

УДК 159.9

Эмоциональное выгорание сотрудников телекоммуникационных компаний

Винарчик Елена Анатольевна

Кандидат психологических наук,
доцент,
Владимирский государственный университет,
600000, Российская Федерация, Владимир, ул. Горького, 87;
e-mail: elena-vinarchik@mail.ru

Аннотация

Конкурентоспособность организации на рынке определяется множеством комплексов различных факторов. Кадры являются важнейшим фактором, обеспечивающим эффективную работу организации. Реализация потенциальных возможностей любой компании зависит от знаний, навыков, компетенций, уровня квалификации, мотивации, способностей, а главное – психологического состояния, как руководящего состава, так и персонала. Особое внимание при изучении психологического состояния сотрудников организаций уделяется изучению эмоционального выгорания, представляющего собой реакцию на продолжительное воздействие стрессогенных факторов. В последнее время российские и зарубежные учёные всё чаще говорят не об эмоциональном, а о профессиональном выгорании. Профессиональное выгорание, или эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека, включенного в профессиональную деятельность.

Для цитирования в научных исследованиях

Винарчик Е.А. Эмоциональное выгорание сотрудников телекоммуникационных компаний // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2024. Т. 13. № 5А. С. 146-152.

Ключевые слова

Выгорание, эмоции, профессия, деятельность, компания, психология, стресс, персонал.

Введение

С середины 90-х годов XX века эмоциональное выгорание стало предметом самостоятельного исследования в отечественной психологии, работами в этой области

занимались такие ученые, как В.В. Бойко, В.Е. Орёл, А.А. Рукавишников и Т.В. Форманюк [Карпов, 2016]. Российские исследователи использовали различные термины для обозначения этого явления: «эмоциональное сгорание» (Т.В. Форманюк), «эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко и др.), а также «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова) [Лизинский, 2013] и «профессиональное выгорание». Исследованию эмоционального выгорания посвящено множество работ как отечественных (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Орёл, Т.И. Ронгинская, А.А. Рукавишников, Т.В. Форманюк) [Акиндинова, 2018], так и зарубежных авторов (С. Джексон, К. Маслач, Х. Фройденберг, К. Чернисс и др.). В настоящее время выгорание включено в Международную классификацию болезней. (МКБ-10: Z73 – «Проблемы, связанные с трудностями организации нормального образа жизни») [Грабе, 2018].

Ранее считалось, что профессиональному выгоранию преимущественно подвержены представители «помогающих» профессий – врачи, учителя, психологи, социальные работники. [Левитов, 2017] Впоследствии термин стал использоваться учеными в более широком контексте и применяться к представителям различных профессиональных областей [Коротков, 2014]. Телекоммуникационная индустрия также характеризуется высокой интенсивностью работы, необходимостью постоянного взаимодействия с людьми, значительной нагрузкой на сотрудников [Дикая, 2012].

Несмотря на то, что эмоциональное выгорание является объектом многих научных исследований, многие аспекты данного феномена требуют дополнительного изучения [Маркова, 2016]. Учитывая уникальные особенности различных профессий, проявления эмоционального выгорания могут различаться в зависимости от специфики профессиональной деятельности [Колосова, 2022].

Нами было проведено эмпирическое исследование сотрудников различных телекоммуникационных компаний с использованием следующих методик:

- методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» Бойко В.В.;
- методика «Диагностика эмоционального выгорания МВИ» Маслач К., Джексона С. (в адаптации Водопьяновой Н.Е.);
- методика «Определение психического выгорания» Рукавишникова А.А.;
- методика «Шкала психологического стресса PSM-25» Лемура-Тесье-Филлиона (в адаптации Водопьяновой Н.Е.) [Киселева, 2016].

Основное содержание

Результаты исследования испытуемых по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» Бойко В.В. показали, что у 27% участников фаза эмоционального напряжения не сформирована, у 35% она находится в стадии формирования, и у 38% она уже сформировалась. Эти респонденты испытывают усталость, эмоциональное напряжение и негативные переживания, связанные с профессиональной деятельностью.

Фаза резистенции формируется у 38% обследуемых, у 30% она уже сформирована. Такие сотрудники проявляют отстранённость и безразличие, которые являются защитными реакциями на эмоциональное переутомление, вызванное их работой. У 32% респондентов эта фаза не сформирована.

Фаза истощения находится в стадии формирования у 34% испытуемых, а у 17% она уже сформирована. Эти сотрудники страдают от крайней степени эмоционального переутомления,

переходящего в чувство опустошенности, и склонны к развитию психосоматических заболеваний. У 49% сотрудников фаза истощения не сформирована.

В результате качественного анализа и диагностики симптомов установлено, что симптом «Переживание обстоятельств» (ПО) сформирован у 22% испытуемых, а у 41% он находится в стадии формирования. Это проявляется в их сосредоточенности на психотравмирующих факторах профессиональной деятельности, специфических для их работы или неустрашимых по различным причинам. У 37% данный симптом не сформирован.

Симптом «Неудовлетворённость собой» (НС) сформирован у 25% респондентов и у 43% находится в стадии формирования. У таких сотрудников вектор неудовлетворённости вследствие действия механизма эмоционального переноса направлен не только на аспекты профессиональной деятельности (заработная плата, коллектив, должность, профессия), но и на себя как профессионала. Не сформирован симптом у 32% исследуемых.

Сформированностью симптома «Загнанность в клетку» (ЗвК) отличаются 28% испытуемых, у 25% диагностирована стадия его формирования, что указывает на переживание ими чувства безысходности, интеллектуально-эмоционального тупика, вызванного продолжительным влиянием стресса и непродуктивными попытками внести какие-либо изменения в неудовлетворительные аспекты деятельности, приводящего к снижению интереса к работе и эмоциональному истощению. У 47% данный симптом не сформирован.

Также значительно выражены показатели по шкале «Тревога и депрессия» (Тид). Данный параметр проявляется у 26% респондентов, а у 38% испытуемых находится в стадии формирования. Это выражается в переживании ситуативной или личностной тревоги, депрессивных и невротических состояний, а также разочарования в себе и своей профессиональной деятельности. У 36% респондентов данный симптом не сформирован, что свидетельствует о большей устойчивости к стрессу и эмоциональному выгоранию. Однако, у большинства респондентов всё же наблюдаются признаки эмоционального и психологического дискомфорта, что указывает на необходимость специальных мероприятий для снижения уровня стресса. Важно отметить, что хроническая тревога и депрессия могут значительно снизить качество жизни и работоспособность. Следовательно, эффективное управление этими состояниями является ключевым аспектом поддержания психического здоровья работников.

Симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (НР) выражен у 13% испытуемых, а у 34% находится в стадии формирования. Эти люди склонны к неадекватному ограничению диапазона и интенсивности эмоций в профессиональном общении из-за значительного эмоционального истощения. У 53% респондентов этот симптом не сформирован.

Симптом «Эмоционально-нравственная дезориентация» (ЭД) сформирован у 16% исследуемых и находится в стадии формирования у 46%. Эти респонденты проявляют безразличие в профессиональном общении как с коллегами, так и с клиентами, так как их эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. У 38% испытуемых этот симптом не проявляется.

Симптом «Расширение сферы экономии эмоций» (РСЭ) наблюдается у 33% испытуемых, а у 42% он находится в стадии формирования. Его проявления затрагивают не только профессиональную деятельность, но и личные отношения, выражаясь в эмоциональной замкнутости и нежелании вступать в коммуникации. У 25% этот симптом отсутствует.

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей» (РПО) сформировался у 26% респондентов, а у 41% находится в стадии формирования. Это указывает на стремление

упростить рабочие задачи и коммуникации, сократить затрачиваемое на них время или время пребывания на работе, а также склонность к прокрастинации и избеганию эмоциональных затрат. У 33% этот симптом не наблюдается.

Симптом «Эмоциональный дефицит» (ЭД) выражен у 23% исследуемых и находится в стадии формирования у 41%. Это выражается в ощущении, что сотрудник не может полноценно реагировать на ситуации, требующие интеллектуальной, волевой и нравственной отдачи, при этом отрицательные эмоции преобладают над положительными. У 36% респондентов этот симптом не сформирован.

Симптом «Эмоциональная отстранённость» (ЭО) сформирован у 34% испытуемых, в стадии формирования симптом находится у 48%. У таких сотрудников профессиональная деятельность, в которую он включён, не вызывает эмоционального отклика, что выступает формой психологической защиты, выработанной воздействием специфических условий профессии. В общении с клиентами и коллегами они чаще всего не проявляют ни положительных, ни отрицательных эмоций. Не сформирован симптом у 18% исследуемых.

Сформированностью симптома «Личностная отстранённость» (ЛО) отличаются 31% испытуемых, у 42% диагностирована стадия его формирования, что приводит к утрате интереса к клиенту как к субъекту профессиональных отношений. Процесс общения тяготит сотрудника, проявляются циничность, пренебрежительность, а клиент воспринимается исключительно как объект манипуляций. У 27% данный симптом не сформирован.

Симптом «Психосоматические нарушения» (ПН) сформировался у 10% респондентов, а у 31% находится в стадии формирования, что проявляется в развитии психосоматических нарушений и заболеваний, ухудшении физического самочувствия, вызванных продолжительным пребыванием в состоянии стресса. Не сформирован симптом у 59% исследуемых.

Результаты испытуемых по методике «Диагностика эмоционального выгорания МВІ» Маслач К., Джексона С. (в адаптации Водопьяновой Н.Е.).

Что касается шкалы «Эмоциональное истощение» (ЭИ), высокий уровень имеют 31% испытуемых, находящихся в состоянии хронической усталости, эмоционального и психического истощения, пресыщенности работой и общением сформировавшихся в условиях профессиональной деятельности. Средний результат по шкале выявлен у 52% исследуемых, которые также подвержены воздействию стрессогенных факторов, но ресурсные затраты на их преодоление не приводят к эмоциональному истощению. Низкий уровень выраженности эмоционального истощения отмечен у 17% респондентов, умеющих справляться с профессиональным стрессом без особых эмоциональных затрат.

По шкале «Деперсонализация» (Д) высокий уровень выявлен у 21% респондентов, отражающийся на профессиональных отношениях в форме негативного, циничного, пренебрежительного отношения к коллегам и клиентам, а также профессиональным обязанностям. Средний уровень свойственен 44% испытуемых (31 человек), эмоциональная включенность которых зависит непосредственно от внешних обстоятельств. Низкий уровень отмечен у 35% исследуемых (24 человека), которые способны проявлять сопереживание и поддержку адекватно сложившимся обстоятельствам.

Результаты по шкале «Редукция профессиональных достижений» (РПД) показали, что 40% испытуемых (28 человек) имеют высокий уровень выраженности показателя. Они не видят перспектив карьерного развития, поскольку сомневаются в собственных профессиональных возможностях, обесценивают успехи и достижения. Средний уровень выявлен у 37%

респондентов (26 человек), их оценка своих профессиональных возможностей и достижений часто зависит от стороннего подтверждения или других внешних факторов. Низкий уровень характерен для 23% исследуемых (16 человек), имеющих адекватную самооценку, уверенность в собственной профессиональной компетентности.

Результаты испытуемых по методике «Определение психического выгорания» Рукавишниковой А.А. По шкале «Психоэмоциональное истощение» (ПИ) крайне высокий и высокий уровни диагностированы у 33% исследуемых, демонстрирующих симптомы эмоционального и физического переутомления, проявляющиеся в виде раздражительности, агрессивности, подавленности, ощущения физической усталости и снижения работоспособности. Средний уровень отмечен у 42% испытуемых, которым также свойственно испытывать психологический или физический дискомфорт, однако, эти состояния не носят хронического характера и обусловлены ситуативным воздействием стрессогенных факторов или обстоятельств. Низкий и крайне низкий уровни выявлены у 25% респондентов, характеризующихся устойчивым благоприятным эмоциональным состоянием.

Крайне высокий и высокий уровни по шкале «Личностное отдаление» (ЛО) выявлены у 41% испытуемых, отличающихся потребностью в сокращении социальных контактов, негативизме, раздражительности по отношению к другим субъектам профессиональной деятельности. Средний уровень диагностирован у 31% исследуемых, характеризующихся незначительными проявлениями дистанцирования от профессионального общения, не влияющими на продуктивность профессиональной деятельности. Низкий и крайне низкий уровни отмечены у 28% респондентов, сохраняющих эмоциональную включенность в профессиональную деятельность и профессиональные отношения.

Результаты по шкале «Снижение профессиональной мотивации» (СПМ) отразили, что крайне высокий и высокий уровни диагностированы у 41% исследуемых, что проявляется в снижении продуктивности деятельности, безразличием к её результатам, стремления к достижению профессиональных целей и потребности в самореализации, неуверенности в собственной компетентности. Средний уровень выявлен у 34% респондентов, которым, несмотря на демонстрируемую ими результативность деятельности, требуется большее количество волевых усилий для её выполнения и поддержания интереса к работе в целом. Низкий и крайне низкий уровни диагностированы у 32% испытуемых, активно участвующих в рабочем процессе, ориентированных на достижение не только собственных профессиональных целей, но и целей организации.

Что касается методики «Шкала психологического стресса PSM-25» Лемура-Тесье-Филлиона (в адаптации Водопьяновой Н.Е.), по ней были получены следующие данные. Высокий уровень стресса имеют 32% испытуемых, переживающих состояние дезадаптации, нервно-психической напряженности, которые оказывают непосредственное влияние не только на продуктивность их профессиональной деятельности, но и на общее состояние, в том числе физическое. Средним уровнем характеризуются 48%, что свидетельствует о том, что несмотря на то, что стрессогенные факторы вызывают ощущение психологического дискомфорта, присущие респондентам личностные особенности, навыки совладания со стрессом и другие факторы позволяют минимизировать их влияние на самочувствие испытуемых. Низкий уровень свойственен 20% сотрудников, что указывает на их благоприятное психоэмоциональное состояние, способность адаптироваться к условиям профессиональной деятельности и справляться со свойственными ей стрессогенными факторами.

Заключение

В ходе проведенного эмпирического исследования эмоционального выгорания сотрудников телекоммуникационной компании было установлено следующее.

Данные показали, что большинству исследуемых сотрудников телекоммуникационной компании свойственно эмоциональное выгорание, проявляющиеся в состоянии эмоционального истощения, снижении профессиональной мотивации и самооценки, ощущение безысходности, склонность к прокрастинации и сокращению социальных контактов, увеличению эмоциональной дистанции в профессиональном общении и многое другое.

Современные условия профессиональной деятельности сотрудников телекоммуникационных компаний способствуют возникновению различных стрессов, ввиду высокой информационной насыщенности и интенсивному темпу деятельности. Неопределенность деятельности, взаимодействие с различными людьми создают почву для развития эмоционального выгорания.

Библиография

1. Карпов А.В. Психологический анализ трудовой деятельности / А.В. Карпов. – Ярославль: ЯрГУ, 2016. – 76 с. – ISBN 978-5-16-001973-4
2. Лизинский В.М. Профессионально-личностное выгорание и способы повышения сохранности и способности качественно выполнять свои профессиональные и социальные обязанности / В. М. Лизинский. – Москва : Педагогический поиск, 2013. – 96 с. – ISBN 978-5-91569-036-2
3. Акиндинова И.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности: проявления и профилактика / И.А. Акиндинова, А.А. Баканова. – Санкт-Петербург: РГПУ им. А.И. Герцена, 2018. – 296 с. – ISBN 978-5-6040128-6-4
4. Грабе М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени: почему люди выгорают и что можно против этого предпринять. – СПб.: Речь, 2018. – 96 с. – ISBN: 5-9268-0689-5
5. Левитов Н.Д. О психических состояниях человека. – М.: Просвещение, 2017. – 344 с. – ISBN 5-272-00061-7
6. Управление процессами организации трудовой деятельности на предприятии / Под ред. Э.М.короткова, Г.П. Гагаринской. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2014. – 304 с. – ISBN 5-7964-0524-1
7. Психологические проблемы профессиональной деятельности / Под ред. А.Г. Дикой, А.Н. Занковского. – М.: Речь, 2012. – 186 с. – ISBN 5-02-013408- 2
8. Маркова А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М.: Проспект, 2016. – 312 с. – ISBN 5-87633-016-7
9. Колосова Т.А. Профилактика эмоционального выгорания: рабочая тетрадь. – 1-е издание – Санкт-Петербург: ИБИН, 2022 – 36 с. – ISBN 978-5-6048062-3-4
10. Методы организационной диагностики в управлении персоналом: учебно-методическое пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е. В. Киселева, М. Н. Крутцова, Л. Г. Приятелева, А. М. Рудко, Л. И. Скворцова, С. Г. Старцева ; под ред. Е. В. Киселевой. – Вологда : Вологодский филиал РАНХиГС, 2016. – 422 с. – ISBN 978-5-906850-20-1

Education of patriotism as a psychological factor

Elena A. Vinarchik

PhD in Psychology,
Associate Professor,
Vladimir State University,
600000, 87, Gorky str., Vladimir, Russian Federation;
e-mail: elena-vinarchik@mail.ru

Abstract

The competitiveness of an organization in the market is determined by many complexes of various factors. Personnel are the most important factor ensuring the effective operation of the organization. The realization of the potential opportunities of any company depends on the knowledge, skills, competencies, level of qualifications, motivation, abilities, and most importantly - the psychological state of both management and personnel. When studying the psychological state of employees of organizations, special attention is paid to the study of emotional burnout, which is a reaction to prolonged exposure to stress factors. Recently, Russian and foreign scientists are increasingly talking not about emotional, but about professional burnout. Professional burnout, or emotional burnout in professional activities, is a syndrome that develops against the background of chronic stress and leads to the depletion of the emotional, energetic and personal resources of a person involved in professional activities.

For citation

Vinarchik E.A. (2024) Emotsional'noe vygoranie sotrudnikov telekommunikatsi-onnykh kompanii [Education of patriotism as a psychological factor] *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 13 (5A), pp. 146-152.

Keywords

Burnout, emotions, profession, activity, company, psychology, stress, personnel.

References

1. Karpov A.V. Psychological analysis of labor activity / A.V. Kar-pov. – Yaroslavl: YarGU, 2016. – 76 p. – ISBN 978-5-16-001973-4
2. Lizinsky V.M. Professional and personal burnout and ways to improve the safety and ability to perform their professional and social duties efficiently / V. M. Lizinsky. – Moscow: Pedagogical search, 2013. – 96 p. – ISBN 978-5-91569-036-2
3. Akindinova I.A. Emotional burnout in professional activity: manifestations and prevention / I.A. Akindinova, A.A. Bakanova. – St. Petersburg: A.I. Herzen State Pedagogical University, 2018. – 296 p. – ISBN 978-5-6040128-6-4
4. Grabe M. Burnout syndrome is a disease of our time: why people burn out and what can be done against it. – St. Petersburg: Speech, 2018. – 96 p. – ISBN: 5-9268-0689-5
5. Levitov N.D. On human mental states. – M.: Prosveshchenie, 2017. – 344 p. – ISBN 5-272-00061-7
6. Managing the processes of organizing labor activity in an enterprise / Edited by E.M.korotkov, G.P. Gagarinskaya. – Samara: Samara State Technical University. Univ., 2014. – 304 p. – ISBN 5-7964-0524-1
7. Psychological problems of professional activity / Edited by A.G. Dikaya, A.N. Zankovsky. – M.: Speech, 2012. – 186 p. – ISBN 5-02-013408- 2
8. Markova A.K. Psychology of professionalism / A.K. Markova. – M.: Pro-spect, 2016. – 312 p. – ISBN 5-87633-016-7
9. Kolosova T.A. Prevention of emotional burnout: a working meeting. – 1st edition – St. Petersburg: IBIN, 2022 – 36 p. – ISBN 978-5-6048062-3-4
10. Methods of organizational diagnostics in personnel management: an educational and methodological guide for students. higher. studies. institutions / E. V. Kiseleva, M. N. Kruttsova, L. G. Buddy, A.M. Rudko, L. I. Skvortsova, S. G. Startseva; edited by E. V. Kiseleva. Vologda: Vologda branch of RANEPa, 2016. – 422 p. – ISBN 978-5-906850-20-1