

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-подільський національний університет імені Івана Огієнка
факультет корекційної та соціальної педагогіки і психології
кафедра загальної та практичної психології

Дипломна робота
магістра

**з теми: «ОСОБЛИВОСТІ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ В РІЗНИХ
СФЕРАХ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»**

Виконав: студент 2 курсу
групи Pss1-M19z
спеціальності 053 Психологія
за освітньою програмою Психологія

Дмитрик Максим Васильович
Керівник:

Сімко Руслан Теодорович,
кандидат психологічних наук, старший
викладач кафедри загальної та практичної
психології

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОБЛЕМИ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	10
1.1. Концептуальні підходи до дослідження деструктивних явищ у професійному розвитку особистості	10
1.2. Психічне вигоряння як різновид професійно-діяльнісних деструкцій.....	26
1.3. Передумови синдрому психічного вигоряння	34
Висновки до 1 розділу.....	41
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ КЕРІВНИКІВ У РІЗНИХ СФЕРАХ ДІЯЛЬНОСТІ.....	42
2.1. Організація та методи проведення емпіричного дослідження.	42
2.2. Особливості прояву психічного вигоряння в ціннісно-мотиваційній сфері та особистісні детермінанти психічного вигоряння	45
2.3. Особливості прояву психічного вигоряння в емоційно-вольовій та когнітивній сферах особистості	61
2.4. Взаємозв'язок стилевих особливостей діяльності керівника та рівня вигоряння.....	65
Висновки до 2 розділу.....	68

РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИЧНО-КОРЕКЦІЙНОЇ РОБОТИ З ФАХІВЦЯМИ З СИНДРОМОМ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ	70
3.1. Особливості та структура програми	70
3.2. Перевірка ефективності програми	78
Висновки до 3 розділу.....	86
ВИСНОВКИ.....	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	89
ДОДАТКИ.....	94
Додаток А.....	94
Додаток Б.....	127

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сучасному етапі розвитку українського суспільства в умовах соціально-економічної нестабільності, конкуренції на ринку праці, соціальних стресів, зростають вимоги, що пред'являються до професіоналізму особистості. Однак далеко не кожен може адаптуватися, ефективно здійснювати свою професійну діяльність, а тому зростає ймовірність розвитку несприятливих психічних станів. У зв'язку з цим, одним із пріоритетних завдань психології розвитку, акмеології, медичної психології, психології праці є дослідження специфічних соціально-психологічних явищ, до числа яких належить і «психічне вигорання» серед професіоналів різних областей діяльності, розробка профілактично-корекційних програм.

Сучасні психологічні дослідження, що стосуються працівників соціальних професій, показують їх схильність до професійної деформації (А.В. Буданов, 1990; Б.Д. Новіков, 1993; А.О. Реан, 1994; А.Р. Фонарьов, 1995; А.К. Маркова, 1996; С.П. Безносков, 1997; С.Ю. Манухіна, 2015 та ін.). Одним з частих негативних проявів у представників названих професій є феномен «психічного вигорання». Даний синдром виникає в ситуаціях інтенсивного професійного спілкування під впливом безлічі зовнішніх і внутрішніх детермінант (Т.В. Форманюк, 1994; А.К. Маркова, 1996; В.В. Бойко, 1996; Н.Є. Водопьянова, Н.В. Грішина, 1997; В.Є. Орел, 2001; Т.І. Ронгінська, 2002 та ін.) і проявляється як «приглушення» емоцій, збільшення кількості конфліктів з партнерами, рівнозначністю та відповідальністю від переживань іншої людини, втратою пошуку цінності життя, втратою віри у власних силах тощо.

Актуальність вибору в рамках цього дослідження феномену «психічного вигорання» у категорії керівних працівників обумовлена протиріччям: з одного боку, висока затребуваність психологічної допомоги

серед професіоналів даної галузі, з іншого – накопичена теоретична база не має практичного виходу.

В наявні роботах, присвячених вивченню окремих форм професійних деформацій у керівників (А.В. Карпов, В.Є. Орел, Н.Є. Водоп'янова), увагу дослідників переважно зосереджено на організаційних факторах і зв'язку поведінкового аспекту з процесом вигорання. Емпіричних досліджень детермінант синдрому психічного вигорання явно недостатньо, тим більше що автори наявних робіт розглядають психічне вигорання керівника, не даючи порівняльного аналізу протікання і специфіки детермінаційних відносин цього процесу у суб'єктів управлінської діяльності та фахівців суб'єкт-суб'єктної сфери. Наслідком цього є відсутність надійних, ефективних методик профілактики та корекції даного синдрому у управлінців. Тому актуальним є проведення дослідження, яке охоплює всі підструктури діяльності керівника та направленого на вивчення впливу на емоційно-вольову та когнітивну сферу, виявлення особистісних та організаційних детермінацій вигорання та його впливу на стильові особливості керівництва, у порівнянні з спеціалістами соціальних професій.

Соціальна та практична значущість, а також недостатня наукова розробленість зазначеної проблеми зумовили вибір теми нашого дослідження «Особливості психічного вигорання в різних сферах управлінської діяльності».

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально виявити особистісні та організаційні чинники формування синдрому психічного вигорання у керівників.

Для досягнення мети необхідно розв'язати такі **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз сучасного стану, основних напрямків вивчення проблеми впливу професії на особистість, основних аспектів проблеми психічного вигорання.

2. Експериментально дослідити особливості прояву психічного вигорання в ціннісно-мотиваційній, емоційно-вольовій та когнітивній сферах особистості.

3. Встановити взаємозв'язок стильових особливостей діяльності керівника та рівня вигорання.

4. Розробити програму профілактично-корекційної роботи з синдромом психічного вигорання фахівців.

Об'єкт дослідження – психічне вигорання керівників.

Предмет дослідження – фактори, що зумовлюють синдром психічного вигорання у керівників.

Теоретико-методологічною основою дослідження стали:

Структурно-психологічна концепція аналізу діяльності керівника (О.С. Старченкова, А.Л. Свенціцький, Р.Л. Кричевський, А.В. Карпов), теоретичні основи досліджень суб'єкт-суб'єктних видів діяльності (Т.І. Ронгінська, Н.В. Ключова, Н.В. Кузьміна, А.К. Маркова, В.М. Дружинін, Ю.М. Забродін, Б.Ф. Ломов); принципи і положення системного підходу до вивчення психічних явищ та закономірностей (А.В. Карпов, М.С. Роговин, В.Д. Шадріков); сучасні уявлення про процес професійного становлення особистості (Д.М. Завалішина, Т.В. Кудрявцев, Ю.П. Поваренко); підходи до вивчення проблеми психічного вигорання (В.Є. Орел, О.О. Рукавишников, Н.Є. Водоп'янова, С. Cherniss, L. Hallsten, Cr. Maslach, A. Pines).

Методи дослідження. Для досягнення мети застосовувались методи теоретичного та емпіричного дослідження:

- *теоретичні:* аналіз, синтез, порівняння, узагальнення наукової літератури з досліджуваної проблеми та ін.;
- *емпіричні:* «Опитувальник психічного вигорання для працівників соціальних професій» (В.Є. Орел, І.Г. Сенін); «Опитувальник психічного вигорання – універсальна форма» (ОПВ) (В.Є. Орел, І.Г. Сенін); опитувальник NEO-FF, скорочена версія опитувальника NEO-PI, який був створений Paul T. Costa, Robert R. McCrae, та адаптований в НВЦ

«Психодіагностика»; Опитувальник термінальних цінностей (ОТЦ) (І.Г. Сенін), оціночна шкала для виявлення уявлень про оточуючих людей, складена на основі робіт О.Г. Шмельова, шкала організаційного стресу Мак-Ліна, методика стилів управлінських рішень, розроблена А.В. Карповим та Є.В. Марковою, заснована на двовимірній моделі стилю прийняття рішень.

- *математичні*: кількісний і якісний аналіз отриманих результатів.

База дослідження: експериментальною базою дослідження були 60 професіоналів різних профілів соціальної сфери та керівники різних ланок з різних компаній м. Гусятин.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

- проведено порівняльний аналіз діяльності керівника та представників соціономічних професій, виявлені ті особливості, які обумовлюють відмінності в протіканні вигорання.

- розкрито сутність та показані специфічні особистісні та організаційні детермінанти синдрому психічного вигорання, особливості прояву вигорання в емоційно-вольовій, ціннісно-мотиваційній, когнітивній сферах у керівників – це високий рівень креативності, емоційна нестабільність, низький рівень сумлінності, маргінальний стиль керівництва, відсутність згуртованості в колективі, фізичного комфорту, введення інноваційних методів.

- показана можливість здійснення комплексних заходів впливу на психічне вигорання у керівників. Розроблена програма, що складається з індивідуальних і групових вправ, спрямованих на навчання, самопізнання, збільшення адекватності в міжособистісному спілкуванні, формування здорового функціонування колективу, забезпечує профілактику та корекцію психічного вигорання у керівників.

Теоретичне значення результатів дослідження полягає в тому, що отримані в роботі результати сприяють розвитку основних теоретичних положень організаційної психології. Дозволяють уточнити особливості професійного становлення особистості на початкових етапах професіоналізації, розкривають особливості та динамічні характеристики

процесу вигорання в діяльності керівника; сприяють збагаченню теоретичного розуміння проблеми психічного вигорання суб'єктів управлінської діяльності в частині детермінаційних зв'язків між особистісними особливостями, організаційними факторами діяльності та специфікою протікання процесу вигорання.

Практична значимість роботи полягає в тому, що результати дослідження, можуть бути застосовані в профвідборі, в психологічному консультуванні, атестації керівників. На основі емпіричних даних створено реальний інструмент для роботи з психічним вигоранням керівників з метою його попередження та корекції. Профілактично-корекційна програма розроблена з урахуванням особливостей процесу вигорання у керівників. У світлі того, що серед організаційних факторів ключова роль належить «згуртованості в колективі», а серед особистісних – високому рівню нейротизму, профілактично-корекційний інструмент був орієнтований на оптимізацію мікроклімату в колективі, а також на підвищення стійкості до стресу як особистісної властивості керівника.

Апробація результатів дослідження. Основні положення роботи обговорювалися та отримали схвалення на *V Міжнародній науково-практичній конференції* «Актуальні проблеми експериментальної психології: досвід та перспективи» (Кам'янець-Подільський, 27 жовтня 2020 р.), на *VI Міжнародній науково-практичній конференції* «Актуальні проблеми сучасної психології: перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень молодих науковців» (Кам'янець-Подільський, 19 листопада 2020 р.),

Публікації. Основні результати дослідження висвітлені у тезах:

1) Психічне вигорання як різновид професійно-діяльнісних деструкцій / Р.Т. Сімко, М.В. Дмитрик // Матеріали 5 міжнародної науково-практичної конференції, 27 жовтня 2020 р. / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої, – Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В., 2020. – С. 50–53;

2) Передумови синдрому психічного вигорання / Р.Т. Сімко, М.В. Дмитрик // Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції / За ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В., 2020. – С. 55–59.

Структура роботи. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг роботи складає 127 сторінок.

ВИСНОВКИ

За результатами теоретико-експериментального дослідження можна зробити такі висновки:

1. Важливою відмінною особливістю професії керівника є висока складність і комплексність управлінської діяльності, яка проявляється в різноманітні зовнішніх та внутрішньо-організаційних чинників, невизначеності умов реалізації, у великій кількості функцій, високими емоціями та стресами. Професія керівника пред'являє і найбільш високі вимоги до ефективності та жорсткості емоційно-вольової регуляції станів.

2. На процес формування психічного вигорання в діяльності керівника впливають особистісні та організаційні чинники, рівень організаційного стресу, сформованість ціннісно-мотиваційної та когнітивної сфер.

3. Основною особистісною детермінантою, що впливає на розвиток психічного вигорання у керівників, є висока емоційна нестабільність та низький рівень сумлінності. Причому керівники більш схильні до негативних афектних станів, ніж представники суб'єкт-суб'єктних професій.

4. У ціннісно-мотиваційної сфері керівників виявлено більш високий рівень креативності та прагнення до досягнення в порівнянні з представниками суб'єкт-суб'єктних професій. Високий рівень креативності у керівників провокує виникнення вигорання. Для обох груп характерне прагнення до матеріального благополуччя, але для керівників дане прагнення не є ознакою наявності вигорання, на відміну від представників соціальних професій.

5. При оцінці значущості сфер життя у керівників виявлено, що на перший план на шкоду сімейним відносинам виходять проблеми суспільства, свого колективу.

6. Центральними зовнішніми факторами, що впливають на формування психічного вигорання у керівників, є згуртованість в колективі, фізичний комфорт і впровадження інноваційних методів.

7. Аналіз емоційно-вольової сфери професіоналів (як керівників, так і підлеглих) показав високу значимість рівня організаційного стресу на виникнення вигорання.

8. Вивчення взаємозв'язку стильових особливостей діяльності керівника і рівня вигорання виявило зв'язок, який виражається в переважанні серед керівників з високим рівнем вигорання осіб, які демонструють схожі стилі керівництва – маргінальний стиль та стиль потурання.

Більшість «невигорілих» керівників вважають за краще реалізаторський стиль.

9. Аналіз когнітивної сфери професіонала на рівні міжособистісних відносин виявив, що керівники з низьким рівнем вигорання більш позитивно сприймають оточуючих людей, оцінюючи їх як емоційно стабільних, красивих, в порівнянні з «невигорілими» представниками соціальних професій.

10. Розроблена за результатами проведеного дослідження програма «Профілактика та корекція психічного вигорання» була апробована в ряді установ і показала свою значимість та практичну дієвість. При аналізі змін в особистісних особливостях, емоційно-вольовій сфері, взаємовідносинах в колективі виявлено наступне: знизився показник за шкалою «Нейротизм», збільшився показник за шкалою «Відкритість досвіду»; знизився сумарний показник організаційного стресу (посилилася здатність самопізнання, розширилося коло інтересів); збільшився рівень групової згуртованості в колективах керівників. Все це сприятливо вплинуло на особистість керівника, і сприяло зниженню професійного виснаження та підвищення професійної ефективності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альбуханова-Славская К. А. Диалектика человеческой жизни. Москва, 1977. 287 с.
2. Анастаси А. Психологическое тестирование. 7-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 688 с.
3. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 272 с.
4. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. Санкт-Петербург : Питер, 1999. 105 с.
5. Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М. Словарь-справочник по психодиагностике. Санкт-Петербург : Питер, 1999. 518 с.
6. Витцлак Г. Основы психодиагностики. Психодиагностика: Теория и практика; пер. с нем. Н.Ф. Талызиной. Москва : Прогресс, 1986. С. 27–124.
7. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях.. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 24 с.
8. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика . Санкт-Петербург : Питер, 2009. 336 с.
9. Водопьянова Н. Е. Старченкова Е. С., Серебрякова А. Б. Синдром «психического выгорания» в управленческой деятельности. Вестник Санкт-Петербургского государственного университета : Питер, 1997. Вып. 2 (№ 13). Сер. 6.
10. Грегор О. Как противостоять стрессу. Стресс жизни. Понять и управлять им. Санкт-Петербург : Питер, 1994. 384 с.
11. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и

экзистенциальные проблемы. Психологические проблемы самореализации личности. Санкт-Петербург : Питер, 1997. С. 143–156.

12. Завалишина Д. Н., Способы идентификации человека с профессией. Психология субъекта профессиональной деятельности. Москва–Ярославль, 2001. С. 104–128.
13. Залевский Г. В., Галажинский Э. В., Умняшкина С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий). Сибирский психологический журнал, 2001. № 14–15. С. 68–71.
14. Зеер Э. Ф. Психология профессий: учебное пособие Москва : Академический проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. 336 с.
15. Зеер Э. Ф., Сыманюк Э. Э. Кризисы профессионального становления. Екатеринбург : Психологический журнал, 1987. Т. 5. № 4.
16. Ильин Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 432 с.
17. Карпов А. В., Савин И. Г. Психологический анализ деятельности : учебное пособие. Ярославль : Ярославский государственный университет, 2005. 144 с.
18. Карпов А. В. Психология менеджмента : учеб. пособие. Москва : Гардарики, 2005. 548 с.
19. Карпов А. В., Савина Н. С. Психическое выгорание в управленческой деятельности: монография. Москва-Ярославль : РАО, 2010. 404 с.
20. Климов Е. А. Образ мира в разнотипных профессиях. Москва : МГУ, 1995. 278 с.
21. Климов Е. А. Психология профессионала Москва : Институт практической психологии; Воронеж : НПО «МОДЭК», 1996. 400 с.
22. Кричевский Р. Л. Если вы – руководитель. Москва, 1995. 352 с.
23. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. Москва : Политиздат, 1975. 304 с.
24. Левитов Н. Д. Психология труда. Москва : «Учпедизг», 1963. 339 с.
25. Маркова А. К. Психология профессионализма. Москва :

Международный гуманитарный фонд Знание, 1996. 312 с.

26. Мартин Т. А., Орел В. Е., Сенин Е. Г. Опыт адаптации методики диагностики личностных характеристик NEO-PI-R. Санкт-Петербург : Вестник клинической психологии, 2003. Т. 1. №2. С. 193–199.

27. Манухіна С. Ю. Психологія праці. Київ, 2015. 290 с.

28. Серьогін С. М., Шпекторенко І. В., Липовська Н. А. та ін.. Сучасні технології роботи з персоналом. Київ : НАДУ, 2010. 48 с.

29. Сіцінська М. В. Попередження професійної деформації державних службовців в Україні: соціально-психологічні аспекти : автореф. дис ... канд. наук з держ. управління. Київ, 2011. 20 с.

30. Онуфрієва Л.А., Ренке С.О. Психологія управління : Методичні рекомендації для студентів спеціальності «Психологія». Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2017. 70 с.

31. Онуфрієва Л.А., Ренке С.О. Психологія праці та інженерна психологія : Методичні рекомендації для студентів спеціальності «Психологія». Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2017. 86 с.

32. Онуфрієва Л.А., Чайковська О.М. Психологія міжособистісних взаємин та комунікації : навчально-методичний посібник. Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В., 2021. 128 с.

33. Орёл В. Е., Сенин И. Г. Опросник NEO PI-R: руководство. Ярославль : НПЦ «Психодиагностика», 2004. 33 с.

34. Орёл В. Е., Сенин И. Г. Основы психодиагностики : Учебное пособие. Ярославль: Ярославский государственный университет, 2002. 100 с.

35. Первин Л., Джон О., Магун В. С. Психология личности: теория и исследования. Москва : Аспект-Пресс, 2000. 607 с.

36. Поваренков Ю. П. Психология профессионального становления личности. Основы психологической концепции профессионализации. Курск, 1991. 130 с.

37. Поваренков Ю. П. Проблемы психологии профессионального становления личности. Ярославль : Канцлер, 2008. 200 с.

38. Поваренков Ю. П., Шадриков В. Д. Исследование динамики информационной основы деятельности на разных этапах формирования ПСД. Проблемы индустриальной психологии. Ярославль, 1979. С. 49–64.
39. Психология популярных профессий / под. ред. Л. А. Головей. Санкт-Петербург : Речь, 2003. 252 с.
40. Психологическая диагностика : Учебное пособие; К.М. Гуревич, Е.М. Борисова. Москва : УРАО, 1997. 304 с.
41. Психологический словарь / под. ред. В.П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. Москва : Педагогика-Пресс. 1988. 2 изд. 440 с.
42. Романова Е. С. 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 464 с.
43. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях. Психологический журнал, 2002. Т.23. №3. С.85–95.
44. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии. Москва, 1976. 212 с.
45. Свенцицкий А. Л. Социальная психология управления. Ленинград, 1986. 176 с.
46. Свенцицкий А. Л. Социально-психологические факторы производственной адаптации личности. Промышленная социальная психология / под. ред. Е. С. Кузьмина, А. Л. Свенцицкого. Ленинград : Издательство Ленинградского университета, 1982. С. 64–78.
47. Сенин И. Г., Орел В. Е., Димова В. Н. Возрастные особенности изменений психического выгорания. Социальный психолог, 2006. Вып. 2 (12). С. 64–68.
48. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии. Санкт-Петербург : Речь, 2002. 349 с.
49. Фонарев А. Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации. Вопросы психологии, 1997. № 2. С. 88–93.
50. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя. Вопросы психологии, 1994. №

6. С. 54–67.

51. Шадриков В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. Москва : Наука, 1982. 183 с.

52. Шадриков В. Д. Психологический анализ деятельности. Ярославль, 1979.

53. Шинкарюк А. І., Шинкарюк В. А., Сімко Р. Т. Психологія діяльності: Навчальний посібник / за заг. ред. А. І. Шинкарюка. Кам'янець-Подільський : Оіюм, 2009. 208 с.

54. Шеховцова Л. Ф., Тютюнник Е. И. Рабочая книга профориентатора и профконсультанта (психогаммы 269 профессий) : Методическое пособие. Санкт-Петербург : Питер, 1997. 318 с.

55. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 256 с.

56. Dolan S. L., Renaude S. Individual, organizational and social determinants of managerial burnout : A multivariate approach. *Journal of Social Behavior and Personality*, 1992. Vol. 7 (1). P. 95–110.

57. Kantas A., Vassilaki E. Research note: Burnout in Greek teachers: main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory. *Work & Stress*, 1997. Vol. 11(1). P. 94–100.

58. Moos R. H. Evaluating educational environments. San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1979.

59. Oktay J. S. Burnout in hospital social workers who work with AIDS patients. *Social-Work*. 1992. Vol. 37 (5). P. 432–439.

60. Shirom A., Cooper C.L., Robertston I. Burnout in work organizations. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. 1989. P. 25–48.