

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ОГІЄНКА
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ТА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

**Дипломна робота
(магістра)**

**з теми: «ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ОСОБИСТІСНИХ ХАРАКТЕРИСТИК
ТА СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У
ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ»**

Виконала: студентка 2 курсу
Ps1-M19 групи
спеціальності 053 Психологія
(денна форма навчання)
Антонюк Наталія Василівна

Науковий керівник:
Івашкевич Едуард Зенонович,
доктор психологічних наук,
професор, професор кафедри
загальної та практичної психології

Рецензент:
Онуфрієва Ліана Анатоліївна,
кандидат психологічних наук,
професор, завідувач кафедри
загальної та практичної психології

Кам'янець-Подільський – 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ.....	8
1.1. Професійний стрес як чинник появи синдрому емоційного вигорання.....	8
1.2. Соціально-демографічні, особистісні та організаційні аспекти синдрому «емоційного вигорання».....	28
Висновки до розділу 1.	43
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНИЙ ЗАХИСТ ОСОБИСТОСТІ ЯК МОЖЛИВІСТЬ УБЕЗПЕЧЕННЯ ВІД НАДМІРНИХ ПСИХОЛОГІЧНИХ НАВАНТАЖЕНЬ.....	44
2.1. Механізми психологічного захисту особистості та еволюція засобів психологічного захисту	44
2.2. Види та система психологічного захисту особистості.....	53
Висновки до розділу 2.	67
РОЗДІЛ 3. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ОСОБИСТІСНИХ ХАРАКТЕРСТИК ТА СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРЕСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ.....	68
3.1. Характеристика основних етапів дослідження.....	68
3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	71
3.3. Технології профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання в представників соціономічних професій.....	81
Висновки до розділу 3.	90
ВИСНОВКИ	92
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	96
ДОДАТКИ.....	101

ВСТУП

Актуальність дослідження. Постійні зміни в соціально-економічній, політичній та інших сферах держави, особливо у XXI столітті, накладають свій відбиток на всі галузі життєдіяльності особистості, які зокрема, також зазнають перетворень. При цьому, з досвіду інших країн та вітчизняних науковців, такі явища і процеси сприяють тому, що людина зазнає значного психологічного навантаження. І, як наслідок виникають ознаки професійного стресу, який на цей момент є значною проблемою серед представників професій системи «людина – людина» і потребує впровадження спеціальних корекційно-розвивальних програм.

У вітчизняній та зарубіжній дослідженнях різноманітні аспекти проблеми стресу та синдрому «емоційного вигорання» розкриваються у багатьох дослідженнях. Серед зарубіжних вчених можна назвати таких як Г. Сельє, У. Кеннон, Р. Лазарус, Х.Дж. Фрейденбергер, Ф. Сторлі, К. Маслач, а серед вітчизняних вчених таких як В.О. Бодров, В.В. Бойко, Е.З. Івашкевич, Л.М. Карамушка, Т.В. Грубі, Д.І. Куриця, Л.А. Онуфрієва, А.Б. Леонова, Н.І. Наєнко та ін. Що стосується психологічного захисту особистості, то розробкою цього питання займалися З. Фрейд, Г. Фрейд, Ф.В. Басін, Є.Л. Доценко та інші.

Психологічне консультування і психотерапія віднесені до професій, що вимагають великого емоційного навантаження та відповідальності. Суттєвим стресогенним фактором є психологічні та фізичні перевантаження представників соціономічних професій, які спричиняють виникнення синдрому емоційного вигорання – виснаження моральних і фізичних сил, що неминуче позначається на ефективності професійної діяльності, психологічному самопочутті, на стосунках з оточуючими. Соціономічні професії – сфера, де синдром емоційного вигорання є найбільш

поширеним. Тому дуже важливим є вивчення особливостей його виникнення, розвитку та перебігу саме у цій сфері діяльності.

Хоча різноманітні аспекти проблеми стресу та синдрому емоційного вигорання розкриваються у багатьох дослідженнях, водночас чимало аспектів пов'язаних із розвитком цього синдрому у представників соціономічних професій залишаються не достатньо вивченими, зокрема відсутні спеціальні дослідження взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з психологічним захистом особистості.

Актуальність, значимість і недостатня розробленість теоретичних та прикладних аспектів проблеми обумовила вибір теми нашого дослідження: «Взаємозв'язок особистісних характеристик та синдрому емоційного вигорання у представників соціономічних професій».

Об'єкт дослідження – процес синдрому емоційного вигорання.

Предмет дослідження – прояв захисних механізмів у процесі емоційного вигорання.

Мета дослідження полягає у виявленні взаємозв'язку між синдромом емоційного вигорання та захисними механізмами особистості.

Аналіз наукової літератури з проблеми та результати пошукових експериментів дозволили сформулювати гіпотезу дослідження: рівень розвитку синдрому емоційного вигорання у представників соціономічних професій супроводжується відповідним ступенем вираженості захисних механізмів.

Відповідно до предмета, мети та гіпотези, визначено такі **завдання дослідження**:

- здійснити теоретичний аналіз, проаналізувати і узагальнити зарубіжні та вітчизняні теорії, а також практичні підходи до дослідження проблеми емоційного вигорання;

- проаналізувати особливості психологічного захисту особистості;

– на основі експериментального дослідження виявити і дослідити особливості взаємозв'язку між синдромом емоційного вигорання та захисними механізмами особистості представників соціономічних професій.

Основними методами дослідження стали: теоретичний аналіз наукових джерел із досліджуваної проблеми: аналіз, порівняння, узагальнення та систематизація емпіричних і теоретичних даних; діагностичні методи (тестування, опитування, бесіда); констатуючий експеримент; порівняльний аналіз результатів дослідження.

Обрані методи реалізовані за допомогою таких методик: «Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка та «Механізми психологічного захисту» (Р. Плутчик в адаптації Л.І. Вассермана, О.Ф. Єришева, Є.Б. Клубової та ін.).

База дослідження. Вибірку досліджуваних було організовано випадково, її склали представники соціономічних професій, які працюють у різних сферах діяльності (працівники соціальних служб; учителі, психологи дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів; психологи-науковці, психотерапевти тощо) м. Хмельницький. До неї увійшли 28 осіб віком від 23 до 54 років, з них 22 особи (78,6%) жіночої статі, 6 (21,4 %) – чоловічої.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що вперше прояв захисних механізмів у ході процесу емоційного вигорання став предметом спеціального теоретичного та емпіричного дослідження. А також у виявленні взаємозв'язку між синдромом емоційного вигорання та захисними механізмами особистості представників соціономічних професій.

Теоретичне значення дослідження полягає у розширенні та поглибленні знань про закономірності, психологічні детермінанти, передумови синдрому емоційного вигорання.

Практичне значення полягає в тому, що результати дослідження можуть бути використані керівниками психологічних підрозділів, центрів

соціальної та психологічної реабілітації, для своєчасного виявлення та профілактики синдрому емоційного вигорання.

Апробація та впровадження результатів. Основні результати дослідження доповідались та отримали схвалення на таких міжнародних конференціях: на науковій конференції студентів і магістрантів за підсумками НДРС у 2019-2020 навчальному році зі спеціальності 053 «Психологія» (Кам'янець-Подільський, жовтень 2020 р.), на V Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми експериментальної психології: досвід та перспективи на пошану професора А.І. Шинкарюка та 101-річниці заснування Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка» (Кам'янець-Подільський, 24 жовтня 2019 р.), на IV Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми сучасної психології: перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень молодих науковців», (Кам'янець-Подільський, 19 листопада 2019 р.), на V Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психології особистості на європейському просторі» (Кам'янець-Подільський, 14 лютого 2020 р.), на XII Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психології особистості та міжособистісних взаємин» (Кам'янець-Подільський, 23 квітня 2020 р.), VI Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми експериментальної психології: досвід та перспективи на пошану професора А.І. Шинкарюка та 102-річниці заснування Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка» (Кам'янець-Подільський, 27 жовтня 2020 р.) та знайшли відображення у публікації автора.

Публікації. Антонюк Н.В. Взаємозв'язок особистісних характеристик та синдрому емоційного вигорання у представників соціономічних професій *Актуальні проблеми експериментальної психології: досвід та перспективи на пошану професора А.І. Шинкарюка та 102-річниці заснування Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, 27 жовтня*

2020 р. : Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції / за ред. С.Д. Максименка, Л.А.Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В., 2020. С.8–11.

Структура та обсяг випускової роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків, списку використаних джерел, який налічує 56 найменувань. Робота вміщує 6 рисунків, 1 таблицю.

ВИСНОВКИ

1. У нашому дослідженні здійснено теоретичний аналіз, проаналізовано та узагальнено зарубіжні і вітчизняні теорії, а також практичні підходи до дослідження проблеми синдрому емоційного вигорання. Для більш детального дослідження нами було проаналізовано феномен стресу. Для створення моделі професійного стресу представників професій системи «людина-людина» нами використано дослідження Д. Фонтана, В. Бодрова про типи стресорів у професійній діяльності, модель професійного стресу Дж. Грінберга, підходи А. Леонової щодо пояснення причин виникнення захворювань стресового походження та когнітивну модель стресу Р. Лазаруса.

Розвиток професійного стресу у представників соціономічних професій відбувається через робоче середовище (умови праці, робочі навантаження, дефіцит часу, тривалість робочого часу тощо) та складні ситуації, які трапляються у їхній професійній діяльності (кількість клієнтів, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, зворотній зв'язок, особливості взаємодії з колегами тощо), все це моделює певне стресове середовище. Залежно від інтенсивності дії цих умовних блоків стресорів та індивідуально-особистісних якостей (витривалість, локус контролю, нейротизм (тривожність), емоційна реактивність, захисні механізми, самооцінка тощо) виникають фізіологічні зміни і психологічні проблеми людини, які на різних етапах розвитку стресу помітні через «симптоми».

Вигорання є не просто результат стресу, а наслідок некерованого стресу. Емоційне вигорання як таке є кінцевим результатом сукупності факторів оточення, в якому людина працює, отриманої освіти, характеристик установи та особистісних моментів. Отже, синдром емоційного вигорання є одним із проявів стресу, з яким зустрічається людина у своїй професійній діяльності.

Визначено основні компоненти досліджуваного синдрому: напруження, резистенція, виснаження.

2. Проаналізовано особливості психологічного захисту особистості. Прагнучи позбавитися неприємних емоційних станів, людина виробляє у себе захисні механізми, які «захищають» сферу свідомості від негативних, травмуючих особистість переживань. Механізми психологічного захисту – переважно несвідомий спосіб зберегти рівень самооцінки (психологічно захистити своє «Я», а також індивідуальність), це природне протистояння людини навколишньому середовищу. Він несвідомо оберігає від емоційно-негативного перевантаження. Визначено, що захист не є «вбудованою» від народження особистісною структурою. В процесі соціалізації захисні механізми виникають, змінюються, перебудовуються під впливом соціальних та соціально-психологічних дій.

Психологічний захист є суперечливим процесом: з одного боку, він сприяє адаптації людини до власного внутрішнього світу, але при цьому, з другого боку, може погіршити пристосованість до зовнішнього соціального середовища. Всі захисні механізми мають дві загальні характеристики: вони діють на неусвідомлюваному рівні і тому є засобами самообману; вони перекручують, заперечують, трансформують або фальсифікують сприйняття реальності, щоб зробити тривогу менш загрозливою для індивідуума.

Психологічний захист особистості є складною багаторівневою системою соціально-психологічних та індивідуально-особистісних механізмів. Сучасні уявлення про «нормальну», розвинену систему психологічного захисту припускає оцінку таких характеристик:

- адекватність захисту (людина може відновитися після тієї або іншої несвідомої захисної реакції і після цього обговорювати її);
- гнучкість захисту (людина може використовувати різні види захисних реакцій з якоїсь визначеної, типової для нього ситуації загрози, тобто «репертуар» його захисної поведінки не заданий дуже жорстко);

– зрілість захисту (тобто використання зрілих захисних механізмів таких як інтелектуалізація, сублімація, компенсація тощо).

Визначено, що наднормативне використання індивідом захистів є непрямим свідомством наявності високого рівня як внутрішньоособистісного, так і зовнішнього конфлікту.

3. На основі експериментального дослідження було виявлено та досліджено особливості взаємозв'язку між синдромом емоційного вигорання та захисними механізмами особистості.

Доведено, що використання захисних механізмів у представників соціономічних професій залежить від рівня емоційного вигорання. Тобто, при зростанні рівня синдрому емоційного вигорання «спрацьовують» первинні захисні механізми. Виявлено зв'язок між рівнем сформованості синдрому та ступенем вираженості захисних механізмів. Тобто, якщо синдром емоційного вигорання починає формуватися або вже сформований, рівень використання захисних механізмів виходить за межі норми.

Рівень психологічного благополуччя і високої психологічної стійкості особистості досягається за рахунок розвитку емоційної сфери, шляхом оптимізації стилю психологічного захисту. Розвиток синдрому емоційного вигорання пов'язаний із зниженням показників психічної адаптації.

Найбільш адаптивна захисна стратегія спостерігається у особистості з невираженим рівнем механізмів захисту, тобто використання всіх захисних стратегій в оптимальних межах. Отже, вираженість тих або інших механізмів захисту можуть служити непрямими ознаками ризику розвитку синдрому емоційного вигорання, а також дезадаптації.

Захисні механізми є адаптивними, якщо використовуються в межах середньостатистичних показників по групі, якщо ж вони виходять за межі норми, вони можуть призводити до дезадаптації, оскільки в цьому випадку поведінка індивіда визначається іншим чином реальності, ніж у його релевантного оточення.

Отже, гіпотези нашого дослідження про взаємозв'язок між синдромом емоційного вигорання та захисними механізмами особистості представників соціономічних професій підтвердились, поставлені завдання виконано.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни. Москва : Мысль, 1991. 338 с.
2. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование и психологическая защита. *Психологический журнал*. 1994. Т. 15. № 1. С. 3–18.
3. Батаршев А.В. Тестирование: Основной инструментарий практического психолога. Москва : Дело, 2003. 240 с.
4. Березин Ф.Б., Барлас Т.В. Социально-психологическая адаптация при невротических и психосоматических расстройствах. *Журн. невропат., психитр. им. С. С. Корсакова*. 1994. № 4-6. С. 38–43.
5. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. Москва : ПЕР-СЭ, 2006. 224 с.
6. Бодров В.А. Психологический стресс. Москва, 2005. 302 с.
7. Василюк Ф.Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций. *Психол. журн*. 1995. № 3. С. 7–11.
8. Василюк Ф.Е. Типология переживания различных критических ситуаций. *Психол. журн*. 1995. № 5. С. 13–17.
9. Ведяев Ф.П., Воробьева Т.М. Модели и механизмы эмоциональных стрессов. Киев : Здоров'я, 1983. 196 с.
10. Величковский Б.Б. Многомерная оценка индивидуальной устойчивости к стрессу. Дисс... канд. псих. наук. 19.00.04. Москва, 2007. 198 с.
11. Виткин Дж. Женщина и стресс. Санкт-Петербург, 1996. 164 с.
12. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Москва; Санкт-Петербург, 2005. 546 с.
13. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В. та ін. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» у вчителів. Київ : «Міленіум», 2004. 24 с.
14. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Москва, 2003. 348 с.

15. Космолинская Ф.П. Эмоциональный стресс при работе в экстремальных условиях. Москва : Медицина, 2006. 176 с.
16. Коган Б.М. Стресс и адаптация. Москва : Знание, 1990. 268с.
17. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия. 3-е изд. Москва, 2004. 326 с.
18. Куликов Л. В. Стресс и стрессоустойчивость личности. Теоретические и прикладные вопросы психологии. Санкт-Петербург, 1995. С. 123–132.
19. Леви Л. Эмоциональный стресс. Ленинград : Наука, 1991. 180 с.
20. Левитов Н.Д. О психологических состояниях человека. Москва : Просвещение, 1984. 344 с.
21. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. Москва : Наука, 1984. 444 с.
22. Малкина-Пых И. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. Москва : Эксмо, 2009. 800 с.
23. Малишева К.О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика, корекція: Дис... канд. психол. наук: 19.00.04. Київ, 2003. 203 с.
24. Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально важных качеств: Автореферат дисс... доктора психол. наук. Л., 1982. 20 с.
25. Меерсон Ф.З. Адаптация, стресс и профилактика. Москва : Наука, 2001. 348 с.
26. Менделевич В.Д. Клиническая и медицинская психология. Практическое руководство. Москва : МЕДпресс, 2001. 424 с.
27. Менегетти А. Психосоматика / Пер. с итал. Славянской ассоциации Онтопсихологии. Москва : ННБФ «Онтопсихология», 2002. 328 с.
28. Методики диагностики и измерения психических состояний личности / Автор и сост. А.О. Прохоров. Москва : ПЕРСЭ, 2004. 176 с.
29. Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии:

- Эмпирические исследования и перспективы. *Психологический журнал*. 2001. Т. 22. № 1. С. 90–101.
30. Островская И.В. Синдром «профессионального выгорания» у сестринского персонала. *Медицинская сестра*. 2004. № 2. С. 32–37.
 31. Практическая психология для менеджеров / Под ред. Тутушкиной М.К. Москва : ИИД «Филинь», 1997, 124 с.
 32. Психология труда и организационная психология: современность, состояние и тенденции развития. Хрестоматия / Под ред. А.Б. Леоновой, О.Н. Чернышевой. Москва, 1995. 648 с.
 33. Реан А.А. Стрессоустойчивость и особенности мотивации учителей высокого и низкого профессионального уровня. *Психологические проблемы самореализации личности*. Санкт-Петербург : Питер, 1998. С. 194–202.
 34. Рогинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. *Психологический журнал*. 2002. № 3. С. 90–91.
 35. Ромек В.Г., Конторович В.А., Крукович В.А. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. Санкт-Петербург : Речь, 2004. 284 с.
 36. Сандомирский М.Е. Защита от стресса. Москва : ИИП, 2001. 336 с.
 37. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. Москва : Наука, 1979. 126 с.
 38. Селье Г. Стресс без дистресса / Пер. с англ. Москва : Прогресс, 1982. 125 с.
 39. Селье Г. Концепция стресса, как мы ее представляем в 1976 году. Новое о гормонах и механизме их действия. Киев : Наукова думка, 1977. С. 27–51.
 40. Субботин С.В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристики метаиндивидуальности учителя: Автореферат дисс... канд. психол. наук. 19.00.04. Пермь, 1992. 21 с.
 41. Судаков К.В. Психоэмоциональный стресс: профилактика и

- реабилитация. *Терапевтический архив*. 1997. Т. 69. № 1. С. 70–74.
42. Судаков К.В. Системные механизмы эмоционального стресса. Москва : Медицина, 1981. 234 с.
 43. Тарабрина Н.В. Синдром посттравматических стрессовых нарушений: современное состояние проблемы. *Психологический журнал*. 1992. №2. С. 11–16.
 44. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания». Позитивный подход к проблеме. *Журнал практического психолога*. 1998. № 5. С. 87.
 45. Холмс Т.Х., Райх Р.Х. Сравнительная шкала (по данным социологического опроса). Сборник психосоматических исследований. Москва, 1987. № 11. С. 213–218.
 46. Шульц Л. Язык интуиции. Москва : ЭКСМО-Пресс, 2002. 448 с.
 47. Юрьева Л.Н. Кризисные состояния. Днепропетровск, 1999. 224 с.
 48. Яценко Т.С. Теорія і практика групової психокорекції: Активне соціально-психологічне навчання : навч. посіб. Київ : Вища шк., 2004. 679 с.
 49. Appley M.H., Trumbull R. (Eds.) *Dynamics of Stress: Physiological, Psychological and Social Perspectives*. N.Y. : Plenum, 1986
 50. Davidson JR, Connor KM. Management of posttraumatic stress disorder: diagnostic and therapeutic issues. *J Clin Psychiatry* 1999.
 51. Holmes T.H., & Masuda, M. (1974). Life change and illness susceptibility. Chapter 3, pp. 45-72 in: Dohrenwend, B.S., & Dohrenwend, B.P. (Eds.). *Stressful life events: Their nature and effects*. New York: John Wiley & Sons.
 52. Olf M., Langeland, W. & Gersons, B. P. R. (2005) Effects of appraisal and coping on the neuroendocrine response to extreme stress. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 29, 457–467.
 53. Maslach C. Burned-out. *Human Behavior*, 1976. Vol. 9. P. 16–22.
 54. Maslach C., Jackson S.E., Leiter M.P. *Maslach burnout inventory*. Manual (3rd ed.). Palo Alto, Calif. : Consulting Psychologists Press, 1996. 34 p.

55. Maslach C., Leiter M. P. Burnout Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior. *Handbook of Stress Series, Volume 1* / ed. G. Fink. Academic Press, 2016. P. 351-357. DOI: 10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3
56. Freudenberger H. Staff Burnout. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30. P. 159–165. DOI: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x