

Секція 2: Актуальні питання практичної психології

Дослідження психологічних чинників емоційного вигорання представників соціономічних професій // Матеріали II Міжнародної наукової конференції “Modern educational space: the transformation of national models in terms of integration” – Leipzig, 2018 - С. 83-87

Максимець С.М.

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри загальної, вікової та педагогічної психології

Житомирський державний університет імені Івана Франка

м. Житомир, Україна

ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

Питання про психологічні чинники, що сприяють і перешкоджають виникненню і розвитку синдрому емоційного вигорання залишається в даний час до кінця не вивченим, його розглядали в своїх роботах: В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, Е.С. Старченкова, К. Роджерс, Д. Добсон, В.Є. Орел і ін. Деякі прояви синдрому «емоційного вигорання» вивчались у представників різних професійних груп – працівників медичних закладів (Г.І.Каплан, Г.Е.Робертс, Б.Дж.Седок, В.Є. Семеніхіна, К. Черніс та ін.), соціальних працівників (Т.Марек, К.Ван Вак та ін.), спортсменів (Б.Вайт, В.Могран, А.Хакней та ін.). Дослідники синдрому емоційного вигорання показали, що до прояву феномену більш схильні до представники найрізноманітніших професій, де основа взаємодії тип «людина-людина». [1; 2; 3; 4].

Отже, на сьогоднішній день більш гострою і актуальною постає проблема всебічного дослідження емоційного вигорання спеціалістів, так званих, допомагаючих, соціономічних професій, оскільки робота саме в сфері через наявність високої відповідальності та емоційних навантажень

потенційно містить в собі високу вірогідність виникнення професійного стресу і як прямого наслідку – небезпеку виникнення синдрому емоційного вигорання.

Синдром емоційного вигорання – стан виснаження особистості, яке включає в себе три основні складові: емоційну виснаженість (проявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості), деперсоналізацію (негативізм, цинічне ставлення до клієнтів і колег) і редукцію професійних досягнень (тенденція до негативної самооцінки, заниження своїх професійних результатів і успіхів, применшення власної гідності) [5]. Найбільш обґрунтованою нам також уявляється модель В.Бойко, який, спираючись на визначені К.Маслач компоненти вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень) та теорію стресу Г.Сельє, пропонує виділити наступні фази емоційного вигорання: напруження, резистенцію та виснаження [1; 3]

Метою нашого дослідження було встановлення взаємозв'язку певних психологічних чинників та проявів емоційного вигорання у працівників соціономічних професій.

Для емпіричного дослідження було застосовано методики оцінки професійного вигорання (К. Маслач і С. Джексон і адаптованої Н. Водоп'яновою), виявлення тривожності (Спілбергер - Ханін), дослідження акцентуацій характеру (Х. Шмішек), самооцінки психічних станів (Г.Айзенка).

Інтерпретуючи результати кореляційного аналізу (за Пірсоном) взаємозв'язку між синдромом емоційного вигорання та психологічними чинниками його виникнення, ми виявили ті характеристики, що призводять до розвитку емоційного вигорання.

Розвиток першої фази емоційного вигорання «напруження» відбувається зі зростанням рівню нейротизму 0,54 ($p < 0,01$), стану

ситуативної тривоги 0,41 ($p < 0,05$), особистісної тривоги 0,51 ($p < 0,01$), стану фрустрації 0,49 ($p < 0,01$).

До збільшення розвитку другої фази емоційного вигорання «резистенція» призводять високі показники нейротизму 0,44 ($p < 0,01$), ситуативної тривожності 0,46 ($p < 0,01$), особистісної тривожності 0,55 ($p < 0,01$), стану фрустрації 0,30 ($p < 0,05$).

Зі зростанням стану ригідності 0,33 ($p < 0,05$), стану фрустрації 0,52 ($p < 0,01$), ситуативної 0,63 ($p < 0,01$) та особистісної тривоги 0,73 ($p < 0,01$), рівню нейротизму 0,67 ($p < 0,01$) відбувається розвиток третьої фази емоційного вигорання - «виснаження».

Працівники з високим рівнем нейротизму, особистісної та ситуативної тривожності, фрустровані, в стані ригідності часто незадоволені роботою, відчують напруженість, хвилювання, знервованість, стомлюваність і дратівливість, що призводить до неадекватного сприйняття та реагування на події, що підвищує ризик виникнення стресу, зумовленого взаєминами на роботі, тобто формуванню синдрому емоційного вигорання.

Розвиток фази «напруження» відбувається також зі зростанням показників шкали наступних типів акцентуацій характеру: педантичного 0,33 ($p < 0,05$), збуджуваного 0,39 ($p < 0,05$) та дистимічного 0,39 ($p < 0,05$). Люди педантичного типу мало конфліктні, акуратні, серйозні, але вимогливі до оточуючих, занудливі, пасивні. Збуджуваний тип характеризується низькою контактністю у спілкуванні, гальмуванням вербальних і невербальних реакцій, занудливі, похмурі, схильні до хамства, конфліктів, сварок. В емоційно спокійному стані вони сумлінні, акуратні. Однак під час збудження вони погано контролюють свою поведінку. Людям дистимічного типу притаманна низька контактність, песимістичний настрій, рідко вступають в конфлікти,

ведуть замкнений спосіб життя. Позитивні риси: серйозність, загострене почуття справедливості, сумлінність. Негативні риси: пасивність, загальмованість мислення, індивідуалізм. Як ми бачимо з результатів дослідження, такі люди схильні до емоційного вигорання.

В той же час існує зворотній значущий зв'язок між зростанням першої фази вигорання і гіпертимним типом акцентуації $-0,36$ ($p < 0,05$). Чим менше показники гіпертимного типу, тим більше зростання «напруження». Люди гіпертимного типу характеризуються контактністю, комунікабельністю, вираженістю міміки і жестів. Вони енергійні, ініціативні, оптимістичні, мають жагу до діяльності. Ці риси допомагають їм уникати емоційного вигорання.

Розвиток фази «резистенції» відбувається зі зростанням показників шкали наступних типів акцентуацій характеру: педантичного $0,35$ ($p < 0,05$), циклотимного $0,57$ ($p < 0,01$), збуджуваного $0,43$ ($p < 0,01$), дистимічного $0,51$ ($p < 0,01$) та екзальтованого $0,40$ ($p < 0,05$). Для циклотимного типу притаманні зміни настрою, манери спілкування. Під час душевного піднесення поводять себе як гіпертиміки, під час спаду — як дистиміки. Екзальтовані особистості контактні, закохані, балакучі. Дуже часто сперечаються, але не доводять до конфліктів. Схильні перебувати під впливом швидкоплинних настоїв та впадати в паніку.

Розвиток фази «напруження» відбувається зі зростанням показників шкали наступних типів акцентуацій характеру: педантичного $0,39$ ($p < 0,05$), циклотимного $0,55$ ($p < 0,01$), збуджуваного $0,42$ ($p < 0,05$) та дистимічного $0,50$ ($p < 0,01$). В той же час існує зворотній значущий зв'язок між зростанням третьої фази вигорання і гіпертимним типом акцентуації $-0,36$ ($p < 0,05$).

Отже, детермінантами першої фази емоційного вигорання «напруження» є індивідуально-психологічні характеристики: нейротизм та

гіпертимний, педантичний, збуджуваний та дистимічний тип акцентуації; психічні стани: тривожність та фрустрація.

Психологічними чинниками, що призводять до розвитку другої фази емоційного вигорання «резистенції», виступають індивідуально-психологічні характеристики: нейротизм, педантичний, циклотимний, збуджуваний, дистимічний та екзальтований тип акцентуації; психічні стани: тривожність та фрустрація.

Психологічним чинником, що призводить до розвитку третьої фази емоційного вигорання «резистенція», є індивідуально-психологічні характеристики: нейротизм, гіпертимний, педантичний, циклотимний, збуджуваний та дистимічний тип акцентуації; психічні стани: тривожність, фрустрація та ригідність.

Визначені кореляти можуть бути використані для безпосередньої корекційно-консультативної роботи з працівниками допомагаючих професій. Такий підхід до вивчення даної проблеми, на нашу думку, дозволяє окреслити перспективи подальшого дослідження емоційного вигорання представників соціономічних професій, через розвиток їх особистісних ресурсів.

Література:

1. Бойко В. В. Бойко В.В. Психозенергетика – Пб.: Питер, 2008. - 416 с.
2. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса. - СПб.: Питер, 2009. -336 с.
3. Водопьянова Н.Е., Стариченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е издание.- Питер, 2008. -338 с.
4. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования: Учеб. пособие / под ред. В. Е. Орел.- СПб, 2006. -221 с.
5. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewe (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative* (pp. 3-18).

