

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

Кафедра общей и консультативной психологии

**Программа психологической помощи работникам социальной
сферы обслуживания населения в ситуациях взаимодействия
со сложными клиентами**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
МАГИСТРА

студента (ки) 3 курса 374 группы
направления 37.04.01 «Психология»

факультет психологии

Герасимовой Светланы Александровны

Научный руководитель
(руководитель)

К.псих.н, доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

М.М. Орлова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

Д.псих.н, доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.В. Фролова

инициалы, фамилия

Саратов, 2024

Введение

Актуальность исследования. Вот уже более 20 лет назад в психологии, появилось такое понятие, как "эмоциональное выгорание". Оно стало широко использоваться в лексике психиатров, медицинских и социальных психологов. Дело в том, что представители многих профессий, чья работа связана с общением, подвержены симптомам усталости и постоянного эмоционального опустошения. В основном это касается специалистов, чья работа связана со сферой профессий типа «человек-человек», которые различаются интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния в профессиональной деятельности.

“Эмоциональное выгорание”-это серия устойчивых симптомов, которые проявляются в негативных психологических переживаниях, деформации мотиваций и отношения, а также ухудшении психофизического благополучия. Выгорание как проявление несоответствия по профессии ведет к снижению трудоспособности и качества трудовой жизни людей.

Проблема психологического благополучия специалистов социальной сферы обслуживания - одна из актуальных проблем современной психологии. В этом контексте большое значение приобретает изучение феномена эмоционального выгорания - психологического явления, негативно влияющего на психофизическое здоровье и эффективность деятельности специалистов, занимающихся данной областью.

Действие множества эмоциональных факторов приводит к растущему чувству недовольства специалистов, ухудшению самочувствия и настроения,

а также к накоплению усталости. Эти физиологические показатели характеризуют интенсивность работы, которая приводит к профессиональным кризисам, стрессам, истощению и выгоранию.

Результатом этих процессов является снижение эффективности профессиональной деятельности работника: он перестает выполнять свои обязанности, теряет творческое отношение к предмету своей работы, деформирует свои профессиональные отношения, роли и общение.

В связи с огромной эмоциональной и профессиональной нагрузкой профессиональной деятельности специалистов социальной сферы обслуживания населения, нестандартностью ситуаций, в которую они попадают, ответственностью, которую на них полагают и сложностью их работы, увеличивается риск возникновения эмоционального выгорания.

Проблемой эмоционального выгорания исследователи занимаются на протяжении многих лет. Так, изучение содержания, структуры и методов диагностики синдрома «эмоционального выгорания» проводилось в работах зарубежных и отечественных ученых, среди которых следует отметить труды американского психиатра Г. Фрейденбергера, который первый ввел понятие «выгорание» для обозначения совокупности психических, психофизиологических, психосоматических дисфункций, связанных с профессиональной деятельностью.

Вопросами, посвященными возникновению и профилактики синдрома эмоционального выгорания, занимались отечественные ученые: В.В. Бойко,

М.В. Борисова, А.В. Емельяненко, Н. Н. Сафукова, В. Е. Орел, Л.Г. Федоренко и др.

Профессиональное выгорание широко изучается в аспекте профессиональной дезадаптации к рабочим стрессам, через изучение сущности трудовой деятельности, особенностей личности трудящегося (его профессиональные способности) и через исследование взаимодействия работника с другими участниками деловых отношений. (Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова, 2005; В. Е. Орел, 2001). Большое внимание к проблеме профессионального выгорания обусловлено тем, что обнаружены многочисленные факты снижения работоспособности и психосоматического здоровья у лиц с выраженной симптоматикой данного синдрома.

В данных условиях особую значимость получает изучение тех изменений эмоционального состояния человека, которые возникают в результате перегрузок и стрессов вследствие интенсивной работы с большим количеством людей, страдающих от самых различных личностных, физических и социальных проблем, что согласно представлениям современной психологии составляет сущность феномена «эмоционального выгорания» (Маслач 1982, Перлман, Хартман 1982) и является одной из разновидностей эмоционального стресса.

Целью исследования является изучение теоретико-методологических аспектов эмоционального выгорания, проведение эмпирического исследования особенностей эмоционального выгорания сотрудников в сфере обслуживания населения в условиях взаимодействия со “сложными” клиентами и рассмотрение возможностей его устранения.

В соответствии с целью исследования были поставлены следующие **задачи**.

1. Осуществить анализ теоретического материала по проблеме” эмоционального выгорания”.

2. Охарактеризовать психологические факторы эмоционального выгорания.

3. Эмпирически определить индивидуально-личностные особенности, влияющие на возникновение ЭВ у специалистов социальной сферы обслуживания населения в условиях взаимодействия со “сложными” клиентами.

4. Эмпирически определить личностные факторы устойчивости к профессиональному выгоранию специалистов по такому ценностно-смысловому параметру, как смысло-жизненные ориентации.

5. Сформулировать рекомендации психологического сопровождения процессов адаптации, профессионального роста и профилактики возникновения и развития ЭВ у специалистов социальной сферы деятельности.

Объект исследования: личностные особенности и субъективные сложности профессиональной деятельности работника социальной сферы обслуживания населения в ситуациях взаимодействия со “сложными” клиентами

Предмет исследования: факторы риска ЭВ работников социальной сферы обслуживания населения.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что субъективные профессиональные трудности в работе сотрудников социальной сферы обслуживания населения в условиях взаимодействия со “сложными” клиентами зависят от личностных особенностей и степени эмоционального выгорания.

Дополнительная гипотеза- мы предполагаем, что работники социальной сферы обслуживания населения с различными личностными особенностями по-разному адаптируются к профессиональным трудностям.

Методы исследования:

- Теоретическое исследование литературы по психологии, в рамках изучаемой проблемы с использованием поискового метода.
- Методы психологической диагностики с применением тестовых методик.
- Математико-статистические методы обработки и анализа данных.

Психодиагностический инструментарий составили:

1. Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко).
2. Фрайбургский опросник
3. Тест СЖО Леонтьева
4. Анкета (предназначенная для оценивания значимости ряда организационных и социально-демографических факторов в отношении развития эмоционального выгорания) (авторский вариант).

Математический аппарат исследования составили:

Моделирование структурными уравнениями (сочетающее в себе целый ряд статистических подходов: регрессионный анализ, кластерный анализ и факторный анализ) для оценки причинных взаимодействий переменных, осуществленное при помощи статистического программного обеспечения SPSS 26.0.

Описание выборки: Выборку составили 55 человек. Женщины в возрасте от 21 года до 58 лет, со стажем работы от 2 месяцев до 28 лет. Все испытуемые являются представителями социальной сферы деятельности.

Исследование проводилось в естественных условиях жизни и деятельности испытуемых. Испытуемым был предложен тестовый материал на основе выбранных нами методов диагностики. Особое внимание было уделено этике эмпирических исследований с использованием полученных индивидуальных данных.

Конфиденциальность интервьюируемых и их анонимность были сохранены.

Этапы исследования

1. Теоретическая база и методологические основы исследования эмоционального выгорания.
2. Феномен эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной психологии: понятие, симптомы, структура.
3. Факторы развития и профилактика ЭВ.

4. Понятие и сущность социально-психологической адаптации и ее связь с феноменом «эмоционального выгорания».
5. Смыслоразностные ориентации и эмоциональное выгорание.
6. Значение личностного фактора в возникновении и развитии ЭВ.
7. Осуществление сбора данных по выявлению личностных особенностей у специалистов сферы социального обслуживания населения при взаимодействии со «сложными» клиентами.
8. Анализ и результаты эмпирического исследования

Научная новизна и теоретическая значимость исследования заключается в обосновании структуры и содержания ЭВ на основе обобщения теоретических данных по проблеме «эмоционального выгорания»; в изучении динамики и уровня развития эмоционального выгорания, социально-психологических причин его возникновения, в выделении личностного фактора как ведущего в формировании ЭВ в определении психологических особенностей «эмоционального выгорания» сотрудников социальной сферы обслуживания населения в ситуациях взаимодействия со сложными клиентами, в разработке предложений по профилактике эмоционального выгорания.

Практическая значимость исследования. Выявленные личностные факторы устойчивости к «выгоранию» дают основание специалистам сосредоточить внимание на работе с синдромом выгорания в аспекте смыслов жизни и приоритетов смыслов труда при взаимодействии с категорией «сложных» клиентов. Полученные результаты теоретико-эмпирических

исследований могут быть использованы в психологическом консультировании, а также для разработки профилактических программ, спецкурсов, модульных программ по развитию устойчивости к эмоциональному выгоранию в социальной сфере деятельности.

Основное содержание работы

Во введении в данной работе определена актуальность, объект, предмет, степень научной разработанности темы, теоретическая основа исследования, практическая значимость, а также гипотезы исследования.

В первой главе в ходе осуществленного теоретического анализа описана теория и методология изучения “эмоционального выгорания”, его понятие, симптомы, структура. Описаны выявленные в исследованиях ученых факторы развития и ЭВ. Поставлена проблема изучения понятия и сущности социально-психологической адаптации, смысложизненных ориентаций и их связь с ЭВ.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать следующие выводы: эмоциональное выгорание -это синдром, который развивается под влиянием хронического стресса и постоянны нагрузок, что и приводит к истощению эмоциональных, энергетических и личных ресурсов человека.

Эмоциональное выгорание – это состояние нарастающего эмоционального, мотивационного, а также физического истощения, которое сопровождается чувством опустошённости и беспомощности, циничным отношением к работе и другим людям. Это защитная психологическая реакция, при которой «включается» проявление эмоций на те воздействия, которые могут задеть или травмировать человека.

Во второй главе приведено описание процедуры эмпирического исследования связи личностного фактора, социально-психологической адаптации и смысложизненных ориентаций с ЭВ. Проведен анализ полученных данных тестирования и анкетирования.

Результаты анкеты нам показали, что респонденты разделились на две группы: кто разделяет клиентов на “хороших” и “плохих” (сложных) и те, кто не разделяет клиентов на “хороших” и “плохих”.

Наблюдаем, что большее количество респондентов считают, что сейчас «сложных» клиентов стало больше, чем было раньше.

Из тех испытуемых, которые разделяют клиентов на «хороших» и «плохих», наибольшее количество из группы эмоционально выгоревшие, меньше испытуемых из группы с высоким уровнем осмысленности, так же меньше стабильных работников и эмоционально неустойчивых. Наименьшее количество направлены на внешнюю сферу жизни.

Из тех испытуемых, которые не разделяют клиентов на «хороших» и «плохих» равное количество из групп стабильные работники, высокий уровень осмысленности, эмоционально выгоревшие. Меньшее количество из группы направленные на внешнюю сферу жизни и совсем нет респондентов из группы эмоционально неустойчивых.

Далее был проведен факторный анализ. Мера адекватности выборки Кайзера-Мейера-Олкина равная 0,509 и значимость критерия сферичности Бартлетта меньше 0,05 говорят о том, что применение факторного анализа адекватно и приемлемо.

Нами был проведен факторный анализ методом главных компонент с вращением Варимакс. Получилось оптимальное количество факторов -5.

Ядром фактора 1 является выраженность фазы напряжения. То есть, для испытуемых данного фактора характерны ощущение эмоционального истощения, усталости, психофизическое переутомление, восприятие условий работы как психотравмирующих, развитие тревожности, избыточное эмоциональное истощение. То есть, данную группу можно охарактеризовать как эмоционально выгоревшие.

Ядром фактора 2 является эмоциональная лабильность, т.е. неустойчивость эмоционального состояния. Так же для испытуемых данного фактора характерны импульсивность, возбудимость, напряженность, предрасположенность к стрессовому реагированию на жизненные ситуации, самокритичность, открытость, неуверенность, грусть, выраженный невротический синдром, агрессивность, импульсивность, авторитарность.

Ядром фактора 3 является показатель осмысленности жизни и в фактор включены все шкалы методики смысло-жизненных ориентаций, то можно назвать испытуемых данного фактора как лица с высоким уровнем осмысленности жизни.

Ядром фактора 4 выступает показатель маскулинности-феминности. То есть, для испытуемых характерно протекание психической деятельности преимущественно по мужскому типу, общительность, высокий уровень активности, устойчивость к стрессу. Данную группу можно назвать как лица, направленные на внешнюю сферу жизни.

Ядром фактора 5 выступает отрицательное значение эмоционально-моральной дезориентации, т.е. для респондентов характерно развитие понимания в профессиональных отношениях, большее количество детей, отсутствие защитного барьера в профессиональных коммуникациях и наибольший стаж работы по сравнению с остальными группами. Можно назвать испытуемых данного фактора как стабильные работники.

По выявленным факторам нами был проведен кластерный анализ методом К-средних. Он позволил распределить испытуемых на группы выделенных факторов. Наибольшее количество эмоционально выгоревших-33%, почти четверть выборки имеют высокий уровень смысложизненных ориентаций-24%, 22% характеризуются как стабильные работники. Меньшее количество испытуемых отнесены к группе эмоционально неустойчивых-11% и направленных на внешнюю сферу жизни -9%.

Для выявления предикторов эмоционального выгорания нами был проведен регрессионный анализ.

Результаты регрессионного анализа показали, что на увеличение уровня выгорания влияет повышение уровня невротичности, вероятности ухода из компании, частоты стресса, эмоциональной лабильности, частоты появления “сложных” клиентов, снижение выраженности результативности и осмысленности жизни, снижение важности карьерного роста.

Выводы

Данные, полученные в результате проведенной работы, и их тщательный анализ свидетельствуют о том, что поставленная нами цель

достигнута. Задачи, выдвинутые нами в начале исследования, решены: проанализированы исследования, посвященные «эмоциональному выгоранию», определены его структура и содержание, факторы, влияющие на его возникновение и развитие (личностный, организационный и ролевой). Однако ведущим в возникновении и развитии ЭВ является личностный фактор, который мы считаем предпосылкой возникновения ЭВ, что подтверждено экспериментальными данными; - выделены уровни развития ЭВ. Каждый уровень ЭВ характеризуется определенным сочетанием индивидуально-психологических особенностей личности.

Заключение.

Отмечается, что проведенное исследование доказывает, что для профессии “социального” типа характерны продолжительные, многообразные и когнитивно-сложные ситуации общения с другими людьми, которые предъявляют высокие требования к качеству общения (доверительности, профессионализму, эмоциональной устойчивости и тд) и к высокой коммуникативной компетентности, поскольку от качества общения в наибольшей степени зависит результат взаимодействия. В результате исследования было подтверждено, что эта «коммуникативная» профессия требует от специалиста больших психоэмоциональных затрат, в связи с чем содержит в себе ряд трудностей и рисков, которые отрицательно сказываются на процессе труда и профессиональном здоровье. «Выгорание», как следствие профессиональных стрессов вызывает у специалистов психоэмоциональное истощение, дефицит физических, эмоциональных и других ресурсов, ухудшается отношение к работе, обесцениваются отношения с субъектами труда, изменяются смысло-жизненные ориентации, при котором происходит нарушение временной перспективы жизни с преобладанием направленности одного, двух временных модулей в актуальных смысловых состояниях на фоне дисбаланса смыслов профессиональной деятельности.

Работа над проблемой профессионального выгорания сотрудников должна стать задачей руководителей всех уровней. Профилактическая работа должна начинаться не в тот момент, когда синдром выгорания уже сформирован и его результаты уже сказываются на деятельности, а на

начальном этапе, когда человек трудоустраивается. Регулярно проводить стресс – мониторинг сотрудников, организация комнаты отдыха для сотрудников, проведение психолого-коррекционных мероприятий, как средство профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов. Особое внимание следует так же уделить личностным особенностям сотрудников при распределении рабочей нагрузки и формировании рабочих смен, внедрение в организациях наставничества.

Намечены перспективы исследований в данном направлении.

✓ Междисциплинарные исследования: изучение эмоционального выгорания включает в себя ряд дисциплин, в том числе психологию и социологию, и способствует проведению междисциплинарных исследований.

✓ Изучение культурных различий: в разных культурах могут существовать различия в причинах появления эмоционального выгорания, и исследование может пролить свет на роль культурных факторов в индивидуальном развитии.

✓ Долгосрочные последующие исследования. Исследования в этой области требуют долгосрочного наблюдения за тем, как эмоциональное выгорание влияют на благополучие людей с течением времени, что может помочь пролить свет на долгосрочные психосоциальные процессы.