

На правах рукописи

Жеглова Ксения Юрьевна

**Особенности динамики формирования
психического выгорания в профессии оператора
телекоммуникационной связи**

19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Ярославль - 2007

Работа выполнена на кафедре психологии труда и организационной психологии Ярославского государственного университета им.П.Г.Демидова.

Научный руководитель - доктор психологических наук, доцент
Орёл Валерий Емельянович

Официальные оппоненты: доктор психологических наук, профессор
Кашапов Мергалис Мергалимович,
Ярославский государственный
университет им. П.Г.Демидова

кандидат психологических наук
Большакова Татьяна Валентиновна,
Ярославская государственная
медицинская академия

Ведущая организация - ГОУ ВПО «Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского»

Защита состоится «__»_____2008 г. в «___» часов на заседании диссертационного совета Д 212.002.02 в Ярославском государственном университете им. П.Г.Демидова по адресу: 150057, г. Ярославль, проезд Матросова, д.9, ауд. 208.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Ярославского государственного университета им. П.Г.Демидова.

Автореферат разослан «__» _____2008 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Клюева Н.В.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность проблемы. Влияние профессиональной деятельности на развитие личности является одной из важнейших проблем, как в прошлом столетии, так и на современном этапе развития психологического научного знания. Особенно важным представляется изучение отрицательного влияния профессии в связи с негативными проявлениями в личности, и как следствие снижение эффективности и качества труда работников. В настоящее время наиболее изучаемыми являются два основных феномена деструктивного влияния профессии на личность: профессиональная деформация и синдром психического выгорания.

В отечественной психологии разработке проблемы психического выгорания начали уделять внимание относительно недавно, с последнего десятилетия 20 века, что связано с исторически сложившейся ситуацией развития нашей страны: введением рыночных отношений, интенсификацией человеческого труда. В зарубежной психологии данный феномен стал изучаться на два-три десятилетия раньше.

Возникновение проблемы выгорания как социальной, затем как исследовательской было обусловлено сильным отрицательным воздействием на профессиональную деятельность и особенности поведения профессионалов. Наибольшее влияние выгорания проявляется в профессиях социальной сферы (учителя, медицинский персонал, социальные работники, психологи и т.д.), где основным объектом труда являются человек, его проблемы и трудности. Многочисленные данные показывают, что синдром выгорания, как и другие разновидности профессионального стресса, вызывает появление депрессивных настроений, чувства беспомощности и бессмысленности своего существования, низкую оценку своей профессиональной компетентности, что, в конечном счете, сказывается на работоспособности человека, приводя к снижению продуктивности деятельности и, как следствие, потерям в заработной плате и будущем пенсионном обеспечении. Помимо снижения экономических показателей профессиональной деятельности, синдром выгорания провоцирует нарушение трудовой дисциплины и повышение степени заболеваемости профессионалов.

Как медицинская категория выгорание рассматривается как состояние полного истощения, представляющее собой сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Комплексный характер воздействия выгорания на личность и особенности трудовой деятельности работника нашел свое отражение и в специфике исследовательских подходов к его изучению.

В современных условиях понятие «психическое выгорание» занимает ключевые позиции в ряде отраслей психологической науки, отражая его междисциплинарный характер. Как отражение своеобразия профессионального пути личности, оно представляет собой предмет изучения для организационной психологии и психологии труда.

Достаточно много исследований психического выгорания посвящено вопросам выявления факторов детерминирующих появление выгорания у представителей разных профессий, в меньшей же степени обращают внимание на саму динамику выгорания, её специфику в разных профессиональных группах.

В социальной сфере мало изученными являются профессии, в которых личность работника включена в систему «профессионал-компьютер-клиент». Актуальность выбора профессии оператора телекоммуникационной связи обусловлена противоречием: с одной стороны высока востребованность психологической помощи среди профессионалов данной области, с другой – отсутствует теоретическая база по данной профессии.

Цель диссертационного исследования – исследование динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи.

Общая цель диссертационного исследования обусловила постановку следующих **основных задач работы**:

1. Проанализировать современное состояние, основные направления изучения проблемы воздействия профессии на личность, основные аспекты проблемы психического выгорания как проявления регрессивного воздействия профессии на личность, акцентируя внимание на вопросах проблемы генезиса составляющих выгорания.

2. Проанализировать данные о различиях психического выгорания в разных профессиях социальной сферы, провести психологический анализ деятельности оператора телекоммуникационной связи, сравнить с профессией педагога, как типичного представителя профессий «субъект-субъектного» типа, выявить те отличительные особенности, которые обуславливают различия в развитии синдрома психического выгорания педагогов и операторов.

3. С помощью метода продольно-поперечных срезов выявить особенности динамики синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи.

4. Сравнить динамику протекания синдрома психического выгорания в группах профессий педагога и оператора, определить роль личностных и организационных факторов в развитии выгорания.

Гипотезы диссертационного исследования. Общая гипотеза исследования состояла в предположении, согласно которому психическое

выгорание оператора телекоммуникационной связи имеет определенную динамику и детерминировано структурой личностных и организационных факторов.

Общая гипотеза конкретизировалась в следующих частных гипотезах:

1. Между профессией оператора и типичной профессией социальной сферы педагога существуют различия в динамике протекания синдрома психического выгорания, обусловленные спецификой личностных и организационных факторов.

2. Имеются общие для обеих профессий личностные детерминанты синдрома психического выгорания (эмоциональная нестабильность, отсутствие стремления к сотрудничеству, низкий уровень стремления к достижениям) и факторы организационной среды (включенность в деятельность, поддержка со стороны руководства, поощрение самостоятельности в принятии решений, высокий контроль со стороны руководства, ориентация организации на высокую эффективность работы, уровень комфорта рабочей среды).

3. В течение небольшого промежутка времени (3 года) уровень составляющих выгорания у одних и тех же лиц изменяется. Стаж влияет на развитие выгорания.

4. Возникновение синдрома психического выгорания детерминировано структурой личностных качеств, уровнем выраженности терминальных ценностей профессионала и уровнем выраженности восприятия особенностей организационной среды.

Объект исследования – личность оператора телекоммуникационной связи в контексте профессионального развития.

Предмет диссертационного исследования – динамика синдрома психического выгорания операторов телекоммуникационной связи, личностные и организационные факторы её обуславливающие.

Методологическая основа диссертационного исследования. Методологической основой исследования является концепция взаимосвязи личности и деятельности, теория системного анализа психических явлений, система общенаучных и математических методов описания сложных систем. Структурно-психологическая концепция анализа и проектирования труда операторов (Г.В.Дружинин, Ю.М.Забродин, Б.Ф.Ломов), теоретические основы исследований педагогической деятельности (Л.С.Выготский, М.М.Кашапов, Н.В.Клюева, Н.В.Кузьмина, А.К.Маркова); концепция жизненного пути личности (К.А.Абульханова-Славская, Б.Г.Ананьев, С.Л.Рубинштейн); принципы и положения системного подхода к изучению психических явлений и закономерностей (А.В.Карпов, М.С.Роговин, В.Д.Шадриков); современные представления о процессе профессионального становления личности (Д.Н.Завалишина, И.М.Кондаков, Т.В.Кудрявцев,

Ю.П.Поваренков); принципы и основные положения психодиагностики (В.Н.Дружинин, Р.Кеттелл); подходы изучения проблемы психического выгорания (С.Cherniss, L.Hallsten, Cr.Maslach, A.Pines, Н.В.Клюева, В.Е.Орёл, А.А.Рукавишников); теоретические основы исследований профессиональных деструкций личности (С.П.Безносков, Р.М.Грановская, Э.Ф.Зеер, А.К.Маркова, Е.И.Рогов, В.Е.Орёл).

Методы исследования.

В работе были использованы общепсихологические методы проведения психологического исследования, к которым можно отнести теоретический анализ проблемы, внешнее наблюдение, устный опрос, анализ документов.

В качестве диагностических методик, как традиционных для психометрических исследований методов, были использованы: русскоязычная версия опросника MBI-HSS, разработанного С.Maslach и S.Jackson (1982) и адаптированного на факультете психологии ЯрГУ под руководством В.Е.Орла; опросник NEO-FF, являющийся сокращенной версией опросника NEO-PI, который был создан Paul T.Costa, Robert R.МcCrae, и адаптирован в НПЦ «Психодиагностика»; опросник «Шкала рабочей среды», предложенный Rudolf H.Moos и Paul N.Insel (адаптация Рукавишникова А.А.), и Опросник терминальных ценностей (ОТеЦ), разработанный в НПЦ «Психодиагностика» Сениным И.Г.

Также были использованы математико-статистические процедуры: корреляционный и регрессионный анализ, определение значимости и достоверности различий полученных результатов (критерий t Стьюдента), построение точечных гистограмм, полиномиальных кривых, линий регрессии, построение структурограмм. Вычисления проводились с использованием пакета программ «Statistica 5.5 for Windows» и «Excel».

Эмпирической базой исследования явились 209 профессионалов различных профилей социальной сферы (учителя г.Ярославля и Ярославской обл., преподаватели Вузов г.Ярославля, операторы Верхневолжского филиала ОАО «ЦентрТелеком» и «Ярэнерго»). Стаж работы от 0 до 35 лет, возраст от 22 до 55 лет. В исследовании принимали участие профессионалы обоих полов, преобладали представители женского пола в связи со специфическими условиями работы.

В первой части исследования участвовало 154 профессионала различных профилей социальной сферы (учителя сельской и городских школ, преподаватели Вузов, операторы «Яртелекома» и «Ярэнерго», обслуживающие клиентов, телефонисты). Часть выборки (61 испытуемых) приняла участие на втором этапе первой части исследования с использованием сравнительного метода, цель которого заключалась в

выявлении факторов взаимосвязанных с выраженностью компонентов выгорания.

Во второй части при исследовании методом «продольно-поперечных» срезов из общей выборки принимали участие 55 операторов Верхневолжского филиала ОАО «ЦентрТелеком». Возраст от 26 до 54 лет. Общий стаж работы от 6 до 35 лет, стаж работы на данном месте от 0 до 35 лет. Исследование проходило в три этапа в течение трех лет 2004, 2005, 2006гг. Объем выборки на каждом этапе - 38 человек.

Общий период проведения диссертационного исследования 2003-2006гг.

Достоверность результатов диссертационного исследования обеспечивалась комплексностью анализа проблемы при определении исходных теоретико-методологических принципов ее изучения, адекватного целям и задачам исследования, сочетанием количественного и качественного анализа результатов, применением методов математической статистики и обоснованных методов психодиагностического плана.

Научная новизна работы:

Раскрыта сущность и показана специфика проявления синдрома психического выгорания у работников разных профессий социальной сферы.

Проведен психологический анализ деятельности оператора телекоммуникационной связи на современном этапе научно-технического развития.

Проведен сравнительный анализ деятельности оператора телекоммуникационной связи с деятельностью педагога как типичного представителя профессий «субъект-субъектного» типа, выявлены те особенности, которые обуславливают различия в протекании выгорания.

Выявлены и эмпирически исследованы ведущие личностные и организационные детерминанты психического выгорания общие и специфичные для разных видов профессий социальной сферы (педагог и оператор телекоммуникационной связи).

Используя метод продольно-поперечных срезов, исследованы изменения уровня психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи в течение определенного отрезка времени.

Теоретическая значимость работы определяется его вкладом в решение проблемы закономерностей и детерминант профессионализации личности. Исследование расширяет знания в таких разделах организационной психологии как становление и развитие личности в профессиональной деятельности, адаптация специалиста, особенности взаимодействия системы «профессия - личность» и его негативные последствия (явления «профессиональная деформация» и «психическое

выгорание»), системно-структурная организация личности оператора телекоммуникационной связи, имеющего высокую и низкую выраженность синдрома психического выгорания.

В содержательном плане расширено представление о синдроме психического выгорания в генетическом аспекте, выявлено различие в протекании выгорания в разных профессиях в пределах одной социальной группы, описаны личностные и организационные детерминанты возникновения выгорания, что имеет важное теоретическое значение для психологии труда и организационной психологии.

В ходе исследования были получены новые, в теоретическом плане, данные, указывающие на возможность разработки комплекса профилактических и коррекционных воздействий на выраженность у личности синдрома психического выгорания, что задает новую направленность в исследованиях выгорания.

Практическая значимость исследования определяется тем, что результаты, полученные в ходе исследования, адекватны для использования в профотборе, в психологическом консультировании и для профилактики появления синдрома выгорания у педагогов и операторов. Проведен психологический анализ деятельности оператора телекоммуникационной связи. Эмпирически выявлены отличительные особенности специалистов с высокой и низкой степенью выгорания, определена группа риска по синдрому психического выгорания. Выделенный личностный профиль оператора с высокой степенью выгорания позволяет психологам выявлять в коллективе лиц с высокой степенью выгорания или склонных к выгоранию операторов. Выделенные особенности организационной среды, влияющие на возникновение у операторов выгорания, позволяют руководству проводить соответствующие изменения условий работы для снижения вероятности появления у операторов выгорания и повышения эффективности труда. Полученные данные позволяют разработать учебные программы по профилактике выгорания.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Возникновение компонентов психического выгорания в процессе профессионального становления личности, характеризуется следующей последовательностью: первым появляется эмоциональное истощение, вторым — редукция профессиональных достижений и деперсонализация. Специфика генезиса синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи обусловлена совокупным воздействием личностных детерминант и факторов профессиональной среды.

2. Воздействие факторов профессиональной среды на изменение уровня составляющих синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи носит как общий для профессий «субъект-субъектного» типа, так и специфичный характер. Общими

факторами организационной среды, влияющие на возникновение выгорания, являются: низкий уровень включенности в деятельность, поддержка со стороны руководства, поощрение самостоятельности в принятии решений, высокий контроль со стороны руководства, ориентация организации на высокую эффективность работы, низкий уровень комфорта рабочей среды. Специфичными организационными детерминантами выгорания являются: включенность в работу, сплоченность в коллективе, введение инноваций.

3. На возникновение синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи оказывает влияние, как уровень развития личностных черт, так и специфика их структурной организации. Структура личности операторов с низким уровнем выгорания представляется более организованной, по сравнению со структурой личности операторов с высоким уровнем выгорания.

4. Особенности развития синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи определяются наличием личностных факторов. Специфичной личностной детерминантой выгорания операторов, по сравнению с типичной профессией «субъект-субъектной» сферы (педагог), является низкий уровень экстраверсии.

Апробация и внедрение результатов исследования.

Основные результаты и выводы нашего диссертационного исследования представлены в материалах Международного Конгресса «Социальная психология – XXI столетия» (Ярославль, 2004-2005г.), Всероссийской научно-практической конференции (Владимир, 2006г.), Конгресса «Психология – XXI столетия» (Ярославль, 2006г.). Результаты исследования внедрены в учебный процесс психологических факультетов Ярославского государственного университета имени П.Г.Демидова и Ярославского государственного педагогического университета имени К.Д.Ушинского. В Верхневолжском филиале ОАО «ЦентрТелеком», на базе которого проводились исследования, результаты используются для профессионального отбора операторов, их кадровой перестановки, повышения квалификации сотрудников, в психологическом консультировании работников с целью профилактики выгорания. Кроме того, на основе полученных данных об уровне выгорания операторов и уровне выраженности факторов, детерминирующих выгорание, проводятся организационные изменения, с целью повышения качества работы.

Диссертация обсуждена на расширенном заседании кафедры организационной психологии и психологии труда Ярославского государственного университета имени П.Г.Демидова и рекомендована к защите в диссертационном совете Д 212.002.02.

Основное содержание работы отражено в пяти публикациях.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и приложений, изложенных на 167 страницах. Список литературы включает 134 наименования, 19 из которых на иностранных языках.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования. Определяются объект и предмет, цель, задачи и гипотезы исследования, описываются выборка и эмпирические методы. Раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования, формулируются основные положения, выносимые на защиту, а также даются сведения об апробациях материалов выполненной работы.

В первой главе «Анализ синдрома психического выгорания личности как феномена профессионального развития личности» рассматривается общая характеристика взаимодействия профессии и личности, базовые понятия и подходы в его изучении, раскрывается сущность концептуального аппарата исследования, проводится анализ основных теоретических подходов к исследованию проблемы психического выгорания, описываются основные аспекты проблемы генезиса структурных компонентов синдрома психического выгорания.

Проблема воздействия профессии на личность разрабатывалась в двух основных парадигмах. В концепциях первой парадигмы подчеркивается статичность личности в профессии (теория «черт и факторов» Ф.Парсонса, теория профессиональных типов личности J.Holland и концепция профессиональной пригодности К.М.Гуревича), а в рамках второй - личность представлена как изменяющаяся под воздействием профессии (концепция профессионального развития Д.Сьюпера, концепция профессионального становления Т.В.Кудрявцева и др.).

Проблема профессионального развития личности является одной из важнейших в психологии труда. Многие исследователи (К.А.Абульханова-Славская, Б.Г.Ананьев, С.Г.Геллерштейн, Р.М.Грановская, Э.Ф.Зеер, Е.А.Климов, А.К.Маркова, В.Е.Орел, Ю.П.Поваренков, В.Д.Шадриков и др.) считают профессию главным фактором, формирующим личность. Взаимодействие личности и профессии могут носить как позитивный (развитие и самоактуализация личности, удовлетворение жизненных потребностей и т.п.), так и негативный характер.

Среди профессиональных деструкций наиболее значимым является синдром психического выгорания, т.к. представляет собой полный регресс личности.

Появившись впервые не как исследовательский конструкт, а как социальная проблема, феномен психического выгорания привлек к себе внимание зарубежных психологов. Термин «burnout» (эмоциональное выгорание) введен американским психиатром Н.Freudenberger в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности.

В настоящее время существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения. Этот синдром включает в себя три основных составляющих: эмоциональную истощённость, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Для объяснения психического выгорания в зарубежной литературе существует три основных подхода: индивидуальный, интерпесональный и организационный.

Исследования, относящиеся к индивидуальному подходу, фокусируются на симптомах, которые испытывают индивиды, подвергшиеся выгоранию. Выгорание рассматривается как синдром, состоящий из многих взаимосвязанных симптомов, в котором ведущим является истощение. Фрустрированные ожидания и цели рассматриваются как главная причина выгорания. К этому подходу можно отнести работы Н.Freudenberger, Основным представителем данного подхода к проблеме выгорания является А.Pines. Опираясь на экзистенциальную психологию, главной причиной выгорания А.Pines считает неудачный поиск смысла жизни в профессиональной сфере.

Представители межличностного подхода делают акцент на том, что в большинстве случаев эмоциональные нарушения возникают из повседневного взаимодействия с требовательными, беспокойными реципиентами. Существует ряд теорий, которые пытаются определить роль межличностных взаимодействий на работе в возникновении выгорания: Cr.Maslach, В.Buunk, W.Schaufeli и др.

Организационный подход основан на том, что организованная среда – наиболее важный фактор для понимания выгорания, которое определяется как негативный, связанный с работой психологический феномен. Представители данного подхода рассматривают выгорание как негативное организационное поведение, которое влияет не только на индивида, но и на организацию в целом (С.Cherniss , R.Golembiewski и др.).

Несмотря на имеющиеся различия во взглядах отдельных авторов, можно выделить некоторые общие особенности:

1. практически все рассмотренные подходы к выгоранию подтверждают наличие трехкомпонентной его структуры.

2. все рассмотренные направления выводят выгорание как конечный результат воздействия стрессогенных факторов на личность профессионала.

Противоречивость результатов исследований, посвященных динамике возникновения выгорания (В.В.Бойко, М.Burish, R.T.Golembiewski, С.Maslach и М.Leiter, Perlman В.и Hartman Е.А.), объясняется двумя причинами:

1. Наличие разной последовательности возникновения составляющих выгорания обусловлено разными источниками их формирования. Имеет место гетерохронный характер возникновения фаз выгорания.

2. Роль и ведущее значение тех или иных факторов в формировании выгорания будет зависеть от специфики самой профессиональной деятельности, что отразится и на последовательности возникновения компонентов выгорания. Последовательность возникновения составляющих выгорания в разных профессиях может быть различной.

Последние разработки в области проблемы психического выгорания ознаменованы появлением структурно-функциональной теории выгорания в рамках системного подхода. С точки зрения В.Е.Орла теоретической базой для замены традиционно сложившегося уровня исследования выгорания (аналитического) другим, более адекватным, позволяющим рассматривать данный феномен в единстве его структурных, функциональных и динамических аспектов может стать методология системного подхода, широко используемого при изучении психических явлений.

Структурный аспект анализа психического выгорания предполагает переход от изучения отдельных подструктур выгорания, представленных как совокупность симптомов к их иерархической организации.

Функциональный аспект позволяет представить специфику влияния выгорания на структуру личности, выявить основные закономерности этого взаимодействия, определить основные функции выгорания в процессе профессионального становления личности.

Рассматривая выгорание с позиций наличия у него основных атрибутов системы, можно отметить два основных момента.

Первый момент заключается в том, что психическое выгорание не имеет собственного вектора «мотив-цель» и, формируясь в недрах других систем, может быть их компонентом и его функционирование должно подчиняться целям этих систем. Второй, главной, с точки зрения В.Е.Орла, особенностью выгорания: весь процесс формирования и функционирования

выгорания полностью противоречит целям тех систем, в которые оно включено и с которыми взаимодействует.

Системный анализ психического выгорания, как и любого другого психического явления, рассматривается в четырех аспектах: онтологическом, структурном, функциональном и генетическом.

Генетический аспект анализа выгорания предполагает отслеживание процесса его формирования в ходе профессионального развития личности. Полученные эмпирические данные демонстрируют проявление всех основных закономерностей системогенеза, среди которых ведущее значение принадлежит гетерохронности и неравномерности развития. Гетерохронность развития подструктур выгорания проявляется в том, что основные его компоненты появляются на разных временных отрезках профессионального развития. Проявлением неравномерности развития выгорания явилась разная степень выраженности его компонентов в разных профессиональных группах.

Одним из важнейших аспектов изучения проблемы выгорания является проблема генезиса. Исследования динамики выгорания представлены различными моделями. В одних концепциях развитие процесса выгорания описывается как реакция на организационные стрессы, где стадии выгорания соответствуют стадиям протекания стресса. В других рассматривается более сложный характер протекания выгорания, в которых наибольшее значение придают последовательности возникновения компонентов выгорания. Но изучение динамики возникновения структурных компонентов выгорания и степени их изменчивости, несмотря на разность подходов, выявило одну общую закономерность: выгорание представляет собой процесс, где временной фактор имеет решающее значение. Возникновение выгорания отражает процессы, происходящие внутри личности, и степени согласованного действия факторов организационной среды. Синдром психического выгорания в социальной сфере изучается в основном в классических профессиях «субъект – субъектного» типа. Профессии, в которых личность работника включена в систему «профессионал-компьютер-клиент», представляются важными для психологического исследования в связи высокой потребностью в психологической помощи и отсутствием теоретической базы по данным профессиям.

Во второй главе «Анализ синдрома психического выгорания в профессии социальной сферы «оператор телекоммуникационной связи»» проведен психологический анализ деятельности оператора телекоммуникационной связи, выявлены те особенности, которые способствуют развитию синдрома психического выгорания у операторов.

Генезис синдрома носит индивидуальный характер, определяемый различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

В коммуникативных профессиях в качестве общих профессиональных стрессов выступают интенсивность, продолжительность и когнитивная сложность ситуаций служебного общения, высокая ответственность за результат коммуникации и др. Также фактором, опосредующим выгорание, является не только коммуникативная нагрузка, но и более низкое материальное вознаграждение. Именно эти признаки являются причиной наличия большого процента лиц с высоким уровнем выгорания практически во всех группах работников социальной сферы. В связи с этим представляется необходимым дальнейшее изучение синдрома психического выгорания в профессиях «субъект-субъектного» типа. Профессия оператора телекоммуникационной связи, где личность представлена в системе «профессионал-компьютер-клиент», является неизученной.

Анализ показал, что профессиональная деятельность оператора телекоммуникационной связи представляет собой сочетание деятельности типов «Человек - Машина» и «Человек - Человек», с преобладанием последнего. Специфика деятельности оператора телекоммуникационной связи состоит в том, что от работника требуется не только хорошее знание современных технологий связи, компьютерных систем, оргтехники, но и высокая коммуникативная компетентность. Профессиональная деятельность оператора телекоммуникационной связи содержит трудные (напряженные) ситуации, предрасполагающие к развитию профессионального стресса и синдрома психического выгорания, чему способствует недостаток важных для профессии качеств и умений.

Для выявления специфики профессии оператора телекоммуникационной связи необходимо провести сравнительный анализ с традиционной для социальной сферы профессией. Нами была выбрана профессия педагога, в связи с большим количеством исследований синдрома психического выгорания среди учителей.

В результате анализа определены и специфические особенности деятельности и общения оператора телекоммуникационной связи.

Эмоциогенные факторы деятельности оператора: высокая ориентация организации на эффективность работы, не учитывающая пределы работоспособности; постоянно сменяющийся поток клиентов имеющие разные особенности поведения, под которые необходимо быстро и точно подстраиваться; работа при постоянной активизации основных психических функций. Вот те основные моменты, которые предопределяют раннее возникновение выгорания, и его устойчивость с течением времени. Для

работы же педагога характерен относительно постоянный ученический коллектив, что снижает вероятность возникновения выгорания.

В результате сравнительного анализа профессий оператора телекоммуникационной связи и педагога можно отметить, что существуют ряд общих и специфических для каждого вида деятельности моментов. Общие черты характеризуют каждую профессию как социальную, относящуюся к группе учащенных социальных контактов. Общими особенностями являются высокая насыщенность рабочего дня, обусловленная общением с другими лицами; большое количество разных по содержанию и эмоциональной напряженности деловых контактов; высокая ответственность за результат общения и др. Общими являются следующие личностные особенности, выделение которых основано на пятифакторной модели личности: эмоциональная стабильность, общительность, открытость опыту.

К специфическим моментам, присущим каждой профессии, относятся те, которые могут оказать влияние на особенности формирования синдрома психического выгорания. Выявлены различия в особенностях условий работы (эмоциогенные факторы), в типах общения, которые могут быть связаны и с личностными характеристиками.

Самой важной в плане возникновения выгорания отличительной особенностью профессии оператора и педагога, является особенность профессионального общения на рабочем месте, связанная как с личностными, так и с организационными факторами.

Изучение всего комплекса причин возникновения выявление специфики динамики выгорания у операторов телекоммуникационной связи, приобретает особую актуальность, так как грамотная диагностика и профилактика развития синдрома психического выгорания могут помочь в приостановке начавшегося процесса выгорания или предупредить его возникновение, сохранив оператора как здоровую личность и эффективного профессионала.

В третьей главе «Исследование динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи» представлено описание методов и процедуры исследования, изложены полученные результаты выводы эмпирического исследования.

В первом разделе, целью которого было сравнение динамики протекания синдрома психического выгорания в профессиях оператора и педагога с помощью метода «поперечных» срезов, определение роли личностных и организационных факторов в развитии выгорания, мы получили следующие ниже результаты.

Результаты всей выборки по опроснику MBI-HSS, стажу были подвергнуты математической обработке: построены аппроксимирующие

(сглаженные) кривые зависимости отдельных параметров выгорания от стажа работы и подсчитана достоверность различий составляющих психического выгорания по t-критерию Стьюдента между профессиональными группами.

По результатам корреляционного анализа была обнаружена в выборке операторов только одна значимая отрицательная корреляционная связь между стажем и составляющей выгорания – Редукция профессиональных достижений (0,247*). Больше значимых корреляционных связей между параметрами выгорания и стажем в общей выборке и в двух профессиональных группах не обнаружено, что говорит об ограниченной связи компонентов выгорания и стажа.

При построении точечных диаграмм и сглаженных кривых зависимости составляющих психического выгорания от стажа работы по специальности, выявлена динамика протекания синдрома психического выгорания для выборок операторов и педагогов (см. рис.1, рис.2).

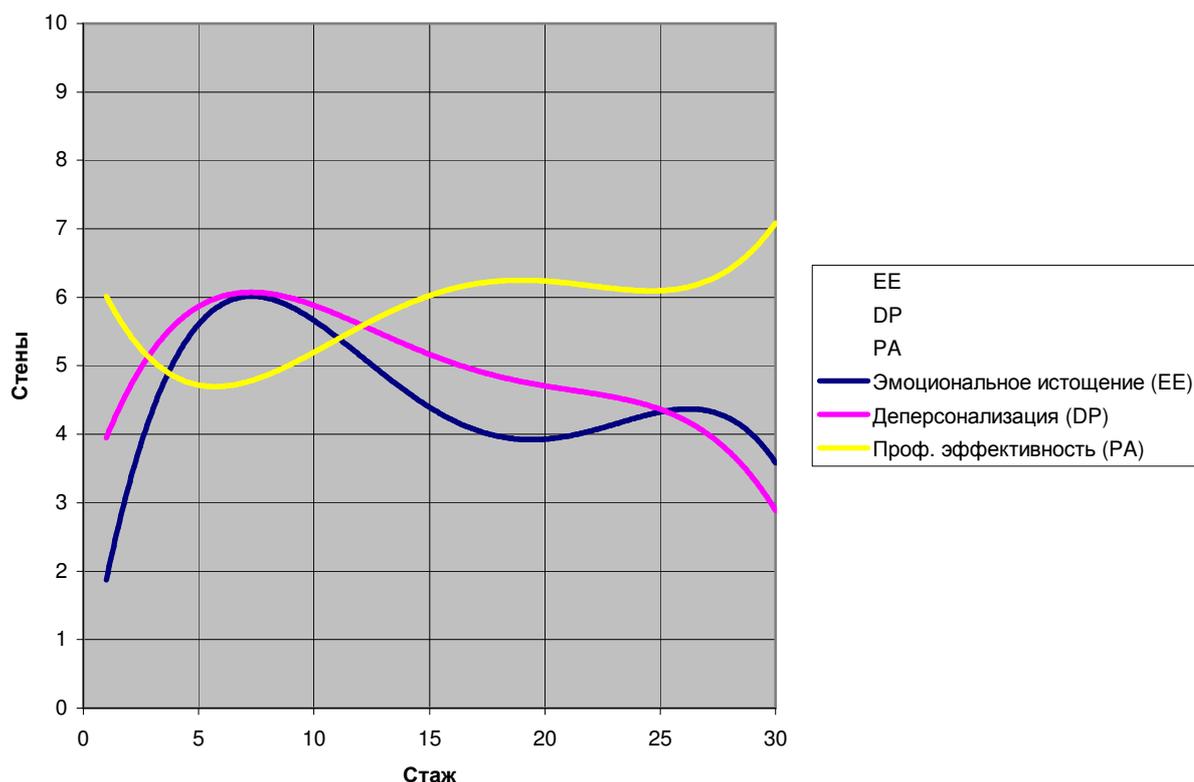


Рис.1. Зависимость уровня выгорания от стажа работы в выборке операторов.

В группе операторов (рис.1) выявлено, что в начале работы выраженность всех составляющих выгорания возрастает, а после 10-ти лет идет постепенное снижение уровня выгорания. Пик развития психического выгорания приходится на период работы 6-7лет, когда работник осознает свои профессиональные возможности. При дальнейшем увеличении стажа

выраженность всех составляющих снижается. Это говорит о том, что профессионалы, «выгорев», вновь восстанавливаются, находя смысл в других аспектах своей профессиональной деятельности или своей жизни, опираясь на них, они меняют свое отношение ко многому, в том числе и к своей работе. Выгорание - это признак того, что требуется изменение в жизни, и задача психолога состоит в том, чтобы помочь человеку понять это и найти те области, где изменения нужны, чтобы и в профессиональной сфере работник чувствовал себя состоятельным, именно таким образом, с нашей точки зрения, можно работать с выгоранием. Кроме того, одним из важных компонентов профилактики синдрома выгорания является коррекция неконструктивных способов поведения и формирование конструктивных копинг-стратегий (совладания с профессиональными стрессами), к которым относятся уверенное поведение и навыки социального взаимодействия.

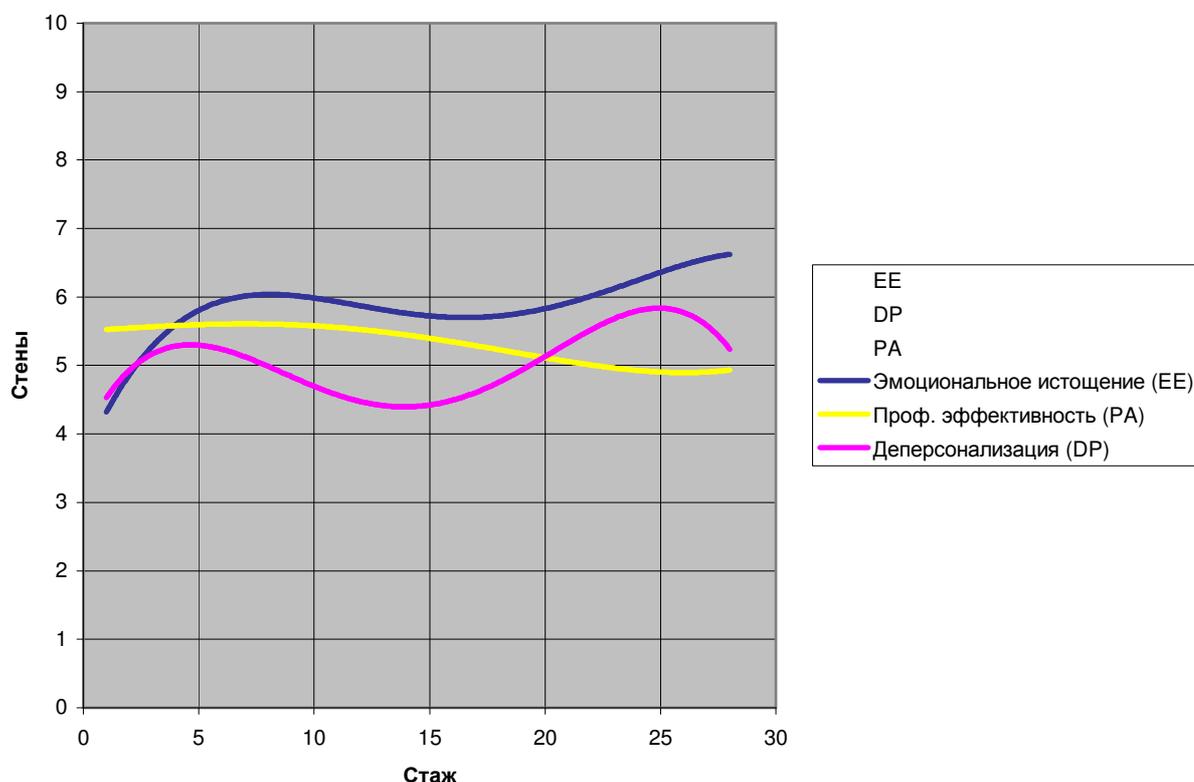


Рис.2. Зависимость уровня выгорания от стажа работы в выборке педагогов.

Анализ диаграммы выборки педагогов (рис.2) показал, что при увеличении стажа уровень Эмоционального истощения растет, выраженность же Деперсонализации снижается к 15 годам работы по специальности и вновь возрастает к 25 годам стажа. Такое изменение параметра «Деперсонализация» говорит о следующем: педагоги в начале работы по специальности стремятся найти индивидуальный подход к ученикам, студентам, но, увидев невозможность осуществления такого

намерения, начинают лично отдаляться от учеников. Далее педагоги находят ту «золотую середину», которая позволяет им эффективно работать в течение продолжительного времени. Уровень Профессиональной эффективности остается практически неизменным в течение всего профессионального пути.

По критерию t – Стьюдента выявлены достоверные различия между выборкой операторов и выборкой педагогов только по параметру Эмоциональное истощение (2,72*). Это говорит о том, что уровень Эмоционального истощения у операторов и у педагогов различается. Анализ выявил различия в характере протекания Эмоционального истощения в разных профессиональных группах: у педагогов оно изменяется со стажем работы, оставаясь в пределах средних значений, а у операторов достигает своего максимума к 6-7 годам работы, а концу карьеры проявление Эмоционального истощения уменьшается. Значимым является то, что у педагогов большинство значений выгорания группируются в средних пределах (3-7 стенов), у операторов же разброс значений шире, большое количество значений находятся в пределах выше среднего (более 7 стенов), что говорит о более выраженном уровне выгорания среди операторов. Данный факт добавляет оснований выбора операторов для подробного изучения во второй части исследования.

Такие различия между профессиональными группами можно попытаться объяснить особенностями рабочего места. У учителей при относительно постоянном коллективе коллег и учеников имеются определенные ожидания, что помогает более адекватно строить свое поведение, существуют регламентированные временем перемены и уроки, работа у них творческая – все это дает меньше причин для возникновения выгорания, как следствие, оно возникает позже. У операторов же при постоянном коллективе коллег очень часто меняются клиенты, они случайны, что не дает возможность строить какие-либо ожидания на счет них или они могут быть ошибочными. Это повышает вероятность возникновения конфликтных и стрессовых ситуаций, появление ощущения некомпетентности в каких-либо вопросах. Быстро меняющиеся требования к операторам (увеличивается количество нововведений в области связи и т.д.) также приводит к снижению ощущения компетентности. Работа у операторов мало дает возможность использовать творческий потенциал, а значит, выгорание возникает раньше и оно более выражено. Для уточнения и подтверждения наших предположений на части выборки были проведены опросники NEO-FF, Шкала рабочей среды, чтобы выявить факторы, влияющие на развитие психического выгорания. Обработка данных проводилась при помощи корреляционного анализа, были подсчитаны

коэффициенты корреляции между шкалами NEO-FF, Опросника «Шкала рабочей среды» и MBI-HSS отдельно для двух групп профессий.

В исследовании выявлено, что выраженность составляющих синдрома психического выгорания во всей выборке взаимосвязана как с организационными (I – включенность в работу, SS – Поддержка руководства, A – Поощрение самостоятельности, TO – ориентация на эффективность работы, Ctl – контроль со стороны руководства, Com – физический комфорт) так и с личностными факторами (N:Нейротизм, A:Сотрудничество, C:Добросовестность). В выборке операторов уровень развития выгорания связан и с личностными (N:Нейротизм, E:Экстраверсия, A:Сотрудничество, C:Добросовестность), и с организационными (I – включенность в работу, PC – сплоченность в рабочем коллективе, Inn – внедрение нетрадиционных методов, TO – ориентация на эффективность работы).

Также получены данные о характере протекания выгорания. Выявлена значимая корреляционная связь стажа и Редукции профессиональной эффективности. Выявлена волнообразная зависимость составляющих выгорания от стажа, имеющая свои особенности в двух профессиональных группах. У операторов в начале карьеры увеличивается выраженность всех составляющих выгорания, а ближе к завершению карьеры уровень выгорания снижается. У педагогов уровень развития деперсонализации и эмоционального истощения возрастает к концу карьеры, а уровень редукции профессиональных достижений практически не меняется с течением времени, оставаясь в пределах средних значений.

Во втором разделе целью было выявление особенностей динамики синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи с помощью метода «продольно-поперечных» срезов.

На трех этапах проведения второй части исследования вся выборка была разделена на пять групп по критерию стажа работы на данном месте. Условно были выделены следующие группы: I-(0-5лет], II-(5-10лет], III-(10-15лет], IV-(15-20лет], V-(20-35лет).

Период 5 лет выбран не случайно: в течение такого периода могут проявляться психологические изменения личности, связанные с изменением условий работы, с изменением общей жизненной ситуации.

Анализ зависимостей выраженности выгорания от стажа работы в данном месте для первого, второго и третьего этапов на основе средних значений показал: первым на высоком уровне проявляется Эмоциональное истощение, которое к пятой группе стажа постепенно снижается; следующей составляющей выгорания, имеющей высокую степень выраженности, является Редукция профессиональной эффективности, которая к пятой

группе стажа также снижается; уровень Деперсонализации остается во всех группах в пределах средних значений, кроме пятой группы, где Деперсонализация имеет минимальные значения.

Достоверных различий по группам стажа на каждом этапе не обнаружено. Это связано с наличием результатов значительно отклоняющихся от средних значений по группе.

В течение трех этапов исследования у операторов телекоммуникационной связи было обнаружено изменение показателей выгорания сторону увеличения, но достоверных различий не обнаружено. Это изменение можно связать с особенностями психологического состояния работников во время проведения каждого этапа (ведение новой обучающей программы операторов, сокращение штата работников).

Для определения особенностей восприятия организационных факторов и личностных особенностей, характерных для лиц с высоким и низким уровнем выгорания, все операторы были проранжированы по уровню психического выгорания, полученных на основании результатов опросника MBI-HSS. Используя метод полярных групп, выделили 27% лиц с высокими показателями выгорания и 27% лиц с низкими показателями выгорания, между которыми в дальнейшем проводились сравнения.

Таблица №1

Достоверность различий между операторами с высоким и низким уровнем выгорания по Шкале Рабочей Среды (средние значения).
0,314803* - $p < 0,05$

	операторы с низким уровнем выгорания	операторы с высоким уровнем выгорания
I-включенность в работу	7,761905*	6*
PS-сплоченность в коллективе	6,571429	5,952381
SS-поддержка руководства	5,47619*	2,619048*
A1-поощрение самостоятельности	4,095238	3,428571
ТО-ориентация на эффективность работы	7,333333	6,571429
WP-пресс работы	4,952381*	6,428571*
C1-четкость организации труда	6,666667*	4,809524*
CTL-контроль со стороны руководства	7,52381	6,857143
INN-инновации	5,333333*	3,190476*
COM-физический комфорт	4,714286*	3,047619*

В результате сравнения уровня выраженности восприятия операторами рабочей среды у лиц с разной степенью выгорания выявлены значимые различия по следующим шкалам опросника Шкала Рабочей Среды: I – включенность в работу, SS – поддержка руководства, WP – пресс работы, C –

Выше сказанное подтверждается при построении структурограмм (см. рис. 4) личности в группах лиц с высоким и низким уровнем выгорания. В обеих группах наличествует отрицательная связь черты N - «Нейротизм» с другими.

Системно-структурный анализ (анализ интеркорреляционных связей по результатам личностной методики NEO-FF) показал следующее.

В группе операторов с высоким уровнем выгорания N - «Нейротизм» имеет значимую отрицательную связь с С - «Добросовестность», С - «Добросовестность» - значимую положительную с Е - «Экстраверсия», структурообразующим фактором здесь С - «Добросовестность». Это означает, что главной особенностью таких операторов является низкий уровень стремления к достижениям, а вместе с тем проявляются замкнутость личности, необщительность и эмоциональная неуравновешенность. Индекс организованности структуры (ИОС) = 0, индекс когерентности структуры (ИКС) = 4, индекс дивергентности структуры (ИДС) = 4.

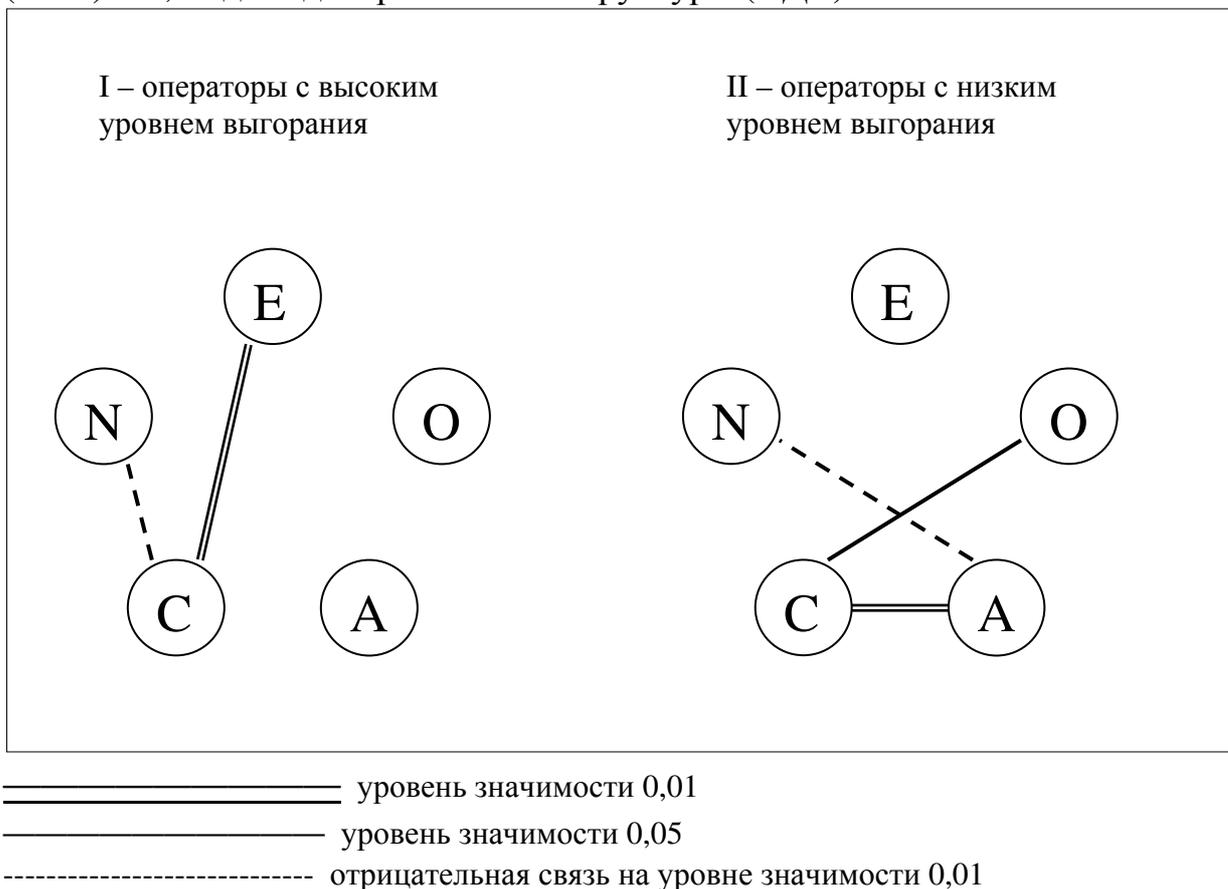


Рис. 4 Структурограммы личностных особенностей операторов с разной степенью выгорания.

В группе операторов с низким уровнем выгорания структура личности отличается от вышеописанной. N - «Нейротизм» имеет значимую отрицательную связь с А - «Сотрудничество», которое в свою очередь положительно связано с С - «Добросовестность». С - «Добросовестность» имеет также связь с О - «Открытость опыту». Е - «Экстраверсия» же оказывается обособленной от других личностных особенностей. Индекс

организованности структуры (ИОС) = 3, индекс когерентности структуры (ИКС) = 7, индекс дивергентности структуры (ИДС) = 4.

Таким образом, структура личности операторов с низким уровнем выгорания представляется более организованной. Группы операторов с разной выраженностью выгорания отличаются как по уровню выраженности личностных особенностей, так и по их структурной организации.

Результаты сравнения выраженности ценностных ориентаций у лиц с разной степенью выгорания представлены на рис.5.

Анализ полученных результатов показал, что у операторов с разной степенью выгорания имеются достоверные различия по шкалам ОТеЦ: креативность, активные социальные контакты, достижения, духовное удовлетворение, сохранение собственной индивидуальности. Не обнаружено достоверных различий по шкалам: собственный престиж, высокое материальное положение, развитие себя.

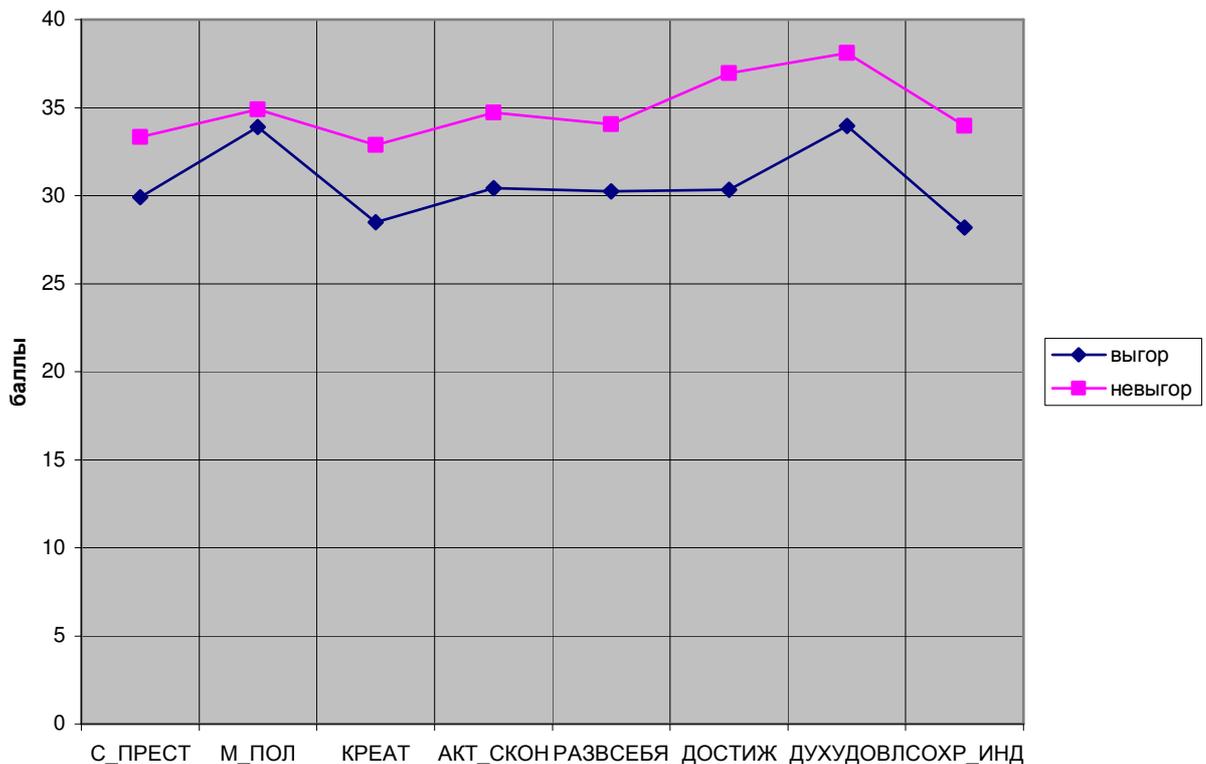


Рис.5. Профили терминальных ценностей операторов с разной степенью выгорания.

Полученные результаты согласуются с данными разных исследователей при изучении других профессий социальной сферы.

Итак, различия между группами операторов с разной степенью выгорания определяются уровнем выраженности терминальных ценностей и практически несвязанны с их структурной организацией.

Были получены достоверные различия значимости жизненных сфер между группами лиц с разной степенью выгорания по шкалам «Обучение и образование» и «общественная жизнь». Для операторов с высоким уровнем выгорания менее значимым в жизни является обучение и образование, они меньше занимаются общественной деятельностью. Это объясняется их эмоциональным истощением, утомлением, отсутствием желания повышать свою профессиональную компетентность. В противовес рассматриваемой группе операторы с низким уровнем выгорания считают возможность обучения и образования главным содержанием жизни, они также активно участвуют в общественной жизни, высоко ценят проблемы общества, своего коллектива.

Обработка данных, полученных по опросникам, проводилась также при помощи корреляционного анализа, были подсчитаны коэффициенты корреляции между шкалами NEO-FF, Опросника «Шкала рабочей среды», ОТеЦ и MBI-HSS в выборке операторов.

Эмоциональное истощение (чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой) значимо коррелирует со следующими личностными особенностями: положительно с N - «Нейротизм», отрицательно с E - «Экстраверсия», с A - «Сотрудничество».

Эмоциональное истощение значимо коррелирует с организационными факторами: отрицательно с I - включенность в работу, отрицательно с Inn - внедрение нетрадиционных методов

Деперсонализация значимо коррелирует с личностными особенностями положительно с N - «Нейротизм», отрицательно с E - «Экстраверсия», отрицательно с A - «Сотрудничество» и отрицательно с C - «Добросовестность»; организационными факторами: отрицательно с I - включенность в работу, отрицательно с PC - сплоченность в рабочем коллективе, отрицательно с Inn - внедрение нетрадиционных методов.

Редукция профессиональных достижений в выборке операторов отрицательно значимо коррелирует только с одним организационным фактором: I - включенность в работу. Также как и другие составляющие выгорания Редукция профессиональных достижений отрицательно и значимо коррелирует с личностными особенностями положительно с N - «Нейротизм», отрицательно с E - «Экстраверсия», отрицательно с A - «Сотрудничество» и отрицательно с C - «Добросовестность».

Выраженность составляющих синдрома психического выгорания в выборке операторов взаимосвязана с личностными факторами (N:Нейротизм, E:Экстраверсия, A:Сотрудничество, C:Добросовестность) и с организационными (I - включенность в работу, PC - сплоченность в рабочем коллективе, Inn - внедрение нетрадиционных методов работы).

В результате анализа выявлена связь составляющих выгорания с терминальными ценностями: Собственный престиж, Креативность, Активные социальные контакты, Достижения, Развитие себя, Сохранение собственной индивидуальности, Духовное удовлетворение

Существенное влияние на формирование синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи оказывает не только уровень развития отдельных личностных черт и терминальных ценностей, но и специфика их структурной организации.

Основные выводы

В ходе проведенного исследования были выполнены поставленные задачи и получены результаты, подтверждавшие выдвинутые гипотезы и позволяющие сделать следующие выводы:

1. Характер протекания синдрома психического выгорания различен у двух профессиональных групп: у операторов в начале карьеры увеличивается выраженность всех составляющих выгорания, а ближе к завершению карьеры уровень выгорания снижается. Выявлена следующая последовательность возникновения синдрома психического выгорания у операторов: первой увеличивается выраженность эмоционального истощения, далее идет снижение уровня профессиональной эффективности, выраженность деперсонализации практически не меняется. У педагогов уровень развития деперсонализации и эмоционального истощения возрастает к концу карьеры, а уровень редукции профессиональных достижений практически не меняется с течением времени, оставаясь в пределах средних значений.

2. Общими для обеих профессий личностными детерминантами синдрома психического выгорания являются: эмоциональная нестабильность, отсутствие стремления к сотрудничеству, низкий уровень стремления к достижениям. Общими факторами организационной среды, влияющие на возникновение выгорания, являются: низкий уровень включенности в деятельность, поддержка со стороны руководства, поощрение самостоятельности в принятии решений, высокий контроль со стороны руководства, ориентация организации на высокую эффективность работы, низкий уровень комфорта рабочей среды.

3. Выделены специфические особенности деятельности и личности операторов телекоммуникационной связи, способствующие возникновению психического выгорания. Выраженность всех трех составляющих синдрома психического выгорания в выборке операторов взаимосвязана с личностными факторами: N:Нейротизм, E:Экстраверсия, A:Сотрудничество, C:Добросовестность – и с организационными факторами: I – включенность в

работу, РС – сплоченность в коллективе, Inn – введение инноваций. На возникновение выгорания влияет уровень выраженности терминальных ценностей у личности.

4. Существенное влияние на формирование синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи оказывает не только уровень развития отдельных личностных черт и терминальных ценностей, но и специфика их структурной организации.

5. Было выявлено, что стаж ограниченно влияет на выраженность синдрома психического выгорания. Обнаружена достоверно значимая зависимость между стажем работы и третьей составляющей синдрома психического выгорания (редукция персональных достижений). В течение трех этапов исследования у операторов телекоммуникационной связи было обнаружено изменение показателей выгорания в сторону увеличения, но достоверных различий не обнаружено.

Публикация в издании, рекомендованном ВАК:

1. Жеглова К.Ю. Исследование особенностей генезиса синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи// Вестник Университета /Государственный университет управления/. Серия: Социология и управление персоналом. Москва, 2007. №8 (34). С. 67-69 .

Другие научные публикации:

2. Жеглова К.Ю., Орёл В.Е. О проблеме профилактики синдрома психического выгорания// Психология отношения человека к жизнедеятельности: Сб. материалов Всероссийской научно-практической конференции. Владимир: Собор, 2006. С. 124–126.

3. Жеглова К.Ю. Результаты исследования некоторых аспектов динамики протекания синдрома психического выгорания в профессии оператора// Психология XXI столетия. Том 2. / Под ред. Козлова В.В. – Ярославль: МАПН, 2006. С.44-46.

4. Жеглова К.Ю., Орёл В.Е. Исследование некоторых аспектов динамики формирования синдрома психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи// Ярославский психологический вестник, 2005. Вып.16. С. 52-55.

5. Жеглова К.Ю. Теоретический анализ аспектов исследования динамики психического выгорания// Социальная психология XXI столетия. Том 1./ Под ред. В.В. Козлова. - Ярославль, 2004. С. 227-229.