

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной психологии образования и развития

**СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ
ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У
РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ХАРАКТЕРИСТИКА**

**АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

Студента 4 курса 443 группы
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование,
профиля подготовки «Психология образования и социальной сферы»
факультета психолого-педагогического и специального образования

Акчурина Рашида Рушановича

Научный руководитель
кандидат социол.наук, доцент

Е.В.Куприянчук

Зав. кафедрой
доктор психол. наук, профессор

Р.М. Шамионов

Саратов 2023

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Внимание многих исследователей сегодня все более обращено к частым изменениям, происходящим в обществе, нестабильности социальных процессов, которые оказывают влияние на жизнь современного человека и будущих поколений. Подобные трансформации общества указывают на актуальность и необходимость изучения социально-психологических проблем в разных аспектах. Непредсказуемость социальных явлений предъявляет повышенные требования и к самой личности, которой необходимо, еще более чем когда-либо, учитывать внешне обусловленные социальные требования, изменяться, быть готовой к предстоящим переменам и сохранять при этом внутренние установки и убеждения.

Как известно профессиональная деятельность накладывает заметный отпечаток на характер человека. Наибольшую значимость в этом контексте приобретает изучение психических состояний личности профессионала, взаимодействующего в быстроменяющихся условиях социальной среды, под воздействием жестких требований. Исходя из этого, на передний план исследований выступает феномен «эмоционального выгорания», имеющий непосредственное отношение к категории измененных, деформированных психических состояний, происходящих в личности под влиянием социальных условий профессиональной среды, в целом ее дезадаптирующих, что непосредственно приводит к профессиональной деформации. Одним из этапов профессиональной деформации является синдром «эмоционального выгорания».

Проблема эмоционального выгорания многократно становилась предметом исследований многих специалистов в области общей, педагогической, социальной психологии. Ряд работ посвящен анализу, изучению синдрома эмоционального выгорания, причинам его возникновения и последствиям, методам психодиагностики и коррекции при его возникновении (В.В.Бойко, Н.Е.Водопьянова, В.Е.Орел. и др.).

Синдром эмоционального выгорания носит сложный характер, многообразие интерпретации его причин и проявлений требует поиска новых путей его снижения, поиска стратегий по оптимизации профессиональной деятельности, адаптации личности к быстроменяющимся социальным условиям.

Исходя из выше сказанного, особый интерес вызывает изучение взаимосвязи эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик личности в процессе профессиональной социализации личности.

Предмет исследования: Социально – психологические факторы возникновения эмоционального выгорания у работников сферы обслуживания.

Объект исследования: Эмоциональное выгорание личности работников сферы обслуживания в контексте социально-психологических явлений

Цель исследования: Изучение социально-психологических факторов возникновения эмоционального выгорания у работников сферы обслуживания.

Гипотеза исследования: Социально-психологические характеристики личности работников сферы обслуживания имеют взаимосвязь с синдромом эмоционального выгорания.

Для достижения поставленной цели, задач и подтверждения гипотезы в работе были применены следующие методики: многофакторный личностный опросник Кеттелла, опросник ММРІ (Мини – мульт), анкета, определяющая в какой степени личность удовлетворена теми или иными сторонами жизни и деятельности, опросник для выявления степени эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Методы статистической обработки данных включали следующие: коэффициент корреляции К.Пирсона; коэффициент выявления статистически значимых различий (t – критерий Стьюдента).

База исследования: В исследовании принимали участие 90 испытуемых работников сферы обслуживания, средний возраст которых составляет 23-38 лет.

Структура ВКР состоит из введения, двух глав, выводов, заключения, списка использованной литературы и приложений.

1. Во введении обосновывается проблема и её актуальность, объект, предмет, цели, задачи, методы и методики исследования.

2. В I главе проводится теоретическое исследование понятия эмоционального выгорания, факторов выгорания и диагностики, психокоррекции и профилактики синдрома эмоционального выгорания.

3. Во II главе проводится исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик личности у работников сферы обслуживания. Определены особенности корреляционных взаимосвязей. Даны психолого-педагогические рекомендации, направленные на снижение риска возникновения выгорания.

4. Итогом данной работы является Заключение, содержащее выводы по теме.

5. К работе прилагается: список использованных источников, приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Во введении обоснована актуальность выбранной темы, определены объект, предмет эмпирического исследования, сформулированы цель, гипотеза и задачи, выделены методы эмпирического исследования.

В первой главе «ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» И ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ЛИЧНОСТИ НА РАЗВИТИЕ СИНДРОМА»

Анохин считает, эмоции физическим состоянием организма, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствований и переживаний человека от глубоко травмирующих страданий до высоких форм радости и социального жизнеощущения.

Эмоции одна из важнейших сторон психических процессов, характеризующая переживание человеком действительности, считает Лебединский. [2]

Впервые обратили внимание на проблему эмоционального выгорания американские ученые.

В 1970-ом году американским психиатром Г. Фройденбергером впервые было использовано понятие «выгорание». Первоначально этот термин подразумевал состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности.

В 1978 году к. Маслач разделяет симптомы эмоционального выгорания.

Поведенческие и психологические

- чувство обиды,
- чувство разочарования,
- неуверенность,
- чувство вины,
- чувство не востребованности,
- легко возникающее чувство гнева,
- раздражительность,
- человек обращает внимание на детали,
- подозрительность,
- работа становится все тяжелее, а способность выполнять ее все меньше,
- профессионал рано приходит на работу и остается надолго,
- поздно появляется на работе и рано уходит,
- берет работу на дом,
- чувство неосознанного беспокойства,

- чувство скуки,
- снижение уровня энтузиазма,
- чувство всемогущества (власть над судьбой пациента),
- ригидность,
- неспособность принимать решения,
- дистанционирование от пациентов и стремление к дистанционированию от коллег,
- повышенное чувство ответственности за пациентов,
- растущее избегание.

Г.А. Макарова выделяет ключевые группы симптомов, характерных для синдрома выгорания:

Эмоциональные симптомы.

- недостаток эмоций, не эмоциональность,
- пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни,
- безразличие и усталость,
- ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежность,
- раздражительность, агрессивность,
- тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться,
- депрессия, чувство вины,
- нервные рыдания. Истерики. Душевные страдания,
- потеря идеалов или надежд или профессиональных перспектив,
- увеличение деперсонализации своей или других. (Люди становятся безликими, как манекены.),
- преобладает чувство одиночества,

Поведенческие симптомы.

- рабочее время больше 45 часов в неделю,
- во время рабочего дня появляется усталость и желание прерваться, отдохнуть,

- безразличие к еде; стол скудный, без изысков,
- малая физическая нагрузка,
- оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств,
- несчастные случаи (например, травмы, падения, аварии и т.д.),
- импульсивное эмоциональное поведение.

Социальные симптомы.

- нет времени или энергии для социальной активности,
- уменьшение активности и интереса к досугу, хобби,
- социальные контакты ограничиваются работой,
- скудные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе,
- ощущение изоляции, непонимания других и другими,
- ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

Х. Фрейденберг среди личностных особенностей, способствующих «выгоранию», выделял эмпатию, гуманность, мягкость, увлеченность, идеализированность, интровертированность, фанатичность. А.Пайнс с коллегами установил связь «выгорания» с чувством значимости себя на рабочем месте, с возможностью профессионально развиваться и продвигаться по карьерной лестнице, отношением и уровнем контроля со стороны начальства. Значимость работы для сотрудника является своеобразным барьером для развития «выгорания».

. Монотонность влияет на настроение человека, на развитие личности, а так же на эффективность деятельности. В. Герон, Канадский ученый изучавший влияние монотонной обстановки на деятельность и психику человека, сделал вывод о необходимости изменения окружения человека для его нормального развития и существования.

Результаты исследований последних лет показывают, что ведущую роль в возникновении синдрома «выгорания» отводится именно к личностному фактору, который представляет собой совокупность индивидуально-психологических особенностей.

В работах Б.Ф. Березина и М.М. Скугаревской были выделены группы испытуемых, разделенных по их способности к социально-психологической адаптации. В выборке с высокими показателями выгорания было замечено повышение напряженности, тревоги, а так же дезадаптации, снижение показателя устойчивости систем интеграции поведения. Таким образом, можно сделать вывод, что одни и те же индивидуально-психологические особенности способствуют развитию феномена «эмоционального выгорания и процесса социально-психологической дезадаптации. Социально-психологические характеристики личности являются ведущими при формировании эмоционального выгорания, и важную роль в этом процессе играет ценностная сфера личности, а именно положение в ее иерархии таких элементов как творчество, чувство эмпатии, семейное и материальное благополучие. Социально-психологические проблемы влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания.

Среди производственных стресс-факторов можно выделить:

- физические (вибрация, шум, загрязненная атмосфера);
- физиологические (сменный график, отсутствие режима питания);
- социально-психологические (конфликт ролей и ролевая неопределенность, перегрузка или недогрузка работников, неотлаженность информационных потоков, межличностные конфликты, высокая ответственность, дефицит времени);

структурно-организационные ("организационный стресс").[

Профилактика и психокоррекция эмоционального выгорания должны включать в себя снятие или уменьшение действий стресса: уменьшение рабочего напряжения, повышение мотивации, равновесие между затраченными усилиями и вознаграждением

**Вторая глава ВКР «ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И**

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК ЛИЧНОСТИ У РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Для реализации цели и задач данной работы было проведено эмпирическое исследование. Процедура эмпирического исследования включала в себя следующие этапы: (1) сбор данных; (2) социально-психологическое анкетирование; (3) групповое психодиагностическое тестирование; (4) количественную, статистическую обработку и интерпретацию полученных данных; (5) обсуждение результатов и выводы.

В ходе исследования вначале были определены методики, отвечающие поставленным задачам.

Эмпирическими методами явились анкетный опрос, психодиагностическое тестирование, беседа, наблюдение.

Методами обработки данных явились параметрический методы сравнения двух выборок, корреляционный анализ.

Интерпретация результатов проводится по трем фазам: напряжение, сопротивление (или резистенция) и истощение.

В. В. Бойко в своей работе полагает:

Эмоциональное выгорание – динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса[8].

Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал его как неспецифическую (то есть всеобщего действия) защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства. При эмоциональном выгорании налицо все три фазы стресса 1) нервное (тревожное) напряжение – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента; 2) резистенция, то есть сопротивление, – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений; 3) истощение – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное

сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания.

Фаза «Напряжения» включает в себя: симптом переживания психотравмирующих обстоятельств, симптом неудовлетворенности собой, симптом загнанности в клетку, симптом тревоги и депрессии. Фаза "Резистенции": симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, симптом эмоционально-нравственной дезориентации, симптом редукации профессиональных обязанностей. Фаза «Истощения»: симптом эмоционального дефицита, симптом эмоциональной отстраненности, симптом личностной отстраненности или деперсонализации, симптом психосоматических и психовегетативных нарушений.

Интерпретация полученных данных происходит следующим образом, по количеству полученных баллов по каждому симптому можно говорить о его степени выраженности: не сложившийся симптом, складывающийся симптом или уже сложившийся симптом. В соответствии с "ключом" осуществляются следующие подсчеты:

- 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов "выгорания",
- 2) подсчитываем сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования "выгорания",
- 3) находится итоговый показатель синдрома "эмоционального выгорания" - сумма показателей всех 12-ти симптомов.

При оценке результатов методики учитывались показатели с превышающими допустимые значения по 2-3 и более симптомам-шкалам (складывающийся симптом - 10-15 баллов; сложившийся симптом - 16 и более баллов) и фазам эмоционального выгорания (37-60 баллов – фаза в стадии формирования; 61 балл и выше – сформировавшаяся фаза).

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса — "напряжение", "резистенция" и

"истощение". В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, поскольку не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные — реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома "выгорания", можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Освещаются следующие вопросы:

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается "истощение";
- объяснимо ли "истощение" (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику "выгорания", или субъективными факторами;
- какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное "выгорание" не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Опросник 16PF состоит из 105 вопросов на которые испытуемый дает ответы выбирая одну из трех альтернатив. По окончании тестирования подсчитываются баллы по каждому из 16 личностных факторов (таблица 1).

По данным тестирования вычерчивается профиль личности испытуемого. Данные тестирования анализируются и интерпретируются.

Таблица 1- Основные личностные факторы (название шкал)

	Отрицательный плюс	Положительный плюс
A	Озабоченность, замкнутость	Доброжелательность
B	Низкий интеллект	Высокий интеллект
C	Эмоциональная неустойчивость	Эмоциональная равновешенность
E	Конформность	Доминантность
F	Озабоченность	Беспечность
G	Недобросовестность	Высокая совестливость
H	Робость	Смелость, уверенность
I	Суровость, жесткость	Мягкосердечность
L	Доверчивость	Подозрительность
M	Практичность	Мечтательность
N	Наивность	Проницательность
O	Самоуверенность	Склонность к чувству вины
Q1	Консерватизм	Радикализм
Q2	Социабельность (зависимость группы)	Самодостаточность
Q3	Импульсивность	Организованный
Q4	Нефрустрированность	Фрустрированность

Следующая методика используемая для изучения формирования эмоционального выгорания, Мини – мульт. Опросник Мини-мульт представляет собой сокращенный вариант ММРІ , содержит 71 вопрос, 11 шкал, из них 3 – оценочные. Первые 3 оценочные шкалы измеряют искренность испытуемого, степень достоверности результатов тестирования

и величину коррекции, вносимую чрезмерной осторожностью, что позволяет получить достоверные результаты. Остальные 8 шкал являются базисными и оценивают свойства личности.

В исследовании принимали участие 90 респондентов работников сферы обслуживания, средний возраст которых составляет 23-38 лет.

Для подтверждения значимости и достоверности различий использован параметрический метод (t – критерий Стьюдента) сравнения двух независимых выборок. Компьютерная обработка результатов выполнена с помощью с помощью приложения Microsoft Excel for Microsoft Office XP и пакета SPSS.

Результаты диагностики эмоционального выгорания среди работников сферы обслуживания говорят о разных проявлениях синдрома. Так, у работников торговли выявлена значительная часть испытуемых, имеющих ту или иную степень эмоционального выгорания, их число составляет 62 % (28 испытуемых) от общего количества выборки (45), из них: - 72% (20 испытуемых) находятся на начальном этапе формирования исследуемого синдрома; - 28% (8 испытуемых) имеют выраженные изменения, которые относятся к 2-3 фазам выгорания, т.е. можно утверждать, что эти работники эмоционально «сгорают» на работе.

Далее анализировались две выборки на наличие статистически значимых различий посредством t -критерия Стьюдента. Несмотря на то, что работники двух групп относятся к специалистам социальной сферы выявлены статистически значимые различия у работников сферы обслуживания по симптомам и фазам эмоционального выгорания. Статистически значимые различия обнаружены в фазе «Напряжения»: Переживание психотравмирующих обстоятельств, Неудовлетворенность собой, «Загнанность в клетку», Тревога и депрессия. Фаза «Резистенции»: Расширение сферы экономии эмоций. В настоящее время в литературе описано большое количество факторов влияющих на возникновение и развитие данного явления. Так, Н.Е. Водопьянова выделяет три группы факторов: личностные факторы,

ситуативные и профессиональные требования. К личностным факторам автор относит: переживание несправедливости; хроническое переживание одиночества; переживание социальной незащищенности; переживание социально-экономической нестабильности; переживание социальной и межличностной изоляции; неконструктивные модели поведения; высокая мотивация власти, «трудоголизм», низкая самооценка; низкая эмпатия и социальный интеллект; низкая профессиональная мотивация, мотивация избегания неудач; эмоциональная неустойчивость, нереалистические ожидания. К ситуативным требованиям - социальное сравнение и оценки других; несправедливость, неравенство взаимоотношений; негативные или «холодные», бесчувственные взаимоотношения с коллегами и подчиненными; «трудные» ученики, клиенты, партнеры; отсутствие корпоративной сплоченности, низкая организационная культура; внутрифирменные и межличностные конфликты; ролевые конфликты, ролевая неопределенность; дефицит административной, дружеской, социальной, профессиональной и др. видов поддержки; перегрузки; недогрузки. К профессиональным - когнитивно сложные коммуникации; эмоционально насыщенное деловое общение; необходимость постоянного саморазвития и повышения профессиональной компетентности; адаптация к новым людям, меняющимся профессиональным ситуациям; поиск новых решений; высокая ответственность за дело и за других; самоконтроль и волевые решения; неинтересная или нелюбимая работа; бюрократизм и «бумажная» работа; отсутствие готовых решений, необходимость творческого поиска [23].

Б.П. Бунк и В. Хоренс в качестве центральных выделяют профессиональные и социально-психологические факторы.

Полученные нами результаты подтвердили гипотезу в отношении взаимосвязей социально - психологических характеристик личности работников сферы обслуживания, которые во многом обусловлены социальными факторами.