

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра психологии личности
наименование кафедры

Связь показателей доброжелательности и симптомов
наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

эмоционального выгорания у представителей профессий типа

«человек–человек»

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА

студента (ки) 5 курса 511 группы

направления
(специальности) 37.03.01 «Психология»
код и наименование направления (специальности)

факультета психологии
наименование факультета, института, колледжа

Андросовой Дарьи Геннадьевны
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
(руководитель)
зав. кафедрой, д-р психол. н.,
профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Рягузова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
д-р психол. н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Рягузова

инициалы, фамилия

Саратов 2023

Введение. Осуществление профессиональной деятельности в современном мире осложняется стремительным темпом жизни, неопределенностью и изменчивостью на рынке труда, высокими требованиями не только к hard skills специалистов, но и к soft skills.

Особенно значимы «мягкие» навыки в профессиях типа «человек–человек», в которых от коммуникативных навыков, доброжелательности, вежливости и обходительности специалиста прямо зависит его профессиональная успешность.

В то же время постоянная эксплуатация человеком данных навыков вне зависимости от его психоэмоционального состояния, характера и стиля общения с ним в рабочих контактах способствует более высокой подверженности представителей типа профессий «человек–человек» синдрому эмоционального выгорания.

Необходимость выявления проблемных и ресурсных зон в сфере индивидуально–психологических особенностей личности, являющейся представителем профессии типа «человек–человек», которые могут как препятствовать, так и способствовать развитию эмоционального выгорания, обуславливает актуальность данного исследования.

Цель исследования: выявить связь показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек».

Объект исследования: личность как субъект профессиональной деятельности.

Предмет исследования: связь показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек».

Задачи исследования:

1. раскрыть психологическое содержание понятия «профессиональное самоопределение личности»;

2. описать основные подходы к изучению профессиональных деструкций и деформаций личности;

3. охарактеризовать феномен эмоционального выгорания, его основные модели и механизмы;

4. провести диагностику выраженности показателей доброжелательности, доверия и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек» с помощью «Методики диагностики уровня профессионального выгорания» В.В. Бойко, «Шкалы доверия» М. Розенберга, «Методики диагностики межличностных отношений» Т. Лири, «Шкалы доброжелательности» Д. Кэмпбелла;

5. определить тип распределения данных с помощью критерия Шапиро–Уилка;

6. выявить связь показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек» с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена;

7. определить различия в выраженности доверия, симптомов эмоционального выгорания, типов межличностных отношений у респондентов с низким и средним уровнями доброжелательности с помощью U-критерия Манна–Уитни для двух независимых выборок.

Основная гипотеза исследования: существует связь показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек».

Дополнительная гипотеза исследования: существуют различия в выраженности доверия, симптомов эмоционального выгорания, типов межличностных отношений у респондентов с низким и средним уровнями доброжелательности.

Методы исследования: психологическое тестирование и методы математико-статистической обработки – статистическая программа Jasp, v. 0.16.4. (критерий Шапиро–Уилка, коэффициент ранговой корреляции Спирмена, U-критерий Манна–Уитни для двух независимых выборок).

Психологическое тестирование включает в себя следующие методики:

1. «Методика диагностики уровня профессионального выгорания» В.В. Бойко;
2. «Шкала доверия» М. Розенберга;
3. «Методика диагностики межличностных отношений» Т. Лири;
4. «Шкала доброжелательности» Д. Кэмпбелла.

Теоретико-методологическую основу исследования составили работы Божович Л.И., Водопьяновой Н.Е., Гришиной Н.В., Дмитриевой М.А., Дружилова С.А., Зеер Э.Ф., Климова Е.А., Кузьминой Н.В., Лэнгле А., Мерлин В.С., Осницкого А.В., Пронина С.П.

Эмпирическая база исследования. Исследование проводилось онлайн с помощью платформы Google.Формы. Выборку составили 100 респондентов, из которых 50 человек женского пола, 50 человек мужского пола. Возраст в выборке варьирует от 16 до 33 лет ($M=22$).

Научная новизна и теоретическая значимость исследования состоят в уточнении роли доброжелательности, доверия, типов межличностных отношений в генезе синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек–человек».

Практическая значимость исследования: полученные результаты возможно использовать в сфере психологического консультирования в целях профилактики и психокоррекции синдрома эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек–человек», в том числе, в рамках организационной психологии и психологии труда.

Основное содержание работы. По результатам проведенного теоретического исследования в главе 1 «Теоретические основания исследования самоопределения и стрессов в профессиональной деятельности личности» можно сформулировать следующие выводы:

- Самоопределение личности является оценочным и активно реализующим позицию личности по отношению к социально выработанной системе ценностей и смыслу своего существования.

- Профессиональное самоопределение можно определить как поиск и нахождение личностного смысла в выбранной, освоенной и уже выполняемой трудовой деятельности, а также нахождения смысла в самом процессе самоопределения.

- 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.

По результатам проведенного эмпирического исследования в главе 2 «Эмпирическое изучение связи показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек–человек»» можно заключить:

- согласно цели исследования, в данной работе были выявлены связи показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек»;

- согласно задачам исследования, была проведена диагностика выраженности показателей доброжелательности, доверия и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек» с помощью «Методики диагностики уровня профессионального выгорания» В.В. Бойко, «Шкалы доверия» М. Розенберга, «Методики диагностики межличностных отношений» Т. Лири, «Шкалы доброжелательности» Д. Кэмпбелла;

- был определен тип распределения данных (распределение в выборке отличается от нормального);

- с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена было обнаружено 13 положительных прямых и обратных отрицательных связей средней, высокой и очень высокой силы по шкале Чеддока;

- с помощью U-критерия Манна–Уитни для двух независимых выборок было обнаружено 8 значимых различий в выраженности доверия, симптомов эмоционального выгорания, типов межличностных отношений у респондентов с низким и средним уровнями доброжелательности;

- также в рамках данного исследования были разработаны психологические рекомендации для сотрудников и работодателей по профилактике эмоционального выгорания.

Заключение. Исследование связи показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей типа профессий «человек – человек» в настоящее время приобретает особую актуальность в силу не только высокой распространенности профессий, традиционно относящихся к данной сфере (врачи, учителя, менеджеры, психологи, продавцы и др.), но и расширением рынка сферы услуг и профессий, относящихся к ней, которые также предполагают постоянный и эмоционально затратный контакт с другими людьми при осуществлении профессиональных обязанностей (например, официанты, мастера маникюра, бармены, администраторы в call-центрах, маркетологи и т.д.).

Проявление доброжелательности по отношению к клиентам и пациентам в рамках перечисленных профессий является профессионально необходимым как показатель качества выполняемой работы, поскольку способствует увеличению потока клиентов, для которых важны вежливость, приветливость, искренняя заинтересованность, доброжелательность и готовность помочь от сотрудника.

В то же время для самого специалиста доброжелательность является не менее значимым качеством, так как обеспечивает эмоциональную и личностную вовлеченность в профессиональную деятельность, эмпатичное отношение к клиентам, что является защитным фактором, предохраняющим личность от формирования синдрома эмоционального выгорания и снижения качества выполнения профессиональных обязанностей.

В рамках данной ВКР в соответствии с целью исследования была выявлена связь показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек» на базе 100 респондентов.

На первом этапе исследования была проведена диагностика выраженности показателей доброжелательности, доверия и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек» с помощью «Методики диагностики уровня профессионального выгорания» В.В. Бойко, «Шкалы доверия» М. Розенберга, «Методики диагностики межличностных отношений» Т. Лири, «Шкалы доброжелательности» Д. Кэмпбелла.

На втором этапе исследования полученные по методикам данные были проверены на нормальность распределения с помощью критерия Шапиро–Уилка (распределение отличалось от нормального).

Далее в рамках проверки основной и дополнительной гипотез была выявлена связь показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек» с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена (были обнаружены 13 прямых положительных и обратных отрицательных связей).

Затем были выявлены различия в выраженности доверия, симптомов эмоционального выгорания, типов межличностных отношений у респондентов с низким и средним уровнями доброжелательности с помощью U-критерия Манна–Уитни для двух независимых выборок (было обнаружено 8 различий).

Таким образом, основная и дополнительная гипотезы исследований полностью подтвердились: существует связь показателей доброжелательности и симптомов эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек»; существуют различия в выраженности доверия, симптомов эмоционального выгорания, типов межличностных отношений у респондентов с низким и средним уровнями доброжелательности.

К ограничениям проведенного исследования можно отнести неоднородность выборки по критерию профессиональной принадлежности – большая часть респондентов осуществляет профессиональную деятельность в сфере обслуживания в то время, как наблюдается дефицитарность представителей социальной сферы.

К перспективам проведенного исследования можно отнести возможность разработки модели психопрофилактики формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей типа профессий «человек – человек» с учетом специфики осуществления профессиональных обязанностей в сфере обслуживания.