



**Эмоциональный отклик как личностная детерминанта профессионального утомления
сотрудников транспортно-логистических организаций**


Светлана Станиславовна Бетанова

кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии
Московский финансово-промышленный университет Синергия
Москва, Россия
SBetanova@synergy.ru
 0000-0000-0000-0000


Марина Борисовна Позина

кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии
Московский финансово-промышленный университет Синергия
Москва, Россия
MPozina@synergy.ru
 0000-0000-0000-0000

Елена Владимировна Семакова

кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии
Московский финансово-промышленный университет Синергия
Москва, Россия
ESemakova@synergy.ru
 0000-0000-0000-0000


Вячеслав Николаевич Сигунов

старший преподаватель кафедры психологии
Московский финансово-промышленный университет Синергия
Москва, Россия
VSigunov@synergy.ru
 0000-0000-0000-0000

Поступила в редакцию 17.07.2023

Принята 09.08.2023

Опубликована 15.09.2023

 10.25726/y5166-4083-2241-a

Аннотация

Статья посвящена поиску путей выявления личностных детерминант профессионального утомления субъектов труда в сфере управленческого труда: транспортно-логистических компаний, в которых трудятся менеджеры по продажам услуг. У таких сотрудников выявляется выгорание, профессиональное утомление, стресс, поскольку они обязаны взаимодействовать с человеческими ресурсами, что вызывает у сотрудников эмоциональное истощение, перевозбуждение, конфликтные ситуации. Данная ситуация обуславливает задачи психокоррекционного воздействия и проведения восстанавливающего психологического воздействия. Профессиональное утомление на сегодня очень актуальная проблема, она всегда вызывала интерес у реабилитологов, психологов, потому что, эта проблема могла коснуться каждого. Больше всего склонны к нему люди, работающие в сфере социальных и коммуникативных профессий (медицинские работники, педагоги, социальные работники, психологи, юристы, полицейские и др.). у человека возникает внутри некая опустошенность, из-за постоянного контакта с другими людьми, которые испытывают негативные эмоции и «выбрасывают» на

окружающих людей. Одно время такое состояние приравнивалось к эмоциональному выгоранию, впрочем, не имея общего, поскольку относится к сфере труда. Очень низкий уровень эмоциональной реакции был выявлен у 8% (4 человека) сотрудников транспортно-логистической компании.

Ключевые слова

профессиональное утомление, психокоррекционная работа, эмоциональное истощение, выгорание, менеджеры, клиенты, транспортно-логистическая компания.

Введение

Следует отметить, что в начале семидесятых годов прошлого века термин утомление не существовал, был термин «выгорание», что неофициально относился к побочным эффектам употребления наркотиков, таким как снижение умственных способностей у людей, которые круглосуточно веселятся на вечеринках, но американский психолог немецкого происхождения Герберт Фрейденберг был первым, кто признал проблему выгорания, не связывая ее с наркотиками. (Бетанова, 2019) В 1974 году Фрейденберг работал в нью-йоркской клинике для наркоманов и бездомных, но объектами его исследования были больничные добровольцы. Сначала им нравилась их работа, но затем они стали подозрительными, подавленными и неспособными уделять пациентам необходимое внимание.

Фрейденберг определил это новое тревожное расстройство как состояние истощения, вызванное длительным переутомлением, и назвала его "выгоранием". Этот термин быстро завоевал популярность. В настоящее время выгорание приобрело глобальное значение и стало очень распространенным. Хотя трудно найти точные статистические данные о распространенности этого расстройства, только в Великобритании в 2018 году 595 000 человек страдали от стресса, связанного с работой. (Актуальные проблемы, 2011) Это проблема многих спортсменов, блогеров и предпринимателей, а также людей много и длительно работающих.

Материалы и методы исследования

О растущей значимости этого явления в настоящее время свидетельствует нарушение проблемы выгорания на Всемирном экономическом форуме в Давосе в 2011 г.; увеличение количества медицинских учреждений, монастырей для «выгоревших» специалистов (Health Retreat Parkhotel Igls (Австрия), медицинские центры «Bad Ragaz-Luxurious Clinic and Resort», «Reha Clinic», частные клиники «Hohenegg», «Майринген», «Wyss AG»; «Paracelsus Clinica al Ronc» (Швейцария); «Health Resort Enterprise inc.» (Польша) и др.); распространение международными организациями здравоохранения и другими институтами (ВОЗ, АПА и др.) специализированной литературы о выгорании, пути его предупреждения и преодоления; сбор статистических данных о количестве «выгоревших» специалистов в разных странах.

Так, по данным Н. Е. Водопьяновой и А. Е. Старченковой (2008), Р. Голембиевского и Р. Ф. Мюнценрайдера их количество в США достигает 36-44%, в России – 51-57 %. В конце прошлого месяца ВОЗ внесла выгорание в Международную классификацию болезней, где это состояние описано как «синдром, который возникает вследствие хронического стресса на рабочем месте, который вовремя не преодолели». Данное состояние мы склонны рассматривать как профессиональное утомление. (Бетанова, 2017)

По выводам В.А. Бодрова, профессиональное утомление субъекта труда приводит к раздражительности, снижению интереса сотрудника к работе, эмоциональной и мотивационной неустойчивости, неуверенности и к другим явлениям. Высока вероятность создания условий для появления неврозов, психосоматических последствий, у многих возникает изменение личности в виде эпизодической конфликтности, вялости, повышенной эмоциональной лабильности (Бодров, 2006). Стадия выраженного переутомления характеризуется устойчивостью, проявляется в виде интравертности, замкнутости, агрессивности, тревожности, депрессивности, сужением круга объективно значимых мотивов. Утомление считают результатом деятельности информационно-энергетических

свойств во время физической или умственной работы, однако более значимая роль принадлежит особенностям взаимодействия между личностными качествами субъекта труда и окружающими его явлениями, людьми (Позина, 2018). Прежде всего, речь идет об индивидуальных резервах организма – а именно, о психических возможностях, о мотивационно-волевом, эмоциональном, когнитивном потенциале субъектов труда. Другими словами, можно сделать вывод об условиях возникновения и характере проявления утомления или даже переутомления: особенность этих процессов у одних сотрудников не обязательно проявляется в точности так же у других (Бетанова, 2021).

Результаты и обсуждение

Проведя анализ психологической литературы по проблеме профессионального утомления, можем сделать основные выводы:

1) Современные исследования не дают окончательной трактовки и какого-либо одного определения понятия данного феномена. С одной стороны, авторы едины в том, что профессиональное утомление представляет собой профессиональную деформацию. С другой стороны, объясняют его как механизм психологической защиты сотрудника от окружающих его на работе проблем (Стресс, выгорание, 2011).

2) Вместе с тем, авторы с уверенностью утверждают, что утомление в профессиональной сфере развивается под действием продолжительного во времени производственного стресса у работника.

3) Еще один признак, о котором также можно говорить с высокой долей вероятности, это то, что профессиональное утомление во многом присуще профессиям управленческой сферы, где постоянно и плотно происходит общение менеджера с клиентами (Pozina, 2018).

4) Авторами, изучающими профессиональное утомление, выделяются факторы, которые оказывают влияние на развитие и возникновение данного феномена. Во-первых, это условия профессиональной деятельности, а во-вторых, особенности личностного и индивидуального плана самих работников.

Исследование было проведено на базе транспортно-логистической организации.

Характеристика выборки. Всего было обследовано 50 сотрудников из 2-х транспортно-логистических организаций. В исследовании принимали участие женщины (20 человек), мужчины (30 человек). Возраст испытуемых 25-37 лет.

В исследовании применялась методика «Шкала эмоционального отклика» - А. Меграбян, Н. Эпштейн.

Проанализируем результаты констатирующего этапа исследования.

В ходе использования методики «Шкала эмоционального отклика» (авт. А. Меграбян и Н. Эпштейн) получены данные, представленные на рис. 1

Этот рисунок наглядно показывает, что уровень проявления эмоционального отклика находится на нормальном уровне. Очень высокий уровень эмоциональной реакции был выявлен у 16% (8 человек). Высокий уровень эмоционального отклика выявили 20% (10 человек) сотрудников транспортно-логистической компании.

Эти сотрудники реагируют на эмоциональные раздражители, изменяя проводимость кожи и повышая частоту сердечных сокращений; более подвержены проявлению эмоций, больше плачут; в детстве имели родителей, которые проводили с ними много времени; сильно выражают свои чувства и говорят о них; проявляют альтруизм в реальной жизни и склонны активно помогать другим; проявляют дружелюбие (поддерживают и укрепляют дружеские отношения); менее агрессивны; ценят положительные социальные качества и считают их важными; имеют более нравственные суждения.

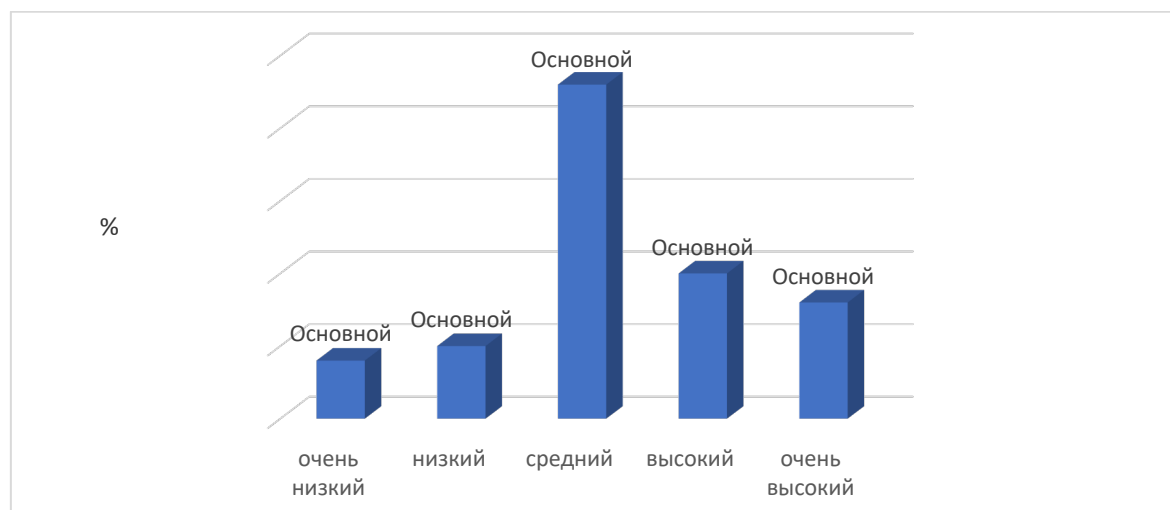


Рис. 1. Результаты определения эмоционального отклика

Нормальный уровень эмоциональной реакции определяли 46% (23 человек) сотрудников транспортно-логистической компании. Такие поставщики логистических услуг судят других по их действиям в межличностных отношениях, а не по их личным впечатлениям. Они обычно хорошо контролируют свои эмоциональные проявления, но в то же время зачастую трудно предсказать развитие отношений между людьми. (Сигунов, 2019)

Исследование показало, что 10% (5) сотрудников транспортно-логистической компании имеют низкую эмоциональную отзывчивость. Эти сотрудники испытывают трудности в межличностных отношениях, чувствуют себя некомфортно в больших компаниях, не понимают эмоциональных проявлений и поведения и часто не могут найти молчаливое взаимопонимание с другими.

Они гораздо более эффективны в индивидуальной работе, чем в групповой, склонны принимать рациональные решения и ценят деловые качества и ясность ума других людей больше, чем их чувствительность и отзывчивость (Сигунов, 2015).

Заключение

Таким образом, на этапе установления с использованием этой методики мы получили следующие результаты: уровень проявления эмоциональной реакции у большинства сотрудников транспортно-логистической компании находится на нормальном уровне (23 человека), низкий уровень преобладает у 5 человек и составляет 10%. Очень низкий уровень эмоциональной реакции у 4 человек. А высокие и самые высокие показатели есть только у 18 человек, что составляет 36%.

Нами обнаружено, что чем выше уровень эмоционального отклика, тем более вероятность эмоционального истощения, деперсонализации и обесценивания собственных достижений, тем ниже специалисты оценивают состояние климата в коллективе, тем менее удовлетворены отношениями с руководством и коллегами, тем ниже склонность личности к противостоянию стрессам и поиску конструктивного решения проблем (Semakova, 2017).

Результаты исследования позволили предопределять возникновение профессионального утомления на основе понимания удовлетворенности личностным смыслом общения сотрудников, непосредственно взаимодействующих с коллективом в процессе работы, и конечными результатами своего труда и профессионализма, не допустить необоснованного истощения ресурсов личности.

Список литературы

1. Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики: сборник научных трудов. Под редакцией Бодрова В.А., Журавлева А.Л. Москва. Издательство "Институт психологии РАН", 2011. 624 с.

2. Бетанова С.С. Детерминанты профессиональной готовности психолога к работе с детьми-инвалидами: специальность 19.00.03 "Психология труда, инженерная психология, эргономика": автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук. Москва, 2017. 22 с.
3. Бессонова Ю.В., Бодров В.А., Ветрова И.И. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте. Москва: Институт психологии РАН, 2011. 512 с.
4. Бетанова С.С. Психологические аспекты сопровождения трудовой деятельности специалистов со слабо выраженными профессионально ценными свойствами // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2021. Т. 10. № 1-1. С. 227-234. DOI 10.34670/AR.2021.47.31.030.
5. Бетанова С.С. Психологические технологии сопровождения семьи ребёнка с особыми образовательными потребностями // Актуальные вопросы проектирования психолого-педагогических технологий с детьми и подростками с особыми образовательными потребностями: Сборник статей по итогам научно-практической конференции с международным участием. Мытищи: Общество с ограниченной ответственностью "Издательство Прометей", 2019. С. 7-12.
6. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. Москва: Издательство "Пер Сэ", 2006. 528 с.
7. Позина М.Б. Метод системной диагностики организационных ценностей // Прикладная психология: основные проблемы, перспективы и новые направления: Учебное пособие. Под редакцией Каяшевой О.И., Позиной М.Б. Санкт-Петербург: ООО "НИЦ АРТ", 2018. С. 5-12.
8. Семакова Е.В. Психовегетативный синдром при легкой закрытой черепно-мозговой травме и его коррекция: специальность 14.00.13: диссертация на соискание ученой степени кандидата медицинских наук. Санкт-Петербург, 2002. 170 с.
9. Сигунов В.Н. Воспитательное пространство территориального образовательного комплекса: возможности и перспективы // Народное образование. 2015. № 10 (1453). С. 31-34.
10. Сигунов В.Н. Некоторые аспекты культурной, информационной и воспитательно-образовательной среды в контексте стимулирования позитивной социализации детей и подростков, профилактики рисков их девиантного поведения // Профилактика зависимостей. 2019. № 4 (20). С. 102-107.
11. Pozina M.B. Contemporary strategies of managing the process of learning // Astra Salvensis. 2018. Vol. 6. P. 691-700.
12. Semakova E.V., Mashkova I. Yu. Neuropsychological approach to the organization of assistance to family, which raising child with autism disorders // Вопросы психического здоровья детей и подростков. 2017. Vol. 17, No. S2. P. 217-218.

Emotional response as a personal determinant of professional fatigue of employees of transport and logistics organizations


Svetlana S. Betanova

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Psychology

Moscow Financial and Industrial University Synergy

Moscow, Russia

SBetanova@synergy.ru


 0000-0000-0000-0000

Marina B. Pozina

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Psychology
Moscow Financial and Industrial University Synergy

Moscow, Russia

MPozina@synergy.ru

 0000-0000-0000-0000


Elena V. Simakova

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Psychology

Moscow Financial and Industrial University Synergy

Moscow, Russia

ESemakova@synergy.ru

 0000-0000-0000-0000


Vyacheslav N. Sigunov

Senior lecturer of the Department of Psychology

Moscow Financial and Industrial University Synergy

Moscow, Russia


VSigunov@synergy.ru

 0000-0000-0000-0000

Received 17.07.2023

Accepted 09.08.2023

Published 15.09.2023

 10.25726/y5166-4083-2241-a

Abstract

The article is devoted to the search for ways to identify personal determinants of professional fatigue of subjects of labor in the field of managerial work: transport and logistics companies that employ service sales managers. Burnout, professional fatigue, stress are revealed in such employees, since they are obliged to interact with human resources, which causes emotional exhaustion, overexcitation, and conflict situations in employees. This situation determines the tasks of psycho-corrective influence and carrying out a restoring psychological influence. Occupational fatigue is a very urgent problem today, it has always aroused interest among rehabilitation specialists, psychologists, because this problem could affect everyone. Most of all, people working in the field of social and communicative professions (medical workers, teachers, social workers, psychologists, lawyers, policemen, etc.) are inclined to it. a person has a certain emptiness inside, due to constant contact with other people who experience negative emotions and “throw out” on people around them. At one time, such a state was equated with emotional burnout, however, having nothing in common, since it relates to the sphere of work. A very low level of emotional reaction was found in 8% (4 people) of the employees of the transport and logistics company.

Keywords

professional fatigue, psychocorrective work, emotional exhaustion, burnout, managers, clients, transport and logistics company.

References

1. Aktual'nye problemy psihologii truda, inzhenernoj psihologii i ergonomiki: sbornik nauchnyh trudov. Pod redakciej Bodrova V.A., ZHuravleva A.L. Moskva. Izdatel'stvo "Institut psihologii RAN", 2011. 624 s.
2. Betanova S.S. Determinanty professional'noj gotovnosti psihologa k rabote s det'mi-invalidami: special'nost' 19.00.03 "Psihologiya truda, inzhenernaya psihologiya, ergonomika": avtoreferat dissertacii na soiskanie uchenoj stepeni kandidata psihologicheskikh nauk. Moskva, 2017. 22 s.
3. Bessonova YU.V., Bodrov V.A., Vetrova I.I. Stress, vygoranie, sovladanie v sovremennom kontekste. Moskva: Institut psihologii RAN, 2011. 512 s.
4. Betanova S.S. Psihologicheskie aspekty soprovozhdeniya trudovoj deyatel'nosti specialistov so slabo vyrazhennymi professional'no cennymi svojstvami // Psihologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya. 2021. T. 10, № 1-1. S. 227-234. DOI 10.34670/AR.2021.47.31.030.
5. Betanova S.S. Psihologicheskie tekhnologii soprovozhdeniya sem'i rebyonka s osobymi obrazovatel'nymi potrebnyami // Aktual'nye voprosy proektirovaniya psihologo-pedagogicheskikh tekhnologij s det'mi i podrostkami s osobymi obrazovatel'nymi potrebnyami: Sbornik statej po itogam nauchno-prakticheskoy konferencii s mezhdunarodnym uchastiem. Mytishchi: Obshchestvo s ogranichennoj otvetstvennost'yu "Izdatel'stvo Prometej", 2019. S. 7-12.
6. Bodrov V.A. Psihologicheskij stress: razvitie i preodolenie. Moskva: Izdatel'stvo "Per Se", 2006. 528 s.
7. Pozina M.B. Metod sistemnoj diagnostiki organizacionnyh cennostej // Prikladnaya psihologiya: osnovnye problemy, perspektivy i novye napravleniya: Uchebnoe posobie. Pod redakciej Kayashevoj O.I., Pozinoj M.B. Sankt-Peterburg: OOO "NIC ART", 2018. S. 5-12.
8. Semakova E.V. Psihovegetativnyj sindrom pri legkoj zakrytoj cherepno-mozgovoj travme i ego korekciya: special'nost' 14.00.13: dissertaciya na soiskanie uchenoj stepeni kandidata medicinskih nauk. Sankt-Peterburg, 2002. 170 s.
9. Sigunov V.N. Vospitatel'noe prostranstvo territorial'nogo obrazovatel'nogo kompleksa: vozmozhnosti i perspektivy // Narodnoe obrazovanie. 2015. № 10 (1453). S. 31-34.
10. Sigunov V.N. Nekotorye aspekty kul'turnoj, informacionnoj i vospitatel'no-obrazovatel'noj sredy v kontekste stimulirovaniya pozitivnoj socializacii detej i podrostkov, profilaktiki riskov ih deviantnogo povedeniya // Profilaktika zavisimostej. 2019. № 4 (20). S. 102-107.
11. Pozina M.B. Contemporary strategies of managing the process of learning // Astra Salvensis. 2018. Vol. 6. P. 691-700.
12. Semakova E.V., Mashkova I. Yu. Neuropsychological approach to the organization of assistance to family, which raising child with autism disorders // Voprosy psihicheskogo zdorov'ya detej i podrostkov. 2017. Vol. 17, No. S2. P. 217-218.