

Михневич Мария Алексеевна, Магистрант,
Санкт-Петербургский государственный
экономический университет, Санкт-Петербург

**ПРИЧИНЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
БОРТПРОВОДНИКОВ АО «АК «РОССИЯ»»
REASONS FOR PROFESSIONAL BURNOUT
OF FLIGHT ATTENDANTS OF AO «АК «RUSSIA»»**

Аннотация: Профессиональное выгорание – это не выдуманная болезнь, а реально угрожающая человеку проблема. По статистике, 80% работников отмечали по своему состоянию синдромы выгорания. В рамках научного исследования проведён анализ причин профессионального выгорания бортпроводников авиакомпании «Россия».

Abstract: Professional burnout is not a fictional disease, but a real problem threatening a person. According to statistics, 80% of employees noted burnout syndromes according to their condition. As part of the scientific research, the analysis of the causes of professional burnout of flight attendants of the airline "Russia" was carried out.

Ключевые слова: авиация, бортпроводник, переутомление, причины выгорания, профессиональное выгорание

Keywords: aviation, flight attendant, overwork, causes of burnout, professional burnout

Многие считают, что профессиональное выгорание – это выдуманная болезнь тех, кто не хочет работать и ищет всевозможные причины уйти с работы. Но это далеко не так. Бесспорно, изначально синдром выгорания возник как социальная проблема, а не медицинская. Но со временем она настолько прогрессировала, что из-за усталости от постоянных стрессов на работе она приводит к утомляемости и пробуждению хронических заболеваний. И стоит отметить, что в 2019 году на Всемирной ассамблее здравоохранения в Женеве выгорание получило впервые статус болезни [1].

По данным опроса Head Hunter 80% работников замечали у себя синдромы профессионального выгорания. Как правило, выгорают чаще всего сотрудники профессий «человек-человек», поскольку общение с людьми со временем сильно утомляет. Наиболее часто с выгоранием сталкиваются работники в сфере консалтинга, медицины, юристы, менеджеры [2].

Крайне мало внимания исследователи профессионального выгорания и социально-психологического климата уделяют работникам авиации, а именно бортпроводникам.

На сегодняшний день выгорание – это актуальная проблема для работающего человека, ведь почти каждый работает на износ в гонке за большим вознаграждением, сталкивается с нервным перенапряжением.

Выгорание сотрудников – это состояние эмоционального, физического и психического истощения сотрудников. Причины возникновения выгорания достаточно открыты: долгосрочные стрессовые ситуации на работе, высокие рабочие нагрузки, плохие отношения с руководством, неблагоприятная атмосфера в коллективе и прочие [3].

Причины выгорания можно разделить на внутренние, то есть проблемы имеются в самом сотруднике, и внешние, то есть факторы, негативно влияющие на работника. Причины выгорания представлены в таблице 1.



Внутренние и внешние причины выгорания работника [4, 5, 6]

	Причина	Описание
Внутренние	перфекционизм	желание выполнить свою работу идеально, порой даже чересчур
	неумение говорить «нет»	готовность выполнить любую просьбу коллег или начальства, даже в ущерб себе и за бесценок
	отсутствие навыков тайм-менеджмента	неумение планировать и разграничивать своё личное и рабочее время
	нарушение work life баланса	трудоголизм и заикленность на работе, отказ от других аспектов жизни в пользу работы
Внешние	плохие условия труда	частые переработки, неудобное рабочее место, отсутствие зоны отдыха, неудобное рабочее место и иные факторы, ухудшающие рабочий процесс
	неблагоприятные взаимоотношения в коллективе	недопонимание и конфликты между коллегами и руководством, отсутствие взаимопонимания и компромиссов
	неинтересные задачи	обязанности, которые сотрудник уже перерос или просто ему неинтересные
	низкий доход	несправедливая оплата труда, необходимость искать подработки, стресс из-за нехватки финансов
	эмоциональное одиночество	невозможность обсудить с кем-то свою работу и поделиться проблемами
	личные неприятности в семье/со здоровьем	факторы, усиливающие внутреннее напряжение сильно отражается на работе

Стоит отметить, что есть современные психологи, которые считают, что выгорание начинается далеко не со стресса, а наоборот – с влюблённости в работу. Такую идею описал профессор Мэрилендского университета Джеррольд Гринберг в своём труде «Управление стрессом», где сопоставил работу и личную жизнь следующим образом:

В работе, как и в жизни, начинается *медовый месяц*, работник погружается в работу с энтузиазмом, каждая задача ему интересна. Вроде бы всё это хорошо, но здесь работа начинает отнимать большое количество времени, и работник не замечает, что вся жизнь его становится работой, его семья, друзья и интересы уходят на второй план. Если вовремя не остановиться, то начинается следующая стадия *недостаток топлива*, когда значительно снижается продуктивность, задачи становятся уже не так интересны и они в тягость, копится усталость и снижается мотивация, но работник по инерции через силу пытается работать. Здесь уже появляются *хронические симптомы*, ведь постоянная усталость начинает отражаться на здоровье: слабость, недомогания, а также обостряются хронические заболевания. Своё плохое настроение работник срывает на коллегах, родственниках. Кульминацией выгорания называют *кризис*, когда работника накрывает чувство полного эмоционального истощения: у него появляется апатия ко всему, отсутствие чувства радости, удовольствия [5].

Схожая «влюбленность к работе» может отмечаться и у учащихся, когда с горящими глазами после школы абитуриент поступает в интересное для него место, всё в обучении по началу ему очень интересно, а со временем учёба становится в тягость, нежелание что-то изучать новое, грубый подход к студентам со стороны преподавателей.



Мало внимания уделяется исследователями работникам авиации, а именно бортпроводникам, работа которых находится в постоянном в стрессе и относится непосредственно к профессии «человек-человек».

Для исследования было выбрано одно из подразделений бортпроводников Авиакомпании «Россия» в Санкт-Петербурге. АО «АК «Россия»» – это российский авиаперевозчик, лидер в области безопасности перелётов, качества сервиса и пунктуальности. Входит в группу компаний «Аэрофлот» и осуществляет свою деятельность с 1934 года [7].

Штат этого подразделения составляет 186 единиц. Структуру по полу и возрасту в подразделении бортпроводников компании представим ниже на рисунке 1.

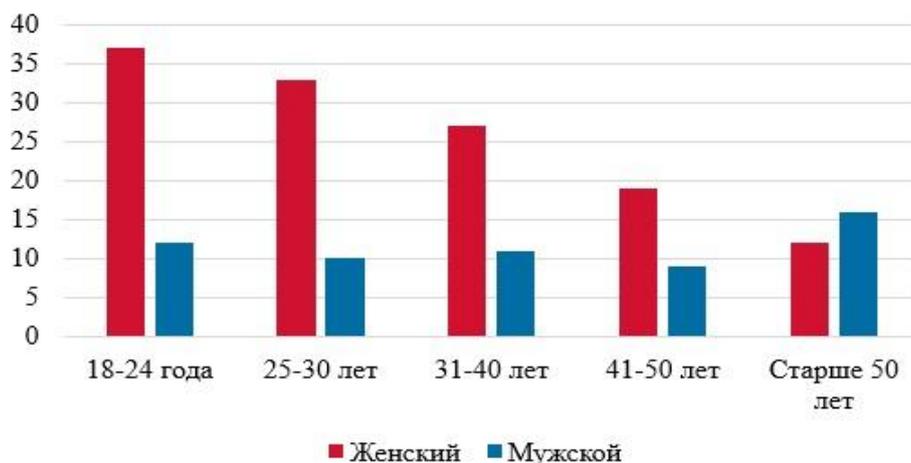


Рисунок 1 – Структура персонала по полу и возрасту

Высокая доля молодых сотрудников связана с тем, что при приёме на работу на должность бортпроводника нет жестких требований к образованию и стажу работы, достаточно иметь среднее общее или профессиональное образование. Низкий уровень бортпроводников старше 50 лет связан в первую очередь с тем, что с годами из-за вредных условий труда, бортпроводникам летать сложнее и многие не проходят по состоянию здоровья медицинскую комиссию.

Также по согласно статье 30 Федерального закона «О страховых пенсиях» бортпроводники имеют возможность досрочно уйти на пенсию: женщины с 45 лет при лётном стаже не менее 7,5 лет, мужчины с 50 лет при лётном стаже не менее 10 лет [8].

Структура персонала по стажу работы в подразделении бортпроводников представлена на рисунке 2.

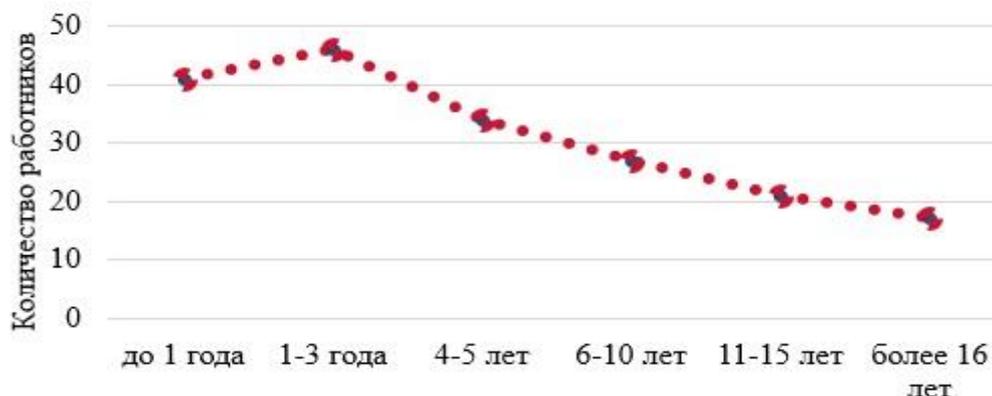


Рисунок 2 – Структура персонала по стажу работы в компании



Большинство сотрудников – молодые бортпроводники, стаж работы которых в компании от 1 до 3 лет, чуть меньше доля тех, кто работает менее одного года.

Для исследования был проведён опрос 92 бортпроводников АК «Россия» с использованием Google Forms по методике, который позволит оценить уровень эмоционального выгорания бортпроводников [6]. Интерпретация результатов реализуется подсчётам баллов по каждому вопросу, каждый из которых соответствует своей шкале: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение – это снижение эмоционального тонуса, высокая психическая истощаемость, равнодушие, неспособность и нежелание испытывать сильные эмоции, утрата интереса к окружающему, неудовлетворенностью жизнью в целом [6, 9, 10].

Деперсонализация – это эмоциональное отстранение и безразличие, отсутствие интереса к работе и в связи с этим исключительно формальное выполнение профессиональных обязанностей без вовлеченности и интереса, в некоторых случаях – в раздражительности и циничном отношении к клиентам и коллегам. На поведенческом уровне часто проявляется в высокомерном поведении [6, 10].

Редукция профессиональных достижений – это негативное оценивание себя и результатов своей работы, возможностей профессионального развития и карьерного роста. Из-за чего снижается профессиональная мотивация, появляется изоляция от окружающих, избегание работы сначала психологически, а затем физически, низкая работоспособность, отсутствие целей и так далее [6].

Результаты опроса представлены на рисунке 3.

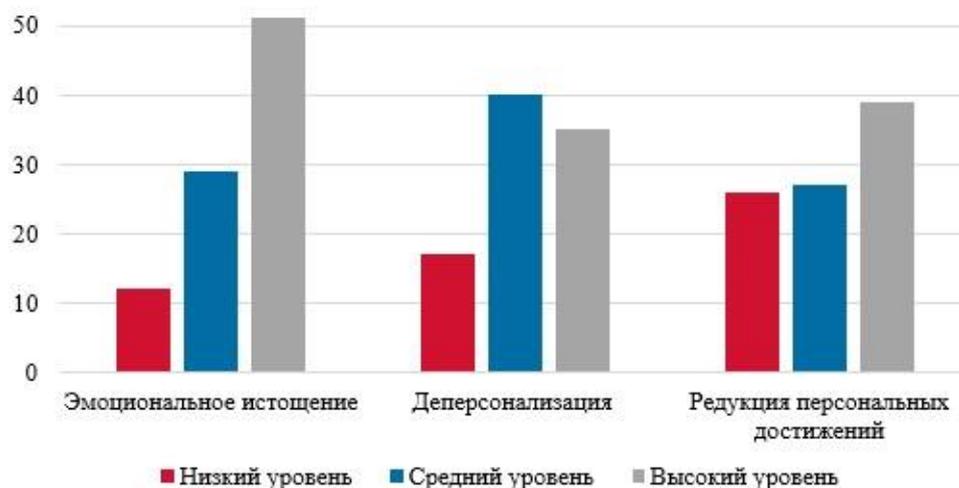


Рисунок 3 – Результаты опроса сотрудников по методике МВИ

По данным рисунка видно, что тенденция неблагоприятная и у большинства опрошенных сотрудников высокий уровень различного выгорания, одним из лидеров у бортпроводников является эмоциональное истощение, то есть персонал равнодушен к работе. Несмотря на то, что профессия стюардессы считается романтической и многие о ней мечтают, фактически выходит, что работники быстро выгорают из-за необходимой скорости работы, плавающего графика, отсутствия стабильности во времени и в целом из-за постоянного контакта с пассажирами, которые порой бывают не самыми спокойными.

Для более точного понимания ситуации с выгоранием бортпроводников, был проведён второй опрос по методике В.В. Бойко, который позволяет оценить фазы выгорания. Результаты рассмотрим на рисунке 4.



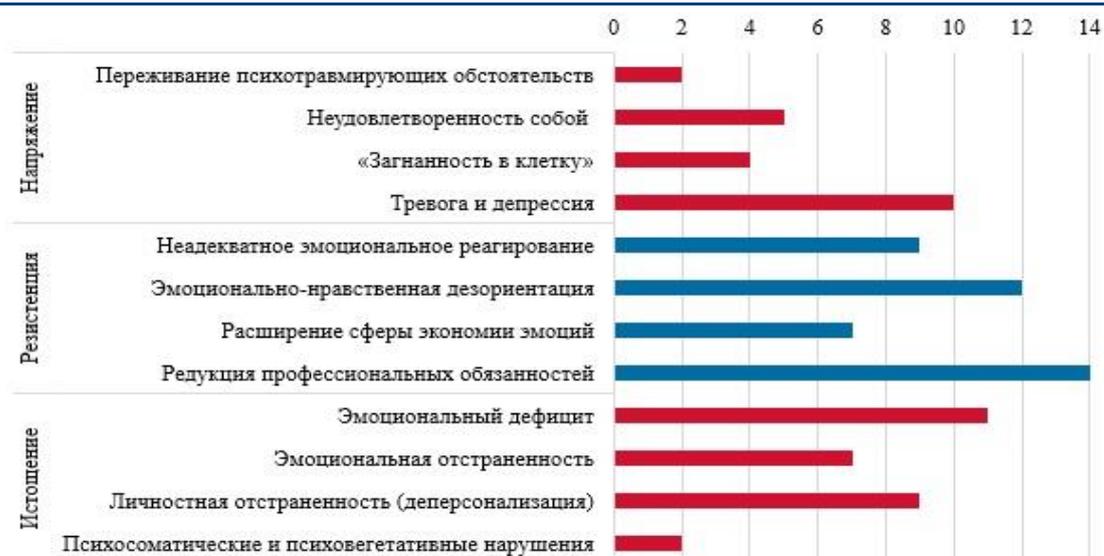


Рисунок 4 – Результаты опроса сотрудников по методике В.В. Бойко

Результаты показали, что у большинства опрошенных сотрудников видна фаза резистенции, чуть меньше тех, у кого фаза истощения, и меньше всего – напряжения, то есть самой сложной стадии. Что касается симптомов, то у многих респондентов отмечается редукция профессиональных обязанностей, то есть желание персонала упростить свои трудовые обязанности. Чуть меньше доля тех, у кого отмечается эмоционально-нравственная дезориентация, то есть многие неспособны контролировать свои эмоции, из-за чего часто возникают конфликты у бортпроводников с пассажирами. Также, много сотрудников, у кого имеется эмоциональный дефицит и депрессия, постоянная тревожность.

Бесспорно, есть и внешние факторы, которые негативно сказываются на сотрудниках, частая смена руководства за последние два года, ограничения в связи с COVID-19, когда от бортпроводников требовали соблюдения пассажирами самолёта режима ношения масок и перчаток, и что приводило к конфликтным ситуациям между работниками и пассажирами.

Так, работники сами понимают, что их труд обесценен и заработные платы достаточно низкие по сравнению с ведущими авиакомпаниями мира. И дело не только в том, что за рубежом заработок в разы выше, а в том, что у офисных сотрудников, у которых отсутствует вредность на рабочем месте, стабильный график работы, минимум негативных условий и рисков для жизни, месячный заработок порой может быть выше, чем у бортпроводника. Только за конец 2022 года в АК «Россия» вышло три документа об изменениях в оплате труда и надбавках, которые были сокращены в среднем на 3-7%.

По данным на 2020 год, группа компаний Аэрофлот, в которую входят АК «Россия» и АК «Победа», занимает 14 место в рейтинге ведущих авиакомпаний мира [11]. В связи с чем сравним заработок в этих авиакомпаниях с прожиточным минимумом в странах, где они основаны, а также для сравнения возьмём данные среднего заработка у медицинского работника и менеджера по продажам:

- Американские компании American Airlines Group, United Airlines Holdings и Delta Air Lines Group занимают 1-3 места;
- Немецкая авиакомпания Lufthansa Group занимает 4 место;
- Авиакомпания ОАЭ Emirates занимает 5 место;
- Авиакомпания из Катара Qatar Airways занимает 13 место;
- Российская авиакомпания Аэрофлот занимает 14 место;
- Турецкая авиакомпания Turkish Airlines Group занимает 15 место [11].



Сравнительный анализ представлен на рисунке 5.

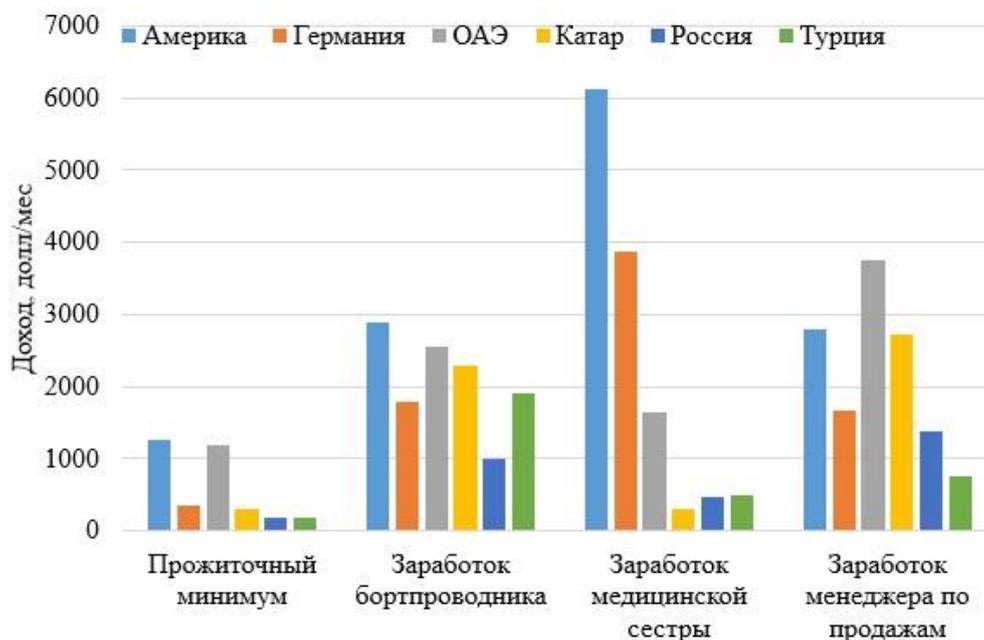


Рисунок 5 – Сравнительный анализ заработных плат в разных странах

По данным рисунка видно, что средний заработок бортпроводника в России ниже, чем у менеджера по продажам, однако, труд совершенно несопоставим. Что касается сравнения среднего заработка бортпроводника в России с другими странами, то он также ниже более чем в 2 раза. Бесспорно, сами сотрудники также просматривают такие тенденции и осознают, что их труд оценивается руководством очень низко.

Стоит отметить, что в следствие выгорания сотрудников, их негатив сказывается на работе с пассажирами, в связи с чем компания падает в рейтинге авиакомпаний из-за большого количества негативных отзывов. Для анализа были взяты отзывы о работе бортпроводников за 2018-2022 годы и представлены по 5-балльной шкале на рисунке 6.



Рисунок 6 – Отзывы о работе бортпроводников, 2018-2022



Так, мы видим, что, начиная с 2020 года, который стал достаточно необычным не только для работников отрасли авиации, но и для всего мира в целом, у компании стали увеличиваться негативные отзывы с 1 и 2 звёздами, и уменьшаться количество положительных отзывов с 4 и 5 звёздами. Негативные отзывы содержат в себе в нынешних условиях претензии к масочному режиму и ношению перчаток, замену посуды на одноразовую и прочие, что в целом не зависит от бортпроводников.

Так, подводя итоги, выделим внутренние и внешние причины, которые влияют на психологическое состояние бортпроводников АК «Россия», они представлены в таблице 2.

Таблица 2

Причины выгорания бортпроводников АК «Россия»

Причина		Описание
Внутренние	Низкий уровень стрессоустойчивости	Бортпроводник должен понимать, что работа на борту самолёта – это стресс, и существует много пассажиров со страхом летать, поэтому важно уметь не выражать свои эмоции и страх при пассажирах даже при сложных ситуациях
	Гипер-эмоциональность	
	Личные переживания	Семейные конфликты и обстоятельства негативно сказываются на состоянии работника, и думая о них он становится менее продуктивным
	Трудоголизм	Многие молодые бортпроводники параллельно с работой получают заочно образование, и около 63% таких сотрудников не берут оплачиваемый учебный отпуск и совмещают сессию и работу, из-за чего в сессионные периоды появляются опоздания на работу, не выспавшиеся работники и низкая работоспособность
Внешние	Сравнение своего заработка с иностранными авиакомпаниями	Существует большое расхождение в оплате труда в западных авиакомпаниях и российских, что также заставляет сотрудников думать о том, что их недооценивает руководство
	Строгость руководства	Часто руководство отчитывает сотрудников за независимые от бортпроводника обстоятельства, например, если пассажир вёл себя непристойно и доставлял окружающим неудобства, бортпроводник может получить выговор за то, что не сумел успокоить пассажира
	COVID-19	Ситуация с пандемией лишила многих бортпроводников работы не только из-за сокращений штата, но и из-за жалоб пассажиров, когда бортпроводники по соответствующему положению требовали ношение маски на борту
	Отсутствие поддержки бортпроводниками профсоюза	Профсоюз в компании существует, но не каждый бортпроводник понимает его необходимость, в связи с этим в профсоюз вступили всего 27% штата. Только они получают помощь и в случае спорных ситуаций с увольнениями по жалобам пассажиров этих бортпроводников защищают и восстанавливают

Так, руководству авиакомпании стоит позаботиться о своём персонале, усовершенствовать систему мотивации персонала, а также в целом пересмотреть оплату труда бортпроводников.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Если сотрудник ежедневно идёт на работу с ненавистью и нежеланием выполнять свои трудовые обязанности, общаться с коллегами – стоит уже задуматься о том, что это предпосылки к начальной стадии выгорания.

Так, изучив терминологию в области выгорания сотрудников, рассмотрев возможные методы исследования стресса на работе, был проведён анализ персонала АО «АК «Россия»», опрос бортпроводников для оценки уровня их профессионального выгорания, а также выделены его причины, которые неблагоприятно влияют на работоспособность сотрудников и в целом рейтинг компании.

Список литературы:

1. Чердымова Е.И. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография / Е.И. Чердымова, Е.Л. Чернышова, В.Я. Мачнев. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с.
2. Профессиональное выгорание // Head Hunter URL: <https://spb.hh.ru/article/news-1984> (дата обращения: 05.01.2023).
3. Антипина У.Д., Алексеева С.Н., Антипин Г.П., Протодяконов С.В. Синдром профессионального выгорания // Вестник Северо-Восточного федерального университета им. М. К. Аммосова. Серия: Медицинские науки. 2017. №1 (6). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-professionalnogo-vygoraniya> (дата обращения: 28.12.2022).
4. Осухова Н.Г. Профессиональное выгорание, или Как сохранить здоровье и не «сгореть» на работе. – Москва: Педагогический университет «Первое сентября», 2011. – 56 с.
5. Гринберг, Джеррольд С. Управление стрессом / Джеррольд Гринберг; [Пер. с англ. Л. Гительман, М. Потапова]. – 7. изд. – М [и др.]: Питер, 2002 (ГП Техн. кн.). – 495 с.
6. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 299 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-08627-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/514558> (дата обращения: 09.01.2023).
7. История компании // Россия URL: https://www.rossiya-airlines.com/about/about_us/history/ (дата обращения: 09.01.2023).
8. Бойко В.В. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания. // Практическая психодиагностика / ред. Райгородского Д.Я. – Самара, 1999.
9. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб, 2009. – 278 с.
10. Федеральный закон "О страховых пенсиях" от 28.12.2013 N 400-ФЗ (последняя редакция) URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156525/
11. 50 крупнейших авиакомпаний мира 2020 // Airlines Inform URL: https://www.airlines-inform.ru/rankings/airline_ranking_2019.html (дата обращения: 09.01.2023)

