

Содержание:

Введение

Актуальность проблемы. В настоящее время многие учреждения, принимая во внимание проблему профессионального выгорания сотрудников и воздействия профессионального выгорания на качество работы, предусматривают введение психологической службы в организационную структуру либо осуществление психологической работы сотрудниками ведомственных учреждений. Одной из основных задач психологической работы является диагностика профессионального выгорания работников, психологическая профилактика и коррекция профессионального выгорания.

Любая профессиональная деятельность является существенной частью жизни человека. Однако, наряду с позитивными моментами в профессиональной деятельности могут существовать и негативные, которые зачастую являются разрушительными для психического и физического здоровья человека.

Синдром профессионального выгорания изучен больше всего в психологии труда и социальной психологии (как в отечественной, так и зарубежной). Несмотря на изученность синдрома в иностранной психологии (К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Е. Хартман), представленность данной проблематики в работах отечественных психологов (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел) и на то, что к настоящему моменту накоплено достаточно много фактического материала (относящегося к условиям, при которых возникает выгорание, его негативным последствиям), актуальность изучения синдрома выгорания не уменьшается. В настоящее время среди существующих подходов к проблеме профессионального выгорания нет такой теории, которая полностью объясняла бы данный синдром.

Изучением синдрома профессионального выгорания занимались такие зарубежные исследователи как К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Е. Хартман, данная проблематика также представлена в работах отечественных психологов - В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орел. Проблеме изучения деятельности и личности работников посвящены работы В.М. Бехтерева, А.Л. Гройсмана, Н.В. Кантаровича, И.И. Косарева, В.В. Коршунова, К.К. Платонова и др.

Проблема исследования: каковы особенности изучения методик диагностики профессионального выгорания?

Цель исследования - провести анализ методик диагностики профессионального выгорания.

Объект исследования - изучение профессионального выгорания.

Предмет исследования - методика диагностики профессионального выгорания.

Гипотеза исследования: общие результаты исследования по нескольким методикам профессионального выгорания схожи между собой. Методики: Методика В.В. Бойко позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. И методика, опросник выгорания (перегорания) (К. Маслач, С. Джексон) тестовая методика, предназначенная для диагностики профессионального выгорания.

Задачи исследования:

1. Дать определение, указание или объяснение значения (смысла) термина синдром профессионального выгорания в психологической литературе.
2. Рассмотреть способы изучения симптомов, стадий и факторов профессионального выгорания.
3. Провести эмпирическое изучение методик диагностики профессионального выгорания.
4. Проанализировать результат исследования.

Практическое значение работы заключается в выявлении специфических особенностей диагностики процесса профессионального выгорания.

Методы исследования включали: анализ и обобщение научной литературы; системно-структурный метод (уточнение, какой психологический феномен берется для анализа), описательный метод (вид научного метода, представляющий собой систему процедур сбора, первичного анализа и изложения данных и их характеристик), метод диагностики по методикам профессионального выгорания (К. Маслач, С.Джексон).

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемых источников.

Глава 1. Теоретические основы изучения методик диагностики профессионального выгорания

1.1. Понятие синдрома профессионального выгорания в психологической литературе

Понятие «профессиональное выгорание» появилось в психологии сравнительно недавно, около 40 лет назад. Впервые термин «burnout» (термин «burnout» сопоставим с такими русскими эквивалентами, как «сгорание», «выгорание») был введен американским психиатром Х. Френденбергом в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в профессионально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи (описывалось состояние усталости и подавленности у медицинского персонала). Первоначально под психическим выгоранием подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. Позже симптоматика данного синдрома существенно расширилась за счет не только психического компонента, но и психосоматического (Балахонов, 2009).

Другой основоположник идеи «выгорания», К. Маслач, определяет это понятие как «синдром профессионального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам». Автор подчеркивает, что выгорание — это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а скорее профессиональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением» (Ермакова, 2010).

Профессиональное выгорание как самостоятельный феномен деформации начал изучаться лишь с конца 1990-х годов.

Стрессы на рабочем месте тесно связаны с выгоранием. Например, в исследовании 1300 работающих в ReliaStar Insurance Company of Minneapolis было обнаружено следующее: служащие, которые считали, что их работа очень стрессогенная, в 2 раза чаще испытывали выгорание, чем те, которые не думали так. Согласно Американскому институту стресса, «цена» стресса на работе и выгорания выражается в текучести кадров, абсентеизме, низкой продуктивности и возрастающих компенсациях на обеспечение здоровья (Орел, 2014).

Многие исследователи рассматривают выгорание как относительно устойчивый феномен. В лонгитюдном исследовании 879 социальных работников было показано, что почти 2/3 испытуемых имели тот же уровень выгорания, что и в начале

исследования (год назад).

Профессиональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия (Бойко, 2004). Ведущую роль в синдроме выгорания играют профессионально затрудненные или напряженные отношения в системе «человек-человек», к которым относятся отношения между лечащим врачом и трудными больными, отношения между руководителем и подчиненными в конфликтах и т. п. Наиболее ярко синдром выгорания проявляется в тех случаях, когда коммуникации отягощены профессиональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Вероятность появления проблемы выгорания увеличивается по мере возрастания частоты и продолжительности контактов разрушительной или раздражающей природы.

Многие исследователи отождествляют понятие профессионального стресса и профессионального выгорания. Профессиональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия (Бойко, 2004).

Профессиональное выгорание - приобретенный стереотип профессионального поведения, чаще всего профессионального поведения. Выгорание — отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда выгорание отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности, состоянии здоровья и отношениях с коллегами.

На сегодняшний день в литературе, посвященной синдрому выгорания, указывается на значительное расширение сфер деятельности, подверженных такой опасности. К ним относятся: учителя, психологи, педагоги, воспитатели детских домов, социальные работники, полицейские и др. Проведенные в различных странах исследования свидетельствуют о том, что особой группой риска являются работники, занятые в социально значимых профессиях (Балахонов, 2009).

Резюмируя вышеизложенное, можно отметить, что вариантов определений понятия профессиональное выгорание достаточно много, это объясняется многокомпонентностью данного феномена. Для более глубокого понимания феномена профессионального выгорания необходимо рассмотреть его симптомы и

стадии, а также формирующие его факторы.

1.2. Способы изучения симптомов, стадий и факторов профессионального выгорания

Симптомы профессионального выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической перегрузки, которые приводят или могут привести к полной дезинтеграции различных психических сфер, и прежде всего профессиональной.

Анализируя фазы развития синдрома, можно заметить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию, экзистенциальной пустоте. На первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека. По мнению Буриша, тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться. Этот запал не несет никаких отрицательных последствий при условии соответствующего удовлетворения. В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания.

Изменение отношения к профессиональной деятельности от положительной до безразличной и отрицательной можно проследить на примере поведения «выгоревшего» врача, который начинает воспринимать пациента исключительно как медицинский случай. Происходит обезличивание отношений между участниками процесса, которое подавляет проявления гуманных форм поведения между людьми и создает угрозу для личностного развития представителей социальной профессии (Водопьянова, 2009).

Х. Кюйнарпуу называет последние три симптома разрушающими, а остальные — их следствиями.

По мнению К. Кондо, «профессиональное сгорание» имеет процессуальный характер. К. Кондо кратко определяет это понятие как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной нагрузки и неадекватных межличностных отношений. По его мнению, выгоранию больше подвержены те, кто работает страстно, с особым интересом и высокой мотивацией (Водопьянова, 2009). Люди, в течение долгого времени помогающие другим, начинают чувствовать разочарование, если не удастся достичь того эффекта, которого они ожидали. Такая работа сопровождается чрезмерной потерей психической энергии, приводит к психосоматической усталости (изнурению) и профессиональному истощению (исчерпыванию) и как результат — беспокойству (тревоге), раздражению, гневу,

пониженной самооценке на фоне нарушения сердечно-сосудистой деятельности, дисфункции дыхания, желудочно-кишечных расстройств, головных болей и нарушения сна, что может сказываться на семейных и производственных отношениях. В 1986 г. К. Маслач выделила следующие ключевые признаки наличия или отсутствия синдрома профессионального выгорания: индивидуальный предел самосохранности - «потолок» возможностей нашего профессионального «Я» противостоять истощению, противодействовать выгоранию; внутренний психологический опыт, включающий позитивные чувства, конструктивные установки, мотивы, ожидания; негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия (Водопьянова, 2009).

Среди первых симптомов профессионального (или же профессионального) выгорания можно выделить общее чувство усталости, неприязни к работе, общего неопределенного беспокойства. Наиболее часто встречающиеся симптомы при профессиональном выгорании изложены в теории В.В. Бойко (Бойко, 2004).

Симптом переживания психотравмирующих обстоятельств проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений выгорания (Бойко, 2008).

Симптом неудовлетворенности собой. В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Действует механизм «профессионального переноса» - энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства»: впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности (Бойко, 2008).

Симптом «тревоги и депрессии». Тревожно-депрессивная симптоматика в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к профессиональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности деятельностью и собой порождает мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности

или месте работы. Симптом «тревоги и депрессии» - крайняя точка в формировании тревожного напряжения при развитии профессионального выгорания (Бойко, 2008).

Профессиональное истощение проявляется в ощущениях профессионального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных профессиональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны профессиональные срывы.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам. Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Редуцирование персональных достижений проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе.

Профессиональное выгорание – это синдром, или группа симптомов, появляющихся вместе. Однако все вместе они ни у кого не проявляются одновременно, потому что выгорание – процесс сугубо индивидуальный.

Выгорание наиболее опасно в начале своего развития. «Выгорающий» сотрудник, как правило, почти не осознает его симптомов, поэтому первыми замечают изменения в его поведении коллеги. Очень важно вовремя увидеть подобные проявления и правильно организовать систему поддержки таких работников, обращая особое внимание на идентификацию тех факторов, которые приводят к развитию синдрома, и учитывать факторы при разработке профилактических программ.

К. Маслач выделила факторы, от которых зависит развитие синдрома выгорания: индивидуальный предел, потолок возможностей нашего «профессионального Я» противостоять истощению; самосохраняясь, противодействовать выгоранию; внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы,

ожидания; негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия (Водопьянова, 2009).

В качестве методик исследования профессионального выгорания можно использовать: опросник профессионального выгорания К.Маслач и С.Джексон, методику диагностики уровня профессионального выгорания В.В.Бойко,

Кратко рассмотрим основные особенности данных методик.

1. Методика диагностики уровня профессионального выгорания В.В. Бойко (Бойко, 2008).

Методика представляет собой опросник, предназначенный для диагностики синдрома профессионального выгорания, создана В.В. Бойко в 1996 году.

Цель использования методики в исследовании – диагностика уровня выраженности симптомов профессионального выгорания и уровня профессионального выгорания у участников исследования.

Методика В.В. Бойко дает подробную картину синдрома профессионального выгорания как динамического процесса, возникающего поэтапно в полном соответствии с механизмом развития стресса (тревожное напряжение – резистенция - истощение). Опросник В.В. Бойко содержит 84 утверждения. Уровень профессионального выгорания оценивается по 12 шкалам (симптомам), которые группируются в соответствии с тремя фазами.

2. Опросник на «выгорание» МВІ(К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Цель: изучение степени выраженности и распространённости синдрома выгорания. Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

«Эмоциональное истощение» выражается переживанием снижения эмоционального тонуса, чувством психической истощённости и аффективной лабильности, утратой интереса и интереса к окружающим, ощущении пресыщенности работой, неудовлетворённостью жизнью в целом.

«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.

«Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворённости работника собой как личностью и профессионалом.

Таким образом, при изучении профессионального выгорания прослеживаются корреляции с административными, управленческими и коммуникативными характеристиками организации, организационной культурой, психологическим климатом, статусно-ролевыми и личностными особенностями персонала.

Выводы по первой главе

Проведенное теоретическое исследование позволило сделать следующие выводы:

Понятие «профессиональное выгорание» появилось в психологии сравнительно недавно, около 40 лет назад. Впервые термин «burnout» (термин «burnout» сопоставим с такими русскими эквивалентами, как «сгорание», «затухание горения», «выгорание») был введен американским психиатром Х. Френденбергом в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в профессионально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи (описывалось состояние усталости и подавленности именно у медицинского персонала). Первоначально под психическим выгоранием подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности.

В качестве методик исследования профессионального выгорания можно использовать: опросник профессионального выгорания К.Маслач и С.Джексон, методику диагностики уровня профессионального выгорания В.В.Бойко.

Глава 2. Эмпирическое изучение методик диагностики профессионального выгорания

2.1. Описание организации исследования

В исследовании приняло участие 52 офисных работника в возрасте 23-40 лет из двух компаний: в первую группу вошли сотрудники ООО «Стандарт»,

профессиональная деятельность которых связана с необходимостью общения и взаимодействия с людьми, во вторую группу – сотрудники предприятия ИП Малахов А.А.: экономисты, бухгалтера, технические работники, профессиональная деятельность которых не связана с необходимостью общения и взаимодействия с людьми

При подборе респондентов учитывался стаж профессиональной деятельности в организации: все сотрудники, принявшие участие в исследовании имеют рабочий стаж в компании от 5 до 10 лет, следовательно, находятся в равных условиях.

Цель эмпирической работы: изучить методики исследования профессионального выгорания.

Ход подготовки к исследованию предполагал выполнение следующих задач:

- выявить специфику способов исследования, специфику диагностического инструментария;
- эмпирическим путем определить особенности методик исследования профессионального выгорания.

В качестве методик исследования профессионального выгорания можно использовать: опросник профессионального выгорания К.Маслач и С.Джексон, методику диагностики уровня профессионального выгорания В.В.Бойко, а также U-критерий Манна-Уитни

В исследовании использовались диагностические методики, отвечающие критериям надежности, валидности и адаптированные для русскоязычной выборки. Участники исследования заполняли бланки диагностических методик, находясь на рабочем месте.

2.2. Результаты исследования и их обсуждение

Анализ результатов исследования по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В. В. Бойко).

Результаты исследования эмоционального группам, представлены в приложении 2 (табл. 1, 2).

Представим показатели выраженности стрессовой фазы напряжение в группах, в процентном соотношении на рис. 1.

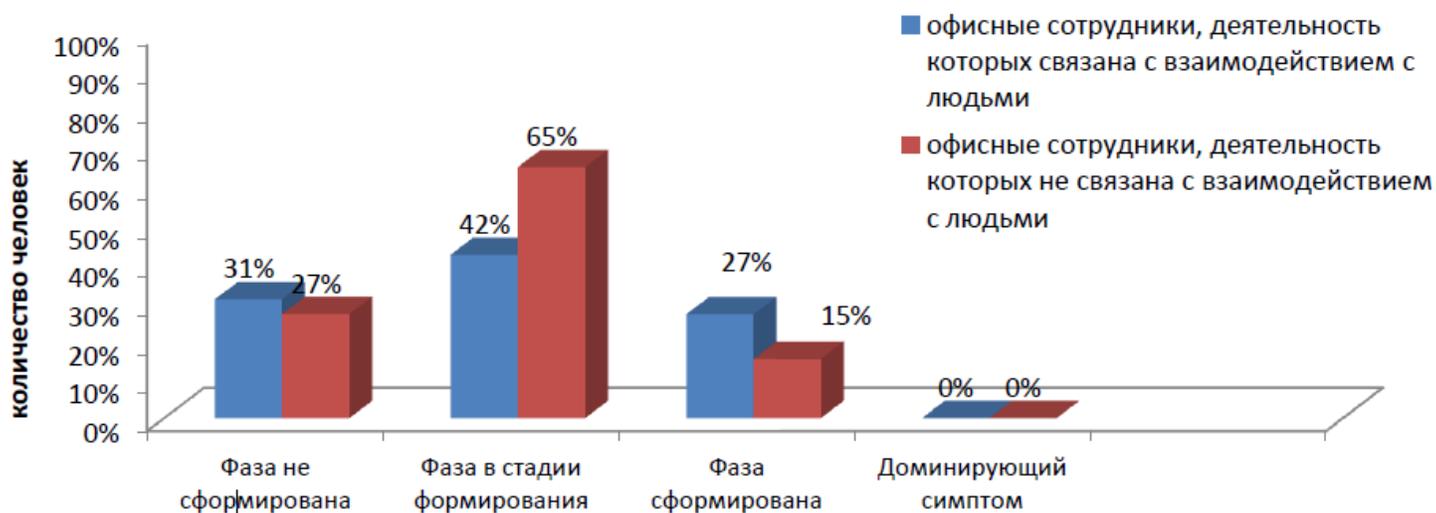


Рис. 1. Выраженность фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (% человек)

Анализируя особенности выраженности фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, (рис.4), можно выделить, что у преобладающего большинства офисных сотрудников- 42% (11чел.), она находится на стадии формирования, у 27% (7 чел.) офисных сотрудников, была выделена сформированная фаза напряжения, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников признаки формирования фазы напряжения не выявлены.

Анализируя особенности выраженности фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, (рис.2), можно выделить, что вполне сформированная фаза напряжения выделена у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, у 65% (15 чел.) офисных сотрудников фаза напряжения находится на стадии формирования, у 27% (7 чел.) офисных сотрудников признаков формирования фазы напряжения выявлено не было. Статистическая обработка общих показателей сформированности фазы напряжения, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл 3. приложения 2). При анализе результатов (табл. 3. приложения 2) можно выделить, что полученное значение ($U_{эмп}=300,500$), находится вне зоны статистической значимости, то есть показатели формирования фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с

людьми – значимых различий не имеют.

Для сравнения изобразим особенности формирования симптомов фазы напряжения в группах, в виде гистограммы на рис. 2.

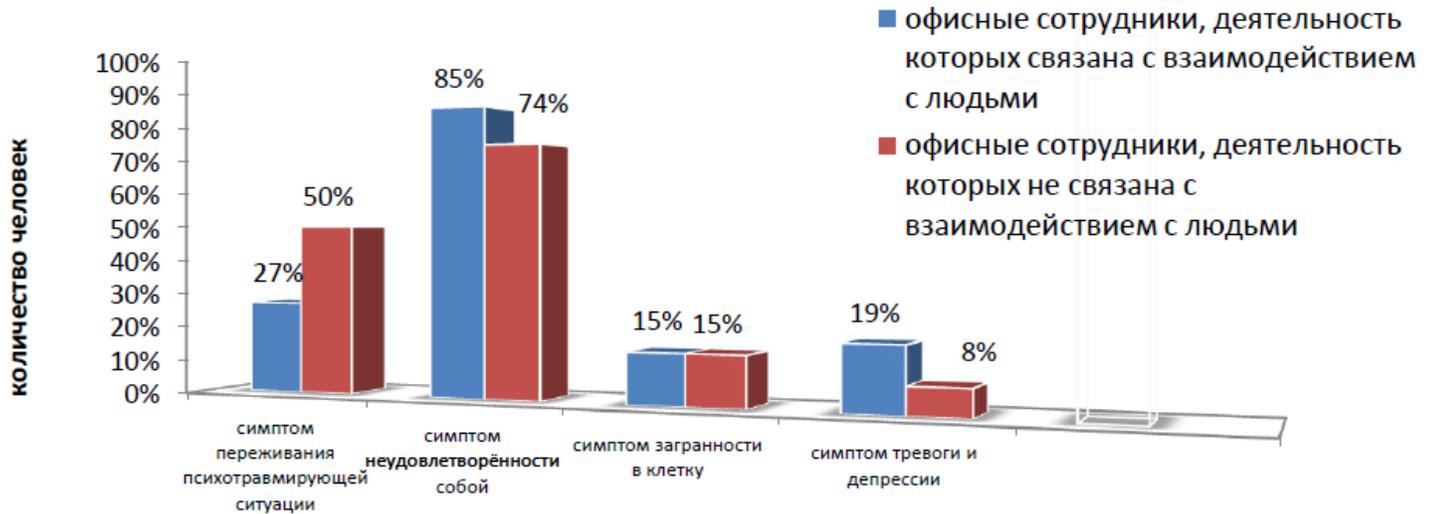


Рис. 2. Распределение показателей сформированности симптомов фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

Анализируя результаты исследования симптомов фазы напряжения, у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, можно выделить, выраженность в группе симптома неудовлетворенности собой, который находит выражение, в формировании фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями. Он сформировался у 85% (22 чел.) офисных сотрудников, у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования. В меньшей степени у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми выражен симптом заграничности в клетку, который находит выражение в формировании чувства беспомощности, обусловленного невозможностью изменить ситуацию. Так, сформированность симптома, выявлена у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников этот симптом находится в стадии формирования, у 64% (17 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков симптома заграничности в клетку выявлено не было. Следует отметить незначительность выраженности у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптома переживания психотравмирующих обстоятельств, который находит проявление в осознании психотравмирующих факторов деятельности, которые

трудно устранить. Так, у 27% (7 чел.) офисных сотрудников, отмечается сформированность симптома, у 54% (14 чел.) офисных сотрудников симптом находится в стадии формирования, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков симптома переживания психотравмирующих обстоятельств выявлено не было. Также следует отметить, незначительность выраженности у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптома тревоги и депрессии, являющегося крайней точкой формирования фазы напряжения. Так, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, выявлена сформированность симптома тревоги и депрессии, у большей части 58% (15 чел.) офисных сотрудников, симптом находится в стадии формирования, у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков симптома тревоги и депрессии выявлено не было.

Анализируя результаты исследования симптомов фазы напряжения, у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, также можно выделить, выраженность в группе симптома неудовлетворенности собой, который находит выражение, в формировании фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями, сформированного у 74% (19 чел.) офисных сотрудников. В меньшей степени, у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, выражен симптом тревоги и депрессии, представленный крайней точкой формирования фазы напряжения, который сформирован у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, у 11% (3 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптом тревоги и депрессии, находится в фазе формирования, у 81% (21 чел.) респондентов, не выделено признаков формирования симптома тревоги и депрессии.

Следует отметить выраженность у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптома переживания психотравмирующих обстоятельств, проявляющегося в виде осознания психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Так, симптом переживания психотравмирующих обстоятельств сформирован у 50% (13 чел.) офисных сотрудников, у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования, только у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома переживания психотравмирующих обстоятельств выделено не было. Также следует отметить, незначительность выраженности у

офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптома загнанности в клетку, выражающегося в ощущении чувства беспомощности, обусловленного невозможностью изменения ситуации. Так, симптом загнанности в клетку сформирован у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, у 11% (3 чел.) офисных сотрудников симптом находится на стадии формирования, у 81% (19 чел.) офисных сотрудников, признаков выраженности симптома загнанности в клетку выявлено не было.

Таким образом, анализируя распределение показателей сформированности симптомов фазы напряжения, в группах (рис. 2), можно выделить следующее: симптом переживания психотравмирующей ситуации, в большей степени выражен у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, в сравнении с офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми. Это свидетельствует о том, что взаимодействие с людьми может рассматриваться в виде одной из предпосылок для обострения переживания психотравмирующих ситуаций. Также можно выделить существенное различие между группами – по показателям сформированности симптома тревоги и депрессии, выраженных у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и только у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, то есть в ситуации постоянного взаимодействия офисных сотрудников с людьми в ходе профессиональной деятельности, увеличивается их подверженность депрессивным и тревожным состояниям.

Статистическая обработка показателей выраженности сформированности симптомов фазы напряжения, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 4 приложения 2). При анализе результатов (табл. 4. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: неудовлетворенности собой ($U_{\text{эмп.}}=225,500$); симптома загнанности в клетку ($U_{\text{эмп.}}=247,500$); тревоги и депрессия ($U_{\text{эмп.}}=297,500$); находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют. Вместе с тем следует выделить, что при сравнении выраженности в группах показателей выраженности симптома переживания травмирующих ситуаций ($U_{\text{эмп.}}=138,500$), выявлено, что он находится в зоне статистической значимости, следовательно, различия между группами по данному показателю значимы. То есть при осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие

с людьми, офисные сотрудники более интенсивно переживают травмирующие ситуации, в сравнении с офисными сотрудниками, профессиональная деятельность которых не предполагает взаимодействия с людьми.

Представим показатели выраженности стрессовой фазы резистенция в группах, в процентном соотношении на рис. 3.

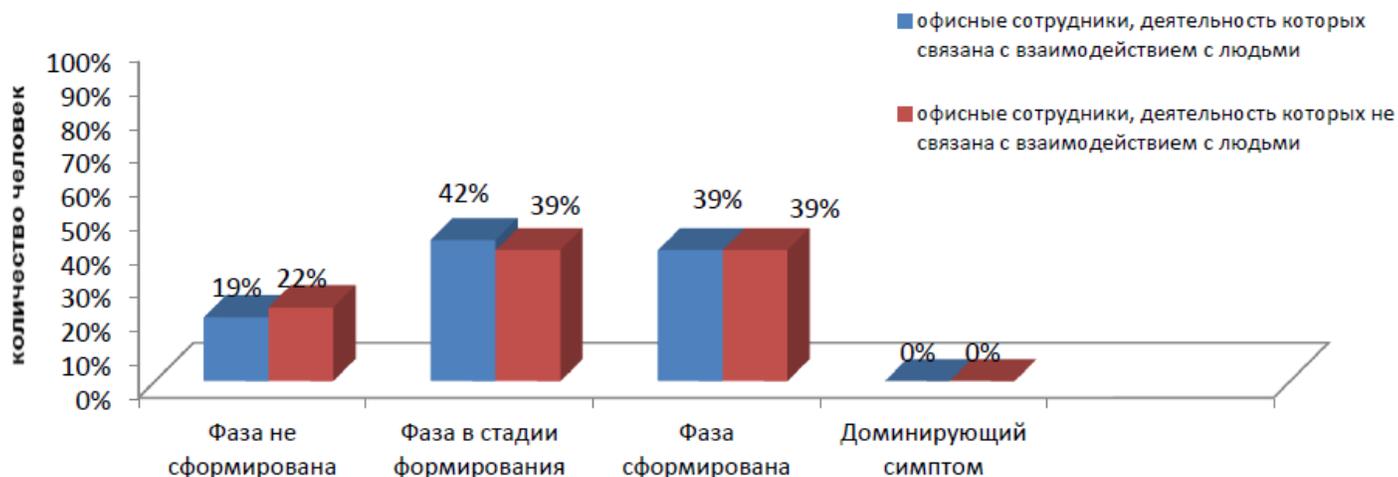


Рис. 3. Выраженность фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

Анализируя особенности выраженности фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис.6), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников фаза резистенции сформирована, у 42% (11 чел.) офисных сотрудников фаза резистенции находится в стадии формирования, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников отмечается отсутствие признаков формирования резистенции.

Анализируя особенности выраженности фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми (рис.4), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников фаза резистенции сформирована, у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, фаза резистенции находится в стадии формирования, у 22% (6 чел.) офисных сотрудников отмечается отсутствие признаков формирования фазы резистенции. Статистическая обработка общих показателей сформированности фазы резистенции, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 5. приложения 2). При анализе результатов (табл. 5. приложения 2) можно выделить,

что полученное значение ($U_{\text{эмп}}=267,000$), находится вне зоны статистической значимости, то есть показатели формирования фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют.

Для сравнения и обеспечения наглядности изобразим особенности формирования симптомов фазы резистенции в группах, в виде гистограммы на рис. 4.

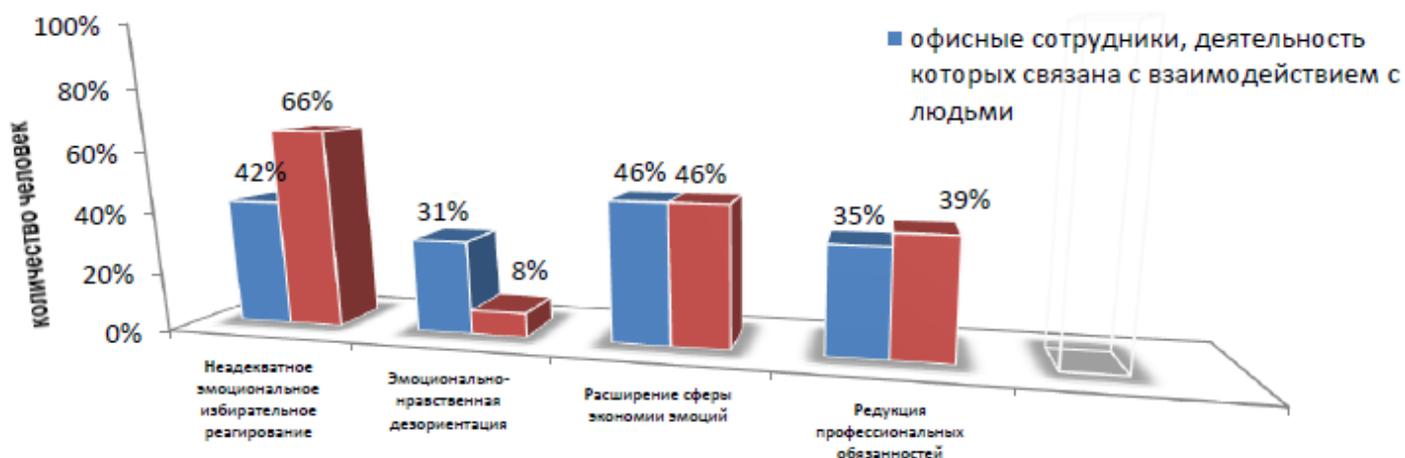


Рис. 4. Распределение показателей сформированности симптомов фазы резистенции «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах по методике (% человек)

Анализируя показатели симптомов фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, можно выделить следующее: в большей степени у 46% (12 чел.) офисных сотрудников, выражен симптом расширения сферы экономии эмоций, характеризующийся выходом эмоционального выгорания – за сферу профессиональной деятельности, с проявлением симптомов вне ее – в системе взаимоотношений с близкими людьми, знакомыми и т.д. У 23% (6 чел.) офисных сотрудников симптом расширения сферы экономии эмоций находится в стадии формирования, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома расширения сферы экономии эмоций, выявлено не было. Следует выделить, что в меньшей степени – у 31% (8 чел.) офисных сотрудников выражен симптом эмоционально-нравственной дезориентации, который проявляется в неправильном отношении к клиентам, у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования, у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома эмоционально-нравственной дезориентации выявлено не было. У 42% (11 чел.)

офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, отмечается сформированность симптома неадекватного избирательного эмоционального реагирования, несомненного признака «выгорания», когда профессионал практически не улавливает разницу между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным избирательным реагированием, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования находится на стадии формирования, у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома неадекватного избирательного эмоционального реагирования не выявлено.

Симптом редукции профессиональных обязанностей, который проявляется в попытке облегчения или сокращения обязанностей, требующих эмоциональных затрат, сформирован у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, у 19% (5) офисных сотрудников симптом редукции профессиональных обязанностей находится в стадии формирования, у 46% (12 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома редукции профессиональных обязанностей выявлено не было.

Анализируя показатели симптомов фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, можно выделить следующее: в большей степени у 66% (7 чел.) офисных сотрудников группы, выражен симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, несомненного признака «выгорания», когда профессионал практически не улавливает разницу между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным избирательным реагированием, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования находится на стадии формирования, у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома неадекватного избирательного эмоционального реагирования выявлено не было.

Следует отметить, что в меньшей степени – у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, выражен симптом эмоционально-нравственной дезориентации, который проявляется в неправильном отношении к клиентам, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников симптом находится на стадии формирования, у 61% (16 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома эмоционально-нравственной дезориентации выявлено не было. Симптом редукции профессиональных обязанностей, который проявляется в попытке облегчения или сокращения обязанностей, требующих эмоциональных затрат, сформирован у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых

не связана с взаимодействием с людьми, у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, симптом редукции профессиональных обязанностей находится в стадии формирования, у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома редукции профессиональных обязанностей выявлено не было. У 46% (12 чел.) у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, выражен симптом расширения сферы экономии эмоций, характеризующийся выходом эмоционального выгорания за сферу профессиональной деятельности, с проявлением симптомов вне профессиональной деятельности – в системе взаимоотношений с близкими людьми, знакомыми и т.д. У 19% (5 чел.) офисных сотрудников, симптом расширения сферы экономии эмоций находится в стадии формирования, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома расширения сферы экономии эмоций, выявлено не было.

При анализе распределения показателей сформированности симптомов фазы резистенции в группах (рис.7), можно выделить выраженность у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми – симптома неадекватного эмоционального реагирования и преобладание симптома эмоционально-нравственной дезориентации, в сравнении с офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми.

Статистическая обработка показателей выраженности сформированности симптомов фазы резистенции, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 6. приложения 2).

При анализе результатов (табл. 6. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: неадекватное эмоциональное избирательное реагирование ($U_{\text{эмп.}}=293,000$). редукция профессиональных обязанностей ($U_{\text{эмп.}}=291,000$), находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют.

Вместе с тем следует выделить, что при сравнении выраженности в группах показателей симптомов эмоционально нравственная дезориентация ($U_{\text{эмп.}}=182,000$), расширение сферы экономии эмоций ($U_{\text{эмп.}}=221,500$), выявлено, что они находятся в зоне статистической значимости, следовательно, различия между группами по данным показателям значимы. То есть при осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие с людьми, офисные сотрудники в большей степени склонны к защите своей стратегии не

проявляя должного эмоционального отношения к клиенту.

Представим показатели выраженности стрессовой фазы истощения в группах, в процентном соотношении на рис. 5.

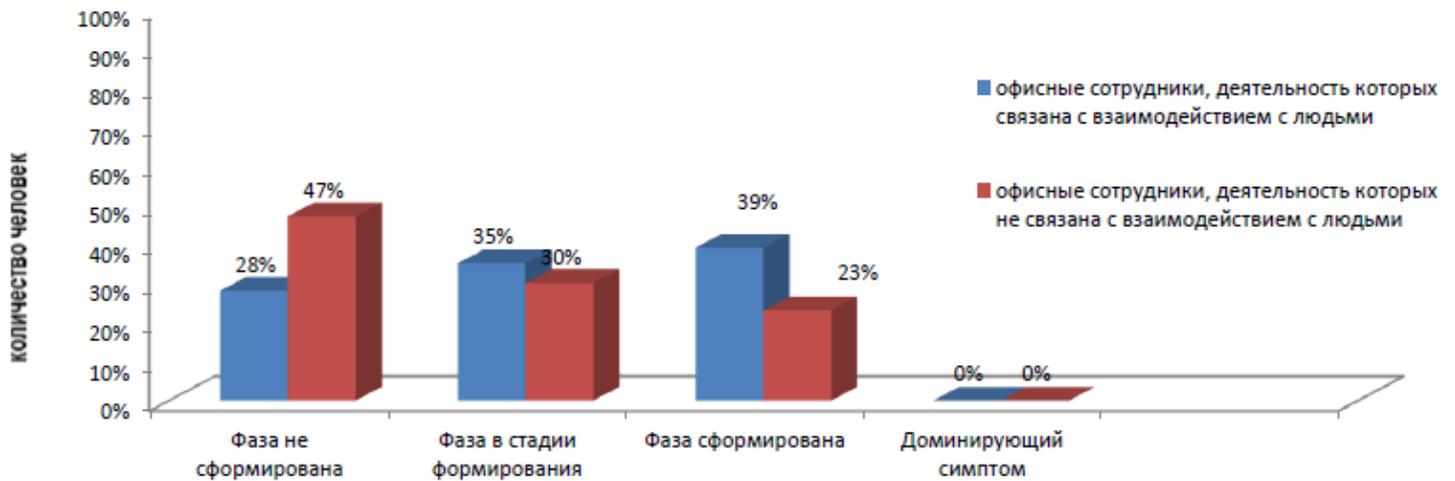


Рис. 5. Выраженность фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

Анализируя особенности выраженности фазы истощения, с характерным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис.8), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников фаза сформирована, у 35% (9чел.) офисных сотрудников группы, фаза истощения находится в стадии формирования, у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, отмечается отсутствие признаков формирования фазы истощения.

Анализируя особенности выраженности фазы истощения, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, можно выделить, что у 23% (6 чел.) офисных сотрудников выделена сформированность фазы, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников группы, фаза находится в стадии формирования, у 47% (12 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, отмечается отсутствие признаков формирования фазы истощения.

Статистическая обработка общих показателей сформированности фазы истощения, в группах, с целью сравнения показателей, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 7. приложения 2). При анализе результатов (табл. 7. приложения 2) можно выделить, что полученное значение ($U_{эмп} = 337,000$),

находится вне зоны статистической значимости, то есть показатели формирования фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют.

Для сравнения изобразим особенности формирования симптомов фазы истощения в экспериментальной и контрольной группах (табл.6), в виде гистограммы на рис.6.

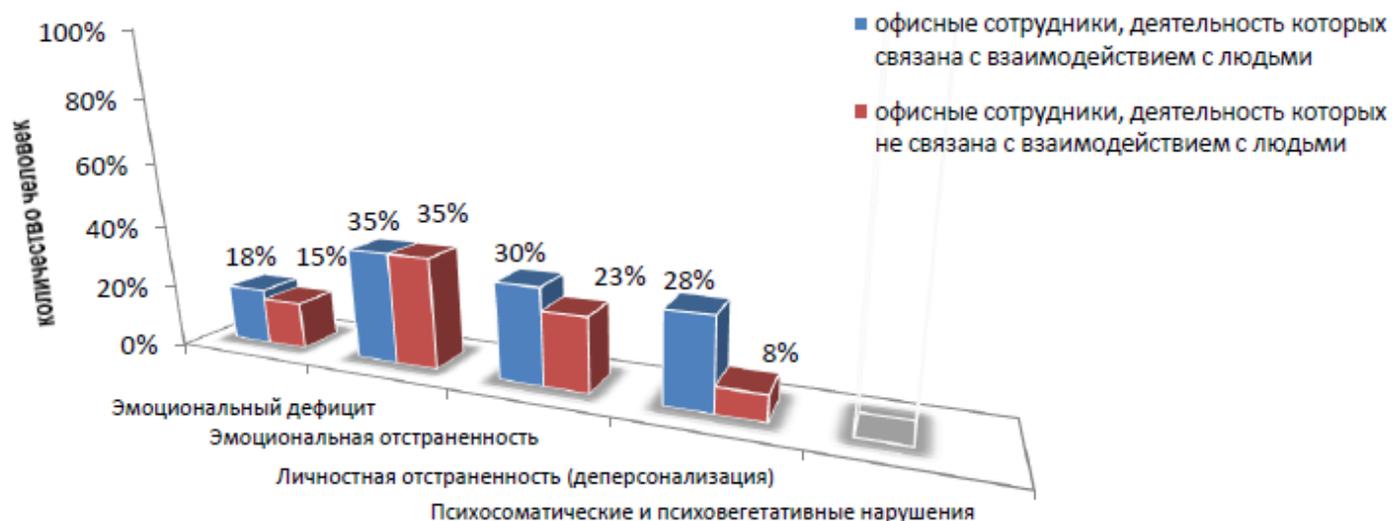


Рис. 6. Распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, в группах, (% человек)

Анализируя показатели симптомов фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, можно выделить следующее: в большей степени у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, сформирован симптом эмоциональной отстранённости, проявляющийся полным исключением эмоций из сферы профессиональной деятельности, стадия формирования симптома отмечается также у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, у 30% (8) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых, связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоциональной отстранённости выявлено не было. В меньшей степени у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, выражен, симптом эмоционального дефицита, выражающийся в ощущении сотрудником своей неспособности к взаимодействию со своими клиентами, с характерными негативными проявлениями: резкостью, грубостью, раздражительностью.

Сформирован данный симптом у 19% (5 чел.) офисных сотрудников группы, у 53% (14 чел.) офисных сотрудников симптом находится на стадии формирования, у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоционального дефицита выявлено не было. Достаточно выражен у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, симптом личностной отстранённости, выражающийся в изменении ценностей человека. Так, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, симптом личностной отстранённости сформирован, на стадии формирования симптом находится у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома личностной отстранённости выявлено не было.

Следует выделить незначительность формирования у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптома психосоматических и психовегетативных нарушений. Он сформирован у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, находится на стадии формирования у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, у 50% (13 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома психосоматических и психовегетативных нарушений выявлено не было.

Анализируя показатели симптомов фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, можно выделить следующее: в большей степени у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, сформирован симптом эмоциональной отстранённости, проявляющийся полным исключением эмоций из сферы профессиональной деятельности, стадия формирования симптома отмечается также у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, у 28% (7 чел.) у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоциональной отстранённости выявлено не было. Наименее выражен у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптом психосоматических и психовегетативных нарушений. Он сформирован у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, находится на стадии формирования у 19% (5 чел.) офисных сотрудников группы, у 73% (19 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома психосоматических и психовегетативных нарушений выявлено не было. Симptom личностной отстранённости, выражающийся в изменении ценностей человека, у офисных работников, чья профессиональная

деятельность не связана с взаимодействием с людьми, сформирован у 23% (6 чел.) офисных сотрудников группы, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования, у 46% (12 чел.) у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома личностной отстранённости выявлено не было. Симптом эмоционального дефицита, выражающийся в том, что человек ощущает, что не может эмоционально взаимодействовать со своими клиентами, выражен весьма незначительно. Сформирован этот симптом у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников симптом эмоционального дефицита находится в стадии формирования, у 50% (13 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоционального дефицита выявлено не было.

Анализируя распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения в группах, можно выделить, что существенное отличие наблюдается по выраженности симптома психосоматических и психовегетативных нарушений. Так, он сформирован у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и только 8% (2 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми респондентов.

Статистическая обработка показателей сформированности симптомов фазы истощения, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 8. приложения 2). При анализе результатов (табл. 8. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: эмоциональный дефицит ($U_{\text{эмп.}}=331,000$), эмоциональная отстраненность ($U_{\text{эмп.}}=262,000$), личностная отстраненность (деперсонализация) ($U_{\text{эмп.}}=334,000$), находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми значимых различий не имеют. Вместе с тем следует выделить, что при сравнении выраженности в группах показателей симптома психосоматических и психовегетативных нарушений ($U_{\text{эмп.}}=138,500$) выявлено, что он находится в зоне статистической значимости, следовательно, различия между группами по данному показателю значимы. То есть при осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие с людьми,

офисные сотрудники в большей степени склонны к проявлению негативизма на уровне физического и психического самочувствия.

Таким образом, анализируя результаты исследования профессионального выгорания по методике В.В. Бойко, можно выделить, что между офисными сотрудниками, чья деятельность связана с взаимодействием с людьми, офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, имеются различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания, что подтверждает гипотезу исследования.

Анализ результатов исследования степени выраженности и распространённости синдрома выгорания по методике МВІ в адаптации Н.Е. Водопьяновой представлен в табл.9- 10 приложения 2

Результаты исследования выраженности эмоционального истощения по методике МВІ в группах, отразим в процентном соотношении на рис. 7

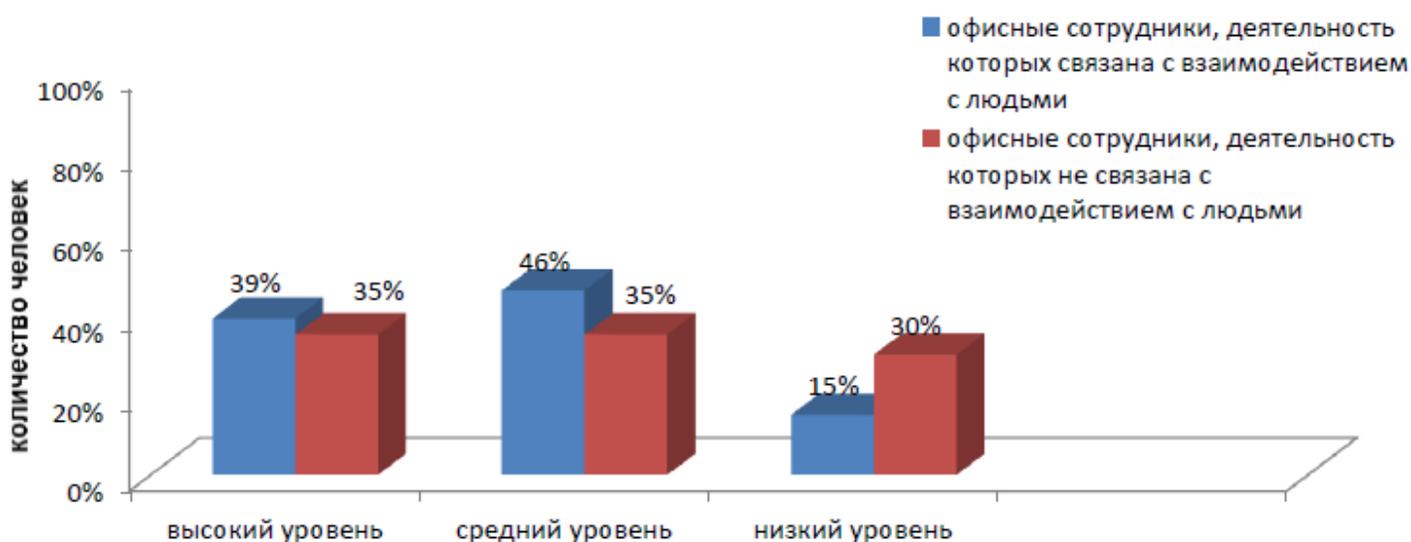


Рис.7. Распределение показателей эмоционального истощения по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализируя распределение показателей эмоционального истощения по методике МВІ у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис.10), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков эмоционального истощения, средний уровень эмоционального истощения наблюдается у 46% (12 чел.) офисных сотрудников, у 15% (4 чел.) офисных сотрудников выражен низкий уровень эмоционального истощения.

Анализируя распределение показателей эмоционального истощения по методике МВІ офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми (рис.8), можно выделить, что у 35% (9 чел.) офисных сотрудников отмечается выраженность признаков эмоционального истощения, средний уровень эмоционального истощения наблюдается также у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, выражен низкий уровень эмоционального истощения.

Результаты исследования деперсонализации личности по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах, отразим в процентном соотношении на рис. 8

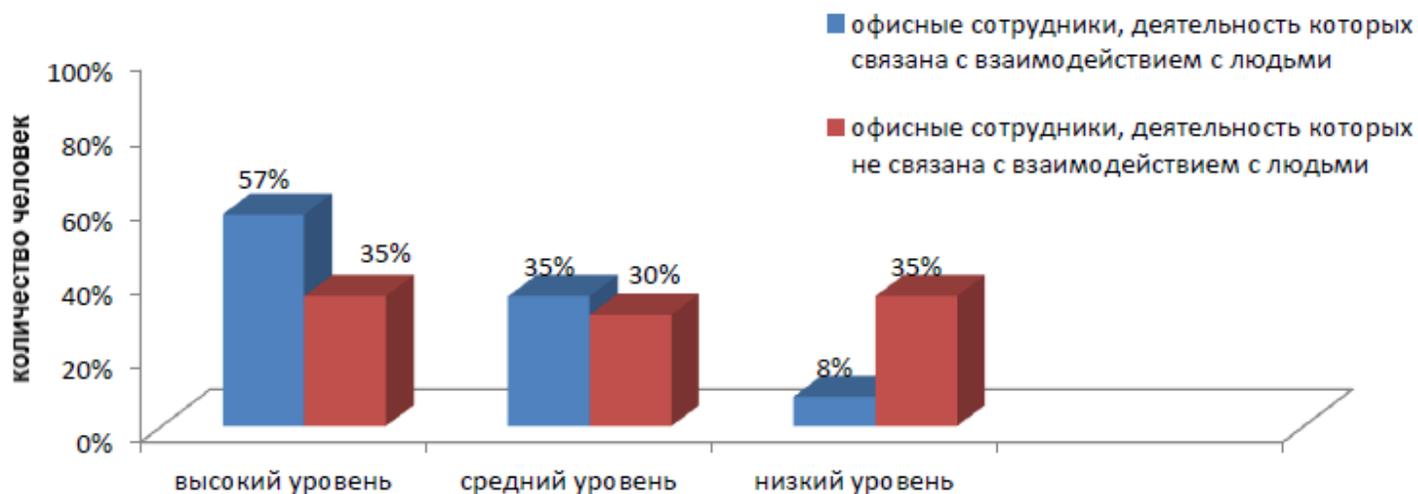


Рис.8. Распределение показателей деперсонализации личности по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализируя распределение показателей деперсонализации личности по методике МВІ офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, можно выделить, что у 57% (15 чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков деперсонализации личности, средний уровень деперсонализации личности наблюдается у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, выражен низкий уровень деперсонализации личности.

Анализируя распределение показателей деперсонализации личности по методике МВІ у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, можно выделить, что у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков деперсонализации личности, средний уровень деперсонализации личности наблюдается также у 30% (8 чел.)

офисных сотрудников, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми выражен низкий уровень деперсонализации личности.

Результаты исследования редукции личных достижений по методике МВІ в группах, отразим в процентном соотношении на рис. 9.

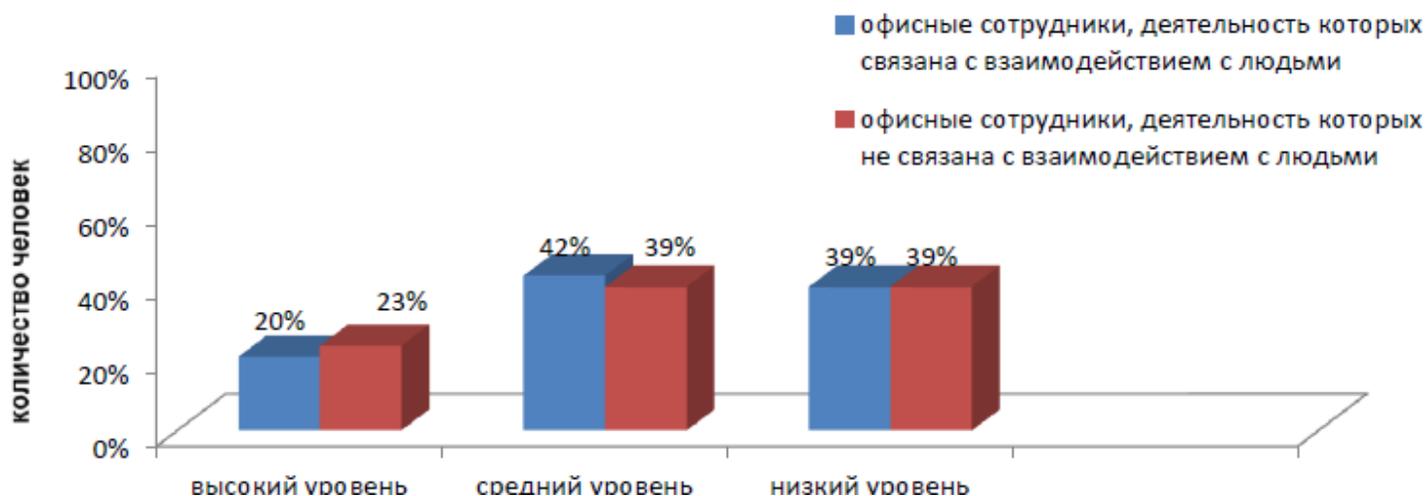


Рис.9. Распределение показателей редукции личных достижений по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализируя распределение показателей редукции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, по методике МВІ (рис.12), можно выделить, что у 20% (5 чел.) офисных сотрудников отмечается выраженность признаков редукции личных достижений, средний уровень редукции личных достижений наблюдается у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми выражен низкий уровень редукции личных достижений.

Анализируя распределение показателей редукции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми по методике МВІ, можно выделить, что у 23% (6чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков редукции личных достижений, средний уровень редукции личных достижений наблюдается у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, также у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми выражен низкий уровень редукции личных достижений.

Статистическая обработка результатов исследования степени выраженности и распространённости симптомов синдрома выгорания по методике MBI, с целью сравнения показателей в группах, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл.11. приложения 2).

При анализе результатов (табл.11. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: эмоциональное истощение (Uэмп.=237,500), редукция личных достижений (Uэмп.=278,000), находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют. По симптому деперсонализации (Uэмп.=214,000), показатели между группами значимы, у офисных сотрудников взаимодействующих с людьми она выше.

Выводы по второй главе

Проведенное эмпирическое исследование позволило сделать следующие выводы:

1. Гипотеза о том, что общие результаты исследования по нескольким методикам профессионального выгорания схожи между собой, подтвердилась.

Анализируя результаты исследования профессионального выгорания по методике В.В. Бойко, можно выделить, что между офисными сотрудниками, чья деятельность связана с взаимодействием с людьми, офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, имеются различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания, что подтверждает гипотезу исследования.

Анализ результатов исследования степени выраженности и распространённости синдрома выгорания по методике MBI в адаптации Н.Е. Водопьяновой показал похожие результаты.

Статистическая обработка результатов исследования по методикам В.В. Бойков и MBI, с целью сравнения показателей в группах, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни. Результаты подтвердили достоверность выводов, согласно которым общие результаты исследования по нескольким методикам профессионального выгорания схожи между собой.

Заключение

Проведенное исследование показало, что существуют общие результаты исследования по нескольким методикам профессионального выгорания.

Понятие «профессиональное выгорание» появилось в психологии сравнительно недавно, около 40 лет назад. Впервые термин «burnout» (термин «burnout» сопоставим с такими русскими эквивалентами, как «сгорание», «затухание горения», «выгорание») был введен американским психиатром Х. Френденбергом в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в профессионально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи (описывалось состояние усталости и подавленности именно у медицинского персонала). Первоначально под психическим выгоранием подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности.

В работе были изучены две диагностические методики исследования профессионального выгорания: опросник профессионального выгорания К.Маслач и С.Джексон, методику диагностики уровня профессионального выгорания В.В.Бойко. Анализируя результаты исследования профессионального выгорания по методике В.В. Бойко, можно выделить, что между офисными сотрудниками, чья деятельность связана с взаимодействием с людьми, офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, имеются различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания, что подтверждает гипотезу исследования. Анализ результатов исследования степени выраженности и распространённости синдрома выгорания по методике МВІ в адаптации Н.Е. Водопьяновой показал похожие результаты.

Подводя итог, можно считать цели и задачи исследования достигнутыми.

Список использованных источников

1. Акифьева, О.Н. Особенности профессионального выгорания в связи со свойствами личности работников / О.Н. Акифьева. – Пермь: ПГПУ, 2013. – 107 с.
2. Балахонов, А.В. Профессиональное выгорание у работников как предпосылка астенизации и психосоматических патологий /А. В. Балахонов, В.Г. Белов, Е.Д. Пятибрат, А.О. Пятибрат // Вестник Санкт-Петербургского государственного

- университета. – 2019. – № 2. – С. 57-70.
3. Батаршев, А.В. Базовые психологические свойства и самоопределение личности: Практическое руководство по психологической диагностике / А.В.Батаршев. – СПб.: Речь, 2015. – 208 с.
 4. Бойко В.В. Синдром профессионального выгорания в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб, 2009 – 278 с.
 5. Бойко, В.В. Психоэнергетика / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2018. – 416 с.
 6. Васильев, В.Ю. Причины развития «профессионального выгорания» у анестезиологов-реаниматологов / В.Ю. Васильев, И.А. Пушкаренко // Общая реаниматология. – 2011. – Том VII. - №2. – С. 66-70.
 7. Великанова, Л.П. Диагностика и профилактика синдрома профессионального выгорания на ранних этапах формирования / Л.П. Великанова, Н.В. Потапова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. - № 2. – С. 377-387.
 8. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. Практическое пособие / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – М.: Юрайт, 2017. – 344 с.
 9. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания – диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова – СПб.: Питер, 2018. – 358 с.
 10. Горохова, М.Ю. Роль личностного фактора в возникновении и развитии феномена «профессионального выгорания»: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / Горохова Маргарита Юрьевна. – Москва, 2004. – 242 с.
 11. Грабе М. Синдром выгорания - болезнь нашего времени / М. Грабе [пер. с нем.: В. Г. Немченкова); науч. ред. Л.Г. Лысюк. - СПб.: Речь, 2008. - 96 с.
 12. Ермакова, Е.В. Изучение синдрома профессионального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) / Е.В. Ермакова // Культурно-историческая психология. - 2010. - №1. - С. 27-39.
 13. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2013. – 784 с.
 14. Кабанова, А.В. Особенности проявления синдрома профессионального выгорания у работников / А.В. Кабанова. – Пермь: ИП ПГГПУ, 2008. – 86 с.
 15. Ларенцова Л.И., Барденштейн Л.М. Синдром профессионального выгорания у врачей различных специальностей. Психологические аспекты / Л.И. Ларенцова, Л.М. Барденштейн. – М.: Медицинская книга, 2009. – 144 с.
 16. Лэнгле, А. Профессиональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. - №2. – С. 3-16.
 17. Макарова Г.А. Синдром профессионального выгорания / А.Г.Макарова. – М.: Речь, 2010 – 381 с.
 18. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность / В.Е. Орел. - М.: Гуманитарный центр, 2014. – 355 с.

19. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Том 23. - № 3. - С. 85-95.
20. Скляр, Е.Н. Профессиональное выгорание в профессиональной деятельности / Е.Н. Скляр, М.Н. Шабарова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. - № 3-1. – С. 113-114.
21. Ткаченко, О.А. Психологические факторы профессионального выгорания медицинской сестры реанимационного отделения / О.А. Ткаченко // Новая наука: от идеи к результату. – 2016. - № 2-3 (66). – С. 71-73.
22. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2009. - 544.
23. Шанин, А.С. Методы борьбы с профессиональным выгоранием / А.С. Шанин, Г.М. Шихабетдинова // Евразийский научный журнал – 2015. - № 9. – С. 158-162.
24. Щелкова, О.Ю. Диагностика «психического выгорания» врачей анестезиологов-реаниматологов / О.Ю. Щелкова, О.А. Кузнецова, В.А. Мазурок, М.В. Решетов // Вестник психотерапии. – 2018. - № 25(30). – С. 75-83.

Приложения

Приложение 1

Таблица 1 Результаты исследования эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня

эмоционального выгорания» В.В. Бойко у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	напряжение					резистенция					истощение				
	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4
P1	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4
P2	2	2	3	1	2	3	2	2	4	4	1	2	1	1	1
P3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4

P4	2	2	3	2	3	2	1	1	1	4	3	2	4	2	3
P5	1	2	3	1	1	3	4	1	4	2	2	1	1	1	2
P6	3	2	4	3	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
P7	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	4	1
P8	2	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	2	1
P9	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	3	2	4	2	1
P10	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
P11	3	4	3	1	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1
P12	2	4	4	1	1	3	4	1	3	4	2	2	2	4	2
P13	2	2	4	2	2	2	1	4	1	4	1	4	1	1	1
P14	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1
P15	1	2	3	1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	1	1
P16	2	2	3	1	1	3	4	3	4	1	2	2	1	1	3
P17	2	2	4	1	1	3	3	3	4	2	1	2	2	1	2
P18	2	2	4	1	1	3	4	2	4	2	2	2	2	1	1

P19	3	4	2	4	4	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1
P20	1	1	2	1	1	2	1	2	4	1	3	2	4	3	2
P21	3	4	3	2	2	2	2	1	4	1	3	1	2	3	4
P22	1	2	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
P23	1	1	3	1	1	2	1	3	2	1	3	2	4	2	1
P24	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3
P25	1	2	3	1	1	2	2	4	2	3	3	1	4	3	2
P26	2	2	1	4	1	1	3	3	4	4	1	1	1	3	1
Фаза не сформирована (чел)	31%	19%	-	64%	23%	19%	23%	42%	31%	46%	28%	28%	35%	35%	50%
Фаза в стадии формирования (чел)	42%	54%	15%	19%	58%	42%	35%	28%	23%	16%	35%	53%	30%	35%	28%
Фаза сформирована (чел)	27%	27%	85%	15%	19%	39%	42%	31%	46%	35%	39%	19%	35%	30%	23%

Таблица 2 Результаты исследования эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	напряжение					резистенция					истощение				
	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4
P1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	4	1	1	1	1	2
P2	1	2	3	4	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1
P3	2	3	4	2	2	2	3	3	1	4	4	1	2	1	1
P4	4	2	2	3	1	2	3	4	3	4	2	1	1	2	1
P5	3	2	2	4	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	3
P6	3	2	3	3	1	1	3	3	2	4	4	1	1	3	1
P7	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2
P8	4	2	4	4	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2
P9	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	4	2
P10	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	3
P11	4	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1
P12	5	1	2	3	1	1	2	1	1	4	1	3	2	1	3
P13	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1

P14	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	4	4	2
P15	3	2	2	3	1	1	3	3	3	4	4	2	4	1	1
P16	4	2	2	4	1	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1
P17	1	1	2	3	1	1	3	4	2	4	1	2	1	2	2
P18	2	2	2	3	3	1	3	4	2	1	4	1	3	2	2
P19	1	1	1	1	3	1	2	4	1	2	2	3	1	2	4
P20	1	2	2	3	1	1	3	3	2	4	3	1	1	2	1
P21	1	1	3	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3
P22	1	2	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	3
P23	2	2	3	4	1	1	3	3	2	4	2	2	1	2	1
P24	1	2	3	4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
P25	1	1	3	1	1	1	3	3	1	2	4	2	2	3	1
P26	1	1	2	2	1	1	3	3	1	4	1	2	1	3	2

Фаза не

сформирова
на (чел) 27% 8% 35% 81% 81% 22% 13% 61% 35% 39% 47% 50% 28% 46% 73%

Фаза в стадии

формирован 65% 42% - 11% 11% 39% 19% 31% 19% 23% 30% 35% 29% 31% 19%
ия(чел)

Фаза

сформирова 15% 50% 74% 8% 8% 39% 66% 8% 46% 39% 23% 15% 35% 23% 8%
на(чел)

Таблица 3

Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

Показатель	Группа	n	Ранги		Статистики критерия	
			Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	25,06	651,50		
Фаза напряжения	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	27,94	726,50	300,500	,473
Всего		52				

Симптом фазы напряжения	группа	Ранги		Статистики критерия		
		n	Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна- Уитни	Асимпт. знч. (двухсторо нная)
	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	34,17	888,50		
Переживани е травмирую щих ситуаций	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	18,83	489,50	138,500	,000
	Всего	52				
Неудовлетв оренность собой	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	30,83	801,50		
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	22,17	576,50	225,500	,029
	Всего			52		

	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26 29,98 779,50	
Загнанность в клетку	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26 23,02 598,50	247,500 ,057
	Всего	52	
	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26 28,06 729,50	
Тревога и депрессия	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26 24,94 648,50	297,500 ,388
	Всего	52	

Таблица 5

Результаты сравнения сформированности фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Показатель группа	n	Ранги		Статистика U Манна-Уитни	Статистики критерия
		Средний ранг	Сумма рангов		
					Асимпт. знч. (двухсторонняя)

	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26 33,92	805,00	
Фаза резистенци и	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26 25,08	693,00	267,000 ,314
	Всего	52		

Таблица 6

Результаты сравнения сформированности фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Симптом фазы напряжения	группа	Ранги		Статистики критерия		
		n	Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. знач. (двухсторонняя)
Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	28,23	734,00	293,000	,390

офисные
сотрудники,
деятельность
которых не 26 24,644,00
связана с
взаимодействием
с людьми

Всего 52

офисные сотрудники,
деятельность которых
связана с 26 32,50 845,00
взаимодействием с
людьми

Эмоциона льно
нравствен ная
дезориент
ация

офисные сотрудники,
деятельность которых 182,000 ,002
не связана с 26 20,50 533,00
взаимодействием с
людьми

Всего 52

Расширен ие
сферы
экономи
эмоций

офисные сотрудники,
деятельность которых
связана с 26 22,02 572,50 221,500 ,027
взаимодействием с
людьми

офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	30,965,50		
Всего	52			
офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	24,69	642,00	
Редукция профессиональных обязанностей	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми		291,000	,365
	26	28,31	736,00	
Всего	52			

Результаты сравнения сформированности фазы истощения по методике эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Таблица 7 «Диагностика уровня

Показатель	группа	Ранги	Статистики критерия
------------	--------	-------	---------------------

n	Средний ранг	Статистика		Асимпт. знч. (двухсторонн ая)
		Сумма рангов Уитни	У Манна-	
	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	26,46	688,00
Фаза истоще ния	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	26,54	337,000 ,985 690,00
	Всего	52		

Результаты сравнения сформированности фазы истощения по методике «эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Таблица 8 «Диагностика уровня

Симптом фазы напряжени я	группа	Ранги		Статистики критерия	
		n	Средний ранг	Сумма рангов	Статистик а У Манна- Уитни

	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26 26,77	696,00		
Эмоциона льный дефицит	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26 26,23	682,00	331,000	,891
	Всего	52			
	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26 29,42	765,00		
Эмоциона льная отстранен ность	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26 23,58	613,00	262,000	,138
	Всего	52			
Личностна я отстранен ность (деперсона лизация)	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26 26,35	685,00	334,000	,939

офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	26,653,00	
Всего	52		
офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	35,43 908,50	
Психосоматические и психовегетативные нарушения	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	20,83 497,50
			138,500 ,000
Всего	52		

Таблица 9

Результаты по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
P1 18	11	24
P2 42	25	38
P3 13	8	35

P4 29	17	41
P5 22	10	44
P6 17	7	35
P7 24	11	40
P8 19	5	41
P9 24	11	34
P10 51	9	25
P11 17	11	42
P12 22	24	30
P13 20	11	33
P14 24	8	35
P15 37	12	29
P16 43	10	32
P17 18	9	37
P18 14	7	39

P19 37		22		32
P20 19		11		34
P21 13		5		44
P22 25		28		23
P23	44	11	20	
P24	39	18	22	
P25	14	9	43	
P26	35	19	32	

Высокий уровень (чел.) 30% 57% 20%

Средний уровень (чел.) 46% 35% 42%

Низкий уровень (чел.) 15% 8% 39%

Таблица 10 Результаты по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	эмоциональное истощение	деперсонализация	редукция личных достижений
P1	19	6	38

P2	33	9	37
P3	15	12	35
P4	28	11	35
P5	13	15	34
P6	15	10	33
P7	20	8	35
P8	20	0	22
P9	18	0	37
P10	38	16	32
P11	36	10	32
P12	13	3	21
P13	31	17	37
P14	34	23	36
P15	29	18	30
P16	14	3	39

P17	28	11	22
P18	19	7	22
P19	8	0	30
P20	34	12	23
P21	12	0	7
P22	16	0	37
P23	12	9	37
P24	21	3	36
P25	7	6	31
P26	3	3	37
Высокий уровень (чел.)	35%	35%	23%
Средний уровень (чел.)	35%	30%	39%
Низкий уровень (чел.)	30%	35%	39%

Таблица 11 Результаты сравнения степени выраженности и распространённости симптомов синдрома выгорания по методике «МВІ» в

адаптации Н.Е. Водопьяновой (по группам)

Группа	Ранги		Статистики критерия		
	п	Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Эмоциональное истощение	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	30,37	789,50	
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	22,63	588,50	237,500 ,066
Деперсонализация	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	31,27	813,00	
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	21,73	565,00	214,000 ,023
Всего		52			

Всего	52		
	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26 28,81	749,00
Редукци я личных достиже ний	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26 24,19	278,000 629,00
	Всего	52	,271