

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и консультативной психологии

наименование кафедры

**Технологии консультативной помощи работникам с синдромом  
эмоционального выгорания**

наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
МАГИСТРА

студента (ки) 3 курса 394 группы

направления  
(специальности)

37.04.01 «Психология»

код и наименование направления (специальности)

факультета психологии

наименование факультета, института, колледжа

Прокопенко Ольги Владимировны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель  
(руководитель)

Канд. психол. н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

М.М.Орлова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

Д. психол. н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.В. Фролова

инициалы, фамилия

Саратов 2024

**Введение.** К числу ключевых вызовов для современной организационной и консультативной психологии относится синдром эмоционального выгорания у сотрудников различных сфер деятельности. Данный феномен является крайне распространенным и, по замечанию Н.Е. Водопьяновой, характерен не только для профессий типа «человек–человек», но и для иных типов профессий, например, «человек–техника», «человек–знак» и др.

Помимо высокой частоты встречаемости синдром эмоционального выгорания отличается и высокой степенью латентности: лица без специальной психологической подготовки часто могут путать его симптомы с усталостью, стрессом, ленью и т.д., соответственно, используя неэффективные или даже деструктивные способы совладания с данным состоянием.

Важно отметить, что эмоциональное выгорание представляет угрозу не только для психологического благополучия отдельной личности, но и для работы частных и государственных компаний вследствие падения эффективности труда работников, саботажа ими профессиональных обязанностей, частых увольнений и др.

Последствия формирования и развития синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек», в частности, так называемых «помогающих» профессий, могут быть более серьезными, поскольку субъект, переживающий такие симптомы эмоционального выгорания как отчуждение от своего труда, дегуманизацию других людей, негативизм и цинизм может нанести непоправимый психологический урон Другому, находящемуся в уязвимом психологическом состоянии и нуждающемуся в помощи.

Таким образом, необходимой представляется разработка технологий консультативной помощи работникам с синдромом эмоционального выгорания, которые возможно использовать на индивидуальном и

организационном уровнях, что составляет актуальность настоящего исследования.

Объект исследования: синдром эмоционального выгорания.

Предмет исследования: психологический тренинг как технология консультативной помощи работникам с синдромом эмоционального выгорания.

Цель исследования: разработка и апробация психологического тренинга по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек».

Задачи исследования:

1. Изучить профессиональные деструкции и деформации у представителей профессий типа «человек – человек»;
2. Рассмотреть отечественные и зарубежные модели эмоционального выгорания;
3. Проанализировать существующие технологии консультативной помощи работникам с синдромом эмоционального выгорания;
4. Разработать программу психологического тренинга по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек»;
5. Провести психодиагностическое обследование испытуемых контрольной и экспериментальной групп до и после проведения психологического тренинга;
6. Проверить распределение полученных данных на нормальность;
7. Провести сравнительный анализ выраженности психологических показателей у испытуемых контрольной и экспериментальной групп до проведения психологического тренинга;
8. Провести сравнительный анализ выраженности психологических показателей у испытуемых контрольной и экспериментальной групп после проведения психологического тренинга;

9. Провести сравнительный анализ динамики выраженности психологических показателей у испытуемых экспериментальной группы в замерах до и после проведения психологического тренинга.

Основная гипотеза исследования: разработанная нами программа психологического тренинга способствует снижению психологических показателей эмоционального выгорания, состояний сниженной работоспособности и социальной неудовлетворенности, выраженности трудовой мотивации с ориентацией на избегание неудачи у специалистов Центра реабилитации для несовершеннолетних с ОВЗ.

Дополнительные гипотезы исследования:

1. Отсутствуют значимые различия в выраженности психологических показателей эмоционального выгорания, состояний сниженной работоспособности, социальной неудовлетворенности, трудовых мотиваций у испытуемых контрольной и экспериментальной групп до проведения психологического тренинга;

2. Существуют значимые различия в выраженности психологических показателей эмоционального выгорания, состояний сниженной работоспособности и социальной неудовлетворенности, выраженности трудовой мотивации с ориентацией на избегание неудачи у испытуемых контрольной и экспериментальной групп после проведения психологического тренинга;

3. Разработанная нами программа психологического тренинга способствует повышению выраженности трудовой мотивации с ориентацией «надежда на успех» у работников.

Методы исследования: методы сбора и анализа данных. К методам сбора данных относятся анкетирование и психологическое тестирование. Психологическое тестирование осуществлялось с использованием следующих методик:

1. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко;

2. «Методика дифференцированной оценки состояний сниженной работоспособности» (ДОРС), разработанная на основе теста BMSII X. Пласа и Р. Рихтера А.Б. Леоновой, С.Б. Величковой;

3. «Методика диагностики уровня социальной фрустрированности» Л.И. Вассермана и др. в модификации В.В. Бойко;

4. Методика «Оценка мотивации трудовой деятельности» М.В. Прохорова, О.М. Овсянниковой.

К методам анализа данных относятся количественные методы – методы математической обработки статистических данных, реализованные на базе статистической программы JASP, v. 0.19.1. К ним относятся критерий Шапиро–Уилка, U-критерий Манна–Уитни для двух независимых выборок, T-критерий Уилкоксона для двух зависимых выборок.

Теоретико-методологическую основу исследования составили работы В.А. Бодрова, В.В. Бойко, Е.М. Борисовой, Н.Е. Водопьяновой, Н.В. Гришиной, М.Е. Бурно, Э.Ф. Зеера, Л.А. Китаева–Смык, Е.А. Климова, Дж. Кори, А. Лазаруса, Р. Лазаруса, В.Е. Орел, Н.С. Пряжникова, М.М. Скугаревской и др.

Эмпирическая база исследования. В состав выборки исследования вошли 46 испытуемых, являющихся специалистами Центра реабилитации для несовершеннолетних с ОВЗ. Из них 30 человек женского пола, 16 человек мужского пола в возрасте от 22 до 58 лет (среднее значение = 37,02; стандартное отклонение = 10,46). Профессиональный стаж испытуемых находится в диапазоне от 1 года до 36 лет (среднее значение = 13,89; стандартное отклонение = 10,35).

Совокупная выборка исследования была дифференцирована на контрольную и экспериментальную группы – на экспериментальной группе проводилась апробация разработанной нами программы психологического тренинга по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания. Контрольная и экспериментальная группы равномерны по

количеству входящих в них испытуемых – по 23 человека, из которых 15 человек женского пола, 8 человек мужского пола.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования заключаются в разработке и апробации программы психологического тренинга по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек».

Практическая значимость результатов исследования состоит в возможности их использования в рамках консультативной и организационной психологии в целях психологической профилактики формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек».

Опыт апробации результатов исследования. По результатам исследования, проведенного в рамках работы над выпускной квалификационной работой магистра, были опубликованы научные статьи:

– Прокопенко О.В. Эмоциональное выгорание: актуальность, предупреждение, профилактика // Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент: Материалы XIII ежегодной научно-практической конференции молодых ученых факультета психологии (17 февраля 2023 г., Саратов) / Саратов: ИЦ «Наука», 2023 - 376 с. – с. 142–147.

– Прокопенко О.В. Результативность профилактики эмоционального выгорания у работников помогающих профессий: анализ субъективных суждений и оценок// // Сб. материалов XIV ежегодной конференции молодых ученых факультета психологии «Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент» (16 февраля 2024 г., Саратов) / Саратов: ИЦ «Наука», 2024.

Структура ВКР магистра. ВКР магистра включает введение, теоретическую и эмпирическую главы, выводы к ним, заключение, список литературы и приложение.

**Основная часть.** Подводя итоги проведенного обзора теоретических подходов к проблемам профессионального самоопределения

личности, деструкций и деформаций, а также механизмов формирования эмоционального выгорания, можно сформулировать следующие выводы.

Под профессиональной деформацией мы понимаем психологическую дезориентацию личности, которая формируется из-за постоянного давления внешних и внутренних факторов и приводит к формированию синдрома эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание трактуется нами как процесс деструктивного изменения личности под влиянием ее индивидуально-психологических особенностей и условий, в которых сотрудник осуществляет свою профессиональную деятельность.

Среди методов профилактики и оказания консультативной помощи лицам с синдромом эмоционального выгорания наиболее эффективными признаются балинтовские группы и когнитивно-поведенческая психотерапия. Балинтовские группы способствуют эмоциональной разгрузке и рефлексии, создавая безопасное пространство для обсуждения трудных ситуаций. В процессе когнитивно-поведенческой психотерапии возможно изменить негативные мысли и поведенческие паттерны, научая клиента более эффективным стратегиям преодоления стресса.

Также важно отметить, что ранняя профилактика играет ключевую роль в предупреждении развития эмоционального выгорания. Поддерживающие группы коллег, например, могут обеспечить эмоциональную поддержку, уменьшая чувство изоляции. Таким образом, интеграция различных методов, учитывающая индивидуальные потребности клиентов, способствует более успешному управлению состоянием эмоционального выгорания.

В соответствии с поставленной целью исследования были решены следующие эмпирические задачи:

– Разработана программа психологического тренинга по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек». Психологический тренинг проводился

на базе экспериментальной группы, дифференцированной на 2 подгруппы, в которые входили 13 и 10 испытуемых. Программа психологического тренинга состоит из 3 встреч, продолжительность каждой из которых варьирует от 3 до 4 часов (без учета времени на перерыв).

– Проведено психодиагностическое обследование испытуемых контрольной и экспериментальной групп до и после проведения психологического тренинга. Результаты психологического тестирования в двух замерах были проверены на нормальность распределения – распределение полученных данных отличается от нормального.

– Проведен сравнительный анализ выраженности психологических показателей у испытуемых контрольной и экспериментальной групп до проведения психологического тренинга – различия между группами на данном этапе исследования отсутствовали;

– Проведен сравнительный анализ выраженности психологических показателей у испытуемых контрольной и экспериментальной групп после проведения психологического тренинга. Были выявлены 17 значимых различий между испытуемыми контрольной и экспериментальной групп по выраженности следующих психологических показателей после проведения психологического тренинга: уровня социальной фрустрированности; состояний сниженной работоспособности (утомления, монотонии, пресыщения, стресса); симптомов формирования синдрома эмоционального выгорания (фазы напряжения, переживания психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенности собой, фазы резистенции, расширении сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей, фазы истощения, психосоматических нарушений); трудовых мотиваций (надежды на успех, таких компонентов трудовых мотиваций как стабильность и надежность работы, нестабильность и ненадежность работы, нездоровая психологическая атмосфера).

– Проведен сравнительный анализ динамики выраженности психологических показателей у испытуемых экспериментальной группы в

замерах до и после проведения психологического тренинга. Обнаружены 28 значимых различий в выраженности социальной фрустрированности; состояний сниженной работоспособности (утомления, монотонии, пресыщения, стресса); симптомов формирования синдрома эмоционального выгорания (фаз напряжения, резистенции, истощения и всех входящих в них компонентов); трудовых мотиваций «избегание неудачи», «надежда на успех» и ее компонентов, к которым относятся «стабильная и надежная работа», «профессиональный рост», «карьерный рост», «хорошие условия работы», «хорошие отношения в коллективе», «помощь организации в достижении целей».

Таким образом, выдвинутые нами основная и дополнительные гипотезы исследования полностью подтверждены.

**Заключение.** Настоящее исследование было направлено на разработку и апробацию психологического тренинга по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек».

По результатам проведенного эмпирического исследования основная гипотеза полностью подтвердилась: разработанная нами программа психологического тренинга способствует снижению психологических показателей эмоционального выгорания, состояний сниженной работоспособности и социальной неудовлетворенности, выраженности трудовой мотивации с ориентацией на избегание неудачи у специалистов Центра для реабилитации несовершеннолетних с ОВЗ.

Дополнительные гипотезы исследования также полностью подтвердились:

1. Отсутствуют значимые различия в выраженности психологических показателей эмоционального выгорания, состояний сниженной работоспособности, социальной неудовлетворенности, трудовых мотиваций у испытуемых контрольной и экспериментальной групп до проведения психологического тренинга;

2. Существуют значимые различия в выраженности психологических показателей эмоционального выгорания, состояний сниженной работоспособности и социальной неудовлетворенности, выраженности трудовой мотивации с ориентацией на избегание неудачи у испытуемых контрольной и экспериментальной групп после проведения психологического тренинга;

3. Разработанная нами программа психологического тренинга способствует повышению выраженности трудовой мотивации с ориентацией «надежда на успех» у специалистов Центра для реабилитации несовершеннолетних с ОВЗ.