

**Захарченко Л.В.**

*магістр,*

*Черкаський національний університет  
імені Богдана Хмельницького*

**ПРОЯВИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ  
У ПРАЦІВНИКІВ ЗАЛІЗНИЦІ**

В українському суспільстві проблематика емоційного вигорання не втрачає своєї актуальності. Сьогодні дослідження в галузі зазначеної проблематики зачіпає різні аспекти психічних явищ та сторони професійної діяльності, зокрема фактори, передумови, механізми виникнення синдрому, складності його прогнозування тощо.

Психологічні студії засвідчують, що існує достатня кількість досліджень зазначеної проблеми, проте інтегрованої, загальноновизнаної моделі емоційного вигорання, обґрунтованої систематичними науковими дослідженнями, на думку багатьох авторів, досі не створено. Науковцями [2] приділено велику увагу вивченню психологічного вигорання у представників соціальних професій, хоча йому піддаються представники професій з монотонним характером праці, з високими вимогами до виконання тощо.

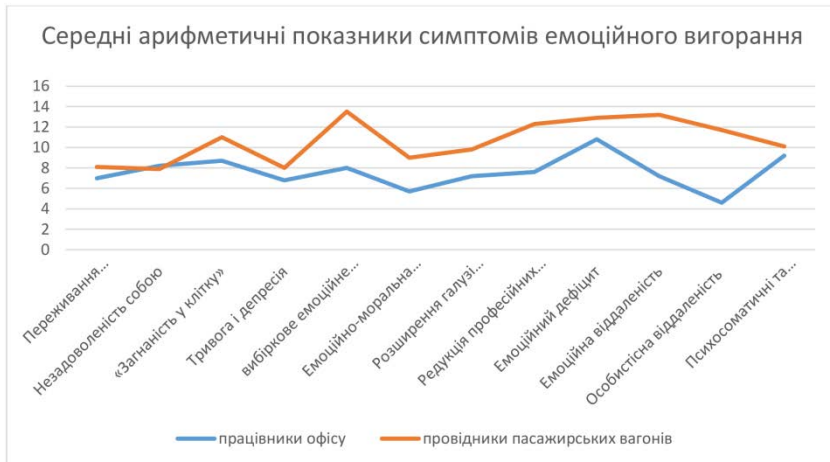
**Мета дослідження:** вивчення психологічного вигорання у співробітників залізничного транспорту.

Для реалізації мети дослідження здійснено діагностику емоційного вигорання серед працівників залізниці за допомогою опитувальника емоційного вигорання (автор В. Бойко) [1]. Вибірку дослідження склали 52 особи, по 26 працівників офісу та провідників залізничних вагонів, віком 28-45 років, стаж роботи яких на залізниці не перевищував 14 років. В групу ввійшли як чоловіки (24 особи), та і жінки (28 осіб). Соціальний, матеріальний та сімейний стан досліджуваних не брався в обрахунок.

Представимо результати виміру рівня емоційного вигорання у досліджуваних групах. Ми притримуємося розуміння емоційного вигорання, як механізму психологічного захисту працівника, що формується особистістю у відповідь несприятливих обставин професійного середовища та який має форму повного або часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи [2]. Даний механізм є надбаною моделлю емоційної, частіше професійної, поведінки, що відповідає ознакам професійної деформації. Вигорання також є частково функціональним стереотипом взаємодії, оскільки дає змогу особі дозувати та економно витратити власні ресурси. Проте, така довготривала взаємодія може спричинити негативний вплив на професійну діяльність та стосунки з колегами.

Рисунок 1 відображає середні значення показників симптомів і фаз емоційного вигорання. Кількісний та якісний аналіз даних визначив, що у респондентів обох досліджуваних груп переважають симптоми фази «резистенція» (середн. арифм. значення – 47 та 54,6), яка знаходиться в активній стадії формування, також формується фаза «виснаження» у групі провідників пасажирських вагонів (середн. арифм. значення – 56,9). Результати діагностики демонструють різні прояви синдрому між групами досліджуваних лише на рівні фаз «резистенції» та «виснаження». Виявлено значну частину залізничників, зокрема провідників пасажирських вагонів, які мають сформоване вигорання чи мають схильних до емоційного вигорання, їх кількість становить 12 залізничників від загальної кількості вибірки, 23 піддослідних

перебувають на початковому етапі формування досліджуваного синдрому; 17 осіб мають мінімальні зміни, що належать до різних фаз вигорання, тобто можна стверджувати, що ці працівники не мають ознак професійного емоційного вигорання.



**Рис. 1. Показники емоційного вигорання працівників залізниці**

*Джерело: розроблено автором*

Загальні середні показники свідчать про те, що рівень емоційного вигорання у провідників пасажирських вагонів вищий за відповідні показники працівників офісу. Можемо припустити, що у досліджуваних другій групі прослідковується емоційне вигорання, що обумовлено швидше через особливості умов праці, а саме: значна кількість функціональних обов'язків залізничників, понад нормований графік роботи, непередбачувані соціальні контакти, низький рівень оплати праці, недостатність необхідних засобів для ефективного виконання професійних обов'язків тощо.

Можливе перенасичення міжособистісними контактами, пов'язаними із незадоволеністю низькою оплатою праці, вираженість показників фази «виснаження» (середнє арифметичне значення 56,9), відображає знижений механізм опору наростаючому стресу. Негативні зміни, яким у цьому випадку піддається особистість, ускладнюють спілкування з близькими та колегами по роботі, перешкоджають сприйняттю професійної та соціально значущої інформації. Усе це негативно позначається на прийнятті адекватних рішень, соціальних контактів, заважає встановленню взаєморозуміння з оточуючими.

У фазі «виснаження» основні симптоми: «емоційний дефіцит», «емоційна відстороненість» виявляються у негативних емоціях (можливий прояв роздратування, дратівливості та різкості у спілкуванні). Також можливий розвиток симптомів, пов'язаних з психосоматичними та психовегетативними порушеннями (втрата апетиту, головокружіння, підвищений тиск тощо), професійні взаємини викликають негативні емоції, поганий настрій, почуття незадоволеності собою, почуття страху, біль у тілі чи загострення хронічних захворювань. Відбувається перехід із рівня емоцій на рівень психосоматики, емоційний захист, який допомагає справлятися із навантаженнями.

У формуванні «напруги» (середнє арифметичне значення – 34,6) у значній частині провідників пасажирських вагонів виділяється симптом «загнаність в клітку», через те, що працівники залізниці починають відчувати невдоволення собою, обраною професією, недостатньою оплатою праці. Через напруження виникають сильні емоційні переживання як тривога чи розчарування у професії й у собі. Загалом формування даних симптомів призводить до подальшого розвитку емоційного вигорання.

Таким чином, результати дослідження характеристик емоційного вигорання у працівників залізниці дозволяють дійти таких висновків. Загальна характеристика стану працівників залізниці за результатами діагностики емоційного вигорання негативна (більше половини досліджуваних з різними проявами вигорання) і вказує на високу ймовірність формування синдрому вигорання. У значній кількості осіб із зазначеними порушеннями синдром вигорання перебуває на пізніх стадіях розвитку та виражений як симптоматично, і лише на рівні фаз (глобально). Такі прояви емоційного вигорання повинні привернути увагу, оскільки процес може протікати досить швидко, а його наслідки на пізніх стадіях важко піддаються психокорекції. Тобто понад чверті досліджуваних (14 осіб) потребує екстреної допомоги у вигляді психокорекційних заходів. Інша частина залізничників знаходиться на початковому етапі формування синдрому, що також негативно позначається на роботі інших працівників залізниці, які ще не повною мірою схильні до емоційного вигорання. Тобто ризик виникнення синдрому у невивгоряючих також високий і за цих умов ще більше зростає. Синдром емоційного вигорання може виявлятися у працівників залізничної галузі залежно від поєднання факторів індивідуальної (вік, стать, рівень освіти, сімейний стан тощо) та організаційної природи (умови роботи, робочі навантаження, дефіцит часу, кількість клієнтів, ступінь відповідальності тощо).

**Список використаних джерел:**

1. Бойко В.В. Синдром «емоціонального вигорання» в професійному общенні. – СПб.: Пітер, 1999. – 105 с.
2. Водоп'янова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром вигорання: діагностика і профілактика. – СПб: Пітер, 2009. – 336 с.