

УДК 159.99

ФИЛОСОФСКИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

DOI 10.54151/27382559-2021.2b-117

СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В КОНТЕКСТЕ УДАЛЕННОЙ РАБОЧЕЙ СРЕДЫ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

Зурабян А. М.

В нынешних реалиях у разных организаций остро встал вопрос профессионального выгорания сотрудников, которые были переведены на удаленный формат работы.

В ходе исследования был применен праксиметрический (архивный) метод исследования. В первую очередь, в статье была дана краткая интерпретация синдрома профессионального выгорания и изучены особенности его проявления. Статья содержит данные разных исследований зарубежных специалистов, на основе которых можно опровергнуть явные преимущества классических или цифровых рабочих мест.

В результате исследования было сформировано следующее заключение: невзирая на явные плюсы и минусы, а также из-за малого количества исследований и несформированной модели удаленной работы, нельзя однозначно говорить о снижении или увеличении риска эмоционального выгорания.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, удаленная работа, рабочее место, рабочая среда, планирование, поведение, гибкий график.

Введение. Актуальность проблемы профессионального выгорания личности обусловлена возрастающими требованиями со стороны руководства организации, условий профессиональной деятельности, которые трансформировались в связи с пандемией.

Цель данной статьи предполагает анализ факторов риска эмоционального выгорания сотрудников, осуществляющих профессиональную деятельность в условиях удалённого формата.

Исходя из этого с нашей стороны выделяются следующие задачи:

- Теоретически изучить и прояснить основные особенности феномена эмоционального выгорания;
- Изучить и обобщить различия классической и цифровой (удаленной) рабочей среды в контексте проф. выгорания;
- Лаконично выразить перспективы возможных исследований.

Проведенное нами теоретическое исследование проводилось, исходя из принципа единства сознания и деятельности, в контексте которого основным методом исследования выступил праксиметрический (архивный) метод.

Основанием для использования данного метода стали цель нашего исследования, а также наличие обилия неструктурированных данных, каждый из которых освещает разные аспекты изучаемого явления.

Теоретической основой исследования являются работы Буянкина, Водопьянова, Орлова, Антипина, Алексеева, Антипин, Протодьяконова, Бойко, Маслача, Цыпкина, Джексона и других авторов.

С исторической точки зрения понятие “эмоциональное выгорание” недавно вошло в обиход научных журналов, где чаще всего в зону риска вошли такие профессии, которые предполагают насыщенную коммуникативную деятельность.

Несмотря на то, что обычно в эту группу входят врачи, педагоги, воспитатели, работники торговой сферы, к ним можно и добавить менеджеров, сотрудников органов правопорядка, программистов, библиотекарей и т.д. Можно утверждать, что каждый третий человек подвержен риску эмоционального выгорания [3, 4].

Новизна нашего исследования. В настоящей работе впервые была предпринята попытка создания сравнительной структурированной модели факторов риска эмоционального выгорания, проявляющихся в деятельности сотрудников, работающих как в классическом, так и в удаленном пространстве.

При подробном изучении понятия “эмоциональное выгорание”, можно процитировать мнения разных авторов, но, исключая некоторые общие черты, мнения отличаются относительно сущности феномена и структурных элементов, его составляющих. Наиболее традиционным и общепринятым является понимание выгорания, предложенное Маслачем и Сюзан Джексон [11]. Согласно этому определению, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющегося в профессиях социальной

сферы. Этот синдром включает в себя три основных составляющих: эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений [7]. Если попытаться усреднить все мнения, в основном они сходятся в том, что эмоциональное выгорание — это механизм психологической защиты, который имеет не только конструктивное, но и деструктивное выражение [1].

Обобщая данные межрегиональных исследований, видим, что часто реакцией на выгорание является уход, смена работы, переход на административный вид деятельности или окончательная смена профессии, кроме того, были случаи корреляции с некоторыми индексами личностного стресса; люди, подверженные выгоранию, часто усиливают его действие, злоупотребляя алкоголем и другими наркотиками как средством сокращения напряженности и избавления от чувства враждебности и депрессии [6, 12].

Существуют усредненные данные исследований касательно причин возникновения выгорания, из изучения которых становится ясно, что в большинстве случаев причинами возникновения эмоционального выгорания становятся:

- Полная потеря интереса к работе, рутинность, внутренний конфликт и конфликты в коллективе, маленькие зарплаты, плохие условия труда;
- Потеря мотивации работать больше;
- Большая эмоциональная нагрузка;
- Перенапряжение на работе, что связано с трудовоголизмом;
- Потеря интереса к работе.

Изучая разные по составу документы, описывающие вакансии, находящиеся в зоне риска (как указывалось выше), нами было выделено большое количество не только узкоспециализированных, но и общераспространённых обязанностей, предъявляемых разным специалистам. Часть из них относится к работе с группой, что, в частности, объединяет все профессии, что, как указано выше, является основополагающей причиной выгорания, а в контексте цифровых систем работа с группой принимает опосредованную форму, что в перспективе может снизить процент выгорания сотрудников.

Исходя из контекста данной работы, синдром эмоционального выгорания будет рассматриваться в сравнении разных вариаций рабочей среды (классической, цифровой или комбинированной), но сперва нужно

отметить, что **рабочая среда** является совокупностью физических (электромагнитные факторы, физические свойства воздушной среды, механические факторы: шумы, вибрации, ускорения), химических (естественный газовый состав воздуха, вредные примеси в воздухе), биологических (микроорганизмы, макроорганизмы), социально-психологических и эстетических факторов внешней среды, воздействующих на человека [14].

С психологической точки зрения, «Рабочая среда имеет существенное влияние на поведение человека» [10], комбинируя такой факт с вышеупомянутым базовым пониманием рабочей среды, желательно уделить внимание отдельной личности в контексте рабочего пространства, прибавляя характеристики здания и внутренней обстановки. Несмотря на особые условия классической рабочей среды, исследование компании BUFFER [13] показывает, что большинство сотрудников компании (работающих удаленно) больше всего предпочитают работать дома или в кофейнях, которые, к слову, не помещаются в вышеуказанные рамки. Внимание так же уделяется организации и межличностным отношениям. На межличностном уровне внимание концентрируется на социально-психологических процессах, таких как выбор общения или регулирование социального взаимодействия.

В нынешних реалиях особенности классической рабочей среды и организации, какой она есть в классическом виде, были, по большей части, обесценены или переписаны в комбинированный вид [9].

С другой стороны, цифровой эквивалент рабочей среды и организации лишен привычных атрибутов классического рабочего места и, в основном, требует тщательного планирования и управления в связи с его фундаментальной ролью в производительности, вовлеченности и здоровом рабочем климате.

Как показывает анализ, существует определенная специфика управления персоналом, работающим удаленно от головного офиса. В частности, в компаниях проводится целый ряд мероприятий, а именно: изучаются используемые системы и информационные потоки; изучается рабочий процесс; вычленяются процедуры, которые выполняют штатные сотрудники и которые могли бы выполняться удаленно, без присутствия в офисе; предлагается возможная схема организации рабочего потока; определяется уровень квалификации возможного сотрудника;

утверждаются технологии и материальное обеспечение; в зависимости от уровня технического оснащения пишется интегрированное программное обеспечение, позволяющее вести учет рабочего времени, выполнять возложенные функции, отражать результаты работы; выбирается сотрудник; с ним заключается трудовой договор; определяются месячные задания; оснащается рабочее место; устанавливается персональное оборудование и производится его эксплуатация [8].

В сложившейся ситуации буквально каждая организация представляет свое понимание цифрового аналога рабочего места, но анализ существующих моделей выявил три основных черты, включающие в себя три основных элемента:

- Ориентированность на человека;
- Технологии, позволяющие ее реализовать;
- Управление и проектирование [15].

В пространстве основных возможностей цифрового эквивалента рабочей среды организациям выдаются разные возможности:

- Коммуникации и вовлечение сотрудников;
- Совместная работа;
- Поиск и обмен знаниями;
- Бизнес приложения (ориентированные на процессы, а также сервисы самообслуживания);
- Мобильность – возможность работать в нужное время в нужном месте.

Исследования, проведенные в разных российских компаниях, показывают, что на вопрос: «В чем состоят преимущества удаленной работы для работников?», были даны следующие ответы:

- Экономия времени; снижение «затрат на дорогу»;
- Более свободный формат ведения работы, что увеличивает вероятность создания нестандартных решений и новых идей;
- Данный вид работы не привязывает меня к определенному месту – я могу работать где угодно и всегда быть на связи; я сама диктую себе правила и режим своего рабочего дня;
- Гибкий график, возможность работать в удобное время и в удобном месте, нет затрат на транспорт и питание;
- Гибкий график, задачи/результаты чаще записываются текстом, экономия времени на транспорт;

- Для меня уединение от суматохи в open space офисе (Офис открытого типа. – Прим. ред.) и возможность закрыть проекты; нет траты времени на работу (это время направлено на прогулки на свежем воздухе), повышается активность;
- Возможность совмещать бытовые дела с работой, возможность больше времени работать (не тратить время на дорогу, более спокойная обстановка, возможность сконцентрироваться на своих задачах);
- Гибкий график, возможность общаться с кандидатами, после их рабочего дня, возможность поспать днем;
- Возможность самостоятельного планирования рабочего времени; возможность контролировать питание детей, экономия времени и сил на дорогу [5].

Исходя из вышеуказанных данных и явных плюсов, можно выделить несколько стрессогенных факторов, которые в том или ином виде могут влиять на психологическое состояние сотрудника:

- **Нормативная регуляция.**

Большая часть контекста удаленной работы не учтена законодательно, то есть оставляет простор для организации и становится фактором, вызывающим чувство ограниченности возможностей сотрудника.

- **Проблема управления.**

При внедрении удаленного формата в сфере менеджмента возник вакуум из-за недостатка решений для управления, что, в свою очередь, является стрессогенным фактором и при долгом воздействии может привести к выгоранию.

- **Экономия времени и ресурсов.**

Для сотрудников удаленный формат создает возможность улучшения навыков, планирование своего дня, а с другой стороны, компаниям дается шанс перепланировки и уменьшение затрат.

Вышеуказанные данные достаточно специфичны для сравнения, но можно отметить, что как классическая, так и удаленная модель не являются эталоном защиты от выгорания. В перспективе вопрос нуждается в межрегиональном исследовании и выделении основных точек влияния.

В результате сравнительного анализа мы пришли к выводу, что модель цифрового рабочего места заменила только форм-фактор рабочего

пространства, а концепция процессов, протекающих в компании на уровнях, выделенных Эриком Сандстромом, в корне не изменилась. С нашей точки зрения, вышеуказанный факт открывает простор для изучения мотивационных, организационных, контекстуальных и поведенческих аспектов разных вариаций модернистской модели рабочего пространства, что в конечном счете станет основой для адаптации протекающих процессов.

**ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԱՅՐՄԱՆ ՀԱՄԱԽՏԱՆԻՇԸ ՀԵՌԱՎԱՐ
ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐԻ ՀԱՄԱՏԵՔՍՈՒՄ: ՀԱՄԵՄԱՏԱԿԱՆ
ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ
Զուրաբյան Ա. Մ.**

Ներկայիս պայմաններում մի շարք կազմակերպությունների համար խնդրահարույց է դարձել աշխատանքի հեռահար ձևաչափի տեղափոխված աշխատակիցների մասնագիտական այրման հարցը:

Հետազոտության իրականացման ընթացքում կիրառվել է պրակտիկա-մեթոդական (արխիվային) մեթոդը: Հոդվածում տրվել է մասնագիտական այրման համախտանիշի հակիրճ նկարագրությունը, և ուսումնասիրվել են վերջինիս դրսևորման առանձնահատկությունները: Բացի այդ, հոդվածում ներառված են միջազգային մի շարք հետազոտությունների ընդհանրացված տվյալներ, որոնց հիման վրա հնարավոր է հերքել դասական և թվային աշխատատեղերի ակնհայտ առավելությունները և թերությունները:

Հետազոտության իրականացման արդյունքում հանգել ենք այն եզրակացության, որ չնայած հեռահար աշխատանքի ակնհայտ դրական և բացասական կողմերի, սակավ թվով հետազոտությունների և չձևավորված համակարգի, չի կարելի միանշանակ խոսել աշխատակիցների մոտ հուզական այրման ռիսկի նվազեցման կամ ավելացման մասին:

Բանալի բառեր. հուզական այրում, հեռավար աշխատանք, աշխատավայր, աշխատանքային միջավայր, պլանավորում, վարքագիծ, ճկուն գրաֆիկ:

THE PROFESSIONAL BURNOUT SYNDROME IN THE CONTEXT OF A REMOTE WORK ENVIRONMENT: COMPARATIVE ANALYSIS

Zurabyan A. M.

In the current reality, different organizations have acute issues of professional burnout of employees who were transferred to a remote work format.

In the course of the study, a praximetric (archival) research method was applied. First of all, the article provided a brief explanation of the syndrome of professional burnout and studied the features of its manifestation. It also contains data from various studies of foreign experts, on the basis of which it is possible to refute the clear advantages of classical or digital jobs.

As a result of the study, we can conclude that despite the obvious advantages and disadvantages, as well as due to the small number of studies and the unformed system of remote work it is impossible to unequivocally speak of a decrease or increase in the risk of emotional burnout.

Keywords: emotional burnout, remote work, workplace, working environment, planning, behavior, flexible schedule.

ЛИТЕРАТУРА

1. Антипина У., Алексеева С., Антипин Г., Протодьяконов С. Синдром профессионального выгорания. //Вестник Северо-Восточного федерального университета им. М. К. Аммосова. Серия: Медицинские науки. 2017. 1 (6). С. 99-105.
2. Бойко В. Энергия эмоций в общении: Взгляд на себя и на других. Москва, Информационно-издательский дом "Филинь". 1996. 472 с.
3. Буянкина М. Проблема психического выгорания личности и организационная культура //Вестник КГУ им. Н. А. Некрасова. 2008. № 3. С. 47-51.
4. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие. Москва : Издательство Юрайт. 2017. 343 с.
5. Конобеццев Ф. Д., Лаас Н. И., Гурова Е. В. Романова И. А. Удаленная работа: технологии и опыт организации.// Вестник университета. 2019. (7), С. 9-17.

6. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Санкт-Петербург, «Питер». 2000. 300с.
7. Орлов В. Синдром психического выгорания личности. Ярославль, Когито-Центр. 2005. 450 с.
8. Орлов В., Бураншина Е. Удаленная работа как новая реалья трудовых отношений: анализ факторов предрасположенности к удаленной работе // Вестник ЮГУ. 2014. № 4 (35). С. 40-46.
9. Смолова Л. Психология взаимодействия с окружающей средой // Экология человека. 2007. №6. С. 25-30.
10. Цыпкин Ю. Менеджмент. М.: Изд-во ЮНИТИ – ДАНА. 2005. 442 с.
11. Maslach C., Jackson E. The measurement of experienced burnout // Journal of occupational behaviour. 1981. Vol. 2. P. 99-113.
12. <https://vc.ru/hr/157827-professionalnoe-vygoranie-kak-ego-raspoznat-obezvredit-i-obratit-sebe-na-polzu> (04.02.2021)
13. <https://buffer.com/state-of-remote-work-2019> (05.02.2021)
14. <https://bit.ly/3teouaX> (05.02.2021)
15. <https://habr.com/ru/company/supereon/blog/320384/> (07.02.2021)

Сведения об авторе

Зурабян А. М. – аспирант

Иджеванский филиал Ереванского государственного университета

Эл. почта: Zurabyan1@gmail.com

Поступила в редакцию 30.09.2021

Прошла рецензию 02.12.2021