Профессиональное выгорание у сотрудников по наземному обслуживанию воздушных судов

П. В. Зобов,
канд. экон. наук, декан факультета подготовки авиационных специалистов Ульяновского института гражданской авиации им. главного маршала авиации Б. П. Бугаева (УИГА),

М. В. Ерхова,
канд. пед. наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин УИГА

Проблема стрессоустойчивости в различных профессиях приобретает все большую актуальность. Длительное воздействие стресса приводит к снижению психологической устойчивости человека, появлению чувства неудовлетворенности результатами своей деятельности, отказу от выполнения заданий в ситуации повышенных требований, ухудшению отношений с коллегами и клиентами.

В 1974 г. американский психиатр Дж. Фроденбергер ввел в психологию термин «психическое», или «эмоциональное выгорание» для характеристики психологического состояния здоровых людей, вынужденных в эмоционально напряженной атмосфере интенсивно общаться с клиентами при оказании им профессиональной помощи. В дальнейшем этот термин был заменен понятием «профессиональное выгорание» (ПВ) для усиления профессионального контекста в проявлениях сложного психологического феномена.

Профессиональное выгорание можно рассматривать как защитную реакцию работника на стрессовые воздействия, проявляющуюся в чувстве истощения, личностной отстраненности от субъектов деятельности и снижении мотивации к выполнению профессиональных обязанностей» **[1, с. 31]**. Данное определение основано на наиболее распространенной в настоящее время трехкомпонентной модели выгорания, включающей психоэмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений **[1, с. 7]**.

Эмоциональное истощение представляет собой процесс сокращения эмоциональных, физических и энергетических ресурсов профессионала, проявляющихся в хронической усталости, равнодушии к работе и окружению, апатии, тревожности, плохом самочувствии без ярко выраженных симптомов. Его следствием является нежелание работника идти на работу, быстрая утомляемость, увеличение количества ошибок, увлечение вредными привычками и др.

Личностное отдаление или форма социальной дезадаптации проявляется в снижении способности профессионала выстраивать конструктивные отношения с окружением, раздражительности и агрессивности к людям, конфликтности. Редукция профессиональных достижений или формирование чувства некомпетентности — это фиксация на неудачах в своей профессии, нежелание выстраивать горизонтальную или вертикальную карьеру в профессии.

Результаты исследования

С целью изучения степени выраженности и особенностей ПВ авиационных специалистов, работающих в сфере наземного обслуживания воздушных судов, проведено исследование в одном из ведущих аэропортов московского авиационного узла, в котором приняло участие 45 работников. Данная сфера профессиональной деятельности относится к наиболее сложным и трудоемким процессам обеспечения полетов в гражданской авиации. В представленном исследовании задействованы работники, осуществляющие следующие виды наземного обслуживания воздушных судов: заправку, осмотр, буксировку, противообледенительную обработку, руководство подъездом спецтехники.

Профессиональные риски данных категорий специалистов позволили сделать предположение о возможности развития у них ПВ, степень выраженности которого была измерена с помощью методики Н. Е. Водопьяновой «Профессиональное выгорание», оценивающей три составляющих выгорания, описанных ранее. Уровень выгорания определен, исходя из данных российской выборки **[1, с. 199–207]**. Среднегрупповые значения по субшкалам методики ПВ Н. Е. Водопьяновой: эмоциональное истощение — 23,9 (средний, бли-

Таблица 1. Шкалы опросника AVEM

Блоки опросника AVEM	Шкалы опросника AVEM	Содержание
Профессиональная активность	Субъективное значение деятельности (BA)	Место работы в жизни человека
	Профессиональные притязания (BE)	Стремление к профессиональному росту
	Готовность к энергетическим затратам (VB)	Готовность посвятить все свои силы выполнению профессиональных задач
	Стремление к совершенству (PS)	Концентрация на качестве выполняемых обязанностей
	Способность поддерживать дистанцию по отношению к работе (DF)	Способность к релаксации и отдыху после работы
Психическая устойчивость и стратегии преодоления проблемных ситуаций	Тенденция к отказу в ситуации неудачи (RT)	Склонность к примирению с ситуацией неудачи и легкому отказу от ее преодоления
	Активная стратегия решения проблем (OP)	Активная и оптимистическая установка по отношению к появляющимся проблемам и задачам
	Внутреннее спокойствие и равновесие (IR)	Чувство психической стабильности и равновесия
Эмоциональное отношение к работе	Чувство успешности в профессиональной деятельности (EE)	Удовлетворенность своими профессиональными достижениями
	Удовлетворенность жизнью (LZ)	Общая жизненная удовлетворенность с учетом профессионального успеха
	11. Чувство социальной поддержки (SU)	Доверие и поддержка со стороны близких людей, чувство социального благополучия

же к высокому); деперсонализация — 9,9 (средний, ближе к высокому); редукция персональных достижений — 29,8 (высокий). Анализ представленных результатов показывает высокую степень выраженности всех компонентов синдрома ПВ респондентов: психофизиологического состояния, особенностей профессионального общения и профессиональных притязаний работников аэропорта. При этом данные значения превышают российскую среднегрупповую выборку.

Высокий уровень эмоционального истощения свидетельствует о хронической усталости, пониженном настроении, преобладании негативных эмоций опрошенных. Высокий уровень личностного отдаления говорит о преобладании неконструктивных форм общения: от замкнутости и отстраненности до агрессивности и гневливости. Высокий уровень редукции профессиональных достижений может стать показателем снижения интереса к выполнению обязанностей, профессиональному развитию, постановке сложных целей.

Анализ персональных значений опрошенных показал, что 40% респондентов имеют высокий уровень эмоционального истощения, 33% — высокий уровень деперсонализации и 53% — высокий уровень редукции профессиональных достижений. Наличие только одного высокого показателя выгорания из трех говорит о развитии данного синдрома у работника. При этом 10% опрошенных имеют все показатели ПВ высокими, 27% респондентов — два высоких показателя ПВ, 60% — один. Высокий уровень ПВ влечет за собой значительное снижение работоспособности сотрудников. Для оценки причин снижения работоспособности проведена диагностика в той же группе респондентов по опроснику AVEM, который является одним из наиболее валидных и профессионально используемых инструментов для определения особенностей выгорания работников. **[2]**

Опросник поведения и переживания, связанного с работой, AVEM (Arbeitsbezogenes, Verhaltens und Erlebensmuster) был разработан У. Шаршмидтом и А. Фишером в Институте психологии Потсдамского университете. Это многофакторный диагностический инструмент, позволяющий определить типы поведения человека в ситуациях профессиональных требований. Опросник имеет 11 шкал, отражающих профессиональную активность, психологическую устойчивость и эмоциональное отношение к работе у сотрудников. Описание шкал представлено в *табл. 1*.

Рассмотрим результаты диагностики по AVEM — средние по группе значения по каждой шкале. Уровень выраженности полученных результатов определен по тестовым нормам опросника (В – высокий; С — средний; Н — низкий; С-В — средний, ближе к высокому; С-Н — средний, ближе к низкому) **[2]** (*табл. 2*).

Результаты диагностики показывают преобладание среднего уровня выраженности составляющих ПВ. В сфере профессиональной активности наиболее выраженным показателем является субъективное значение деятельности (BA) для работников аэропорта (23,4 балла), т. е. важность работы для опрошенных. Достаточно выраженным показателем профессиональной активности оказалось стремление респондентов к дистанцированию от работы (DF) — (22,2 балла). Это означает весьма высокое стремление работников к восстановлению сил после работы, организации своего отдыха. Данные факторы могут стать основой для профилактики ПВ у сотрудников аэропорта.

В сфере выраженности стратегии преодоления проблемных ситуаций опрошенные демонстрируют низкую способность к копингу, т. е. преодолевающему трудности поведению. Это проявляется в тенденции к отказу от борьбы в ситуации неудачи (шкала RT), т. е. в достаточно низких профессиональных амбициях, сниженном желании ставить перед собой сложные цели, слабой настойчивости при решении интересных, но сверхнормативных задач. Такое заключение подтверждает и высокий уровень редукции профессиональных достижений, измеренный по методике Н. Е. Водопьяновой «Профессиональное выгорание».

В сфере эмоционального отношения к работе у респондентов преобладают низкие показатели по всем компонентам: в выраженности чувства успешности в профессиональной деятельности (EE), т. е. ориентации на профессиональные достижения, общей удовлетворенности жизнью (LZ) и чувстве социальной поддержки (SU). Данные показатели могут свидетельствовать о недостаточно бла-

гополучном социально-психологическом климате в тех подразделениях, где работают опрошенные. Определение основного источника данной проблемы требует отдельного изучения в коллективе сплоченности, взаимодействия микрогрупп, лидерства, характера межличностных отношений для разработки конкретных рекомендаций.

Таким образом, основным источником снижения работоспособности опрошенных является отсутствие интереса к профессиональному развитию, ориентация на выполнение рутинных обязанностей, снижение профессиональных амбиций.

Для формирования более целостной картины по выявлению причин ПВ работников аэропорта проведено исследование выраженности основных стратегий преодоления стресса в той же группе респондентов (копинг стратегий). Для этого использовали опросник способов совладания (адаптация методики WCQ), который измеряет выраженность следующих стратегий преодоления стресса **[3]**:

• Конфронтационный копинг: агрессивные усилия по изменению ситуации. Предполагает определенную степень враждебности и готовности к риску.

• Дистанцирование: когнитивные усилия отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость.

• Самоконтроль: усилия по регулированию своих чувств и действий.

• Поиск социальной поддержки: шаги по поиску информационной, действенной и эмоциональной поддержке.

• Принятие ответственности: признание своей роли в проблеме с сопутствующей темой попыток ее решения.

• Бегство — избегание: мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к избеганию проблемы.

• Планирование решения проблемы: произвольные проблемно-фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к проблеме.

• Положительная переоценка: усилия по созданию положительного значения с фокусированием на росте собственной личности.

Приведем результаты диагностики по данному тесту. Степень выраженности каждой стратегии определена через тестовые нормы опросника **[3]** (*табл. 3*).

Анализ результатов диагностики по данному тесту показывает, что сотрудники аэропорта в стрессовых ситуациях не склонны к агрессивным действиям, но при этом отличаются низким самообладанием (самоконтролем). Это может стать основанием для возникновения конфликтов, недопонимания, эмоционального реагирования на различные ситуации. При этом низкий уровень положительной переоценки проблемной ситуации, отмеченный у опрошенных, может усугублять профессиональный стресс.

Вызывает беспокойство низкий уровень стратегии планирования решения проблем — одной из наиболее конструктивных копинг-стратегий. Следует отметить, что к слабовыраженным стратегиям преодоления стресса у респондентов является поиск социальной поддержки. По опроснику AVEM, удовлетворенность социальной поддержкой также получила низкие значения, что еще раз подтверждает наличие разобщенности в межличностных отношениях в коллективе.

Рекомендации и предложения

Сотрудники аэропорта продемонстрировали достаточно высокую склонность к ПВ и при этом преобладание неконструктивных стратегий преодоления профессионального стресса (слабые самоконтроль, поиск социальной поддержки и планирования решения проблем, позитивная переоценка ситуации). Можно предложить следующую поэтапную технологию профилактики ПВ работников аэропорта:

• определение источников профессионального стресса сотрудников;

Таблица 2. Среднегрупповые значения по шкалам опросника AVEM

	BA	BE	VB	PS	DF	RT	OP	IR	EE	LZ	SU
	Субъективное значение деятельности	Профессиональные притязания	Готовность к энергетическим затратам	Стремление к совершенству	Способность поддерживать дистанцию по отношению к работе	Тенденция к отказу в ситуации неудачи	Активная стратегия решения проблем	Внутреннее спокойствие и равновесие	Чувство успешности в профессиональной деятельности	Удовлетворенность жизнью	Чувство социальной поддержки
	Профессиональная активность					Психическая устойчивость и стратегии преодоления проблемных ситуаций			Эмоциональное отношение к работе		
Среднегрупповое значение по шкалам опросника AVEM	23,4	21,7	19,7	21,2	22,2	20,8	24,5	21,5	20,8	21	21,3
Уровень выраженности значений шкал опросника AVEM	В	С	С	С	С-В	С-В	С	С	С-Н	С-Н	С-Н

Таблица 3. Среднегрупповые значения по опроснику способов совладания

	Стратегии совладания							
	Конфронтационный копинг	Дистанцирование	Самоконтроль	Поддержка	Ответственность	Избегание	Решение проблемы	Положительная переоценка
Среднегрупповые значения выраженности стратегий совладания	8,4	7,5	8,2	7	6,6	10,6	10,8	9
Уровень выраженности стратегий совладания	С	С-Н	Н	Н	С	С	Н-С	Н

• оценка выраженности различных составляющих ПВ работников по результатам диагностики;

• разработка перечня мероприятий по снижению уровня ПВ в зависимости от причин и проявлений данного синдрома у человека.

Предлагаемая технология предусматривает организацию индивидуальных образовательных маршрутов, включающих в себя индивидуальные и групповые занятия: тренинги стрессоустойчивости, совладающего поведения, снижения профессиональной деформации, деловые игры. Предлагаемые меры позволят снизить уровень эмоционального истощения сотрудников, вселить веру в профессиональный успех, обучить конструктивному и корректному профессиональному поведению.

Общий анализ полученных данных показывает, что одной из важных причин снижения работоспособности опрошенных является конфликт между их стремлением к восстановлению сил после рабочих нагрузок и недостаточными возможностями для удовлетворения этой потребности. В связи с этим возникает необходимость оптимизации режима труда и отдыха работников аэропорта.

Выполненное исследование и ряд других диагностик особенностей трудовой деятельности, режима труда и отдыха и, как следствие, определенного психоэмоционального состояния персонала дает также основания и для законотворческих инициатив. Считаем возможным и важным введение термина «профессиональное выгорание» в трудовое законодательство. Несомненно, его влияние на понятийные и регулятивные аспекты разделов II Социальное партнерство, IV Рабочее время, V Время отдыха, VII Гарантии и компенсации, X Охрана труда Трудового кодекса РФ будет иметь положительное значение. Особая значимость видится для главы 22 Нормирование труда, в частности, положений статей 160 и 163 ТК РФ.

При этом, если введение термина в Трудовой кодекс и постановления правительства может занять существенное время и стать предметом длительных парламентских дебатов, то изменение и дополнение локальных актов может быть эффективно реализовано в краткосрочной перспективе. Сложные текущие условия трудовой и хозяйственной деятельности, высокие темпы производственных изменений, усложнение технологических операций, в том числе в сфере наземного обслуживания аэродромной техники, указывают на своевременность правовых инноваций.

Профессиональное выгорание должно рассматриваться в первую очередь не как основание для отстранения от работы и (или) обязательного направления на профессиональный медицинский осмотр, а как фактор и элемент эффективного управления нормированием труда, аргумент для предоставления преимущественных прав на неполное или сокращенное рабочее время, получения дополнительно отгула, введения гибкого графика рабочего времени и других форм поддержки работника, обеспечивающих восстановление его трудоспособности.

Важным является и учет соответствующих психоэмоциональных обстоятельств для установления вредных производственных факторов и соответствующих прав работников, в том числе в части оплаты труда, гарантий и компенсаций, определения подходов к стимулирующим выплатам. При этом должна быть закреплена конфиденциальность соответствующих персональных данных, что также может быть отражено в главе 14 ТК.

Представляется возможным в приказе министерства труда и социальной защиты рекомендовать включать выводы о возможных рисках ПВ в число допустимых выводов в рамках проводимых специальных оценок условий труда согласно ФЗ «О специальной оценке условий труда». Также целесообразно вводить термин в локальном нормотворчестве промышленных предприятий: в актах социального партнерства, положениях о режиме труда и времени отдыха, правилах внутреннего трудового распорядка, регламентах о стимулирующих и компенсационных выплатах и др. Данное предложение призвано сориентировать работодателя на необходимость учета ПВ как фактора, определяющего производительность труда, прямо влияющего на трудоспособность, фонд рабочего времени и безопасность.

Правильным считаем в этой связи и закрепление прав на профилактические мероприятия и реабилитацию, а также отражение в числе направления государственной политики по охране здоровья и действия ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Исследователями отмечается, что цифровизация, как инструмент реализации новых технологий пятого технологического уклада, также широко распространяется именно в гражданской авиации **[4, с. 51]**. По отдельным авиационным и смежным специальностям ввиду существенного роста объема эффективных решений в области автоматизации и цифровизации и снижения рисков ПВ возможен пересмотр норм труда в большую строну. Например, увеличение на один час рабочего времени в неделю для авиадиспетчеров в определенных районах и условиях управления воздушным движением или в случае снижения интенсивности эксплуатации техники и перехода на дистанционный формат работы для координационно-диспетчерских наземных служб.

Отметим, что значимым должно являться не бесконтрольное и чрезмерное расширение прав персонала, а именно своевременная диагностика и оперативное использование данных для эффективных и нормативно обоснованных управленческих решений. Мониторинг также возможен с использованием цифрового инструментария. Одним из таких сервисов является Онлайниспекция.рф, разработанный Федеральной службой по труду и занятости **[5, с. 94]**.

Применительно к авиационным предприятиям рекомендуется как минимум нормативное закрепление форм предотвращения ПВ в актах социального партнерства, правовое закрепление наставничества и прав на профилактические мероприятия для опрошенных категорий работников. Т

Источники

1. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
2. Опросник AVEM. URL: https://cpd-program.ru/methods/avem.htm (дата обращения: 23.05.2024).
3. Опросник способов совладания. URL: https://nevapmsc.ru/wp-content/uploads/rmoppmk51.pdf?ysclid=lvtutqpyux456273151 (дата обращения: 23.05.2024).
4. Демидова М. А., Зобов П. В. Экономическое стимулирование работодателей к созданию благоприятных и безопасных условий труда // Теоретические и прикладные вопросы комплексной безопасности: Материалы IV Международной научно-практической конференции, 30 марта 2021 г., Санкт-Петербург, Россия. М.: Институт развития дополнительного профессионального образования, 2021. Т. 2. С. 92–95.
5. Зобов П. В., Крюкова Е. А. Гражданская авиация: история и перспективы развития на основе анализа инновационной трансформации технологических укладов // Оригинальные исследования. 2022. Т. 12. № 3.С. 46–54.