

Секция «28.4 Клиническая психология (патопсихология, психосоматика и психология телесности)»

## Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности как факторы синдрома профессионального выгорания

Научный руководитель – Арина Галина Александровна

*Хлевная Александра Сергеевна*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра нейро-и патопсихологии, Москва, Россия

*E-mail: khlevnaia@gmail.com*

Актуальность исследования обусловлена цифровизацией труда и распространением дистанционной и гибридной занятости. Указанные изменения могут усиливать когнитивную и эмоциональную нагрузку сотрудников и повышать риск профессионального выгорания. Профессиональное выгорание рассматривается как синдром, включающий эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений [1], возникающий под воздействием хронических профессиональных стрессоров и обусловленный взаимодействием организационных, социальных и индивидуально-психологических факторов [2, 3, 4, 5, 6]. Одним из индивидуальных факторов риска может выступать алекситимия — многомерная личностная характеристика, характеризующаяся трудностями идентификации и описания эмоций, а также внешне ориентированным мышлением [7, 8, 9]. Несмотря на активное изучение выгорания, роль особенностей профессиональной коммуникации и эмоциональной регуляции в его формировании остается недостаточно эмпирически изученной.

Целью работы является анализ особенностей профессионального выгорания в зависимости от использования разных коммуникативных средств (видеоконференции с отключённой/включённой камерой, групповые рабочие чаты, личные встречи, электронная почта, телефонный звонок, мессенджеры) и особенностей эмоциональной регуляции.

Эмпирическое исследование проведено на выборке из 223 респондентов, осуществлявших профессиональную деятельность на территории Российской Федерации. В выборку вошли сотрудники различных должностных уровней: стажёры, специалисты, руководители среднего и высшего звена. Данные собирались методом анкетного опроса с использованием опросника на профессиональное выгорание Маслач [10, 11], анкеты субъективной оценки типа нагрузки (авторская разработка) и Пертского опросника алекситимии [12, 13].

Статистическая обработка данных проводилась с использованием программы Jamovi и включала методы статистического анализа.

По итогам опросника на профессиональное выгорание Маслач участники были распределены на три группы: с низким, средним и высоким уровнями профессионального выгорания.

В результате проведения исследования было установлено, что все три компонента профессионального выгорания (истощение, деперсонализация, редукция личных достижений) статистически значимо связаны с использованием различных типов коммуникации (видеоконференции с отключённой/включённой камерой, групповые рабочие чаты, личные встречи, электронная почта, телефонные звонки, мессенджеры). Телефонные звонки ( $\chi^2 = 40,6$ ,  $p < .001$ ) в наибольшей степени связаны с эмоциональным истощением, видеоконференции с включённой камерой ( $\chi^2 = 42,235$ ,  $p < .001$ ) — с деперсонализацией, а личные встречи ( $\chi^2 = 29,257$ ,  $p < .001$ ) — с редукцией личных достижений. Связь коммуникационной нагрузки с проявлениями профессионального выгорания становится значимой преимущественно при высоком уровне профессионального выгорания.

Анализ типов коммуникации, которые, по мнению респондентов, уменьшают субъективный стресс, выявил, что наиболее значимые различия наблюдаются при использовании «личной встречи» как канала снижающего стресс ( $\chi^2 = 17,592$ ,  $p < 0,001$ ). С ростом уровня выгорания значимость «личной встречи» как средства для снижения стресса снижается.

В рамках исследования вклада в объяснение профессионального выгорания таких факторов, как демографические, организационные и уровень алекситимии, было установлено, что значимыми предикторами уровня профессионального выгорания выступают:

- Возраст ( $\beta = -0,376$ ,  $p < .001$ ) — с увеличением возраста уровень профессионального выгорания снижается;
- Общий уровень алекситимии ( $\beta = 0,215$ ,  $p < .001$ ) выступает значимым личностным фактором риска профессионального выгорания. В рамках субкомпонентов алекситимии (трудности с идентификацией негативных чувств; трудности с идентификацией позитивных чувств; трудности с описанием негативных чувств; трудности с описанием позитивных чувств; внешне-ориентированный тип мышления) ключевым предиктором является «трудность идентификации негативных чувств» ( $\beta = 1,275$ ,  $p < .001$ );
- Пол ( $\beta = 4,836$ ,  $p = 0,036$ ) — женщины чаще сообщают о более высоком уровне профессионального выгорания;
- Удовлетворённость работой ( $\beta = -7,658$ ,  $p < .001$ ) — более высокий уровень удовлетворённости связан с более низкой выраженностью профессионального выгорания.

Несмотря на то, что сами по себе форматы коммуникации не предсказывают уровень профессионального выгорания, включение алекситимии в качестве модератора выявило скрытый механизм: групповые чаты усиливают редукцию личных достижений (симптом профессионального выгорания) при выраженных трудностях эмоциональной регуляции ( $\beta = 0,136$ ,  $p = 0,024$ ).

Таким образом, профессиональное выгорание является сложным, многофакторно детерминированным феноменом, формирующимся под влиянием когнитивных, эмоциональных, физических и организационных факторов, таких как уровень удовлетворённости работой, возраст, пол (женский) и уровень алекситимии — ключевым фактором в рамках алекситимии является трудность идентификации негативных эмоций. Наиболее связанные с проявлениями компонентов профессионального выгорания (истощение, деперсонализация и редукция личных достижений) являются синхронные способы коммуникации. Использование личных встреч снижает субъективный стресс, однако их эффективность уменьшается с ростом выгорания. При выраженных трудностях эмоциональной регуляции (алекситимии) групповые чаты усиливают проявления профессионального выгорания.

#### Список литературы

- 1) Maslach, C., Jackson, S.E. and Leiter, M.P., MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA. (p. 192). 1996.
- 2) McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (1992). An introduction to the Five-Factor Model and its applications. *Journal of Personality*, 60(2), 175–215. DOI: 10.1111/j.1467-6494.1992.tb00970.
- 3) Glisson, C., Landsverk, J., Schoenwald, S., Kelleher, K., Hoagwood, K., Mayberg, S., & Green, P. (2008). Assessing the Organizational Social Context (OSC) of mental health services: Implications for research and practice. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 35(1–2), 98–113. DOI: 10.1007/s10488-007-0148-5.

- 4) Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656. DOI:10.5465/AMR.1993.9402210153
- 5) Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.
- 6) Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis / CRC Press.
- 7) Mattila, A. K., Ahola, K., Honkonen, T., Salminen, J. K., Huhtala, H., & Joukamaa, M. (2007). Alexithymia and occupational burnout are strongly associated in working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 62(6), 657–665. DOI: 10.1016/j.jpsychores.2007.05.011.
- 8) Sifneos P.E. The prevalence of «alexithymic» characteristics in psychosomatic patients. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 1973, vol. 22, no. 2–6, pp. 255–262. DOI:10.1159/000286529
- 9) Preece D. A., Becerra R., Robinson K. et al. The psychometric assessment of alexithymia: Development and validation of the Perth Alexithymia Questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 2018, vol. 132, pp. 32–44. DOI: 10.1016/j.paid.2018.05.011.
- 10) Maslach C., Jackson S.E., Leiter M.P. *Maslach burnout inventory*. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.
- 11) Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008.
- 12) Preece, D. A., Becerra, R., Robinson, K., Dandy, J., & Allan, A. (2018). The psychometric assessment of alexithymia: Development and validation of the Perth Alexithymia Questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 132, 32–44. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.05.011>.
- 13) Ларионов П. М., Прис Д. А., Хохлова О. Ю., Яковлева М. В. Оценка алекситимии: психометрические свойства русской версии Пертского опросника алекситимии. *Клиническая и специальная психология (Clinical Psychology and Special Education)*. 2023. Т. 12, № 1. С. 43–65. DOI: 10.17759/cpse.2023120103.