

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ

### PROFESSIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES OF TRANSPORT AND LOGISTICS COMPANY

**A. Kozhevina  
I. Shalamova**

*Summary:* The article presents the results of a study of professional burnout of employees of the transport and logistics company Segment LLC. The concept of professional burnout is considered. The study compared the features of professional burnout of employees of a transport and logistics company working on regular flights and working stationary in the office. Employees who work permanently in the office and employees who are on regular trips show elements of the stress phase to a greater extent. Employees who regularly work on the road are characterized by a low level of mental burnout. Employees who work stationary in the office are characterized by low and medium levels of professional burnout.

*Keywords:* professional burnout, personality employees of a transport and logistics company, mental burnout, emotional exhaustion.

**Кожевина Анна Павловна**

кандидат психологических наук, доцент, Байкальский  
государственный университет, г. Иркутск  
apkozhevina@mail.ru

**Шаламова Ирина Сергеевна**

Байкальский государственный университет (г. Иркутск)  
antonovairina1996@mail.ru

*Аннотация:* В статье представлены результаты исследования профессионального выгорания сотрудников транспортно-логистической компании ООО «Сегмент». Рассмотрено понятие профессионального выгорания. В исследовании проведено сравнение особенностей профессионального выгорания сотрудников транспортно-логистической компании, работающих на регулярных рейсах и работающих стационарно в офисе. У сотрудников, стационарно работающих в офисе и у сотрудников, находящихся на регулярных выездах в большей степени проявляются элементы фазы напряжения. Сотрудникам, регулярно работающим на выезде свойственен низкий уровень психического выгорания. Сотрудникам, работающим стационарно в офисе, свойственны низкий и средний уровень профессионального выгорания.

*Ключевые слова:* профессиональное выгорание, личность сотрудники транспортно-логистической компании, психическое выгорание, эмоциональное истощение.

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 вопросом: «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 исследование особенностей профессионального выгорания сотрудников ООО «Сегмент».

О выгорании заговорили в конце XIX века, но лишь в 1974 году, было введено понятие «burnout» — выгорание, американским психиатром Гербертом Фрейденбер-

гером, основанное на клиническом опыте. Он понимал под выгоранием общее состояние человека, его эмоциональное истощение, характеризующееся определенными симптомами. Справедливости ради, следует заметить, что термин «выгорание» упоминался несколько ранее, в 1969 году, в статье Г. Брэдли, где он описывал подобное состояние у тюремного персонала. В дальнейшем, тем не менее, именно Герберт Фрейденбергер был признан основоположником изучения профессионального выгорания. [7]

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. [6]

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 продолжитель-

ное время».

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 людям. [1]

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. [2, 7]

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 профессионально выгорание, ведь люди пытаются чего-то добиться, а итог один, возникают всякого рода психологические проблемы. [4]

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 раздражать 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. [3, 5]

Профессионально выгорание по своей сути трудно избежать, и как факт оно просто охватывает организа-

ции 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.

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

Объект исследования — профессиональное выгорание личности.

Предмет исследования — профессиональное выгорание сотрудников ООО «Сегмент».

Гипотезой исследования стало предположение, о том, что существуют значимые различия профессионального выгорания у сотрудников, непосредственно находящихся «на выезде» (в рейсах) и тех сотрудников, которые выполняют деятельность в офисе (административный блок).

Исследование проводилось в 2022-2023 гг. В исследовании приняли участие 28 сотрудников транспортной логистической компании 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). Таким образом, в одну группу вошли сотрудники, работающие на регулярных выездах — 16 сотрудников и 12 стационарно работающих в офисе организации.

В группу сотрудников

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).

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

У сотрудников в большей степени проявляются эле-

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

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

У сотрудников, стационарно работающих 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 сформировавшаяся 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 редукации 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.

У 27 % сотрудников, работающих на выезде, наблюдается сформировавшаяся фаза напряжения, у 20 % данная фаза на стадии формирования, у 53 % фаза на 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 симптома выгорания.

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 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.

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, приводит к перенапряжению и долгому восстановлению сотрудника. У респондентов могут быть следующие мысли: «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.

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 ( $U=72,6$ ,  $p=0,004$ ); 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.

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.

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, гипотеза исследования подтвердилась, 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).

#### ЛИТЕРАТУРА

1. 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/Psichiatria/book\\_2930/Sindrom\\_vigo-raniya\\_diagnostika\\_i\\_profilaktika-Vodopyanova\\_NE\\_Starchenkova\\_ES-2008-pdf](https://kingmed.info/knigi/Psichiatria/book_2930/Sindrom_vigo-raniya_diagnostika_i_profilaktika-Vodopyanova_NE_Starchenkova_ES-2008-pdf) (дата обращения: 12.11.2022).
2. Демидова Е.В. Модель взаимосвязи мотивационной системы личности и организационной культуры // Baikal Research Journal. 2021. № 2. URL: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=24546> (дата обращения: 16.08.2021).
3. Деревянкина, В.С. Профилактика синдрома профессионального выгорания в компании / В.С. Деревянкина // Аллея науки. – 2017. – № 16.
4. Казанцева Е.Б. Синдром эмоционального выгорания как вид профессиональной деформации личности / Е.Б. Казанцева // Наука и образование: про-

- блемы, идеи, инновации. – 2019. – № 1 (13). – С. 236.
5. Николаева Г.Н. Влияние профиля в профессиональной социальной сети на развитие карьеры специалиста / Г.Н. Николаева, В.А. Перекрестова, А.Е. Перекрестов, П.В. Фурсова. — DOI 10.17150/2500-2759.2021.31(1).60-68. — EDN GBROLO // Известия Байкальского государственного университета. — 2021. — Т. 31, № 1. — С. 60–68.
  6. Санина Л.В. Опыт оказания государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в регионах России // Baikal Research Journal. 2014. № 3. EDN: SECXMF
  7. Умняшкина С.В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): Дис. канд. психол. наук. – Томск. – 2001. –162 с.

© Кожевина Анна Павловна (arkozhevina@mail.ru), Шаламова Ирина Сергеевна (antonovairina1996@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»

