

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2022, №6, Том 10 / 2022, No 6, Vol 10 <https://mir-nauki.com/issue-6-2022.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/40PSMN622.pdf>

DOI: 10.15862/40PSMN622 (<https://doi.org/10.15862/40PSMN622>)

Ссылка для цитирования этой статьи:

Хаблиев, Г. А. Психологическое исследование профессионального эмоционального выгорания сотрудников таможенной службы / Г. А. Хаблиев, А. Д. Гусова // Мир науки. Педагогика и психология. — 2022. — Т. 10. — № 6. — URL: <https://mir-nauki.com/PDF/40PSMN622.pdf>. DOI: 10.15862/40PSMN622.

For citation:

Khabliev G.A., Gusova A.D. Psychological study of professional emotional burnout of customs officers. *World of Science. Pedagogy and psychology*. 2022; 10(6): 40PSMN622. Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/40PSMN622.pdf>. DOI: 10.15862/40PSMN622. (In Russ., abstract in Eng.).

Хаблиев Герман Альбертович

ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова», Владикавказ, Россия
Аспирант кафедры «Психологии»
E-mail: albina-gusova@inbox.ru

Гусова Альбина Дударбековна

ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова», Владикавказ, Россия
Доцент кафедры «Психологии»
Кандидат психологических наук, доцент
E-mail: albina-gusova@inbox.ru

Психологическое исследование профессионального эмоционального выгорания сотрудников таможенной службы

Аннотация. В настоящей статье авторы рассматривают такой вопрос, как особенности социально-психологического климата в условиях рабочего коллектива. Цель данного исследования состоит в том, чтобы установить связь между степенью стрессоустойчивости и уровнем профессионального эмоционального выгорания у работников таможенной службы. В научном исследовании говорится о специфике профессионально-эмоционального выгорания рассматриваемой категории работников. Установлена связь между уровнем стрессоустойчивости и показателями профессионального выгорания у работников таможенной службы. В статье выдвигается следующая гипотеза. Чем выше стаж работников таможенной службы, тем более значительным может быть профессиональное эмоциональное выгорание; чем выше уровень профессионального эмоционального истощения рассматриваемой категории работников, тем меньше показатели их стрессоустойчивости; чем более деформированными являются взаимоотношения работников ТС с коллегами и членами семьи, тем выше их восприимчивость к стрессовым факторам внешней среды. В методологии исследования обосновывается, что профессиональное эмоциональное выгорание сотрудников ТС анализируется впервые. При проведении психодиагностики мы применяли эмпирические методы: Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (К. Маслач, С. Джексон, адаптация Н. Водопьяновой, Е. Старченковой); Анкета «Прогноз» (В.Ю. Рыбников); Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации (Холмс, Раге). При проведении статистической обработки полученных результатов мы использовали стандартные статистические методы. В частности, это методы описательной статистики (U — критерий Манна-Уитни, корреляционный анализ с использованием коэффициента корреляции r — Спирмена на основе пакета статистических программ «SPSS-22.0»). На констатирующей стадии эксперимента мы определили, что степень профессионального выгорания и

стрессоустойчивость работников ТС находятся в неразрывной связи друг с другом. Так, уровень стрессоустойчивости работников ТС напрямую связан со степенью их профессионального выгорания, а также с такими процессами, как деперсонализация и редукция персональных достижений. В исследовании приводятся итоги эмпирического анализа стрессоустойчивости и профессионального эмоционального выгорания у работников ТС. Основанием для проведения исследования стал интерес указанной категории лиц к проблемам профессионального выгорания и степени стрессоустойчивости.

Ключевые слова: стрессоустойчивость; профессионально-эмоциональное выгорание; сотрудники таможенной службы

Введение

Актуальность исследования. на сегодняшний день многие специалисты осуществляют свою профессиональную деятельность в жестких, а порой даже экстремальных условиях. на эффективность подобной деятельности влияют не только профессиональные знания и навыки, но и профессионально важные характеристики. В их числе следует назвать и стрессоустойчивость, представляющую собой неотъемлемую составляющую адаптивности человека.

Специфика предмета профессиональной деятельности воздействует на психические процессы ее субъекта, способствует формированию или разрушению психики работника. Профессиональные функции работников таможенной службы оказывают огромное влияние на их личность, предъявляя к ним множество требований, способствуя изменению как их внешнего вида, так и внутреннего мира.

Такая профессия, как таможенный служащий, представляется нам одной из самых стрессогенных. В связи с этим эта категория лиц особенно часто сталкивается с профессиональным эмоциональным выгоранием. Но на сегодняшний день эмоциональное профессиональное выгорание, равно как и выработка стрессоустойчивости у работников таможенной службы исследовано не полностью.

В исследованиях по психологии, в которых изучаются сотрудники социальных профессий, говорится о том, что они в основном подвержены разного рода профессиональным деформациям (в качестве примера можно привести труды Т.А. Ушаковой, В.Б. Никишиной [1, с. 241–244], С.И. Безносова [2] и других). Среди наиболее частых негативных симптомов у работников таможенной службы — профессиональное эмоциональное выгорание. Этот симптом возникает в обстоятельствах активной профессиональной коммуникации; на его развитие влияют многочисленные факторы как внешнего, так и внутреннего характера (об этом говорится в работах Б.Х. Варданяна [3, с. 542–543], Г.С. Кубеновой [4, с. 88–92], Л.И. Ларенповой [5, с. 34–36], И.В. Малышева [6, с. 83–87], И.М. Слободчикова [7, с. 404–406], М.Б. Бершадской, Е.Д. Соколовой и других). Стрессоустойчивость личности специалиста анализируется в трудах В.А. Бадрова ¹, А.С. Бычковой ², А.Д. Гусовой [8, с. 15–17], Е.П. Ильиной [9], А.П. Катунина [10, с. 243–246], А.А. Китаев-Смыка [11], Г. Селье [12],

¹ Бодров В.А. Информационный стресс [Текст]: учеб. пособие / В.А. Бодров. — М.: ПЭРСЭ, 2001. — 352 с.

² Бычкова А.С. Психология стресса: теории, механизмы развития, техники противостояния [Текст]: учебное пособие / Бычкова А.С., Никифоров И.А., Костюк Г.П. [и др.]; ФГБУ ФНКЦ ФМБА России, Академия постдипломного образования, Кафедра психиатрии, наркологии и психотерапии. — Москва: Постер-М, 2022. — 50 с.

Л.И. Ларенповой [5, с. 34–36], Б.Р. Манделя³, Р.М. Сапольски [13], Е.Д. Соколовой [14, с. 34–36] и других.

Проблема исследования состоит в следующем. Невзирая на наличие многочисленных методов и приемов оптимизации и улучшения социально-психологической обстановки в условиях рабочего коллектива, по-прежнему малоизученной остается связь между уровнем стрессоустойчивости и профессиональным эмоциональным выгоранием у работников таможенной службы. Все это в комплексе обуславливает актуальность данного исследования. Деятельность, реализуемая в данном направлении, обладает выраженной теоретической направленностью и соответствующей актуальностью.

Цель исследования: установление связи между уровнем стрессоустойчивости и степенью профессионального эмоционального выгорания у работников таможенной службы. *Объект исследования* представлен стрессоустойчивостью работников таможенной службы. *Предмет исследования:* работники таможенной службы с разным уровнем профессионального эмоционального выгорания.

Гипотезы исследования: чем выше стаж работников таможенной службы, тем более значительным может быть профессиональное эмоциональное выгорание; чем выше уровень профессионального эмоционального истощения рассматриваемой категории работников, тем меньше показатели их стрессоустойчивости; чем более деформированными являются взаимоотношения работников ТС с коллегами и членами семьи, тем выше их восприимчивость к стрессовым факторам внешнего характера.

Научная новизна обусловлена тем, что данное исследование стало первым, в котором рассматривается профессиональное эмоциональное выгорание работников ТС. Определяются содержательное наполнение и методы выявления стрессоустойчивости и профессионального эмоционального выгорания.

Практическая значимость исследования. Результаты исследования можно применять, проводя реабилитационные и диагностические мероприятия в сфере профилактики стрессовых проявлений, а также эмоционального выгорания у работников таможенной службы. Кроме того, результаты исследования могут быть включены в учебные курсы для программ переподготовки персонала органов ТС.

Методы исследования. Для решения поставленных задач в исследовании использовались следующие методики и методы: Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (К. Маслач, С. Джексон, адаптация Н. Водопьяновой, Е. Старченковой); Анкета «Прогноз» (В.Ю. Рыбников); Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации (Холмс, Раге). Методы описательной статистики (U — критерий Манна-Уитни, корреляционный анализ с использованием коэффициента корреляции r — Спирмена на основе пакета статистических программ «SPSS-22.0»).

В эксперименте участвовало в совокупности N = 105 работников таможенной службы со стажем пять и больше лет, работающих в отделах этой службы.

Обсуждение результатов исследования

Проведение психологического эксперимента охватило период с 2020 по 2022 год; в нем приняли участие разные респонденты. Это было обусловлено исследование проводилось на

³ Мандель Б.Р. Психология стресса [Текст]: учеб. пособие / Б.Р. Мандель. — М.: Флинта, 2014 [Электронный ресурс]. — URL: Режим доступа: http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=8479454 (дата обращения: 06.10.2022).

разных респондентов в 2020–2022 гг., так как работники ТС проявили интерес к проблемам профессионального выгорания и степени стрессоустойчивости.

Анализ результатов исследования обусловлен тем, что профессиональное эмоциональное выгорание особенно часто наступает именно у работников таможенной службы. Необходимо рассмотреть, зависит ли уровень профессионального выгорания данной категории лиц от стажа профессиональной деятельности. Стаж профессиональной деятельности опрошенных работников таможенной службы — 5–16 лет. Респонденты были разделены на три группы.

В первую группу вошли работники, у которых стаж составляет 5–11 лет (43 работника). Исследование этой группы указывает на то, что у них доминирует низкий уровень профессионального эмоционального выгорания (74,6 %). У них имеются внутренние ресурсы, позволяющие им преодолеть стрессовые ситуации. 27,2 % работников таможенной службы показали средний уровень профессионального эмоционального выгорания. Они легко раздражаются при общении с коллегами. У работников со стажем 5–10 лет не обнаружено высокого уровня профессионального эмоционального выгорания.

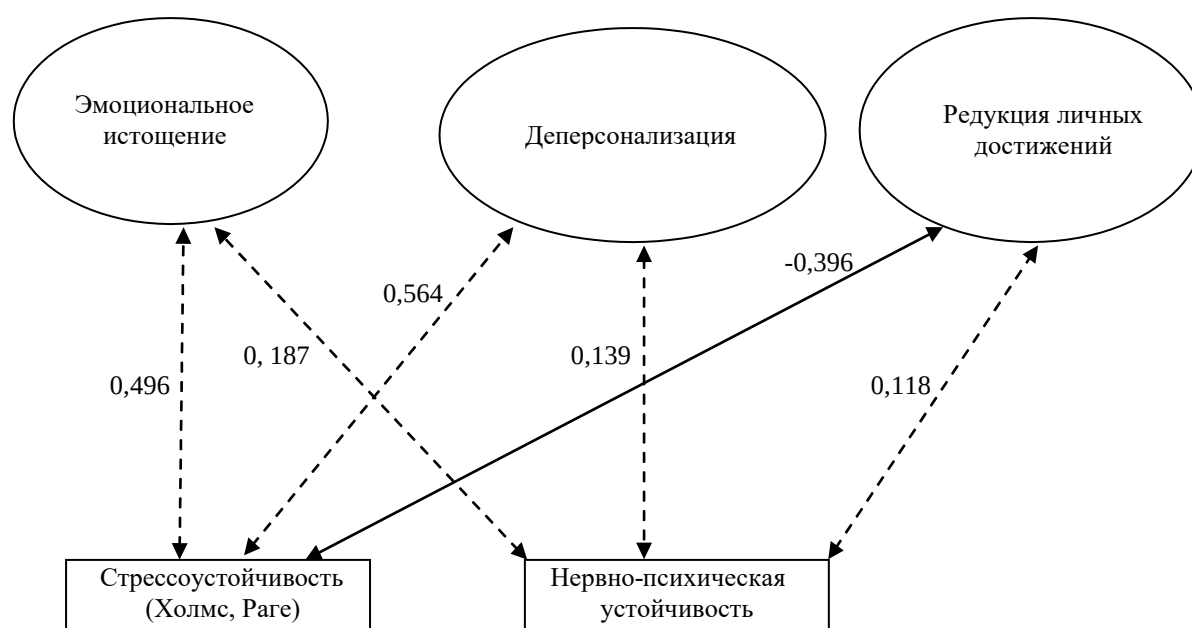
Вторая группа представлена работниками, стаж которых — 8–12 лет (30 испытуемых). Изучая данную группу, мы установили следующее. У большинства опрошенных (89 %) доминирует средний уровень профессионального выгорания. Данные лица характеризуются сниженным эмоциональным фоном, индифферентностью, профессиональным эмоциональным переутомлением. 12 % опрошенных продемонстрировали высокий уровень профессионального выгорания. У них практически отсутствуют эмоциональные и энергетические ресурсы. Низкий уровень профессионального эмоционального выгорания продемонстрировали всего 6 % опрошенных. Они обладают достаточными эмоциональными и энергетическими ресурсами.

Третья группа представлена работниками, стаж которых составляет 9–16 лет (17 испытуемых). В большинстве своем (86,6 %) они продемонстрировали высокий уровень профессионального эмоционального выгорания. Они дистанцированы от коллег, а значит, им не хватает требующейся информации и социальной поддержки. В данной группе низкий уровень профессионального выгорания продемонстрировали 13,4 % опрошенных. У них эмоции приглушены, чувства утратили свою остроту.

На основании сказанного мы можем заключить, что чем дольше работники таможенной службы осуществляют свою профессиональную деятельность, тем более высокими становятся показатели их профессионального выгорания. То есть усиление профессионального эмоционального выгорания происходит у них по мере того, как они осуществляют свои профессиональные обязанности.

Необходимо также исследовать корреляционную плеяду — анализ связей между уровнем профессионального выгорания рассматриваемой категории лиц и их стрессоустойчивости (рис. 1). Корреляционное исследование мы проводили в рамках общей выборки испытуемых.

Корреляционный анализ поспособствовал выявлению двух тесно связанных статистически значимых корреляционных моделей. В частности, можно говорить о наличии между показателями «Стрессоустойчивость» и «Профессиональное эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция личных достижений», а также показателями «Стрессоустойчивость» и «Профессиональное эмоциональное истощение» положительной тесноты взаимосвязи (0,496). Данный факт указывает на то, что чем большая степень профессионального эмоционального выгорания у работника таможенной службы, тем меньше становится его стрессоустойчивость.



Условные обозначения:

- отрицательная связь на уровне $p \geq 0,05$
- положительная связь на уровне $p \geq 0,05$

Рисунок 1. Корреляционная плеяда взаимосвязей между показателями стрессоустойчивости и параметрами профессионального эмоционального выгорания сотрудников ТС (плеяда составлена авторами на основе данных диссертационного исследования)

Наличие положительной взаимосвязи между показателями «Стрессоустойчивость» и «Деперсонализация» (0,564) указывает на то, что чем более активно у работников таможенной службы деформируются взаимоотношения с остальными сотрудниками и близкими, тем быстрее снижается их стрессоустойчивость к негативным влияниям внешней среды. Снижается их эмоциональная стабильность, они утрачивают уверенность в себе. Кроме того, они характеризуются сниженным уровнем самоконтроля и достаточно высокой тревожностью.

Мы также установили отрицательную тесноту взаимосвязей между такими показателями, как «Стрессоустойчивость» и «Редукция личных достижений» (-0,396). Данный факт указывает на то, что чем выше у работников таможенной службы редукция личных достижений, тем более высоким становится показатель стрессоустойчивости. Они характеризуются достаточно устойчивыми личностными качествами. В частности, они обладают высоким уровнем самоконтроля, имеют необходимую профессиональную эмоциональную устойчивость и довольно общительны.

Необходимо также провести анализ второй взаимосвязанной статистически значимой корреляционной модели. Это взаимосвязь между такими показателями, как «Нервно-психическая устойчивость» и «Профессиональное эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция личных достижений». Можно говорить о наличии положительной тесноты взаимосвязей между «Нервно-психической устойчивостью» и «Профессиональным эмоциональным истощением» (0,187). Данный факт указывает на то, что чем более высокой является нервно-психическая устойчивость работников таможенной службы, тем медленнее они достигают профессионального выгорания.

Показатель «Нервно-психической устойчивости» связан со шкалой «Деперсонализация» (0,139). В случае, если работнику таможенной службы характерна высокая поведенческая и волевая регуляция, тем меньше опасность того, что у него наступит равнодушие к своей деятельности, эмоциональное пресыщение и пониженное настроение.

Необходимо остановиться также на последней положительной взаимосвязи, которую демонстрирует график. Речь идет о взаимосвязи между показателями «Нервно-психической устойчивости» и «Редукции личных достижений» (0,118). При этом чем выше психологическая устойчивость работников таможенной службы, тем позднее у них развивается склонность отрицательно оценивать себя, свои профессиональные успехи и навыки.

Выводы

На основании полученных данных мы можем заключить следующее. Констатирующий эксперимент позволил нам выявить наличие взаимосвязи между показателями профессионально-эмоционального выгорания и стрессоустойчивости работников таможенной службы. Следует отметить, что их уровень стрессоустойчивости напрямую связан с такими показателями, как уровень профессионального выгорания, редукция личных достижений и деперсонализация.

Приведенные результаты говорят о том, что следует составить и реализовать соответствующую коррекционно-развивающую программу, которая позволит увеличить стрессоустойчивость у работников ТС, демонстрирующих высокий уровень профессионального выгорания.

Итак, эмпирическое исследование доказывает правильность выдвинутых нами гипотез: чем выше стаж профессиональной деятельности у работников таможенной службы, тем быстрее у них наступает профессиональное эмоциональное выгорание. Кроме того, чем больше у работников таможенной службы наблюдается профессиональное выгорание, тем ниже становится их стрессоустойчивость. Чем более высоким является у них уровень деформации взаимоотношений с остальными сотрудниками и близкими, тем меньше становится их стрессоустойчивость по отношению к негативным воздействиям внешней среды.

ЛИТЕРАТУРА

1. Никишина В.Б. Социально-психологический аспект детерминации состояния «Выгорания» специалистов сферы социальной работы [Текст] / В.Б. Никишина, Т.А. Ушакова / Известия ВГПУ. — 2008. — № 9. — С. 241–244.
2. Безносков С.И. Профессиональная деформация личности [Текст] / С.И. Безносков. — СПб.: Речь, 2004. — 270 с.
3. Варданян Б.Х. Механизмы регуляции эмоциональной устойчивости [Текст]: Б.Х. Варданян // Категории, принципы и методы психологии. Психические процессы. — М., 1983. — С. 542–543.
4. Кубенова Г.С. Синдром эмоционального выгорания: профессиональный стресс [Текст] // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. — 2010. — № 15. — С. 88–92.
5. Ларенпова Л.И., Соколова Е.Д. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания [Текст] // Российский стоматологический журнал. — 2002. — № 2. — С. 34–36.

6. Малышев И.В. Социально-психологические и индивидуальные характеристики личности представителей экстремальных профессий с высоким и низким эмоциональным выгоранием [Текст]: Изв. Саратов. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология / И.В. Малышев. Педагогика. — 2011. — № 3. — С. 83–87.
7. Слободчиков И.М., Бершадская М.Б. Проблемы выгорания и истощения в социально-ориентированных профессиях [Текст]: В сборнике: Трансформация мировой науки и образования в эпоху перемен: стратегии, инструменты развития // Материалы III международной научно-практической конференции. В 2-х частях. Ростов-на-Дону, 2022. С. 404–406.
8. Гусова А.Д. Анализ уровня профессионального стресса и удовлетворенности работой [Текст]: Новая наука: Стратегии и векторы развития. Образовательная среда сегодня: теория и практика // III Международная научно-практическая конференция: Чебоксары. 2017. Т. 2. № 3. С. 15–17.
9. Ильин Е.П. Эмоции и чувства [Текст] / Е.П. Ильин. — СПб.: Питер, 2001. — 752 с.
10. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен [Текст] / А.П. Катунин // Молодой ученый. — 2012. — № 9. — С. 243–246.
11. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса / Л.А. Китаев — Смык. — М.: Наука, 2013. — 368 с.
12. Селье Г. Стресс без дистресса [Текст]: [Электронный ресурс]. — URL: Режим доступа: <http://psyberia.ru/book/distress.pdf> (дата обращения: 05.11.2022).
13. Сапольски Р.М. Психология стресса [Текст]: / Роберт Сапольски; перевод с английского под редакцией профессора Е.И. Николаевой. — 3-е изд. — Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2020. — 480 с.

Khabliev German Al'bertovich

North Ossetian State University named after Kosta Levanovich Khetagurov, Vladikavkaz, Russia
E-mail: albina-gusova@inbox.ru

Gusova Al'bina Dudarbekovna

North Ossetian State University named after Kosta Levanovich Khetagurov, Vladikavkaz, Russia
E-mail: albina-gusova@inbox.ru

Psychological study of professional emotional burnout of customs officers

Abstract. The article deals with features of social and psychological climate in the working team. The study is aimed at revealing the links between the indicators of stress resistance and the parameters of professional emotional burnout of customs officers. The scientific research indicates the specifics of professional and emotional burnout of customs officers. It has revealed the correlation between indicators of stress resistance and parameters of professional emotional burnout at customs officers. In the article the authors make an assumption that the longer the service experience of customs officers is, the higher the indicators of professional emotional burnout are; the more the customs officers experience professional emotional exhaustion, the less resistant they are to stress situations; the more customs officers develop a deformation of relations with work colleagues and close people, the less resistant they are to environmental stressors. The methodology of the article determines that the research of the professional and emotional burnout of customs officers has been done for the first time. Psychodiagnostics was carried out using the empirical methods: Questionnaire "Professional (Emotional) Burnout" (K. Maslach, S. Jackson, adapted by N.E. Vodopyanova and E.S. Starchenkova); Questionnaire of evaluation for neuropsychological stability "Forecast" (V.Y. Rybnikov); Methods of determining stress resistance and social adaptation (Holmes and Rahe). Statistical processing of the data was carried out by standard statistical methods: methods of descriptive statistics (U — Mann-Whitney criterion, correlation analysis using r — Spirman correlation coefficient based on the set of statistical programs «SPSS-22.0»). During the substantiating experiment the authors have found that the indicators of professional and emotional burnout and stress resistance of employees are interconnected. In particular, the stress resistance of the customs officers is directly related to the indicators of their professional emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal achievements. The article reflects the results of empirical research of stress resistance and professional emotional burnout of customs officers. This study was carried out due to customs officers interest in the issue of stress resistance and professional emotional burnout.

Keywords: stress resistance; professional and emotional burnout; customs