

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

---

Кафедра «Прикладная психология»

**ПСИХОДИАГНОСТИКА**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**«Исследование уровня эмоционального выгорания»**

Выполнила:

студентка 3 курса, группы 14НП2

Миненко Светлана Дмитриевна

Руководитель:

кандидат психологических наук, доцент кафедры «Прикладная  
психология»

Памфилова Светлана Алексеевна

Пенза 2017

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Введение .....</b>                                                              | <b>3</b>  |
| <b>Глава I. Теоретический анализ синдрома эмоционального<br/>выгорания.....</b>    | <b>5</b>  |
| <b>1.1. Синдром эмоционального выгорания, его характеристика и<br/>стадии.....</b> | <b>5</b>  |
| <b>1.2. Эмоциональное выгорание в период взрослости.....</b>                       | <b>11</b> |
| <b>1.3 Методы изучения синдрома эмоционального выгорания.....</b>                  | <b>14</b> |
| <b>Глава II. Исследование уровня эмоционального выгорания .....</b>                | <b>19</b> |
| <b>2.1. Методы и методики исследования.....</b>                                    | <b>19</b> |
| <b>2.2. Результаты исследования.....</b>                                           | <b>21</b> |
| <b>Заключение .....</b>                                                            | <b>31</b> |
| <b>Список использованной литературы .....</b>                                      | <b>33</b> |
| <b>Приложение .....</b>                                                            | <b>34</b> |

## **Введение**

"Выгорание" - это ответная реакция на продолжительные стрессы в сфере межличностного общения. Погоня за прибылью, не всегда правильно организованная работа с коллективом и клиентами, организационные и профессиональные стрессы и многие другие факторы оказывают влияние на развитие данного синдрома. Наступает состояние эмоционального, психического и физического истощения в результате неразрешенного стресса на рабочем месте. В результате этого люди не могут эффективно работать.

Синдром выгорания представляет собой совокупность стойких симптомов, которые проявляются в негативных психологических переживаниях, мотивационно-установочной деформации и ухудшении психофизического самочувствия. Выгорание как проявление профессиональной дезадаптации ведет к снижению работоспособности и качества профессиональной жизни людей. При этом наличие выгорания отрицательно сказывается не только на психофизическом самочувствии отдельных работников, но также на здоровье всей организации.

Данной проблемой занимались такие авторы как Н.Е. Водопьянова (2000, 2002, 2003), Н.В. Гришина (1997), Е.С. Старченкова (2002), Т.В. Форманюк (2004) и другие.

Тема данной курсовой работы, посвящённой синдрому эмоционального выгорания, актуальна, так как это может коснуться каждого человека. Проблема психологического здоровья личности, которая живет в нестабильном, изменяющемся мире, сложных условиях, приобрела особую актуальность в конце XX - начале XXI века - века наук о человеке, среди которых находится и психология.

Особое внимание к человеку как к субъекту труда обратило исследователей на изменения, происходящие с личностью в процессе выполнения определенной профессиональной деятельности.

Эмоциональное выгорание оказывает сильное влияние на состояние человека, на его здоровье, желание работать. Исходя из этого, проблема эмоционального выгорания является востребованной и требует дальнейших исследований.

Темой настоящего исследования является изучение синдрома «эмоциональное выгорание» в период взрослости.

**Цель:** выявление уровня эмоционального выгорания в период взрослости.

**Объект:** синдром эмоционального выгорания.

**Предмет:** особенности эмоционального выгорания в период взрослости.

**Гипотеза:** предполагается, что синдрому эмоционального выгорания подвержены индивиды с шизоидным типом акцентуации.

**Задачи:**

- 1) изучить проблему эмоционального выгорания в теоретических источниках;
- 2) провести диагностику эмоционального выгорания среди сотрудников компании ООО "Теплобытсервис";
- 3) проанализировать полученные результаты исследования и сделать выводы.

В данной курсовой работе использовались следующие методики:

- 1) Методика «Диагностика эмоционального выгорания» В.В.Бойко
- 2) Опросник Мини-Мульт (сокращенный вариант миннесотского многомерного личностного перечня MMPI).

**Практическая значимость** исследования состоит в том, что его результаты могут быть использованы для дальнейших исследований в области эмоционального выгорания, а так же результаты эмпирического исследования могут быть положены в основу программы профилактики и коррекции синдрома выгорания специалистов различных профессий.

## **Глава I. Теоретический анализ синдрома эмоционального выгорания**

### **1.1. Синдром эмоционального выгорания, его характеристика и стадии**

Синдром эмоционального выгорания — термин, введенный в психологию американским психиатром Гербертом Фрейденбергом в 1974 году, который проявляется нарастающим эмоциональным истощением.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в виде постепенного нарастания безразличия к своим обязанностям, к тому, что происходит на работе, в ощущении собственной профессиональной несостоятельности, ощущении неудовлетворенности работой, явлениях деперсонализации, а в конечном итоге в резком ухудшении качества жизни.

Г.Фрейденберг указывал, что данное состояние развивается у людей, которые склонны к сочувствию, идеалистическому отношению к работе, и вместе с тем неустойчивым, склонным к мечтаниям, одержимых навязчивыми идеями. В данном случае синдром эмоционального выгорания может представляться механизмом психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия [1].

Синдром проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.

Выделяют три основных фактора, которые играют большую роль в формировании синдрома эмоционального выгорания: личностный, ролевой и организационный.

К личностным особенностям Г.Фрейденберг относит эмпатию, гуманность, мягкость, увлекаемость, идеализированность, интровертированность, фанатичность. Имеются данные, что у женщин

эмоциональное истощение наступает быстрее, чем у мужчин, хотя это имеет подтверждение не во всех исследованиях.

К. Кондо наиболее подверженных синдрому считает тех, кто разрешает стрессовые ситуации агрессивно, в соперничестве, несдержанно, любой ценой, а также «трудоголиков», т.е. людей, которые решили посвятить себя только реализации рабочих целей.

*Ролевой фактор* по Кондо проявляется в ролевой конфликтности и ролевой неопределенности.

К *организационному фактору* относят: многочасовой характер работы, не оцениваемой должным образом, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности; неадекватность содержанию работы характера руководства со стороны начальства и т.д.

В.И.Ковальчук среди причины эмоционального выгорания выделяет следующие : высокий уровень напряжения и объем работы, отсутствие признания и положительной оценки, недостаточный отдых, монотонный режим работы, отсутствие поддержки, конфликты в межличностных отношениях, работа без дальнейшего профессионального совершенствования и др[4].

Существует три основных признака синдрома эмоционального выгорания:

- *истощение* или чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, а так же чувство усталости. После отдыха эти явления могут уменьшиться, но ,однако, возможно возобновление по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию.

- *личностная отстраненность*. Характеризуется полной или частичной утратой интереса к чему-либо (человеку, профессиональной деятельности) . В данном случае работа с людьми не доставляет никакого удовольствия, не вызывает интереса и не представляет какой-либо ценности.

- *ощущение утраты собственной эффективности*, или падение самооценки. Человек не может найти перспектив в своей профессиональной деятельности, снижается уровень удовлетворения работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

Синдром эмоционального выгорания представляет собой комбинацию физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления. Главенствующую роль при этом отводят такому фактору как эмоциональное истощение.

Выделяют 5 основных групп симптомов, которые характерны для данного синдрома:

Первую группу составляют *физические симптомы*. К ним можно отнести: усталость, физическое утомление, истощение; изменение веса; недостаточный сон, бессонница; плохое общее состояние здоровья; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожь; повышение артериального давления; язвы и воспалительные заболевания кожи; болезни сердечно-сосудистой системы);

Ко второй группе относят *эмоциональные симптомы*. Среди них выделяют: недостаток эмоций; пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, усталость; ощущение беспомощности и безнадежности; агрессивность, раздражительность; тревога, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; истерики, душевные страдания; увеличение деперсонализации своей или других - люди становятся безликими, как манекены; преобладает чувство одиночества;

Третью группу составляют *поведенческие симптомы*. К ним можно отнести : большой объем работы ; появление усталость и желание отдохнуть; безразличие к еде; малая физическая нагрузка; оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; импульсивное эмоциональное поведение;

Четвертая группа это - *интеллектуальное состояние*. Может характеризоваться падением интереса к новым теориям и идеям в работе, к

альтернативным подходам в решении проблем; скукой, тоской, апатией, падением вкуса и интереса к жизни; цинизмом или безразличием к новшествам; малым участием или отказом от участия в развивающих экспериментах - тренингах, образовании; формальное выполнение работы;

И, наконец, пятую группу составляют *социальные симптомы*. Это может быть низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям; скудные отношения на работе и дома; ощущение изоляции, непонимания других; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни [7].

Согласно модели МатиасаБуришасиндром эмоционального выгорания имеет несколько стадий . Вначале происходят значительные энергетические затраты - что является следствием экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. При дальнейшем развитии синдрома появляется чувство усталости, постепенно сменяющееся разочарованием и снижением интереса к профессиональной деятельности. Важно также отметить, что развитие эмоционального выгорания является индивидуальным и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность конкретного человека.

М. Буриш выделяет следующие стадии или фазы развития данного синдрома.

- Предупреждающая фаза, которая характеризуется :

а) Чрезмерным участием: чрезмерной активностью; отказом от потребностей, не связанных с работой; ограничением социальных контактов.

б) Истощением: чувством усталости; бессонницей.

- Снижение уровня собственно участия

а) По отношению к сотрудникам, пациентам: потеря положительного восприятия коллег; приписывание вины за собственные неудачи другим людям.

б) По отношению к остальным окружающим: отсутствие эмпатии; безразличие; циничные оценки.

в) По отношению к профессиональной деятельности: нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой.

г) Возрастание требований: потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях; чувство переживания того, что другие люди используют тебя; зависть.

- Эмоциональные реакции. К которым могут относиться:

а) Депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки.

б) Агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением.

- Фаза деструктивного поведения

а) Сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания.

б) Мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы; снижение эффективности деятельности.

в) Эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; одиночество, отказ от хобби, скука.

- Психосоматические реакции и снижение иммунитета; неспособность к релаксации в свободное время; бессонница; повышение

давления, головные боли; боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

- Разочарование и отрицательная жизненная установка; чувство беспомощности и бессмысленности жизни.

## **1.2. Эмоциональное выгорание в период взрослости**

Зрелость, или средний возраст, - необычайно длительный этап в развитии личности. Решающую роль здесь отводят отношению человека к продуктам своего труда и к своему потомству, заботе о будущем человечества. Индивид стремится к продуктивности и творчеству, к реализации своих возможностей передать что-то следующему поколению — собственный опыт, идеи, созданные произведения искусства и т.д.

Зрелость считается порой полного расцвета личности, периодом реализации человеком своего потенциала.

В течение данного периода человек достигает наивысшего уровня в развитии Я-концепции, гармонии в себе и во взаимодействии с миром, а также в познании и реализации своих возможностей и, самоутверждении в профессии, обществе, обустроивая при этом свою семейную жизнь, и проявляя заботу, как к себе, так и к своим близким. В данный период для человека становятся неизбежны разнообразные возрастные кризисы, которые вызываются ослаблением психофизических функций, снижением возможностей, изменением ведущих видов деятельности, а также социального статуса. Однако, несмотря на немалое количество переживаний и неприятных открытий, человек обогащает свою жизнь мудростью, находит себе достойное место, благоразумно и зрело смотрит в вечность.

Индивидуальное развитие взрослого человека является продолжением онтогенеза. Взрослость - весьма неоднородный возрастной период, начинающийся после юности и продолжающийся до конца жизни. Психическое и личностное развитие не останавливается, человек продолжает вести поиск своей идентичности (на основе профессии и образа жизни), расширяя свои возможности как субъекта деятельности, познания и общения. Перед человеком встают множество сложных социальных задач, требующие преодоления разнообразных

профессиональных и личностных испытаний. При этом человек переживает потери, которые часто могут угрожать его психическому здоровью.

Мощным, является стремление взрослого человека ко все большей независимости от родителей, других взрослых в принятии решений, даже если это связано с риском для собственного благополучия.

Достижения социальной зрелости является предпосылкой самостоятельности взрослого человека на работе и в семье, реализации его способностей и желаний. Она способна критически оценить жизнь, принимая решение о правильности выбранного жизненного пути или искать новую идентичность.

Согласно концепции Э.Эриксона, результатом развития личности в этом периоде является достижение близости, душевной теплоты, понимания, доверия. По мнению Б.Г.Ананьева, в период зрелости развитие человека как субъекта практической деятельности результируется в достижении им трудовой и умственной зрелости.

Но, несмотря на то, что данный этап жизни человека кажется стабильным и устойчивым, в этом периоде также, как и в других, имеет место некоторая противоречивость. Вместе с переживанием чувства стабильности взрослому человеку также свойственны и сомнения по поводу правильности понимания и реализации им своего жизненного предназначения. Если человек сам дает отрицательную оценку своего пройденного пути, если он считает, что ему необходимо перестраивать жизненный путь, то данное противоречие вызывает серьезные проблемы. Период зрелости позволяет человеку раз переосмыслить всю свою жизнь и повернуть ее в том направлении, которое он считает нужным для себя.

Таким образом, при раскрытии своего потенциала, индивид может столкнуться со множеством проблем. Неуверенность в стабильности социального и материального положения, конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу, изменения запросов на рынке труда и

необходимость быстрого реагирования на них -все это требует максимальной мобилизации адаптационного потенциала личности и может стать причиной возникновения синдрома эмоционального выгорания

### **1.3. Методы изучения синдрома эмоционального выгорания**

В исследованиях авторы обычно разрабатывают свои собственные методы диагностики и изучения психологического преодоления, по форме представляющие собой, как правило, многошкальные опросники, открытые и полу структурированные интервью или экспертные оценки. К числу наиболее известных можно отнести: Опросник эмоционального выгорания В.В. Бойко и Опросник эмоционального выгорания MBI(адаптация Н.Е. Водопьяновой).

Опросник эмоционального выгорания В.В. Бойко.

Методика представляет собой опросник, который предназначен для диагностики синдрома профессионального выгорания. Создана Бойко В.В. в 1996 году. В.В. Бойко предлагает классифицировать синдром эмоционального выгорания по стадиям; в свою очередь для каждой стадии характерны те или иные симптомы.

Выделяют 3 стадии развития выгорания, каждая из которых проявляется в виде 4 симптомов:

#### **1. Фаза напряжения.**

Наличие напряжения служит предвестником развития и запускающим механизмом формирования синдрома профессионального выгорания. Тревожное напряжение включает следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство безысходности, тревога и депрессия.

#### **2. Фаза резистентности.**

Выделение этой фазы в самостоятельную, весьма условно. При осознании наличия тревожного напряжения, человек стремится избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничения эмоционального реагирования: неадекватного избирательного эмоционального реагирования, эмоционально-нравственная дезориентации,

расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

### **3. Фаза истощения.**

Характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и вегетативные проявления.

Опросник состоит из 84 пунктов, группирующихся в 12 шкал. В свою очередь, шкалы группируются в три фактора, соответствующих трём выделенным Бойко стадиям эмоционального выгорания.

Развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов. К группе внешних факторов относятся условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Среди них доминирующую роль в развитии синдрома эмоционального выгорания играют: дестабилизирующая организация деятельности (нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация); повышенная ответственность за исполняемые функции и результат труда; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал (у педагогов и воспитателей - это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития; у врачей - тяжёлые, неизлечимые больные и т.д.).

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, относятся: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности (данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело); слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезориентация личности.

Опросник эмоционального выгорания MBI(адаптация Н.Е. Водопьяновой)

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

- «Эмоциональное истощение» проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. В контексте синдрома перегорания «деперсонализация» предполагает формирование особых, деструктивных взаимоотношений с окружающими людьми.
- «Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.
- «Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворенности медицинского работника собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, - снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцию к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и низкие – по шкале «профессиональная эффективность» (редукция

персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

Данный опросник предназначен для определения степени выраженности и распространенности синдрома выгорания (перегорания) среди профессионального контингента. Методика может быть использована в практическом здравоохранении, образовании, бизнесе и управлении для своевременной и всесторонней диагностики синдрома перегорания с последующим определением мишеней и уровней профилактического воздействия, как в направлении оптимизации терапевтической среды, так и в отношении профилактики накопления эмоционального напряжения. Полученные данные могут быть рекомендованы при подготовке руководящих кадров с информированием и тренингом построения программ профилактической санации производственной обстановки в коллективе. Методика может применяться при проведении профессионального отбора.

Таким образом, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Синдром выгорания представляет собой процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Он рассматривается как результат неудачно разрешенного стресса на рабочем месте.

Выделяют множество симптомов эмоционального выгорания . У людей, пораженных синдромом эмоционального выгорания, как правило, выявляется сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции, которые проявляются в хронической усталости, когнитивной дисфункции

(нарушения памяти, внимания), нарушениях сна, личностных изменениях, возможно развитие тревожного и депрессивного расстройств, зависимостей от психоактивных веществ, попытки суицида. К общим соматическим симптомам при эмоциональном выгорании относят: головную боль, гастроинтестинальные (диарея, синдром раздраженного желудка) и кардиоваскулярные (тахикардия, аритмия, гипертония) нарушения.

К основным факторам, играющим существенную роль в эмоциональном выгорании, относят следующие: личностный, ролевой и организационный.

Ролевой фактор проявляется в ролевой конфликтности и ролевой неопределенности.

К личностному фактору относят: склонность к сочувствию, идеалистическому отношению к работе, вместе с тем неустойчивость, склонность к мечтаниям, одержимость навязчивыми идеями; эмпатия, гуманность, мягкость, увлекаемость, идеализированность, интровертированность, фанатичность.

Организационные факторы следующие: безразличие к своим обязанностям, происходящему на работе, ощущение собственной профессиональной несостоятельности, ощущение неудовлетворенности работой.

## **Глава II. Исследование уровня эмоционального выгорания**

Было проведено исследование на выявление синдрома эмоционального выгорания среди сотрудников компании ООО "Теплобытсервис" г. Сердобска.

База исследования:

Испытуемыми стал коллектив, состоящий из 20 сотрудников. Из них 15 – женщин и 5 мужчин, в возрасте от 36 до 50 лет.

### **2.1. Методы и методики исследования**

В данном исследовании применялись следующие методики:

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

С помощью данной методики диагностировались симптомы эмоционального выгорания, уровень сформированности и фазы развития синдрома эмоционального выгорания (напряжение, резистенция, истощение).

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 баллов и меньше - не сложившийся симптом;
- 10-15 баллов - складывающийся симптом;
- 16 и более - сложившийся симптом.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или всем синдрому «эмоционального выгорания».

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно

разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов - фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

2. Опросник Мини-Мульт( сокращенный вариант миннесотского многомерного личностного перечня MMPI).

Опросник Мини-мульт представляет собой сокращенный вариант MMPI, содержит 71 вопрос, 11 шкал, из них 3 – оценочные. Первые 3 оценочные шкалы измеряют искренность испытуемого, степень достоверности результатов тестирования и величину коррекции, вносимую чрезмерной осторожностью (шкала лжи, шкала коррекции, шкала достоверности). Остальные 8 шкал являются базисными и оценивают свойства личности (ипохондрия, депрессия, истерия, психопатия, паранойяльность, психастения, шизоидность, гипотония). Время проведения опроса не ограничивается.

К методике прилагается специальный бланк, где на одной стороне фиксируются ответы испытуемого. Если испытуемый согласен с утверждением, то в клетке с номером вопроса он ставит знак «+» («да», «верно»), если не согласен – знак «-» («нет», «неверно»).

В процессе интерпретации результатов производится подсчет «сырых» баллов по всем 11 показателям (оценочным и базовым) в соответствии с ключом к опроснику.

По данным тестирования вычерчивается личностный профиль испытуемого. Высокими оценками для каждой из описанных выше шкал являются оценки в «сырых» баллах, превышающие их номинальные значения, соответствующие показателю 70 по шкале «Т». Низкими оценками считаются те, которые не превышают отметки 40 по шкале «Т».

## 2.2. Результаты исследования

В приложении 1, 2 представлены результаты исследования степени эмоционального выгорания среди сотрудников компании ООО "Теплобытсервис".

Как видно из данных таблиц, все испытуемые разделяются по количеству набранных баллов, как в отдельных фазах, так и по общему количеству набранных баллов.

Всю выборку можно разделить на три группы по критерию сформированности фаз:

1 группа – синдром полностью сформировался хотя бы в одной из фаз (т.е. итоговое количество баллов в одной из фаз больше или равно 61);

2 группа – синдром находится в стадии формирования хотя бы в одной из фаз (т.е. итоговое количество баллов в одной из фаз находится в промежутке от 37 до 60 баллов);

3 группа – синдром не сформировался (т.е. итоговое количество баллов ни в одной из фаз не превышает 36 баллов).

Таким образом, в первую группу вошли 3 испытуемых, что составляет 15 %; во вторую группу так же вошло 3 человека (15%); в третью группу 14 человек, что составляет 70%.

Исходя из этого можно сделать вывод о том, что самой многочисленной группой оказались испытуемые с не сформировавшимся синдромом.

Полученные данные по методике В.В.Бойко представлены в таблице 1 и таблице 2.

**Таблица 1** Сводная таблица сформировавшихся фаз синдрома эмоционального выгорания (%) (по всей группе)

| Фаза        | Степень<br>выраженности в % |
|-------------|-----------------------------|
| напряжение  | 5                           |
| резистенция | 15                          |
| истощение   | 10                          |

Исходя из данной таблицы, можно сделать вывод, что у 5% испытуемых фаза «Напряжение» является сформированной, этим 5% свойственно тревожное напряжение. Фаза «Резистенция» сформирована у 15%, данным испытуемым свойственно стремление к психологическому комфорту и на фоне этого стремление снизить давление внешних обстоятельств. Третья фаза «Истощение» сформирована у 10%, что свидетельствует о падении общего энергетического тонуса и ослаблении нервной системы у данных испытуемых.

**Таблица 2** Сводная таблица формирующихся фаз синдрома эмоционального выгорания ( %) (по всей группе)

| Фаза        | Степень<br>выраженности в % |
|-------------|-----------------------------|
| напряжение  | 10                          |
| резистенция | 10                          |
| истощение   | 10                          |

По таблице 2 можно сказать, что фаза «Напряжение» находится в процессе формирования у 10% , так же как и фаза «Резистенция» наблюдается у 10% , и фаза «Истощение» на стадии формирования встречается у 10 % испытуемых.

Данные, представленные в таблице 1 и таблице 2 можно представить графически ( Рис.1 , Рис.2).

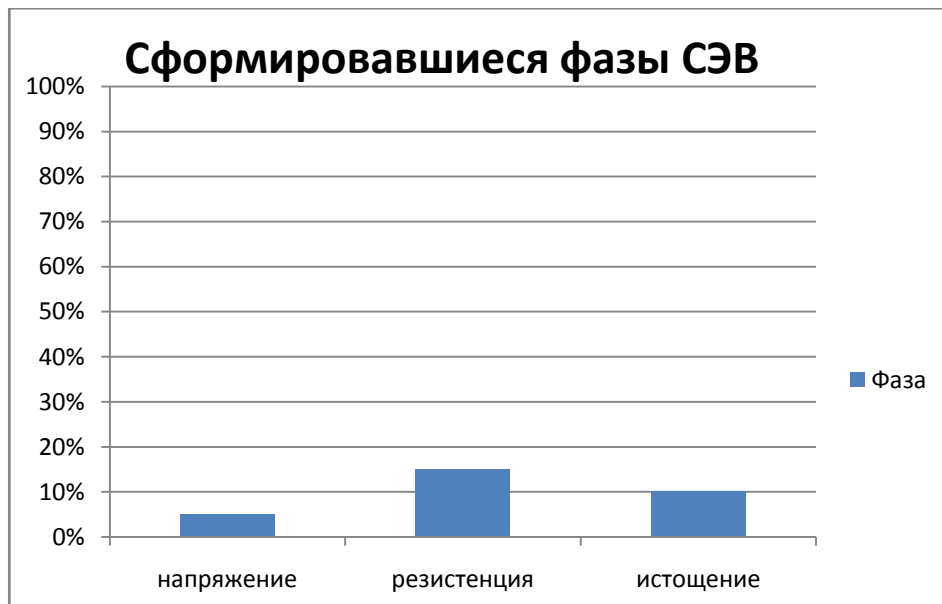


**Рис.1** Результаты диагностики по методике В.В.Бойко (по всей группе)

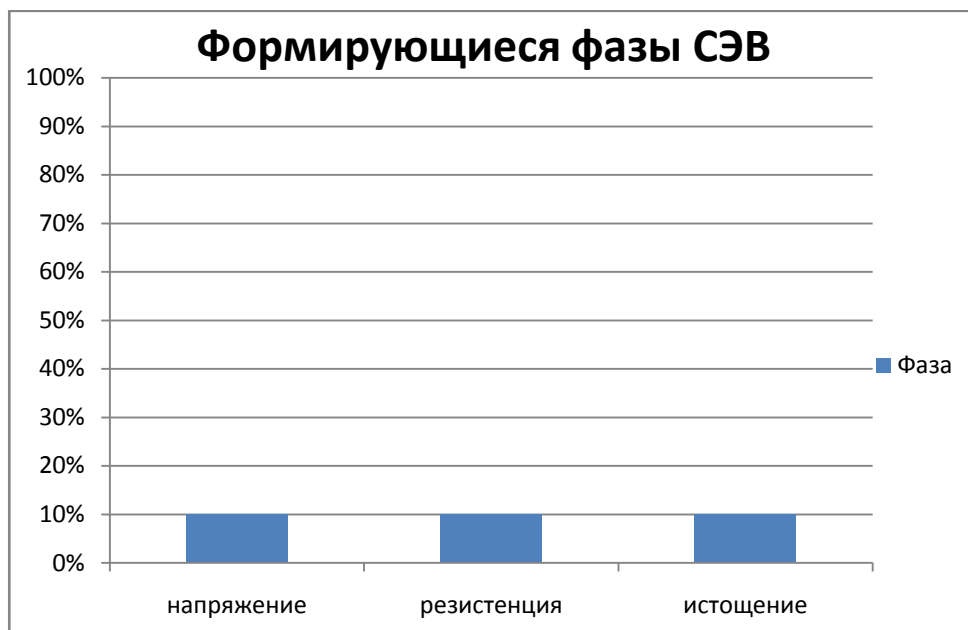


**Рис.2** Результаты по методике В.В.Бойко (по всей группе)

Анализируя индивидуальные показатели по отдельным симптомам, которые представлены в приложении 2, можно говорить о том, что в фазе «напряжение», в первой и во второй группах испытуемых наиболее чаще встречается симптом «неудовлетворенность собой», это говорит о том, что испытуемые испытывают недовольство собой в профессии и конкретными обстоятельствами на рабочем месте.

В фазе «резистенция» доминирующим является симптом «неадекватного эмоционального реагирования». Сформированность данного симптома говорит о том, что профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием. Неадекватная «экономия» эмоций ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. При этом человеку кажется, что он поступает допустимым образом. Субъект общения фиксирует при этом иное – эмоциональную черствость, равнодушие и неуважение к личности.

Следующим по степени выраженности ,в данной фазе, является симптом «редукции профессиональных обязанностей». Данный симптом означает, что у работников проявляются попытки облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

В фазе “истощение” доминирующим является симптом «личностной отстраненности». Данный симптом проявляется в процессе общения в виде частичной утраты интереса к субъекту профессиональной деятельности. Личность может утверждать, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности.

Частота встречаемости каждого симптома представлена в таблице 3

**Таблица 3** Частота встречаемости симптомов эмоционального выгорания  
(по методике В.В.Бойко)

| Симптом                                     | Степень выраженности в % |
|---------------------------------------------|--------------------------|
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | 5                        |
| Неудовлетворенность собой                   | 10                       |
| Загнанность в клетку                        | 5                        |
| Тревога и депрессия                         | 0                        |
| Неадекватное эмоциональное реагирование     | 25                       |
| Эмоционально-нравственная дезориентация     | 5                        |
| Расширение сферы экономии эмоции            | 10                       |
| Редукция профессиональных обязанностей      | 15                       |
| Эмоциональный дефицит                       | 0                        |
| Эмоциональная отстраненность                | 10                       |
| Личностная отстраненность                   | 20                       |
| Психосоматические нарушения                 | 5                        |

Данные, представленные в таблице 3 можно отобразить графически  
(Рис.3)



**Рис.3** Результаты исследования по методике В.В.Бойко

где, 1-переживание психотравмирующих обстоятельств; 2- неудовлетворенность собой; 3- «загнанность в клетку»; 4- тревога и депрессия; 5- неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; 6- эмоционально-нравственная дезориентация; 7- расширение сферы экономии эмоции; 8- редукция профессиональных обязанностей; 9- эмоциональный дефицит; 10- эмоциональная отстраненность; 11- личностная отстраненность; 12- психосоматические и нарушения.

Таким образом, мы видим, что 20 % испытуемых находится во второй фазе эмоционального выгорания, в фазе «резистенции» – сопротивления; в фазе «истощения» 10% испытуемых; и 70% испытуемых не подвержены синдрому эмоционального выгорания. Данный факт может говорить о том, что, большее количество работников может справиться с негативными проявлениями синдрома эмоционального выгорания.

Перейдем к анализу проявления личностных факторов данного явления. Полученные данные по опроснику Мини-Мульт представлены в таблице 4.

**Таблица 4** Сводная таблица результатов опросника Мини-Мульт (%)

| Название шкалы  | Степень выраженности в % |
|-----------------|--------------------------|
| Ипохондрия      | 5                        |
| Депрессия       | 20                       |
| Истерия         | 10                       |
| Психопатия      | 10                       |
| Паранойяльность | 30                       |
| Психастения     | 5                        |
| Шизоидность     | 10                       |
| Гипотония       | 0                        |

Результаты опросника Мини-Мульт представлены в приложении 3. По итогам данного опросника можно говорить о том, что 5 % испытуемых имеют выраженную акцентуацию по шкале «ипохондрия». Данная шкала описывает не только склонность человека к собственно ипохондрии, но и его активность, деятельность, отношение к препятствиям и чужому

мнению. Так, высокие значения могут говорить о том, что человек постоянно прислушивается к своему здоровью, а также о мнительности и излишней тревожности. Такие люди легко пасуют перед препятствиями и склонны подчиняться. Низкий балл означает, что личность энергична, старается преодолевать встречающиеся на ее пути трудности и часто успешно это делает.

20 % испытуемых имеют выраженную акцентуацию по шкале «депрессия», это может свидетельствовать о том, что данным испытуемым свойственно чувствительность, склонность к тревогам, робость и застенчивость.

Акцентуация по шкале «истерия» наблюдается у 10 % испытуемых. Основной особенностью таких людей является стремление казаться больше, значительнее, чем они есть на самом деле, стремление обратить на себя внимание во что бы то ни стало, жажда восхищения.

Так же у 10% наблюдается акцентуация по шкале «психопатия». Для данных испытуемых характерны следующие качества: социальная дезадаптация, агрессивность, конфликтность, обидчивость и чувствительность.

30% испытуемых имеют выраженную акцентуацию по шкале «паранойальность». Основная черта людей с высокими показателями по данной шкале – склонность к формированию сверхценных идей. Такие люди придерживаются некой точки зрения относительно какого-либо события или явления (возможно, не такого и значимого, как кажется данной личности) и категорически не согласны рассматривать альтернативное мнение – вплоть до открытого проявления агрессии. Другие позиции и рассуждения воспринимаются как угроза, обвинения или оскорбления в свой адрес.

По шкале «психастения» только у 5% наблюдается акцентуация. Данным испытуемым не слишком легко дается принятие решений, они остро воспринимают критику, обладают пониженной самооценкой, не

уверенны в себе, плохо справляются со стрессами и стараются максимально упорядочить свою жизнь. Такие люди не любят непредвиденных ситуаций, они тихие, застенчивые, робкие, но вместе с тем умеют сочувствовать и сопереживать.

И у 10% испытуемых наблюдается акцентуация по шкале «шизоидность». Общей чертой шизоидного типа является сочетание повышенной чувствительности с эмоциональной холодностью и отчужденностью в межличностных отношениях. Такие люди способны тонко чувствовать и воспринимать абстрактные образы, но повседневные радости и горести могут не вызывать у них эмоционального отклика.

Акцентуаций по шкале «гипотония» не было выявлено.

Остальные 10% испытуемых не имеют ярко выраженных акцентуаций.

По результатам корреляционного анализа (Таблица 5) , который позволяет выявить наличие связи между переменными, была подтверждена гипотеза о том, что синдрому эмоционального выгорания подвержены индивиды с шизоидным типом акцентуации поведения, а так же синдрому предрасположены лица с повышенной возбудимостью и чувствительностью.

**Таблица 5** Результаты корреляционного анализа (по Пирсону)

| Названия шкал   | Фазы синдрома эмоционального выгорания |                   |                   |
|-----------------|----------------------------------------|-------------------|-------------------|
|                 | Напряжение                             | Резистенция       | Истощение         |
| Ипохондрия      | 0,11                                   | 0,23              | 0,2               |
| Депрессия       | 0,3                                    | 0,4               | 0,2               |
| Истерия         | 0,5 <sup>**</sup>                      | 0,63 <sup>*</sup> | 0,41              |
| Психопатия      | 1,64 <sup>*</sup>                      | 0,7 <sup>*</sup>  | 0,8 <sup>*</sup>  |
| Паранойяльность | 0,33                                   | 0,29              | 0,13              |
| Психастения     | 0,4                                    | 0,22              | 0,43              |
| Шизоидность     | 1,53 <sup>**</sup>                     | 0,91 <sup>*</sup> | 1,02 <sup>*</sup> |
| Гипомания       | 0,01                                   | 0,05              | 0,1               |

Где: \* - 5% уровень значимости( $p \geq 0,05$ ); \*\* - 1% уровень значимости( $p \geq 0,01$ ).

Таким образом, исходя из данного исследования можно сделать вывод о том, что у большинства испытуемых (70%) синдром эмоционального выгорания не сформирован. Среди оставшихся 30% наиболее часто встречающимися симптомами синдрома являются: «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» и «личностная отстраненность».

В целях противостояния выгоранию предложены советы, рекомендованные врачом Д. Лейком, названные привычками, позволяющими заботиться о своем психосоматическом здоровье. К ним относятся:

1. Привычки правильного питания;
2. Много двигаться и физически тренироваться по 20-30 минут три раза в неделю. Регулярные физические упражнения способствуют выведению из организма химических веществ, образующихся в результате стресса, делают релаксацию более глубокой и

улучшают сон. Любые физические упражнения или спорт, если нагрузки не очень велики, полезны для организма;

3. Освоение и ежедневное использование приемов релаксации, направленной на снижение физической, умственной и эмоциональной напряженности;
4. Делать перерывы в работе и активно отдыхать, устраивать разгрузочные дни с переменой деятельности, экскурсиями, прогулками и поездками на природу, организовывать праздники для себя, своей семьи, близких людей или для сотрудников;
5. Заботиться о положительном настрое на целый день. Развивать привычки позитивного самовнушения и мышления, формировать позитивные установки и пожелания;
6. Находить время для заботы о себе, слушать музыку, смотреть любимые передачи, фильмы, читать книги.

## **Заключение.**

В курсовой работе было изучен вопрос состояния эмоционального выгорания, который в настоящее время получил широкое распространение в литературе среди работников в разнообразных сферах.

Также рассмотрены стадии, понятие эмоционального выгорания. Выявлены симптомы эмоционального выгорания и его влияние на психическое и физическое здоровье человека.

В ходе исследования была достигнута поставленная цель, был выявлен уровень эмоционального выгорания среди сотрудников компании ООО "Теплобытсервис".

Кроме этого, были выполнены и поставленные задачи:

- изучена проблема эмоционального выгорания в теоретических источниках;
- проведена диагностика эмоционального выгорания на сотрудников компании ООО "Теплобытсервис" ;
- проанализированы результаты и сделаны выводы.

В ходе данного исследования была подтверждена гипотеза о том, что синдрому эмоционального выгорания подвержены индивиды с шизоидным типом поведения.

Изучаемая в работе проблема представляется весьма важной, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самого индивида, но и на его деятельности и самочувствии, а так же и на тех, кто находится рядом с ним. Это могут быть и близкие родственники, и друзья. Следует отметить, что эмоциональное выгорание более опасно в начале своего развития, т.к. "страдающий" от "выгорания" не осознает его симптомов. Поэтому проблема эмоционального выгорания является востребованной и требует дальнейших исследований и доработок

Результаты эмпирического исследования могут быть положены в основу программы профилактики и коррекции синдрома выгорания

специалистов различных профессий. Опираясь на психологические критерии, учитывая личностные особенности, можно правильно организовывать работу по профориентации и профотбору.

## Список литературы.

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. / Бойко В.В.– СПб.: Питер.- 1999.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. / Водопьянова Н.Е.– СПб.: Питер, 2005.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья. Сб. научных трудов. - СПб., 2000.
4. Ильин Е. П. Психофизиология состояний человека / Е. П. Ильин // СПб.: Питер, 2005. – с. 233 - 236.
5. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Статья 1978.
6. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1.
7. Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания / П. Сидоров // Медицинская газета, № 43 – 8 июня 2005.

## Приложения.

### Приложение 1 Сводная таблица результатов по методике В.В.Бойко (БАЛЛЫ)

| №<br>испытуемого | Фаза<br>напряжения | Фаза<br>резистенции | Фаза<br>истощения |
|------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
| 1                | 6                  | 26                  | 12                |
| 2                | 78                 | 86                  | 95                |
| 3                | 16                 | 62                  | 33                |
| 4                | 5                  | 30                  | 13                |
| 5                | 3                  | 17                  | 2                 |
| 6                | 3                  | 31                  | 17                |
| 7                | 5                  | 24                  | 11                |
| 8                | 2                  | 31                  | 15                |
| 9                | 51                 | 57                  | 46                |
| 10               | 5                  | 17                  | 8                 |
| 11               | 3                  | 14                  | 6                 |
| 12               | 5                  | 12                  | 9                 |
| 13               | 16                 | 46                  | 9                 |
| 14               | 6                  | 17                  | 12                |
| 15               | 5                  | 24                  | 21                |
| 16               | 3                  | 22                  | 37                |
| 17               | 14                 | 34                  | 20                |
| 18               | 6                  | 4                   | 11                |
| 19               | 7                  | 30                  | 13                |
| 20               | 60                 | 72                  | 64                |

## Приложение 2 Таблица результатов по методике В.В.Бойко

| Симптом                                     | № испытуемого |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------------------------------------------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                             | 1             | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10     | 11     | 12     | 13     | 14     | 15     | 16     | 17     | 18     | 19     | 20     |
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | 0             | 1<br>8 | 0      | 2      | 0      | 0      | 0      | 2      | 4      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 3      | 0      | 1<br>2 | 3      | 0      | 1<br>5 |
| Неудовлетворенность собой                   | 3             | 2<br>5 | 0      | 0      | 0      | 0      | 2      | 0      | 2<br>8 | 2      | 0      | 2      | 0      | 3      | 0      | 3      | 0      | 0      | 4      | 1<br>5 |
| Загнанность в клетку                        | 0             | 2<br>1 | 6      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1<br>1 | 0      | 0      | 0      | 6      | 0      | 2      | 0      | 2      | 0      | 0      | 1<br>5 |
| Тревога и депрессия                         | 3             | 1<br>4 | 1<br>0 | 3      | 3      | 3      | 3      | 0      | 8      | 3      | 3      | 3      | 1<br>0 | 3      | 0      | 0      | 0      | 3      | 3      | 1<br>5 |
| Неадекв.эмоц.реагирование                   | 1<br>2        | 2<br>7 | 1<br>7 | 1<br>8 | 1<br>5 | 1<br>5 | 1<br>0 | 1<br>3 | 1<br>2 | 1<br>0 | 1<br>2 | 1<br>0 | 1<br>7 | 1<br>0 | 1<br>2 | 1<br>0 | 1<br>4 | 1<br>2 | 1<br>0 | 1<br>6 |
| Эмоционально-нравст. дезориентация          | 5             | 1<br>4 | 7      | 0      | 0      | 1<br>2 | 1<br>2 | 5      | 1<br>2 | 5      | 0      | 0      | 7      | 5      | 1<br>2 | 1<br>0 | 7      | 0      | 1<br>0 | 2<br>0 |
| Расширение сферы экономики эмоции           | 2             | 2<br>0 | 1<br>3 | 5      | 0      | 2      | 2      | 5      | 2<br>0 | 2      | 0      | 2      | 1<br>0 | 2      | 0      | 0      | 1<br>3 | 2      | 1<br>0 | 1<br>3 |
| Редукция проф.обязанностей                  | 7             | 2<br>5 | 2<br>5 | 7      | 2      | 2      | 0      | 8      | 1<br>3 | 0      | 2      | 0      | 1<br>2 | 0      | 0      | 2      | 0      | 0      | 0      | 2<br>3 |
| Эмоциональный дефицит                       | 0             | 1<br>2 | 8      | 3      | 0      | 5      | 5      | 0      | 1<br>5 | 3      | 0      | 3      | 3      | 0      | 3      | 1<br>2 | 2      | 5      | 0      | 1<br>0 |
| Эмоциональная отстраненность                | 1<br>0        | 2<br>3 | 3      | 0      | 2      | 3      | 0      | 1<br>3 | 6      | 3      | 3      | 3      | 3      | 1<br>0 | 2      | 3      | 3      | 0      | 1<br>0 | 2<br>2 |
| Личностная отстраненность                   | 2             | 3<br>0 | 1<br>7 | 1<br>0 | 0      | 6      | 3      | 2      | 1<br>0 | 2      | 3      | 3      | 3      | 0      | 1<br>0 | 1<br>7 | 1<br>0 | 3      | 3      | 3<br>0 |
| Психосоматические нарушения                 | 0             | 3<br>0 | 5      | 0      | 0      | 3      | 3      | 0      | 1<br>5 | 0      | 0      | 0      | 0      | 2      | 6      | 5      | 5      | 3      | 0      | 2      |

**Приложение 3** Результаты опросника Мини-Мульт( сокращенного варианта миннесотского многомерного личностного перечня MMPI).

| №  | Названия шкал |           |         |            |                 |             |             |           |
|----|---------------|-----------|---------|------------|-----------------|-------------|-------------|-----------|
|    | Ипохондрия    | Депрессия | Истерия | Психопатия | Паранойальность | Психастения | Шизоидность | Гипотония |
| 1  | 58            | 39        | 51      | 44         | 38              | 43          | 42          | 40        |
| 2  | 59            | 72        | 81      | 86         | 72              | 69          | 81          | 68        |
| 3  | 58            | 61        | 55      | 53         | 89              | 64          | 56          | 40        |
| 4  | 71            | 65        | 70      | 49         | 32              | 64          | 46          | 46        |
| 5  | 55            | 54        | 59      | 68         | 55              | 56          | 63          | 57        |
| 6  | 48            | 42        | 51      | 49         | 66              | 51          | 49          | 57        |
| 7  | 45            | 46        | 40      | 49         | 50              | 51          | 60          | 62        |
| 8  | 58            | 39        | 51      | 44         | 26              | 31          | 42          | 46        |
| 9  | 58            | 54        | 62      | 63         | 72              | 56          | 74          | 62        |
| 10 | 65            | 54        | 62      | 44         | 50              | 47          | 56          | 35        |
| 11 | 61            | 46        | 62      | 49         | 38              | 56          | 46          | 35        |
| 12 | 58            | 60        | 56      | 50         | 60              | 64          | 40          | 46        |
| 13 | 58            | 70        | 60      | 82         | 60              | 70          | 62          | 40        |
| 14 | 55            | 54        | 59      | 68         | 55              | 56          | 63          | 57        |
| 15 | 58            | 39        | 51      | 44         | 38              | 43          | 42          | 40        |
| 16 | 42            | 71        | 42      | 70         | 38              | 64          | 40          | 62        |
| 17 | 59            | 81        | 40      | 71         | 60              | 69          | 44          | 35        |
| 18 | 48            | 42        | 51      | 49         | 66              | 51          | 60          | 62        |
| 19 | 61            | 46        | 62      | 80         | 38              | 60          | 31          | 46        |
| 20 | 62            | 54        | 62      | 70         | 50              | 47          | 56          | 30        |

