимизма, веру в свои силы и веру в способность решать возникающие проблемы, позитивное отношение к работе и сотрудникам. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 40 баллов. Данная шкала имеет обратный характер, это означает, что большее значение баллов означает меньший уровень редукции личных достижений: 0–22 высокий уровень редукции личных достижений; 23–30 средний уровень редукции личных достижений; 31 и выше низкий уровень редукции личных достижений.

Текст опросника профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

Инструкция: Ниже приведен список утверждений, характеризующий чувства и переживания, которые могут возникать в связи с вашей работой. Прочитайте пожалуйста, каждое из утверждений и оцените, насколько оно соответствует Вашим личным переживаниям. Если у Вас они не возникают никогда, то подчеркните оценку «0». Если такие переживания возникают, оцените, как часто это случается; «1» — очень редко; «2» — редко; «3» — иногда; «4» — часто; «5» — очень часто; «6» — всегда.

Утверждения:

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон».
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним.
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Я уверена, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю.

11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегам.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений), «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов — «никогда», 1 балл — «очень редко», 2 балла — «редко», 3 балла — «иногда», 4 балла — «часто», 5 баллов — «очень часто», 6 баллов — «каждый день».

«Эмоциональное истощение» — ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

«Деперсонализация» — ответы по пунктам 5, 10, 11, 15, 22.

«Редукция личных достижений» — ответы по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания».

Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

Нормативные значения тесты профессионального выгорания

Для подсчета индекса «психического выгорания» значения по всем трем компонентам («психоэмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция личных достижений») суммируются. Однако по третьему компоненту «Редукция личных достижений» при определении итогового индекса используются его обратные значения (в таблице они указаны жирным шрифтом).

Содержательные характеристик шкал теста профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона.

«Психоэмоциональное истощение» — процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

«Деперсонализация» (личностное отдаление) — специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

«Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация) — снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе. Снижение уровня рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

**Анкета «Причины эмоционального дискомфорта» (ПЭД)
(Куликов Л. В.)**

Назначение. Методика предназначена для определения уровня эмоционального дискомфорта индивида (или группы обследуемых) и выявления наиболее значимых для него источников дискомфорта, действующих постоянно или относительно постоянно.

Инструкция:

Оцените по 7–балльной шкале степень беспокойства, доставляемого вам каждой из перечисленных в перечне причин:

1. Очень слабое беспокойство.
2. Слабое беспокойство.
3. Сила беспокойства несколько ниже средней.
4. Сила беспокойства средняя.
5. Сила беспокойства несколько выше средней.
6. Сильное беспокойство.
7. Очень сильное беспокойство.

Вашим ответом будет выбор одного из баллов — 1, 2, 3, 4, 5, 6 или 7. Запишите его в свободную клетку. Не пропускайте ни одного пункта анкеты. Пожалуйста, не переправляйте одну цифру на другую на том же месте. Для исправления перечеркните ненужную и запишите справа новую. Напишите свою фамилию в верхней части листа для ответов. Вместо фамилии можете написать любой псевдоним

№	Причины беспокойства	Балл
	Неприятные соседи	
	Забота о состоянии здоровья кого–либо из членов семьи	
	Раскаяние по поводу прошлых решений	
	Раздумья о смысле жизни	
	Беспокойство, вызванное внутриличностными конфликтами (противоречивыми желаниями, стремлениями, обязанностями перед людьми)	
	Перегруженность делами	
	Проблемы с подчиненными	
	Проблемы в общении с сотрудниками [коллегами] на работе	
	Столкновения с начальством	

Беспокойство о надежности места работы	
Проблемы с местом работы из-за своей половой принадлежности	
Неудовлетворенность своей работой	
Чувство одиночества	
Трудности в выборе жизненного пути	
Финансовая ненадежность положения семьи (или собственного положения)	
Трудности с возможностью выразить себя	
Физический недуг (какое-либо расстройство организма, телесный дефект)	
Неудовлетворенность внешним видом	
Заботы о своем здоровье (в целом)	
Недостаточность отдыха	
Сексуальные проблемы	
Проблемы с сексуальным партнером	
Нехватка времени для семьи	
Проблемы с родителями	
Проблемы с детьми	
Перегруженность семейными обязанностями	
Неудовлетворенность отношениями с друзьями и приятелями	
Трудности в отношениях со сверстниками противоположного пола	
Недостаток активности, энергии	
Растущие цены	
Проблемы с покупками	
Проблемы с транспортом	
Осуждение и дискриминация со стороны других	
Беспокойство по поводу обстановки в стране	

Назовите другие причины беспокойства, не вошедшие в этот перечень, и оцените их силу:

Методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана)

Инструкция. Напротив, каждого вопроса поставьте цифру, которая наилучшим образом отражает ваш ответ: никогда (1), редко (2), иногда (3), часто (4), практически всегда (5).

Вопросы:

1. Как часто вам кажется, что вам не хватает полномочий, чтобы справиться со своими обязанностями?

2. Как часто у вас возникает неприятное чувство по поводу своих служебных обязанностей?

3. Как часто бывает, что вы не знаете о возможностях своего продвижения по работе?

4. Как часто вы чувствуете, что слишком перегружены и не можете справиться с работой за рабочий день?

5. Как часто вам кажется, что вы не сможете удовлетворить противоречивые требования разных людей из вашего окружения?

6. Как часто вам кажется, что вам не хватает квалификации для выполнения своей работы?

7. Как часто вы не знаете, что думает о вас ваш начальник и как он оценивает вашу работу?

8. Как часто вы находитесь в ситуации, когда не можете получить нужную информацию для работы?

9. Как часто вы беспокоитесь о решениях, которые влияют на жизнь других знакомых вам людей?

10. Как часто вы чувствуете, что не нравитесь своим коллегам по работе или вас не принимают в коллективе?

11. Как часто вы не можете повлиять на решения и действия начальника, направленные на вас?

12. Как часто вы не знаете, чего ожидают от вас ваши коллеги?

13. Как часто вам кажется, что количество работы, которую вам необходимо сделать, повлияет на качество ее выполнения?

14. Как часто вам кажется, что вам приходится делать нечто противоречащее вашим суждениям?

15. Как часто вам кажется, что работа негативно отражается на вашей семейной жизни?

Обработка методики и интерпретация результата. Чтобы определить свой итоговый показатель по шкале профессионального стресса, сложите полученные результаты. Минимальное значение по этому тесту — 15, максимальное — 75. Чем выше полученный балл, тем выше уровень стресса. выше уровень стресса.

**Анализ результатов причин эмоционального дискомфорта
сотрудников ООО «Сегмент» (Методика ПЭД (Куликова Л. В.))**

№	Причины эмоционального дискомфорта	Среднее групповое значение	Сотрудники регулярно в рейсах	Сотрудники, находящиеся стационарно в офисе
1	2	3	4	5
1	Неприятные соседи	2,04	2,01	2,02
2	Забота о состоянии здоровья кого-либо из членов семьи	5,11	5,37	5,59
3	Раскаяние по поводу прошлых решений	2,79	3,15	3,25
4	Раздумья о смысле жизни	4,46	4,51	4,86
5	Беспокойство, вызванное внутриличностными конфликтами (противоречивыми желаниями, стремлениями, обязанностями перед людьми)	3,36	3,40	3,17
6	Перегруженность делами	5,68	5,79	5,96
7	Проблемы с подчиненными	2,21	2,29	2,12
8	Проблемы в общении с сотрудниками (коллегами) на работе	3,21	3,55	3,40
9	Столкновения с начальством	3,11	3,27	3,10
10	Беспокойство о надежности места работы	4,57	4,34	4,36
11	Проблемы с местом работы из-за своей половой принадлежности	1,21	1,11	1,05
12	Неудовлетворенность своей работой	2,75	3,33	3,38
13	Чувство одиночества	3,14	3,11	3,04
14	Трудности в выборе жизненного пути	3,25	3,12	3,05
15	Финансовая ненадежность положения семьи (или собственного положения)	2,71	2,79	3,14
16	Трудности с возможностью выразить себя	3,61	3,52	3,21
17	Физический недуг (какое-либо расстройство организма, телесный дефект)	2,18	2,29	2,35
18	Неудовлетворенность внешним видом	3,57	3,51	3,19
19	Заботы о своем здоровье (в целом)	4,82	4,81	4,94
20	Недостаточность отдыха	4,68	4,70	4,50
21	Сексуальные проблемы	4,00	4,00	4,22
22	Проблемы с сексуальным партнером	3,43	3,58	4,05
23	Нехватка времени для семьи	4,43	4,31	4,11
24	Проблемы с родителями	4,36	3,97	4,04
25	Проблемы с детьми	2,96	2,74	2,50
26	Перегруженность семейными обязанностями	4,14	4,10	3,82
27	Неудовлетворенность отношениями с друзьями и приятелями	3,32	3,04	2,83

1	2	3	4	5
26	Трудности в отношениях со сверстниками противоположного пола	2,82	2,81	3,14
29	Недостаток активности, энергии	3,00	2,47	2,54
30	Растущие цены	5,43	5,14	5,83
31	Проблемы с покупками	3,61	3,26	2,92
32	Проблемы с транспортом	3,71	3,61	4,23
33	Осуждение и дискриминация со стороны других	3,64	3,95	4,14
34	Беспокойство по поводу обстановки в стране	5,96	5,91	6,16