

Симптоматика профессионального выгорания проводников пассажирских вагонов со стажем работы 5–7 лет

Данилова Ж.Л., Каратерзи В.А., Поташева Ю.Л.

Учреждение образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова»

Статья является результатом системной комплексной работы по психологическому просвещению проводников пассажирских вагонов УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги». В ней рассматривается один из аспектов психологической профилактики профессионального самоотношения личности специалиста транспортных услуг, связанного с феноменом профессионального (эмоционального) угасания и последующего выгорания.

Цель настоящей статьи – анализ особенностей проявления профессионального выгорания проводников пассажирских вагонов со стажем работы 5–7 лет.

Материал и методы. Теоретической основой исследования явились научные данные психологов-исследователей о роли различных факторов в возникновении синдрома эмоционального выгорания в ходе реализации профессиональной деятельности. В качестве эмпирических методов применялись тестирование, методы математической статистики.

Результаты и их обсуждение. Полученные результаты позволяют говорить, что в анализируемой выборке большинство проводников со стажем работы 5–7 лет имеет выраженную симптоматику профессионального стресса в области проявления эмоций, а также сформированные фазы стресса. В связи с этим важным видится проведение систематической работы по профилактике профессионального выгорания у проводников пассажирских вагонов.

Заключение. Проблема диагностики и профилактики профессионального стресса у специалистов сферы транспортных услуг актуальна. На железной дороге наличие конфликтов, с одной стороны, способствует улучшению качества обслуживания в пассажирских вагонах, однако, с другой стороны, создает напряженные условия и стрессовые ситуации в работе проводников. В связи с этим важна организация психологического сопровождения профессиональной деятельности проводников пассажирских вагонов.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, проявления профессионального выгорания, причины эмоционального выгорания, фазы эмоционального выгорания.

Symptoms of Professional Exhaustion of Passenger Train Attendants with 5–7 Year Work Record

Danilova Zh.L., Karaterzi V.A., Potasheva Yu.L.

Educational Establishment “Vitebsk State P.M. Masherov University”

The article is the result of the sydtem complex work on psychological education of passanger train attendants of Vitebsk Branch of Belarusian Railway. One of the aspects of psychological prevention of professional self-attitude of the personality of the transport service specialist which is connected with the phenomenon of professional (emotional) subsidence and exhaustion following it, is considered in the article.

The purpose of the article is analysis of the features of passanger train attendants' professional exhaustion after 5–7 years of work.

Material and methods. The theoretical basis of the study is psychologists' research data on the role of different factors in the emergence of the emotional exhaustion syndrome during the implementation of professional activities. Methods of mathematical statistics and tests were used as empiric methods.

Findings and their discussion. The obtained results make it possible to state that in the analyzed selection most passenger train attendants with the work record of 5–7 years posses distinct symptoms of professional stress in the field of emotion manifestation as well as the formed stress phases. Consequently, it is important to conduct systematic work on the prevention of passanger train attendants' professional exhaustion.

Conclusion. The issue of diadgostics and prevention of transport sphere specislists' professional stress is urgent. Passanger railway conflists provide conditions on the improvement of the service quality,

on the one hand, but, on the other hand, create stress situations in the train attendants' work. Thus, it is important to set out psychological accompaniment of passenger train attendants' professional activities.

Key words: *emotional exhaustion syndrome, manifestations of professional exhaustion, reasons for emotional exhaustion, phases of emotional exhaustion.*