

АНДРОНОВА Н. В., ПРЯХИНА И. Д.

**ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ
В ОБЛАСТИ ПОЛИГРАФИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Аннотация. В статье описываются результаты эмпирического исследования, в ходе которого изучались особенности профессионального выгорания специалистов в области полиграфической деятельности. В частности, приводятся данные корреляционного анализа о характере связи между степенью выраженности эмоционального выгорания и уровнем развития самоактуализации.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, синдром эмоционального выгорания, стадии эмоционального выгорания, самоактуализация личности.

ANDRONOVA N. V., PRYAKHINA I. D.

**PECULIARITIES OF PROFESSIONAL BURNOUT
IN SPECIALISTS OF PRINTING COMPANIES**

Abstract. The article describes the results of an empirical study of professional burnout features in specialists of printing companies. In particular, the data of correlation analysis on the nature of the relationship between the severity of emotional burnout and the level of development of self-actualization are presented.

Keywords. Professional burnout, emotional burnout syndrome, stages of emotional burnout, personality self-actualization.

Понятие «профессиональное выгорание» не так давно вошло в научный обиход и стало предметом изучения психологических исследований. В литературе на данный момент нет однозначного толкования соответствующего феномена и общепринятого его терминологического обозначения. В качестве синонима профессионального выгорания употребляют словосочетания «психическое выгорание» и «эмоциональное выгорание».

Согласно обобщённому определению, которое дают понятию «выгорание» К. В. Козлова, О. И. Муравьёва и Г. С. Корытова, интересующее нас явление представляет собой многомерный конструкт, интегрированный в систему организации личности и выполняющий защитную функцию. Профессиональное выгорание характеризуется рядом психологических особенностей: отрицательные внутренние переживания, дезадаптивное поведение и деформация личности работника. Оно может возникать у людей, не имеющих психических патологий, под влиянием различных психотравмирующих факторов, связанных с профессиональной деятельностью и сферой межличностных отношений человека, и

негативно воздействовать на функционирование всех структурных компонентов личности, затрагивая наряду с работой и личную жизнь [2].

В силу важности для науки и практики получения новых знаний о феномене профессионального выгорания нами было осуществлено эмпирическое исследование, направленное на изучение особенностей профессионального выгорания специалистов в области полиграфической деятельности. В качестве испытуемых выступали 30 специалистов ООО «Полиграф Мастер» (г. Москва) в возрасте от 22 до 56 лет, из них 14 мужчин и 16 женщин. Выборку составляли 20 операторов машин и 10 сборщиков. Диапазон общего стажа работы в профессии испытуемых – от 1 года до 20 лет.

Описание результатов исследования начнём с данных, полученных при измерении уровня эмоционального выгорания специалистов полиграфической деятельности по методике В. В. Бойко [1]. В ходе анализа индивидуальных количественных показателей испытуемые были распределены по трём группам в зависимости от степени выраженности синдрома эмоционального выгорания. Первую группу составили респонденты, у которых не сформировалась ни одна из фаз эмоционального выгорания, в неё вошли чуть более четверти экспериментальной выборки (8 человек, или 26,7 %). Вторая группа представлена респондентами, у которых как минимум одна из фаз «выгорания» находится в стадии формирования, в ней оказалось около половины испытуемых (14 человек, или 46,7 %). Можно сказать, что эта категория обследованных специалистов находится в «зоне риска» и ей необходима профилактика возникновения профессионального выгорания. Третью группу, равную по численности первой, образовали испытуемые, у которых сформировалась как минимум одна из фаз эмоционального выгорания (8 человек, или 26,7 %). В отношении этих работников уже должна быть организована психологическая помощь с целью предотвратить развитие профессионального выгорания.

Исходя из полученных данных, мы можем сделать вывод о том, что проблема профессионального выгорания для специалистов в области полиграфической деятельности является актуальной. Почти три четверти выборки (22 человека, или 73,3 %) имеют те или иные симптомы эмоционального выгорания.

Для более глубокого анализа особенностей процесса профессионального выгорания в экспериментальной выборке мы соотнесли полученные числовые показатели с рядом социально-демографических параметров испытуемых (возраст, пол, уровень образования, стаж работы и должность). Полученные результаты можно видеть в таблице 1.

**Социально-демографические характеристики респондентов
с разной степенью эмоционального выгорания**

Социально-демографические характеристики	Степень выраженности синдрома эмоционального выгорания					
	Отсутствие «выгорания»		«Выгорание» в стадии формирования		Сложившийся синдром «выгорания»	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Возраст						
От 22 до 40 лет	6	75	6	42,9	4	50
От 41 до 56 лет	2	25	8	57,1	4	50
Пол						
Мужской	4	50	7	50	3	37,5
Женский	4	50	7	50	5	62,5
Образование						
Среднее общее	0	0	2	14,3	0	0
Среднее профессиональное	3	37,5	7	50	2	25
Неоконченное высшее	3	37,5	3	21,4	2	25
Высшее	2	25	2	14,3	4	50
Стаж работы						
От 1 до 5 лет	4	50	4	28,6	2	25
От 6 до 10 лет	2	25	8	57,1	2	25
От 11 до 20 лет	2	25	2	14,3	4	50
Должность						
Оператор машин	6	75	10	71,4	4	50
Сборщик	2	25	4	28,6	4	50

Исходя из данных этой таблицы, можно предположить, что возраст работника не оказывает большого влияния на его профессиональное выгорание. Так, несмотря на то, что более молодых респондентов в первой группе (отсутствие «выгорания») в 3 раза больше, чем испытуемых в возрасте от 41 до 56 лет (6 и 2 человека, или 75 % и 25 % соответственно), во второй группе («выгорание» в стадии формирования) доля испытуемых в возрасте от 22 до 40 лет (6 из 14 человек, или 42,9 %) лишь немного меньше части работников старше 40 лет (8 из 14 человек, или 57,1 %) (разница составляет 2 человека, или 14,2 %). При этом в третьей группе (сложившийся синдром «выгорания») представительство обеих выделенных нами возрастных категорий одинаково (по 4 человека, или по 50 %).

По полученным эмпирическим данным, фактор пола в развитии профессионального выгорания обследованных работников также выражен незначительно. При сравнении показателей хорошо видно, что только в третьей группе (сформировавшаяся фаза синдрома) количество испытуемых – женщин (5 из 8 человек, или 62,5 %) почти в полтора раза

превышает долю испытуемых – мужчин (3 из 8 человек, или 37,5 %). Тогда как в первой и второй группах мужчин и женщин поровну.

По параметру «образование» в выборке испытуемых было выделено 4 категории. С общим средним образованием было всего 2 человека, и оба они оказались во второй группе («выгорание» в стадии формирования). Самая многочисленная категория состояла из работников со средним профессиональным образованием (12 человек). Большая их часть (7 человек) составила половину второй группы, а 2 представителя этой категории были отнесены к третьей группе (сложившийся синдром «выгорания»), наряду с коллегами, имеющими неоконченное высшее образование (их также 2 человека из 8, или 25 %), и уже закончившими вуз (4 человека, или 50 %). Осмысливая изложенные выше факты, можно предположить, что работники с высшим образованием не вполне удовлетворены условиями, организацией труда, не видят перспектив для своего профессионального развития.

Социально-демографическая характеристика «стаж работы» применительно к нашей выборке испытуемых состояла из трёх аспектов. Следует заметить, что даже начинающие специалисты (со стажем работы от 1 до 5 лет) имели показатели как формирующегося (4 из 14 человек второй группы, или 28,6 %), так и уже сформировавшегося синдрома выгорания (2 из 8 человек третьей группы, или 25 %). Испытуемые, осуществляющие профессиональную деятельность в течение 6–10 лет, преимущественно были отнесены ко второй группе (8 из 14 человек, или 57,1 %), а половина опытных работников (со стажем от 11 до 20 лет) попала в третью группу (4 из 8 человек, или 50 %), что указывает на тенденцию повышения степени выраженности эмоционального выгорания в зависимости от стажа.

Из таблицы 1 видно, что проявления профессионального выгорания достаточно заметны у испытуемых, работающих в должности сборщика. Так, несмотря на то, что доли представителей разных должностей в третьей группе сходны (по 4 человека, или по 50 %), среди операторов машин в три раза больше респондентов с ещё не сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания (75 % по сравнению с 25 % у сборщиков). У большинства респондентов – операторов фаза напряжения и фаза истощения не сформировались (90 % и 75 % соответственно). В то же время у одного работника этой профессиональной группы (5 %) фаза напряжения находится в стадии формирования, и у стольких же уже сформирована фаза истощения. При этом фаза истощения формируется у пятой части испытуемых – операторов (4 человека, или 20 %). У половины респондентов, работающих в должности оператора, фаза резистенции находится в стадии формирования, тогда как почти у трети (6 человек, или 30 %) она ещё не сформировалась, а у 20 % – уже сформирована. Что касается респондентов – сборщиков, то среди них опять же фазы

напряжения и истощения не сформированы у большей части (60 % и 70 % соответственно). Были выявлены одинаковые по численности категории сборщиков (по 2 человека, или по 20 %), находящихся на стадии формирования фазы напряжения, и с уже сформировавшейся этой фазой. Фаза истощения находится в стадии формирования у трети сборщиков (3 человека из 10, или 30 %), тогда как сформировавшаяся стадия истощения среди респондентов с такой должностью нами не была выявлена. Фаза резистенции не сформировалась у 20 % испытуемых – сборщиков, находится в стадии формирования у 40 % и у стольких же уже сформирована.

Обратив внимание на различия в количественных показателях фазы напряжения и фазы резистенции у сборщиков и операторов машин, мы сделали предположение об их статистической значимости и с помощью t-критерия Стьюдента сравнили показатели отдельных симптомов эмоционального выгорания работников (см. таблицу 2).

Таблица 2

Результаты сравнения выраженности симптомов и фаз эмоционального выгорания работников, занимающих разные должности

Симптомы и фазы эмоционального выгорания	Средние значения показателей степени выраженности		Значение t-критерия Стьюдента
	Операторы	Сборщики	
Переживание психотравмирующих обстоятельств	4	7	1,2
Неудовлетворенность собой	7,8	11,6	1,4
«Загнанность в клетку»	3,5	7,4	1,4
Тревога и депрессия	2,25	6,5	2,5*
Фаза напряжения	17,55	32,5	2,1*
Неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование	11,05	12,4	0,5
Эмоционально-нравственная дезориентация	12,95	12,6	0,2
Расширение сферы экономии эмоций	6,4	10,4	1,8
Редукция профессиональных обязанностей	12,3	15	1
Фаза резистенции	42,7	50,4	1,2
Эмоциональный дефицит	11,55	12,7	0,6
Эмоциональная отстранённость	12,05	9	1,3
Личностная отстранённость (деперсонализация)	3,15	1,8	0,8
Психосоматические и психовегетативные нарушения	2,6	4	0,7
Фаза истощения	29,35	27,5	0,3
Сумма показателей всех 12 симптомов	89,6	110,4	1,2

Примечание: *2,05 ($p \geq 0,05$); **2,76 ($p \geq 0,01$)

Выполненный анализ даёт возможность говорить, что более выраженными симптомами эмоционального выгорания у сборщиков являются: переживание

психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия, неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей, эмоциональный дефицит, психосоматические и психовегетативные нарушения. В свою очередь, операторы машин имеют более высокие показатели по таким симптомам, как эмоционально-нравственная дезориентация, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость. С помощью t-критерия Стьюдента для независимых выборок между группами респондентов, отличающимися по должности, обнаружены статистически достоверные различия в выраженности симптома тревоги и депрессии ($p \geq 0,05$). Заметим, что он входит в комплекс симптомов, характеризующих фазу напряжения, и различия в степени её развития также являются достоверными на том же уровне значимости.

На следующем этапе исследования нами применялся самоактуализационный тест Э. Шострома (в адаптации Ю. Е. Алёшиной, Л. Я. Гозмана, М. В. Загики, М. В. Кроза) [3]. С учётом полученных результатов был проведён сравнительный анализ двух категорий респондентов: с несформированным синдромом эмоционального выгорания и с уже сформировавшимся соответствующим синдромом. Результаты сравнительного анализа представлены в таблице 3.

Таблица 3

**Результаты сравнения показателей по шкалам самоактуализации специалистов
с разным уровнем эмоционального выгорания**

Шкалы самоактуализации	Средние значения показателей		Значение t-критерия Стьюдента
	Группа испытуемых с отсутствием эмоционального выгорания	Группа испытуемых с уже сформированным синдромом эмоционального выгорания	
Ориентация во времени	9,75	8,1	1,4
Поддержка	46,9	45,9	0,165
Ценностная ориентация	12,4	10,6	1,4
Гибкость поведения	12,1	12,5	-0,159
Сензитивность	8	5,9	2,7*
Спонтанность	8,4	7	1,062
Самоуважение	10,5	7,75	2,5*
Самопринятие	10,4	10,5	-0,064
Представление о природе человека	5,1	6,1	-1,002
Синергия	3,4	3,6	-0,384
Принятие агрессии	8	7,5	0,447
Контактность	8,6	9,3	-0,361
Познавательные потребности	7,1	4,5	3,2**
Креативность	6,4	6,1	0,248

Сумма всех шкал	157	145,5	0,7
-----------------	-----	-------	-----

Примечание: *2,14 ($p \geq 0,05$); **2,98 ($p \geq 0,01$)

Согласно данным этой таблицы, средние показатели испытуемых из первой сравниваемой категории превышают средние показатели обследованных специалистов из другой группы по ряду шкал самоактуализации: ориентация во времени, поддержка, ценностная ориентация, сензитивность, спонтанность, самоуважение, принятие агрессии, познавательные потребности, креативность. Представители второй категории продемонстрировали более высокие показатели по таким шкалам, как гибкость поведения, самопринятие, представление о природе человека, синергия, контактность. Подобные результаты можно объяснить действиями защитных механизмов (например, в случае с самопринятием и представлением о природе человека), а также повышенной активностью адаптационных и приспособительных механизмов, позволяющих справиться со стрессовой ситуацией (гибкость поведения, контактность, синергия). С помощью t-критерия Стьюдента для независимых выборок были обнаружены статистически достоверные различия между обозначенными группами респондентов по шкалам «сензитивность» и «самоуважение» ($p \geq 0,05$), а также по шкале «познавательные потребности» ($p \geq 0,01$). Подчеркнём, что показатели по этим шкалам у специалистов с синдромом эмоционального выгорания значительно ниже, чем у работников с отсутствием данного синдрома, тогда как высокие значения по соответствующим шкалам можно рассматривать в качестве определённого профилактического барьера для возникновения профессионального выгорания у сотрудников типографии.

Проведенный корреляционный анализ данных выявил наличие статистически значимых взаимосвязей ряда компонентов самоактуализации обследованных работников типографии с фазами эмоционального выгорания у них. В частности, статистически значимые отрицательные взаимосвязи установлены между фазой напряжения и такими компонентами самоактуализации, как ценностная ориентация ($r = -0,447$, $p \leq 0,05$), спонтанность ($r = -0,375$, $p \leq 0,05$), самоуважение ($r = -0,485$, $p \leq 0,01$). Выявленные связи умеренные. Указанные выше характеристики самоактуализации обуславливают позитивное принятие себя, самооценку, естественность в поведении и эмоциях. Высокий уровень развития этих психологических качеств позволяет избежать ощущения тревожности и излишнего напряжения. Чем лучше у работников будут развиты ценностная ориентация и самоуважение, тем меньше вероятность формирования у них синдрома профессионального выгорания. Показатели фазы резистенции отрицательно коррелируют со значениями по

шкалам «сензитивность» ($r = -0,397, p \leq 0,05$) и «познавательные потребности» ($r = -0,433, p \leq 0,05$), положительно – со шкалой «представление о природе человека» ($r = 0,362, p \leq 0,05$). Фаза резистенции – вторая ступень развития синдрома эмоционального выгорания, и результаты анализа показывают, что ослабление проявлений этой стадии связано с повышением внимательности к своим потребностям, поддержанием познавательной мотивации, интереса к своим профессиональным функциям. Положительную корреляцию фазы резистенции со шкалой «представления о природе человека» можно объяснить преобладанием в профессиональной деятельности испытуемых отношений «человек-техника». Рост уровня эмоционального выгорания на работе может происходить у людей с повышенной восприимчивостью характера межличностных отношений, например, в семье. Выраженность фазы истощения имеет тесную отрицательную корреляционную связь с показателем самоуважения ($r = -0,548, p \leq 0,01$). Люди, способные ценить свои достоинства, чаще довольны результатами своего труда, а к неудачам относятся более конструктивно.

Интерпретируя результаты проведенного корреляционного анализа, можно говорить о том, что с повышением выраженности той или иной фазы эмоционального выгорания происходит ухудшение в развитии определённых сфер самоактуализации и, наоборот, недостаточное развитие ряда компонентов самоактуализации способно привести к развитию профессионального выгорания специалистов в области полиграфической деятельности. Также можно предположить, что высокий уровень личностного потенциала работника, его самоактуализация являются своеобразным защитным барьером для возникновения эмоционального выгорания. Особенно значимым фактором выступает уровень самоуважения. Полученные данные также позволяют сделать вывод о том, что развитие эмоционального выгорания работника затрагивает различные параметры личности: ценности, чувства, самовосприятие, концепцию человека, отношение к познанию. Подобный характер распространения синдрома требует комплексного подхода к его профилактике.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бойко В. В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер, 2004.– 474 с.
2. Козлова К. В., Муравьева О. И., Корытова Г. С. Понятие «выгорание» в психологии: анализ и обобщение подходов // Научно-педагогическое обозрение. Pedagogical Review. – 2019. – № 1 (23). – С. 18–27.
3. Козлов В. В., Мазилев В. А., Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института психотерапии и клинической психологии, 2018. – 720 с.