

Мукачівський державний університет
Гуманітарний факультет
Кафедра психології

Кваліфікаційна робота

05 – Соціальні та поведінкові науки / 053 – Психологія

Тема: Розвиток професійного вигорання у фахівців різних
професій

Виконав: студент 4 курсу,
групи П-4
спеціальності 053 «Психологія»

Балаж Ю.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник Костю С.Й.
(прізвище та ініціали)

Рецензент Бохонкова Ю.О.
(прізвище та ініціали)

Мукачево – 2020 року

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 Теоретико-методологічні засади вивчення емоційного інтелекту і професійного вигорання	6
1.1. Проблема синдрому професійного вигорання у психологічній літературі.....	6
1.2. Емоційний інтелект у контексті психологічних досліджень.....	19
1.3 Особливості особистості фахівця соціономічної професії.....	26
Висновки до першого розділу.....	33
РОЗДІЛ 2 Емпіричне дослідження синдрому професійного вигорання і емоційного інтелекту	35
2.1. Методична організація дослідження професійного вигорання і емоційного інтелекту.....	35
2.2. Аналіз результатів дослідження.....	43
2.3. Рекомендації для профілактики синдрому професійного вигорання та розвитку емоційного інтелекту	50
Висновки до другого розділу.....	58
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	65
ДОДАТКИ	71

ВСТУП

Актуальність дослідження. Традиційно і в суспільній свідомості, і в науковій літературі при вивченні професійної діяльності спеціалістів соціономічних професій (лікарів, педагогів, психологів, соціальних працівників та ін.) акцент робиться, перш за все, на позитивних аспектах роботи з людьми. Разом з тим цілком очевидно, що саме робота з людьми через високі вимоги, які ставляться перед представниками таких професій, особливу відповідальність та емоційні навантаження потенційно містить в собі небезпеку тяжких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і ймовірність виникнення професійного стресу. На сьогодні багато зусиль науковців спрямовано на дослідження взаємодії між людьми, виявлення впливу професійних факторів на особистість, зокрема на деформацію особистості. У зарубіжній і вітчизняній літературі можна зустріти багато досліджень феномену професійного вигорання. Серед професій, у яких синдром емоційного вигорання зустрічається найбільше часто (від 30 до 90% працюючих), слід зазначити лікарів, учителів, психологів, соціальних працівників, рятувальників, працівників правоохоронних органів. Майже 80% лікарів психіатрів, психотерапевтів, психіатрів-наркологів мають різного ступеня виразності ознаки синдрому вигорання. Професійне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у відповідь на психотравмуючі впливи. Професійне вигорання представляє собою набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки. Вигорання можна розглядатись як функціональний стереотип, оскільки він дозволяє людині дозувати та економно використовувати енергетичні ресурси. В той же час, можуть виникати й дисфункціональні наслідки, коли вигорання негативно впливає на виконання професійної діяльності та спілкування з іншими людьми. Саме дослідження цих аспектів забезпечить глибоке розуміння проблеми. Також важливого і актуального значення набуває проблема емоційного інтелекту для соціономічних професій.

Адже в своїй діяльності фахівці цих професій повинні виділяти та утримувати у свідомості ті факти, які характеризують особливості поведінки, вчинків, мови своїх клієнтів, особливості їх емоцій, настрою, духовного світу та ін. Складність цієї емоційної інформації і її вплив на ефективність роботи цієї категорії працюючих, досить високий. Ці обставини вже самі по собі говорять про необхідність ретельного дослідження емоційного інтелекту, знаходження способів його розвитку. Введення у науковий обіг поняття «емоційного інтелекту» привело до появи значної кількості досліджень проблеми емоційного інтелекту (Г. Горскова, П. Саловей, Дж. Меєр, Е. Носенко, О. Чоботар, О. Елькінбард). Крім того, дослідники встановили, що близько 80% успіху в соціальній і особистій сферах життя визначає саме рівень розвитку емоційного інтелекту, і лише 20% - всім відомий IQ - коефіцієнт інтелекту, що вимірює міру розумових здібностей людини .

Отже, в широкому розумінні емоційний інтелект трактується як здатність диференціювати позитивні і негативні почуття, а також знання про те, як змінити свій емоційний стан з негативного на позитивний. Емоційний інтелект визначається як здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями як власними, так і інших людей, що формуються протягом життя людини у спілкуванні та професійній діяльності. В структурі емоційного інтелекту виокремлюють два аспекти – внутрішньо-особистісний і міжособистісний. Перший характеризується такими компонентами, як самооцінка, усвідомлення власних почуттів, впевненість у собі, терпимість, самоконтроль, відповідальність, мотивація досягнень, оптимізм і гнучкість. Міжособистісний аспект включає емпатію, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалогічність, антиципацію. Рівень емоційного інтелекту є важливим засобом успішної самореалізації особистості. Високий емоційний інтелект допомагає збалансувати емоції і розум, відчути внутрішню свободу та відповідальність за себе, усвідомити власні потреби і мотиви поведінки, рівновагу, а також скорегувати стратегію власного життя. Він асоціюється з почуттям загального щастя. Низький

емоційний інтелект призводить до нещастя і характеризується страхом, самотністю, нестабільністю, агресією, почуттям провини, депресією. Людина з високим EQ уміло знаходить вихід зі складних ситуацій, легко і конструктивно вирішує проблеми, доброзичлива і приємна у спілкуванні, намагається уникати конфліктних ситуацій, самодостатня, незалежна, реалістично оцінює свої здібності та ініціативна.

Людина з низьким EQ часто агресивна, конфліктна, неприємна у спілкуванні, погано контролює свої миттєві бажання і швидкоплинні імпульси, не впевнена у собі, не задоволена життям, не прагне до самовдосконалення і не знає, чого хоче від життя, не вміє говорити про почуття і не бажає розуміти почуття інших людей, часто відчуває неспокій, співчуття, почуття провини, має холодний і закритий характер, важко йде на контакт. Саме наявність цих складових у професійній діяльності призводить до швидкого «вигорання» на роботі. Звичайно, емоційний інтелект багато в чому залежить від характеру і темпераменту, але не є величиною, що нам дана від народження. З життєвим досвідом EQ неминуче зростає і розвивається. І наскільки він якісно розвинений у людини, тим помітнішими будуть її успіхи не тільки в професійній, але і в особистісній сфері життя. Тому дослідження взаємозв'язку між професійним вигоранням і емоційним інтелектом є необхідним у вивченні їхнього впливу на особистість у професійній діяльності.

Об'єкт дослідження - особистість представника соціономічних професій.

Предмет дослідження - вплив емоційного інтелекту на розвиток професійного вигорання у фахівців соціономічних професій.

Мета дослідження: дослідити взаємозв'язок між професійним вигоранням і емоційним інтелектом у фахівців соціономічних професій.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз досліджень проблематики професійного вигорання та емоційного інтелекту;

2. Вивчити структуру синдрому професійного вигорання, яка притаманна фахівцям соціономічних професій;

3. Емпірично дослідити та обґрунтувати взаємозв'язок між професійним вигоранням і емоційним інтелектом.

Для досягнення поставленої мети та завдань використовувалися наступні дослідницькі **методи**:

а) теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення психологічної літератури з проблематик, які досліджуються;

б) емпіричні: психологічне діагностування, зокрема, для дослідження емоційного інтелекту було використано опитувальник «ЕмІн - 46» (Д.В. Люсіна), опитувальник “емоційного інтелекту”(Н. Холла), а для діагностики рівня професійного вигорання-методика «визначення рівня професійного вигорання» (К.Маслач, С.Джексон, в адаптації Н.Е.Водопьянної), методика визначення рівня емоційного вигорання (В.В.Бойко);

в) методи статистичної обробки кількісних показників. Для обробки даних було використано програмне забезпечення SPSS 15.0 for Windows та Microsoft Excel.

База дослідження: дослідження проводилось на базі ЗОШ I-III ст., с. Пилипець Міжгірського району, де було продіагностовано 15 вчителів, а також на базі місцевих амбулаторій і загальноосвітніх шкіл, які знаходяться в Міжгірському районі, де досліджувались медичні працівники і психологи, які працюють по спеціальності в цих установах.

Практичне значення результатів полягає в тому, що отримані дані дозволили поглибити наукове розуміння природи емоційного інтелекту та професійного вигорання у фахівців соціономічних професій, зокрема причин його виникнення. На основі результатів емпіричного дослідження були надані практичні рекомендації для практичних психологів, педагогів, медиків та інших представників професій типу «Людина-Людина» щодо психопрофілактики професійного вигорання та розвитку емоційного інтелекту.

ВИСНОВКИ

Отже, мета нашої роботи полягала у з'ясуванні взаємозв'язку між професійним вигоранням і емоційним інтелектом у фахівців різних професій.

У результаті проведення теоретичного й емпіричного дослідження зданої проблематики, можемо зробити наступні висновки:

1. Синдром «Професійного вигорання» проявляється у відчуттях емоційної перенапруги та у почутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів і є стресовою реакцією на довготривалі професійні стреси. Виділили три головні компоненти: емоційне й фізичне виснаження, деперсоналізацію, резистенцію.

2. Емоційний інтелект – це сукупність ментальних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, а також до управління емоційною сферою. Увага вчених до емоційного інтелекту пояснюється тим, що емоційний інтелект є передумовою соціальної або іншої позитивної поведінки, і його розвиток оптимізує міжособистісну взаємодію.

3. Фахівці соціономічних професій найбільш схильні до професійного вигорання, оскільки працюють в емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійного контролю в процесі взаємодії в системі «людина-людина».

4. У ході дослідження було виявлено, що високий рівень за шкалою «редукція особистих досягнень» спостерігається як і в педагогів (Хсеред.=29,8), так і в медиків (Хсеред.=30,07), а також у психологів (Хсеред.=26,2). Це вказує на те, що упродовж виконання своїх професійної діяльності, фахівець знецінює власний особистісний вклад у отриманні успіхи. Причиною цього може бути: незадоволеність роботою, незадоволеність собою як професіоналом, підвищення депресивності і емоційного виснаження, відсутність перспектив.

5. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє адаптації до умов професійного середовища, розвитку міжособистісної взаємодії у колективі. Із 10 досліджуваних психологів, у 20% виражений високий рівень емоційного інтелекту, а за методикою К.Маслач, С.Джексона «Діагностика рівня

професійного вигорання »за шкалою» емоційне виснаження» (Хсеред.=24,3) і шкалою» деперсоналізація»»(Хсеред.=24,3) спостерігається низький рівень професійного вигорання, це свідчить про те, що чим краще людина вміє управляти своєю емоційною сферою, тим є мінімальний ризик професійного вигорання на роботі.

6. За методикою Н.Холла « Діагностика емоційного інтелекту» із 15 досліджуваних педагогів, у 46,7% спостерігається низький рівень емоційного інтелекту ,відповідно за результатами методики В.В. Бойко « Діагностика емоційного вигорання» педагоги перебувають на стадії формування фази « резистенція» (Хсеред.=43,33) і фази « виснаження»(Хсеред.=41). Це дає змогу робити висновки про те, що відсутність здатності до розуміння емоцій ,можливостей ними керувати ,ще більше пригнічує людину і сприяє розвитку професійного вигорання

7. За показниками проведених методик, рівень емоційного інтелекту у психологів набагато вищий, ніж у інших фахівців соціономічних професій. Наприклад, за методикою Н.Холла «Діагностика емоційного інтелекту» у 60% психологів високий рівень емоційного інтелекту ,серед медиків, тільки у 46,7%. Це пояснюється тим, що психологи краще інформовані про специфіку саморегуляції емоційним станом, розпізнавання емоцій ,керування ними у стресових ситуаціях.

8. За Д.Грінбергом друга стадія професійного вигорання характеризується втому, апатією, відсутністю мотивації і інтересу до професійної діяльності. За методикою Н.Холла «Діагностика емоційного інтелекту» ми дослідили, що у медиків за шкалою «самотив » (Хсеред.=7,3) виявляється низький рівень емоційного інтелекту. Це пояснює розвиток «вигорання» на роботі.

9. Згідно інтерпретації і обробки отриманих даних за методикою «ЕмІн -46» Д.В.Люсіна, можемо зробити висновок про те, що серед 45 продіагностованих респондентів, високий рівень внутрішньоособистісного інтелекту (ВЕІ) притаманний представникам психологічної вибірки

($X_{\text{серед.}}=49$), при ($X_{\text{мах.}}=55$). На середньому рівні внутрішньоособистісний інтелект розвинений у 15 досліджуваних медичних працівників ($X_{\text{серед.}}=42$) і 15 досліджуваних педагогів ($X_{\text{серед.}}=40$). Отримані результати можемо обґрунтувати чином:

1) Специфіка роботи психолога підвищує здатність до формування у них навичок саморегуляції власного емоційного стану, знаходження причинно-наслідкового зв'язку між власними емоціями. Таким чином, розуміння власних емоцій забезпечує високий рівень управління їхніми проявами. Цей фактор пояснює також і те, що серед 15 досліджуваних психологів ,у 60% низький рівень професійного вигорання ,у 40 % простежується вигорання на середньому рівні, і тільки у 10 %- на високому рівні. Тоді як, у 26,7% педагогів і у 13,3 % медиків високий рівень професійного вигорання.

2) Відсутність навичок регуляції власного емоційного стану, сприймання своєї роботи як своєрідного призначення, наявність педагогічних криз, постійне зіткнення з конфліктними ситуаціями та стресогенними чинниками шкільного середовища ,знижують здатність до розуміння і управління власними емоціями ,виводять з моральної рівноваги. рівноваги Міжособистісний інтелект(МЕІ) на середньому рівні найбільш виражений у 10 досліджуваних психологів($X_{\text{серед.}}=44$),при ($X_{\text{мах.}}=58$). На низькому рівні емоційний міжособистісний інтелект проявляється у медичних працівників ($X_{\text{серед.}}=36$) і педагогів($X_{\text{серед.}}=39$). Це пояснюється тим фактом, що працюючи з людьми як носіями психіки, котра продукує емоції, у психологів сформований певний рівень стосовно навичок управління і ідентифікації чужих емоцій. Медичні працівники і педагоги ,постійно знаходячись під дією впливу напружених ситуацій, які виснажують емоційну сферу особистості, змушені частково або повністю виключати власні емоції на психотравмуючі дії. Внаслідок чого, знижується здатність до розуміння чужих емоцій, які можуть деконструктивно впливати на їхню особистісну сферу. Таким чином формується психологічний захист.

10. Кореляційний аналіз між шкалами опитувальників чотирьох методик показав, що найбільш значущі зв'язки виявлені між такими шкалами, як:

1) Шкала « Розуміння своїх емоцій» опитувальника « ЕМІн-46» Д.В. Люсіна корелює з такими шкалами опитувальника « Діагностика емоційного інтелекту » Н .Холла, як « Емоційна обізнаність» ($r=0,417, p=0,01$), « Розпізнання емоцій» ($r=0,422, p=0,01$), « Управління емоціями» ($r=0,434, p=0,01$). Отже, чим вищий рівень розуміння власних емоцій, тим емоційно обізнаною є особистість. Найвищий рівень емоційної обізнаності серед досліджуваних респондентів, серед психологів ($X_{\text{серед.}}=12$), при ($X_{\text{мах.}}=14$), найнижчий рівень у педагогів ($X_{\text{серед.}}=7,9$), при ($X_{\text{мах.}}=14$).

2) Шкала « Стаж » корелює з такими шкалами опитувальника « Діагностика емоційного інтелекту» Н. Холла, як « Емоційна обізнаність » ($r=-0,451, p=0,01$), « Управління емоціями» ($r=-0,451, p=0,01$), « Самомотив » ($r=-0,423, p=0,01$), « Розпізнавання емоцій » ($r=-0,443, p=0,01$). Як бачимо, спостерігається негативний кореляційний зв'язок. Це пояснюється тим, що із збільшенням стажу роботи емоційна сфера особистості зазнає певних змін, внаслідок психологічних і вікових криз, розвитку різноманітних психосоматичних захворювань та постійній дії стресових чинників.

3) Шкала «Стаж» корелює зі шкалами «Резистенція» і « Виснаження» опитувальника «Діагностика емоційного вигорання» В.В.Бойко. Ці показники є основними компонентами професійного вигорання. За результатами дослідження найбільш виражений рівень професійного вигорання у педагогів (26,7%), і низький рівень розуміння власних емоцій (за результатами методики «ЕМІн-46» Д.В. Люсіна ($X_{\text{серед.}}=39$) при ($X_{\text{мах.}}=55$)). Це свідчить про те, професійне вигорання прогресує при наявності низького емоційного інтелекту.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>