https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Исследование эмоционального выгорания офисных сотрудников и фрилансеров

2021

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ 6
1.1 Рассмотрение эмоционального выгорания в зарубежной психологии 6
1.2 Подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной психологии 13
1.3 Особенности эмоционального выгорания офисных работников и фрилансеров 20
1.4 Гендерные особенности эмоционального выгорания 26
Выводы по первой главе 33
2. ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У РАБОТНИКОВ ОФИСА И ФРИЛАНСЕРОВ 34
2.1 Этапы, методы и выборка исследования 34
2.2 Результаты описательной статистики 38
2.3 Результаты сравнительного анализа 53
Выводы по второй главе 64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 66
СПИКОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 67
ПРИЛОЖЕНИЯ 73

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

ВВЕДЕНИЕ

Несколько десятилетий тому назад сложно было встретить человека, который обладал информацией или слышал об эмоциональном выгорании. На сегодняшний день, можно смело озвучить, что это проблема нашего современного общества. Не имеет смысла составлять конкретный список специалистов, которые подвержены выгоранию, так как это могут быть представители разных возрастов и профессий. В большей степени это зависит от конкретных условий труда, обстановки внутри коллектива и, самое главное, от индивидуальных психологических особенностей каждого специалиста.

Актуальность исследования эмоционального выгорания офисных работников и фрилансеров состоит в том, что при выборе профессиональной деятельности у специалиста не всегда есть возможность оценить, как она отразится на эмоциональном и физическом состоянии в процессе профессиональной реализации.

Многочисленные исследования, которые направлены на выявление основных критериев эмоционального выгорания, отмечают, что основная трудность данного жизненного этапа, сопровождается эмоциональными расстройствами, которые затрудняют профессиональное и социальное функционирование. Это показывает насколько важно обратить внимание на активную диагностику данного синдрома, который в большинстве случаев протекает без четких диагностических критериев и активных жалоб, без самостоятельного обращения за психологической помощью.

В современной динамичной социально-экономической ситуации профессиональная деятельность сопровождается воздействием целого ряда неблагоприятных факторов. Из этого ряда, ученые отдельно выделяют профессиональный стресс, об этом свидетельствуют все более частые и масштабные исследования, регулярные публикации в медицинских и психологических журналах.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Объект исследования: эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: эмоциональное выгорание офисных работников и фрилансеров.

Целью данной работы является изучение особенностей эмоционального выгорания офисных работников и фрилансеров.

В качестве гипотезы нашего исследования выступило предположение о том, что степень выраженности эмоционального выгорания у работников офиса будет выше, чем у фрилансеров.

Это предположение конкретизируется в частных гипотезах:

- У сотрудников офиса эмоциональное выгорание характеризуется проявлением переживания психотравмирующих обстоятельств, редукции профессиональных обязанностей, эмоционального дефицита в сочетании с эмоциональной отстранённостью и общим истощением.
- Для фрилансеров характерна выраженность редукции личных достижений, неадекватного эмоционального реагирования, проявление симптомов загнанности в клетку.
- Уровень тревожности в группе офисных работников выше, чем в группе фрилансеров.

Задачи исследования:

1. Изучить проблему эмоционального выгорания в контексте зарубежных и отечественных теорий.
2. Рассмотреть особенности эмоционального выгорания у офисных работников и фрилансеров.
3. Провести исследование синдрома эмоционального выгорания офисных работников и фрилансеров.
4. Сформулировать основные выводы по теме работы.

Методики исследования:

– Методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В.В.).

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

– Опросник профессионального выгорания MBI (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

– Методика «Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина» (Ч.Д. Спилберг, в адаптации Ю.Л. Ханина), как вспомогательная методика для уточнения негативных эмоциональных проявлений.

Структура работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы и приложений.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

1.1 Рассмотрение эмоционального выгорания в зарубежной психологии

Изучением психологической основы возникновения эмоционального выгорания ученые занимаются уже четверть века. Ввиду этого эмоциональное выгорание имеет много вариантов трактовок и терминов. Большинство авторов понимают под этим термином специфический синдром, который возникает у человека в процессе его профессиональной деятельности и выражается в эмоциональном и физическом истощении, отдалении от ближайшего круга взаимодействия, отсутствие планов и интереса.

С самого начала проблема эмоционального выгорания имела характер медико-психологической. До сих пор ученые спорят, относится этот синдром к болезни или является нормальной реакцией на взаимодействие с людьми, которых не выбираешь. В любом случае, в принятом международном классификаторе болезней, синдром эмоционального выгорания описан как: «Выгорание – состояние полного истощения».

Многообразие различных подходов к рассмотрению проблемы эмоционального выгорания вызвано сложностью и важностью данного вопроса.

Американский психиатр Герберт Фрейденберг в 1974 году впервые ввел термин эмоциональное выгорание. Он пользовался им при описании характеристик здоровых людей, которые в своей профессиональной деятельности, находятся в интенсивном общении с клиентами или пациентами, в эмоционально напитанной атмосфере.

Американский социальный психолог Х. Маслач в 1976г. опубликовала свою первую статью по эмоциональному выгоранию. В этой статье автор

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

охарактеризовала данный синдром как дезадаптивность человека к рабочему месту, ввиду неадекватности межличностных отношений и высокой рабочей нагрузки [64]. Так же автор подчеркнула, что эмоциональное выгорание — это особое состояние человека, которое включает в себя:

- ощущение эмоционального истощения;
- симптомы деперсонализации;
- негативное восприятие самого себя;
- утрата сотрудником профессионального мастерства [35].

Главными узнаваемыми признаками данного синдрома считаются:

- отрицательные чувства и эмоции по отношению к клиенту;
- низкая самооценка, зачастую с ярким негативным компонентом;
- ощущение полного или частичного эмоционального истощения.

Далее феномен возникновения эмоционального выгорания был детально проработан. Результатом этой проработки стало определение его синдрома. Психологи Б. Пельман и Е. Хартман провели обобщение известных теорий об эмоциональном выгорании и выделили три главных составляющих:

- эмоциональное или физическое истощение;
- деперсонализация;
- сниженная рабочая продуктивность [43].

Эмоциональное выгорание проявляется в исчерпании эмоциональных ресурсов, опустошенности и эмоциональном перенапряжении. Деперсонализация, по мнению авторов, ведет к формальным и обезличенным контактам с клиентами. А сниженная рабочая продуктивность ведет к снижению ценности своей профессиональной деятельности, негативному настрою по отношению к самому себе, и как итог, безразличие к выполняемой работе.

Б. Пельман и Е. Хартман представили динамическую модель эмоционального выгорания, которая включает в себя 4 стадии:

1. Первая стадия - напряженность. Она обычно связана с добавочными действиями и усилиями для адаптации к рабочим требованиям. Причины возникновения напряжённости авторы разделили на две группы:

- напряженность, возникающая, когда специалист не соответствует профессиональным требованиям
- несоответствие рабочего процесса ожиданиям и потребностям специалиста.

2. Вторая стадия - переживание стресса и возникновение ощутимых негативных эмоций. Не все стрессогенные обстоятельства пробуждают подобные переживания, так как происходит осознание своих возможностей и необходимых требований рабочей ситуации. Переход от первой стадии к последующим зависит от ресурсов личности, и от его статусно-ролевых переменных.

3. Третья стадия – появление реакций на стресс. Авторы выделили три индивидуальных вариаций эмоций: физиологические, аффективно-когнитивные и поведенческие.

4. Четвертая стадия – переживание психологического стресса, которое определяется эмоциональным выгоранием. Этот процесс характеризуется наличием физического и эмоционального истощения на фоне переживаний, а так же дискомфорта в профессиональной реализации [59].

Значительное количество зарубежных ученых рассматривали разные подходы к изучению синдрома эмоционального выгорания. Для анализа и изучения данного феномена, были выдвинуты одно, двух, трех и четырех факторные модели «выгорания».

Х. Маслач и ее коллеги, за основу понятия эмоционального выгорания принимали синдром физического и эмоционального истощения. Этот синдром влечет за собой потерю положительных чувств, снижение самооценки, негативное отношение к своей работе и обязанностям, утрату понимания во взаимодействии с клиентами. Вместе со своей командой,

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Х. Маслач рассматривает эмоциональное выгорание как трехкомпонентную структуру, которая состоит их эмоционального истощения, деперсонализации и редукции персональных достижений [66].

Деперсонализация в данном случае проявляется холодным и отдаленным отношением к клиентам, иногда даже негативным. Редукция персональных достижений выражается в тенденции к заниженной самооценке, как профессиональной, так и в личной, недовольство своей работой, снижения чувства компетентности в работе.

Временем позже, Г. Соннек добавил к этим трем характеристикам еще витальную нестабильность. Он сделал акцент на том, что в совокупности эти четыре составляющие эмоционально выгорания демонстрируют первые признаки «развития предсуицидального состояния». К симптомам витальной нестабильности автор относит подавленное состояние, депрессию, состояние беспокойства, возбудимость и чувство безнадежности. Автор так же в своих выводах говорит о том, что эмоциональное выгорание несет реальную специфическую угрозу здоровью [54].

При анализе эмпирических исследований, представленных в литературе, которые проводили иностранные ученые, можно заметить выделение двух групп моделей эмоционального выгорания. К первой содержательной модели эмоционального выгорания характерно развернутое описание и систематизация признаков выгорания. Психологи рассматривают данную модель выгорания как состояние, включающее в себя ряд элементов. Второй моделью является процессуальная модель, в ней эмоциональное выгорание рассматривается как процесс, включающий себя несколько этапов [54].

Профессор Утрехтского университета в Голландии, В. Шауфелли представил двухкомпонентную модель эмоционального выгорания, в которую он включил эмоциональное истощение и деперсонализацию. По мнению автора, первый компонент проявляется в жалобах на здоровье,

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

неважном самочувствии, утомлении и нервном напряжении. Второй фактор деперсонализация, автор трактовал как установочный, просматривается в измененном отношении к себе и к окружающим.

В. Шауфелли вместе с Д. Энзманн предложили и обосновали классификацию симптомов эмоционального выгорания. Далее в своих работах ими были выделены 132 симптома, которые впоследствии они разделили на пять групп:

- аффективные;
- когнитивные;
- физические;
- поведенческие;
- мотивационные.

По мнению авторов, симптомы выгорания просматриваются на трех уровнях: индивидуально-психологическом, межличностном и организационном [50].

Адепты процессуальной модели, которые рассматривали эмоциональное выгорание как динамично развивающийся процесс и отмечали, что он развивается по нарастающей. На сегодняшний день в литературе описано несколько теорий, которые описываю стадии выгорания. Одну из них представил С. Гринсберг, он разработал и предложил пятиступенчатую модель выгорания[56]:

1. Стадия первая – медовый месяц. На этой стадии специалист доволен своей работой, выполняет добросовестно свои обязанности, работает с энтузиазмом. Но по мере накопления стрессовых рабочих ситуаций, удовольствие от рабочей деятельности начинает снижаться, так же как и энергичность специалиста.

2. Вторая стадия – недостаток топлива. Данной стадии характерны апатия, проблемы со сном, появляется усталость. При отсутствии мотивации быстро наступает потеря интереса к профессиональной деятельности. При

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

наличии мотивации, сотрудник активно использует свои внутренние неприкосновенные ресурсы, трата которых в дальнейшем ухудшает здоровье сотрудника.

3. Третья стадия – хронические симптомы. Со временем недостаток сна, снижение ресурсов проявляются в сниженном иммунитете, раздражении и унынии.

4. Четвертая стадия – кризис. Если оставить без внимания симптомы, то есть вероятность развития хронических заболеваний, снижения уровня работоспособности и развитие неудовлетворенности.

5. Пятая стадия – пробивание стены. Финишная стадия влечет за собой ситуацию, когда психологические и физические проблемы имеют шанс перейти в острую форму и спровоцировать негативные последствия для здоровья человека [23].

Еще одну динамическую модель представил немецкий психолог М. Буриш, который, так же выделил в развитии эмоционального выгорания несколько фаз, продолжительность каждой индивидуальна:

- Предварительная фаза характеризуется чрезмерной включенностью в работу и отказе от потребностей в угоду рабочему процессу.

- Фаза снижения уровня собственного участия в рабочем процессе, когда ресурсы исчерпаны и снижена самоотдача.

- Фаза эмоциональных реакций такие как: страхи без причины, конфликтность, нежелание добиваться компромисса, защитные установки, игнорирование. Все эти реакции возникают на фоне снижения интереса в работе.

- Фаза деструктивного поведения проявляется как уклонение от рабочего процесса, дистанцирование от коллег и клиентов ввиду негативных эмоциональных переживаний.

- Психосоматические реакции и снижение иммунитета. Для этой фазы свойственны головные и спинные боли, сердечно – сосудистые отклонения,

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

расстройство сферы ЖКТ, невозможность релаксации, бессонница, разного рода зависимости.

- Заключительная фаза носит характер отчаянности, наполнена бессмыслием жизни и разочарованности [17,18].

Западные процессуальные модели внесли весомый вклад в изучение эмоционального выгорания. Однако они носят больше описательный характер, чем практический.

Сторонники интерперсональных подходов в своих теориях выставляют главной причиной выгорания – нарушение гармонии в отношениях между работниками и реципиентами. Х. Маслач так же отмечает, что напряженные отношения между работниками и субъектами их деятельности неизбежно ведут к эмоциональному выгоранию. Таким образом, психологическая сложность данных взаимоотношений в том, что профессионалы работают с проблемами, несущими в своем корне негативный эмоциональный заряд [44].

Некоторые исследования показывают наличие взаимосвязи уровнем образования и степенью эмоционального выгорания. Так субъекты с высшим профессиональным образованием в большей степени подвержены выгоранию. Такая взаимосвязь объясняется более высокими притязаниями у людей с более высоким уровнем образования [19].

В 1982 году Х. Маслач для измерения выгорания публикует методику MBI (Maslach Burnout Inventory). Шкала измерений данной тестовой методики является самой популярной при оценке степени выраженности эмоционального выгорания [2].

С 80-х годов эмоциональное выгорание так же рассматривают как форму производственного стресса, на который воздействуют такие факторы, как:

- удовлетворенность трудом
- организационная культура

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

- текучесть кадров.

Важно отметить, что в настоящее время в арсенале у психологов достаточное количество эмпирических исследований, которые описывают индивидуально - психологические предпосылки эмоционального выгорания. Однако, пока не все особенности изучены в достаточной мере, поэтому требуются дополнительные исследования в этом направлении.

Проанализировав проблему эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных авторов, мы пришли к выводам о том, что:

1. На сегодняшний день феномен эмоционального выгорания вызывает интерес у иностранных коллег. Многочисленные трактовки феномена пока не привели к единой интерпретации процесса. Нет так же общепринятой и обоснованной модели восстановления специалистов, подверженных эмоциональной деформации.

2. В рамках данной работы под эмоциональным выгоранием понимается синдром, который развивается под воздействием хронического стресса и постоянных нагрузок и приводит к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека

3. Основными проявлениями эмоционального выгорания являются: усталость, сниженный энергетический тонус, отсутствие сил, пониженная работоспособность, головные боли, потеря аппетита, бессонница, злоупотребление успокаивающими или возбуждающими средствами.

4. Эмоциональное выгорание не наступает внезапно, а происходит постепенно, проходя несколько фаз или стадий:

- Первая фаза во всех источниках характеризуется как полным вовлечением в процесс и добросовестным выполнением обязанностей.
- Вторая фаза – когда наступает усталость, интерес к деятельности начинает снижаться;
- Третья фаза – подключаются страхи, защитные установки.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

- Четвертая – активно проявляются последствия сниженного иммунитета и ведут за собой отдаление от рабочей деятельности.
- Пятая фаза наполнена отчаянностью и бессмыслием.

1.2 Подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной психологии

Большую часть своей жизни люди проводят в профессиональной деятельности. Важным фактором для развития личности являются условия и специфика, в которой профессиональная деятельность осуществляется. Анализируя исследования последних лет, можно заметить, что тип профессии «человек-человек» наиболее часто подвержен такой профессиональной деформации как эмоциональное выгорание [21].

Отечественные ученые И.С. Алексейчук, В.А. Абрамов, А.И. Алексейчук трактуют термин эмоциональное выгорание как психологический процесс, носящий негативный характер и вызывающий эмоциональное истощение у человека. Они так же подчёркивали, что данное явление возникает в те моменты, когда человек на протяжении длительного времени тратит свою эмоциональную энергию, при этом не имеет возможности ее своевременно восполнять [1].

Б.Г. Ананьев описывал эмоциональное выгорание как отрицательное состояние, возникающее только у людей, профессиональная деятельность которых тесно связана с межличностными отношениями [5].

А.А. Рукавишникова под эмоциональным выгоранием описывала психологическое явление, которое имеет устойчивый, прогрессирующий, негативно окрашенный характер и сопровождается эмоциональным и психическим истощением, развитием нерезультативных установок, отсутствием профессиональной мотивации [49].

В описании эмоционального выгорания часто можно встретить другие термины, отображающие данный процесс: «сжигание», «опустошение», или

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

износ человека на работе, влекущий за собой разные нарушения на психосоматическом и вегетативном уровне. Подобное понимание синдрома эмоционального выгорания является несколько упрощенным и односторонним. В то время как, за ним стоят серьезные психологические и психофизические реалии, которые имеют свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия.

Во второй части данной работы, в эмпирическом исследовании, за основу взята модель В.В. Бойко. Автор методики трактовал «выгорание», как выработанный личностью механизм психологической самозащиты, путем абсолютного или выборочного исключения эмоций из психотравмирующей ситуации. На базе этой модели, автор так же разработал методику, которая позволяет определить насколько выражены симптомы, фазы и общий уровень эмоционального выгорания [12].

В отечественных исследованиях процессуальная модель эмоционального выгорания представлена В.В. Бойко [40].

При эмоциональном выгорании, как отмечает В.В. Бойко, проявляются три фазы стресса:

1. Нервное или тревожное напряжение, которое возникает из-за хронической психоэмоциональной атмосферы;

2. Резистенция, то есть сопротивление, — человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3. Истощение — оскудение психических резервов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания.

В своих трудах В.В. Бойко выделяет четыре группы симптомов эмоционального выгорания:

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

1. Симптом «эмоционального дефицита», характеризует себя как эмоциональная невозможность помогать субъектам своей деятельности. Проявляется в не состоянии сопереживать и соучаствовать. Так же в профессиональной деятельности происходят ситуации, которые усиливают волевую, нравственную и интеллектуальную отдачу, в ответ на это у субъекта усиливается данный симптом и положительные эмоции проявляются все меньше.

2. Симптом «эмоциональной отстраненности». При наступлении данного симптома, субъект практически полностью вычёркивает эмоции из сферы своей профессиональной деятельности. Такого человека мало что интересует, он как бы находится в эмоциональном панцире на рабочей территории, при этом в других сферах человек испытывает эмоции. Реакция без чувств и эмоций является самым ярким проявлением данного симптома, и негативно сказывается на субъекте общения, который переживает за безразличие в свою сторону.

3. Симптом «личностной отстраненности или деперсонализации», ярко заметен в полной или частичной потере интереса к субъекту профессионального действия. При этом возникает деперсонализированный антигуманистический эмоционально-волевой защитный настрой, при котором человек утверждается во мнении, что работа с людьми не доставляет удовлетворения
и не интересна.

4. Симптом «психовегетативных и психосоматических нарушений». Он наблюдается на уровне психическогои физического самочувствия, а также образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Даже мысль о субъектах профессиональной деятельности или какой-либо контакт с ними провоцируют отклонения в психических или соматических состояниях. Они проявляются в плохом настроении, чувстве страха, обострении хронических заболеваний [12].

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Так же В.В. Бойко разделил предпосылки эмоционального выгорания на внешние и внутренние. К внешним факторам он отнес: условия среды, содержание работы и социально-психологические особенности деятельности. К внутренним факторам: склонность к эмоциональной ригидности, слабую мотивацию эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности и нравственные дефекты и дезориентации личности [11].

В.В. Бойко описал личностные факторы, которые так же влияют на развитие симптома эмоционального выгорания.

- слабая мотивация эмоциональной отдачи в сфере профессиональной деятельности;

- предрасположенность к сильным переживаниям;

-склонность к эмоциональной холодности в профессиональной деятельности [12].

Т.В. Решетова в своих работах уделила внимание следующим факторам, влияющим на процесс эмоционального выгорания:

- алекситимия, она проявляется в невозможности описать словами свои ощущения ввиду тревоги.

- неэмоциональность в общении или неумение строить общение;

- трудоголизм, который на самом деле прикрывает какую-либо проблему [40].

В наше время феномен эмоционального выгорания продолжает изучаться, отечественные психологи с позиции системного подхода пытаются определить причины эмоционального выгорания у профессионалов. В.Е. Орел полагает, что на развитие выгорания оказывает влияние своеобразная интегративная реакция на дезадаптацию субъекта к профессиональной среде. При этом личностным детерминантам отводится ведущая роль в формировании данного феномена [41].

Учеными Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой в результате исследований были выявлены корреляционные связи между выгоранием

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

и показателями «качества жизни», а также показателями самореализации. Особое значение авторы отводят балансу удовлетворенности – переживания успеха, как в профессиональной, так и в личной жизни [16].

М.В. Агапова в своей работе трактует эмоциональное выгорание как следствие нарушения процессов самореализации и самоактуализации личности. В своих выводах автор отмечает, что люди со слабой тенденцией к самоактуализации склонны к сопротивлению, конфронтации с неблагоприятными средовыми факторами и всей профессиональной ситуацией в целом. Они перестают чувствовать удовлетворение от работы, не могут относиться творчески к своим профессиональным обязанностям, что в совокупности приводит к отчуждению от предмета и продукта труда. В то время как самоактуализирующаяся личность обладает высокой устойчивостью к выгоранию, за счет понимания своего места и роли в жизни других людей [3].

А.В. Емельяненкова, доцент кафедры психологии в Ульяновском государственном университете, большое количество работ посвящает исследованию эмоционального выгорания. В своих трудах она описывает выгорание как сложный многомерный конструкт, который возникает ввиду негативных психических переживаний межличностным общением, который сопровождается эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью [25].

Современный психолог Л.В. Петрановская, отмечает в одном из интервью, что одним из влиятельных факторов риска эмоционального выгорания в современном обществе является многозадачность, цейтнот и большие ожидания. Характерной чертой работы современных компаний стало объединение вакансий, когда полномочия двух-трех сотрудников ложатся на одного, при этом существуют временные ограничения исполнения поставленных задач. Работая в таком режиме, многие сталкиваются с неуспеванием, работой вне рабочего времени или по ночам.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

В следствии такой профессиональной занятости, симптомы эмоционального выгорая дадут о себе знать достаточно быстро, в зависимости от индивидуальных особенностей.

Анализируя литературу российских психологов на тему профилактики эмоционального выгорания, можно выделить следующие факторы способствующие этому:

- возможность карьерного роста
- мотивационная политика
- четкая должностная инструкция
- корпоративные мероприятия, направленные на сплочённость и благоприятный климат внутри коллектива.

Стоит отметить, что большинство исследований эмоционального выгорания направленно на такие профессии, как врачи, психологи, педагоги, социальные работники и т.д. Однако данный феномен встречается и в других сферах деятельности, например, связанных с риском для жизни или регулярном взаимодействии с людьми, а так же применимо и к любой другой профессии. Например, у сотрудника имеются тревожные мысли, которые касаются возможных неудач на работе: «я не справлюсь, у меня не получится». Будущее представляется неясным и тревожным, в нем все будет хуже, чем сейчас. Появляется чувство опустошенности, что все, что раньше нравилось, стало неинтересно. Или же наступает физическая усталость, когда сотрудник начинает чаще болеть, потому что тело пытается отдохнуть. Излишняя раздражительность, апатичные состояния, нежелание контактировать с другими людьми, потому что это тоже трата энергии. Здесь так же начинает проявляться негативная оценка себя: сотрудник считает, что он бесполезен, ни на что не способен, испытывает обреченность из-за этого. Таким образом, симптомы нарастают один за другим, и сотрудник плавно попадает в состояние эмоционального выгорания.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Проанализировав проблему эмоционального выгорания в исследованиях отечественных авторов, мы пришли к выводам о том, что:

1. Феномен эмоционального выгорания рассматривается отечественными авторами как специфическое явление, которое проявляется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

2. Ранее считалось, что понятие эмоционального выгорания характерно только тем сотрудникам, которые регулярно взаимодействуют с людьми в сфере профессиональной деятельности работника. Сейчас его относят к любой деятельности.

3. Так же отмечено, что отследить первые признаки выгорания достаточно затруднительно, так как состояние меняется постепенно. Из-за внутренних факторов человек продолжает терпеть ситуацию, где его все не устраивает, поэтому в состояние выгорания он входит плавно. Постепенно отказывается то от одного, то от другого, не замечая, как скатывается в это состояние.

1.3 Особенности эмоционального выгорания офисных работников и фрилансеров

Современный рынок труда нуждается в кадрах с высоким уровнем профессионального самоопределения, с осознанием профессиональной ответственности, имеющими знания о ценностных ориентациях, и высокой мотивацией, так же обладающими важным навыком-умением принимать решения в нестандартных ситуациях. К реалиям сегодняшнего дня так же можно отнести: нестабильную экономическую ситуацию, значительное увеличение информационных и эмоциональных нагрузок, растущее

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

быстрыми темпами число приезжих иностранных рабочих, неблагоприятная экологическая и демографическая обстановка. В таких условиях на сегодняшний день происходит профессиональная деятельность.

Отсутствие мотивации, хронический упадок сил, нелюбовь к себе и окружающим это те характеристики, которые описывают эмоциональное выгорание в современном обществе. Причем привести к такой ситуации может любая профессиональная деятельность.

Профессиональная деятельность человека способствует формированию личностных качеств и черт, а так же обуславливает формирование его сознания и психических процессов. Оно может благоприятно влиять на человека и способствовать росту, а может вызывать обратное действие, блокировать его личностный рост и возможности [11].

Л.П. Урванцев в своих трудах дает описание специфических характеристик влияния профессии на личность:

1. Во время осуществления профессиональной деятельности происходит формирование профессиональной избирательности восприятия, которая дает возможность выбирать из окружающего мира, с точки зрения профессионала, свойства и стороны.

2. Совершается осознание и оценка психических особенностей, которые необходимы для успешной работы.

3. Происходит развитие важных профессиональных качеств, взаимосвязи между которыми изменяются с приобретением опыта.

4. Компенсаторное профессиональное приспособление дает возможность специалисту с успехом выполнять работу даже при снижении показателей некоторых функций.

5. Разные психические свойства и процессы принимают своеобразную обособленность и по-разному проявляют себя при решении профессиональных и непрофессиональных задач.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

6. Овладение саморегуляцией профессиональной деятельности влияет на проявление свойств нервной системы и темперамента [13].

Российский психолог, профессор Е.А. Рогов в своих работах считает, что эмоциональное выгорание может быть вызвано особенностями мотивационной сферы специалиста. Зачастую такая ситуация складывается при сверхзначимости труда, при этом низких функционально-энергетических возможностях и относительно низком интеллекте [16].

При рассмотрении субъективных причин эмоционального выгорания, можно отметить, что самыми распространёнными являются: ценностные ориентации и установки, уровень мотивации в профессиональной деятельности, специфика эмоциональных реакций на стресс, их адаптивность и характерологические особенности.

Е.А. Рогов в своих работах так же выделил виды эмоционального выгорания:

- Общепрофессиональные, те, с которыми сталкивается большинство людей данной профессии.

-Типологические, которые образовались путем соединения личностных особенностей и особенностей функционального строения профессиональной деятельности.

-Индивидуальные, обусловлены личностной направленностью [16].

Эмоциональное выгорание проявляется как во внешней среде, так и во внутрисистемном взаимодействии с объектом деятельности, общении с руководителем, совместных проектах с другими сотрудниками. К индивидуально – личностным факторам в литературе принято относить особенности конкретного работника, которые могут способствовать развитию эмоционального выгорания [4].

Ряд работ современных авторов, показывает параллель между изменением содержательной части профессиональной деятельности и личностным ростом, которая свидетельствует о том, что развитие личности

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

стимулирует преобразование профессиональной деятельности, наполнение ее новым смыслом через процесс персонализации [60].

Х. Фрейденберг при рассмотрении эмоционально выгорающих специалистов описывал их как как сочувствующих, мягких, гуманных, увлекающихся, идеалистов, которые ориентированы на людей, и – в то же время – интровертированных, неустойчивых, одержимых навязчивыми идеями и легко солидаризирующихся [7].

И. Махер дополнил этот список авторитаризмом или по-другому авторитарным стилем управления сопровождающимся низким уровнем эмпатии.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания выражается следующим образом:

- чувство безразличия к выполняемой деятельности, изнеможения, эмоционального истощения. При постепенном нарастании эти чувств, у специалиста падает отдача работе;

- дегуманизация, т.е. развитие негативного отношения к клиентам и своим коллегам;

- негативное самовосприятие в профессиональном плане, и как следствие недостаток чувства профессионального мастерства [67].

Анализ различных теорий и подходов показал, что многолетнее выполнение одной и той же профессиональной деятельности может приводить к появлению психологических барьеров, возникновению профессиональной усталости, обеднению способов выполнения трудовой деятельности, утрате профессиональных навыков и умений, снижению работоспособности. Можно отметить, что на стадии профессионализации происходит развитие эмоционального выгорания личности по многим видам профессий.

Рассмотрим ключевые моменты, которые могут привести к эмоциональному выгоранию фрилансеров.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

В Европе и Америке сотни тысяч специалистов ежегодно уходят на фриланс. В России так же растет количество работников, которые уходят из офисов и корпораций на работу вне штата. Проблема эмоционального выгорания актуальна для фрилансеров, так рабочее место фрилансера не подвергается изменению на протяжении длительного времени, здесь нет новых людей или знакомств, а весь круг общения зачастую ограничения переписками в социальных сетях и мессенджерах.

Основными мотивами выбора фриланса являются:

- более удобные условия работы;
- самостоятельная организация графика работы;
- отсутствие вышестоящего руководства;
- возможность совмещения нескольких параллельных дел.

Однако при опросе отрицательных моментов фриланса большинство респондентов сетуют на неустойчивый объём работы, финансовую нестабильность и отсутствие социальной защищенности.

Исходя из данных российских и зарубежных исследований, обобщая информацию, можно выделить следующие симптомы, которые приводят фрилансеров к эмоциональному выгоранию:

- деятельность, которую выбрал фрилансер, уже не кажется такой привлекательной, как это казалось на первых этапах;
- ощущение недопонимания других и другими, особенно это касается семьи и близких, которые не поддерживают такой вид занятости;
- беспричинный упадок настроения, обостренное чувство вины;
- недоверие со стороны заказчиков и партнеров;
- за снижением интереса к деятельности идет и уменьшение к жизни;
- усталость, апатия, ненормированный сон;
- страхи, желание от всего отгородиться;
- черствость в отношениях, агрессивность, пессимизм.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Далее рассмотрим специфику и факторы, приводящие к эмоциональному выгоранию работников офиса.

Профессиональная деятельность работников офиса зачастую проходит в условиях сильной конкуренции. Современные условия профессиональной деятельности офисных работников наполнены множеством стрессов, ввиду высокой информационной насыщенности, частого вмешательства в процесс, большого ежедневного числа контактов разного уровня, преобладание непосредственно вербального общения с другими людьми.

Согласно Н.В. Самоуткиной, наполнение работы офисного работника, становится для него весомым стресс-фактором при следующих условиях [52]:

1) если предмет работы не совпадает с его интересами и способностями; если офисный служащий не имеет условий для профессиональной самореализации и самовыражения;

2) если не определены должностные обязанности, отсутствует должностная инструкция; если они не совпадают с ожиданиями работника, которые у него имелись при поступлении в компанию; если они не согласованы или находятся в противоречии с обязанностями других сотрудников, с которыми офисному работнику приходится взаимодействовать.

Нагрузка на рабочем месте приобретает статус стрессовой, когда она слишком высока или слишком низка для сотрудника. При высокой нагрузке, сотрудник попадает в режим спешки, не попадает под рабочий ритм, вследствие чего страдает самооценка и повышается уровень тревожности Если нагрузка наоборот, слишком низкая для сотрудника, то на первое место выходят проблемы невостребованности и низкой значимости, а за ними страх быть уволенным или сокращенным [6].

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Особое внимание уделяется темпу работы, так как если он не совпадает с темпераментом и индивидуально-психологическими характеристиками сотрудника, так же относится к стресс-фактору[3, 6].

Так же к стрессовым факторам относится график работы, точнее его нарушение. Ведь нередко мы наблюдаем графики с ненормированным рабочим днем, работу в выходные дни, а так же сверхурочную работу. Этот фактор проявляет себя более остро, если отсутствуют компенсации и доплаты за сверхурочную работу [58]. Наиболее распространенным стрессовым фактором среди офисных работников является отсутствие перспектив, таких как карьерный рост и повышение заработной платы, ведь для многих специалистов это главный мотивационный фактор [6].

Рассматривая организационные факторы риска эмоционального выгорания офисных работников можно выделить, в качестве самостоятельного фактора, информационные перегрузки. На сегодня обязательность воспринимать, перерабатывать, оценивать большой объем разноплановой и зачастую противоречивой информации создает опасность развития у менеджера информационного стресса [4].

К существенным факторам у работников офиса, также относят регулярное взаимодействие с друг другом и с клиентами. Самой распространённой проблемой офисного коллектива являются межличностные конфликты. При этом если конфликт в организации происходит по горизонтали между сотрудниками, то это менее опасно психологически. В отличие от конфликтов между вышестоящими звеньями и их подчиненными [58].

Проанализировав особенности эмоционального выгорания работников офиса и фрилансеров в литературе, мы пришли к следующим выводам:

1. Современные условия профессиональной деятельности офисных работников наполнены множеством стрессов, ввиду высокой информационной насыщенности и интенсивному темпу работы. Регулярное

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

взаимодействие друг другом и с клиентами, выполнение сверхурочных задач, дедлайны, нечетко сформулированные задачи и нарушение иерархии в коммуникации, являются ключевыми особенностями офисных условий, создающих почву для развития эмоционального выгорания.

2. Сегодня деятельность фрилансеров проходит в экономически нестабильной ситуации, большинство сталкивается с непостоянным объёмом заказов, отсутствием социальной защиты и финансовой неустойчивостью. Данные факторы создают условия формирования эмоционального выгорания у фрилансеров.

1.4 Гендерные особенности эмоционального выгорания

В современной литературе описано большое количество исследований, направленных на выявление гендерных различий проявления эмоционального выгорания.

Сегодня в обществе декларируются равные возможности, как для женщин, так и мужчин. То есть, и мужчина и женщина находятся в схожих условиях при выборе той или иной профессиональной деятельности. Ключевые моменты гендерных ролей все больше подвергаются трансформации, современные женщины активно строят карьеру и реализуют себя не только в семье, но и в профессиональной деятельности. Для женщины важно не только быть женой и мамой, а так же актуализироваться в профессии. Именно в профессиональной деятельности наиболее ярко выражена трансформация традиционных гендерных стереотипов, в отличии от других сфер.

В Канаде было проведено одно из самых крупных исследований, предметом, которого были гендерные различия эмоционального выгорания. Длительность исследования составило 4 года, в нем приняло участие более двух тысяч женщин. Анализируя полученные результаты, ученые из университета Монреаля сделали вывод о том, что женщины гораздо чаще

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

сталкиваются с эмоциональным выгоранием в профессиональной деятельности, в отличие от мужчин. При рассмотрении причин, исследователи связали полученные данные с тем, что женщины в сравнении с мужчинами имеют меньше возможностей получить руководящую должность и продвинуться в карьере. Вследствие чего, женщины чаще испытывают разочарования, которые впоследствии приводят к развитию эмоционального выгорания.

Изначально о выгорании заговорили именно в отношении представителей помогающих профессий. Но на сегодняшний день ученые едины во мнении, что какой бы профессиональной деятельностью не занимался человек, он вкладывает свои собственные ресурсы, которые на фоне стрессовых факторов постепенно снижаются.

Сегодня для женщины характерна многозадачность, в современном мире они возглавляют отделы и руководят компаниями, ведут переговоры с поставщиками, клиентами, при этом воспитывают детей, помогают родителям и выполняют роли хранительницы семейного очага и супруги. Все это происходит одновременно и требует больших эмоциональных затрат. Со временем, такой формат может привести к стрессу и в дальнейшем спровоцировать эмоциональное выгорание.

По статистике, у представительниц прекрасной половины человечества, синдром эмоционального выгорания встречается в разы чаще, чем у мужчин. Профессор Нэнси Бюргард на протяжении своей профессиональной деятельности большое внимание уделяет гендерным различиям в разных сферах проявления. Среди причин большей распространенности эмоционального выгорания среди женщин, Н. Бюдгард отмечает, что мужчинам легче получить руководящую должность, в то время как, женщины имеют сниженный уровень полномочий, несмотря на занимаемую должность и их профессиональные навыки. У них меньше возможностей принимать самостоятельные решения, таким образом,

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

возникает ситуация, когда профессиональные навыки используются низкоэффективно.

Ученые наблюдают трудности в реализации себя как у мужчин, так и у женщин. Одной из наиболее ярких причин, авторы видят в недостаточной или искаженной информации о наборе ожидаемых образцов поведения, а именно представлений о гендерных ролях. Многие годы в обществе обсуждают идею равенства полов, в результате которой, многие женщины выбирают профессию, требующую большой отдачи сил и затрат по времени, когда не остается времени на семью. Следуя современной тенденции, затрудняется взаимопонимание и адаптивные возможности.

Профессор Л.Н. Ожигова в своих исследованиях выделила ряд психологических проблем, с которыми женщина сталкивается при осуществлении профессиональной деятельности, которые являются предпосылками для формирования синдрома эмоционального выгорания [42]:

- ориентир на внешнюю позитивную оценку провоцирует зависимость от окружающих, поэтому любое гендерное или профессиональное решение женщина принимает несамостоятельно;

- планируя гендерное или профессиональное будущее, женщина переживает чувство тревоги из-за того, что не может сделать выбор (или разрешить себе сделать выбор) между семьей и карьерой;

- при отсутствии нужной позитивной оценки, формируется чувство ненужности и нереализованности;

- выбирая «межличностный» способ самоактуализации, женщина «обесценивает» другие формы собственной реализации, снижая собственную продуктивность в профессии;

- ежедневное совмещение ролей, профессиональной и гендерной, провоцирует напряжение и ведет к снижению как эмоциональных, так и физических ресурсов;

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

- женщина часто ориентируется на внешнюю поддержку. Однако, не ожидая ее, женщина начинает выполнять чужие обязанности, что ведет к появлению у нее чувства обиды на окружающих;

- в быту и профессиональной практике женщины совмещают инструментальные мужские и эмоциональные женские качества, но постоянно контролируют выраженность тех и других, опасаясь получить отрицательную внешнюю оценку [42].

Так же мы часто встречаемся с ситуацией, когда что усталость мужчин принимается обществом как непоколебимое разрешение отдохнуть, дать восстановиться. В отличие от мужчин, женщина такого одобрения не получает. Ей важно оставаться активной во всех социальных ролях, заботиться о семье, выдерживать длительный и, зачастую, глубокий стресс.

Многочисленные исследования показывают, что эмоциональному выгоранию женщин способствует:

- низкая самооценка;

- отсутствие мотивации;

- нарушение баланса «семья – работа».

Английская газета Daily mail опубликовала исследование, проведенное в 2014 году в Швеции в университете Умео. Согласно этому исследованию, современные женщины подвержены риску эмоционального выгорания вдвое больше, чем тридцать лет назад. Результаты исследования показали, что 1990 году всего 8,5% женщин считали, что у них здоровье хуже в сравнении с их сверстниками. Однако в 2014 году, эта цифра составила 20%. Исследователи так же отметили, что большинство современных женщин испытывают симптомы эмоционального выгорания ввиду необходимости все и везде успеть.

Большая часть женщин, которые преуспели в построении карьеры, отмечают, что профессиональная деятельность и семья являются ключевыми и важными сферами их жизни. Однако дисбаланс в выполнении данных

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

ролей приводит к отсутствию гармонии в семье. У молодых женщин, в ситуациях, когда профессиональное становление происходит параллельно с созданием и сохранением семьи, этот конфликт заметен чрезвычайно остро.

Он сопровождается постоянными переживаниями, состоянием напряжения и возникает чувство вины из-за нехватки времени и возможности уделить необходимое внимание. Особое отрицательное проявление оказывается на женщину, когда в проблеме выбора принимает участие ребенок. Чувство вины, которое возникает в результате недостаточности участия и удаления внимания ребенку со стороны мамы, порождает чувство неженственности и так же негативно сказывается на психоэмоциональном состоянии. Успех в процессе совмещения профессиональных и семейных ролей зависит от того, насколько женщина активизирует личностные качества, отвечающие адекватному приспособлению своего ролевого поведения к социально-экономическим изменениям в жизни семьи и производства.

К основным признаками проявления эмоционально выгорания у женщин относят:

1. Физическая усталость, отличительной чертой которой является пробуждение в состоянии усталости. Зачастую пробуждение характеризуется головной болью, апатией, отсутствием сил встать с кровати.

2. Нарушение аппетита, как в сторону полного отсутствия, так и в желании постоянно что-то жевать. Первая ситуация может сопровождаться тем, что женщина не чувствует голода, вторая наоборот перееданиям. Что запускает цепь заболеваний, связанных с ЖКТ.

3. Нежелание общаться, это распространяется как на членов семьи, так и на друзей и коллег. Часто отношения портятся, так как эмоциональное выгорание женщины сопровождается раздражительностью и агрессией.

4. Желание пожаловаться, ввиду получения сожаления со стороны слушателя. Важно, чтобы кто-то посочувствовал и пожалел.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

5. Злость и зависть по отношению к окружающим. Возникает чувство, что все вокруг счастливы, кроме меня.

6. Безразличие, когда теряется интерес к происходящему.

Учеными так же рассматривается факт того, что домашняя работа снижает симптомы эмоционального выгорания у женщин. То есть, выполнение домашних обязанностей является способом переключиться от рабочих моментов и «перевести дух». Если рассматривать данный защитный механизм в краткосрочной перспективе, то он оказывает положительное влияние на психоэмоциональное состояние женщины. Так как, выполняя домашнюю работу, женщина сразу видит результат своего труда. Однако, если рассматривать данный механизм с позиции долгосрочной перспективы, то он может стать причиной и привезти к упущению возможностей в продвижении по профессиональной лестнице.

Таким образом, эмоциональное выгорание является современной и актуальной проблемой общества, которое чаще наблюдается у женщин, вследствие ежедневной работы над балансом между семейной жизнью и профессиональной деятельностью, а так же низкой самооценки и отсутствия мотивирующих факторов.

Выводы по главе

На основании проведенного теоретического анализа научной литературы установлено:

1. Современный мир неизбежно создает условия для выгорания. Офисные работники проводят за экраном по 8-10 часов в день, люди меньше общаются лично, пользуясь для этого социальными сетями и мессенджерами, поток поступающей информации постоянно растет. Человеку трудно справляться с таким давлением. Выгорание — естественное последствие.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

2. В рамках данной работы под эмоциональным выгоранием понимается синдром, который развивается под воздействием хронического стресса и постоянных нагрузок и приводит к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека.

3. Проблеме эмоционального выгорания важно уделять внимание, так как негативные последствия выгорания влияют как на отдельного взятого специалиста, так и на деятельности организации в целом.

4. Специалисты, находящиеся в эмоциональном выгорании, не понимают, что с ними происходит. Они лишь чувствуют ощущение напряжения, утомление, нарушение сна и раздражение при взаимодействии с другими людьми.

5. Эмоциональное выгорание имеет тенденцию к росту в организации, и легко распространяется на других работников офиса.

6. Эмоциональное выгорание чаще встречается у женщин, вследствие ежедневной работы над балансом между семейной жизнью и профессиональной деятельностью.

7. В самом по себе выгорании нет ничего плохого. Это организм бьет тревогу, сообщает, что в жизни что-то идет не так. Не стоит стараться срочно ликвидировать признаки выгорания, только чтобы продолжать работать в том же ритме. Наоборот, это сигнальная система, которая говорит о необходимости изменений.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

2. ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У РАБОТНИКОВ ОФИСА И ФРИЛАНСЕРОВ

2.1 Методики исследования и описание выборки

Исследование проводилось период с 1.05 по 30.10.2020 г. На этапе подготовки был проведен анализ критериев, на основании которых участники включались в исследование. Исследование проходило в два этапа:

1) Первый этап – поисково-подготовительный. На данном этапе произведена работа по формированию выборки исследования, в соответствии с целью и задачами исследования. Определены методики исследования.

2) Второй этап – эмпирическое исследование. На данном этапе проведено эмпирическое исследование, а так же качественная и количественная обработка результатов исследования, с целью выявления уровня эмоционально выгорания офисных работников и фрилансеров. Написаны выводы и заключения по итогу проделанной работы.

В качестве гипотезы нашего исследования выступило предположение о том, что степень выраженности эмоционального выгорания у работников офиса будет выше, чем у фрилансеров.

Это предположение конкретизируется в частных гипотезах:

- У сотрудников офиса эмоциональное выгорание характеризуется проявлением переживания психотравмирующих обстоятельств, редукции профессиональных обязанностей, эмоционального дефицита в сочетании с эмоциональной отстранённостью и общим истощением.
- Для фрилансеров характерна выраженность редукции личных достижений, неадекватного эмоционального реагирования, проявление симптомов загнанности в клетку.
- Уровень тревожности в группе офисных работников выше, чем в группе фрилансеров.

Задачи эмпирического исследования:

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

1. Сформировать выборку и определить методики исследования.

2. Провести эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания офисных работников и фрилансеров.

3. Сформулировать основные выводы и заключения по полученным результатам.

При подборе респондентов учитывался:

- стаж профессиональной деятельности: участники исследования имеют стаж работы от 15 до 20 лет, а так же не меняли свое место работы в течении последних двух лет;
- возраст респондентов 37-45 лет;
- все участники исследования – женщины;
- высшее образование одно и более;
- семейное положением «замужем»;
- все участники – женщины.

В исследовании приняло участие 27 офисных работников и 27 фриласеров, профессиональная деятельность которых связана с банковской деятельностью или оказанием юридических услуг. Средний возраст испытуемых 40,4 лет.

Эмпирическое исследование особенностей синдрома эмоционального выгорания проводилось с использованием следующих методик:

1. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» под редакцией В. В. Бойко.

Цель: выявить сформированность фаз стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение» и ведущие симптомы «выгорания», каждая из которых состоит из нескольких симптомов.

Данная методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Важно, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. По итогам тестирования

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

можно сказать, какие фазы стресса уже сформировались или находятся в стадии формирования, какие симптомы доминируют. Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно обширную характеристику.

Надежность и валидность методики: Результаты исследования (проведенная оценка) концептуальной, содержательной, внутренней, конструктивной, конвергентной, эмпирической валидности подтверждают возможность использования данной методики для измерения синдрома выгорания.

2. Опросник на «выгорание» MBI под редакцией 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.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Надежность и валидность методики: опросник обладает достаточными психометрическими свойствами. Проведенные исследования подтвердили надежность и валидность российской версии опросника «Профессиональное выгорание». Полученные данные могут рассматриваться как устойчивые - репрезентативные по отношению к генеральной совокупности, и могут служить основой для определения тестовых норм для работников социальных профессий.

3. Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга - Ханина (Ч.Д. Спилберг, в адаптации Ю.Л. Ханина)

Цель: самооценка уровня тревожности в данный момент и личностной тревожности, как устойчивая характеристика человека. Методика позволяет сделать первые и существенные уточнения о качестве интегральной самооценки личности: является ли нестабильность этой самооценки ситуативной или постоянной, то есть личностной.

Результаты методики относятся не только к психодинамическим особенностям личности, но и к общему вопросу взаимосвязи параметров реактивности и активности личности, ее темперамента и характера. Понятие ситуативной, – то есть реактивной тревожности и понятие личностной, – то есть активной тревожности имеют не только специальный, описанный выше, но и более общий психологический смысл.

Диагностика реактивной и активной тревожности позволяет достаточно определенно судить о проявлении основных особенностей поведения личности в плане ее отношения к деятельности. Данная психометрическая методика является надёжным, информативным и адекватным способом самооценки уровня тревоги как в данный момент, реактивная тревожность как состояние. Так и тревожных расстройств как устойчивой характеристики человека, личностная тревожность , отражающая склонность индивидуума воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие, потенциально

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

опасные и реагировать на них состоянием тревоги, а её валидность доказана мировым опытом.

Методика была выбрана для исследования, так как тревожность является естественной эмоциональной реакцией, но при выраженности способствует эмоциональному выгоранию. На сегодняшний день профессионалов беспокоит неуверенность в завтрашнем дне, конфликты в коллективе, тревога за здоровье и благополучие свое и членов семьи. Все это накапливается и проявляется в симптомах эмоционального выгорания.

3. Для обработки полученных эмпирических данных использовался U-критерий Манна-Уитни, предложенный Ф.Уилкоксоном в 1945 г., улучшенный и расширенный Х. Б. Манном и Д. Р. Уитни. Критерий предназначен для оценки различий между двумя выборками по уровню какого-либо признака, количественно измеренного. Он позволяет выявлять различия между малыми выборками, когда $n1,n2 \geq 3$ или $n1=2$, $n2 \geq 5$.

Результаты исследования представлены в параграфе 2.2 и 2.3.

Многочисленные исследования показывают, что женщины чаще склонны к эмоциональному выгоранию, нежели чем мужчины. Причиной служат: низкая самооценка и отсутствие мотивации, а также сложности в балансе работа - семейная жизнь. Мнения ученых так же сводятся к тому, что женщины в отличии от мужчин, имеют меньше возможностей получить руководящую должность или продвижение по карьерной лестнице. Результатом этого являются частые разочарования, а это в свою очередь, приводит к эмоциональному выгоранию.

2.2. Результаты описательной статистики

Анализ результатов начнем с рассмотрения данных, полученных по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Полученные данные в группах сотрудников офиса и фрилансеров были проанализированы на предмет сформированности фаз стресса: напряжение, резистенция, истощение, а так же ведущие симптомы выгорания.

Полученные показатели представлены в приложении в таблицах 1 и 2.

Рассмотрим показатели выраженности фазы «напряжение» у сотрудников офиса и фрилансеров, рисунок 1:

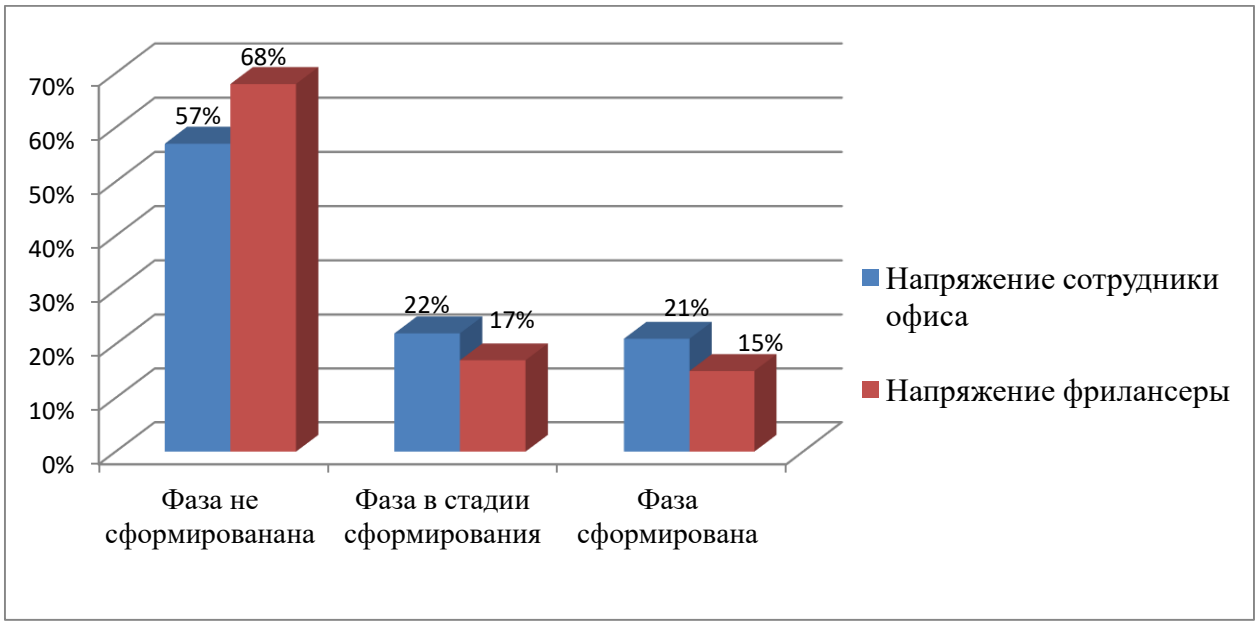

Рисунок 1 - Выраженность фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (% человек)

При исследовании степени выраженности фазы напряжения у работников офиса (рис.1), можно отметить, что у большинства работников фаза не сформирована – 57% (15 чел.), однако 22% (7 чел.) находятся в стадии формирования и у 21% (6 чел.) фаза сформирована. Показатели фазы напряжения у фрилансеров, свидетельствуют о том, что у 15% (4 чел.) фаза сформирована, 17% (5 чел.) находятся в стадии формирования, и 68% (18 чел.) не имеют показателей данной фазы.

Важно отметить, что фаза напряжения является предвестником в формировании эмоционального выгорания, и проявляется четырьмя симптомами:

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

-переживание психотравмирующих обстоятельств, которое проявляется в осознании усиление психотравмирующих факторов профессиональной деятельности;

-неудовлетворенность собой, начинается с себя и переходит на обязанности, должность, обстановку;

-загнанность в клетку, проявляется в осознании усиление психотравмирующих факторов профессиональной деятельности;

-тревога и депрессия, порождают сильные энергетические напряжения, когда профессионал начинает испытывать разочарования в себе, в профессии, которую он выбрал, месте службы.

Далее рассмотрим, какие симптомы наиболее проявлены в фазе напряжения в каждой группе, рисунок 2.

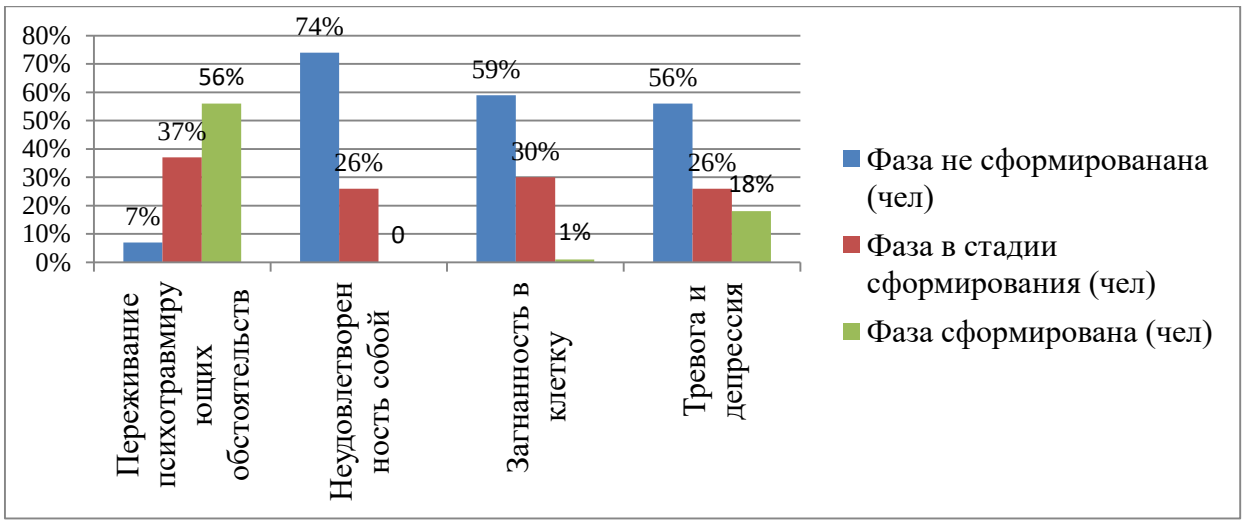

Рисунок 2 - Выраженность симптомов фазы напряжения в группе работников офиса (% человек)

На рис. 2 видно, что в группе сотрудников офиса наиболее сильно выражен симптом переживания психотравмирующих обстоятельств, который присутствует у 56% (16 чел.). Также наблюдаются симптомы тревоги и депрессии у 18% (5 чел.), представленные крайней точкой формирования фазы напряжения. При этом практически отсутствуют признаки неудовлетворения собой и ощущений загнанности в клетку, только 1% (1чел.).

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

В то время, в группе фрилансеров (рис.3) можно заметить, что лидирует симптом загнанности в клетку 33% (9 чел.). Показатели по неудовлетворенности собой 11% (3 чел.) и переживанию психотравмирующих обстоятельств 15% (4 чел.) имеют схожие значения. Проявления тревоги и депрессии в группе фрилансеров выявлено у 4% (1 чел.).

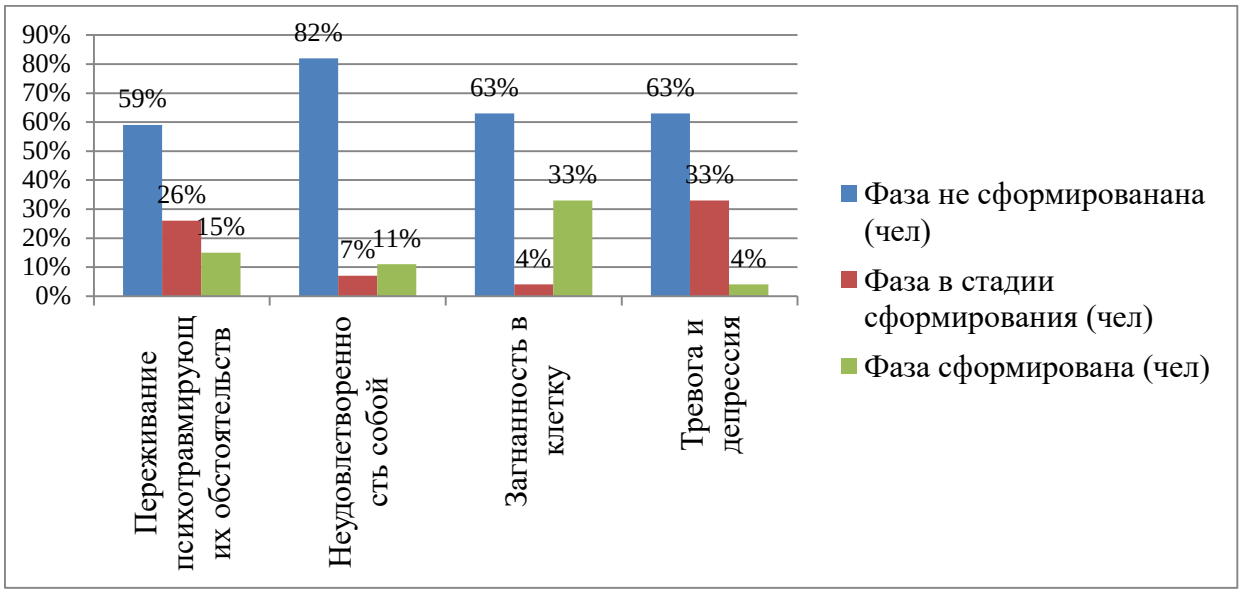

Рисунок 3- Выраженность симптомов фазы напряжения в группе фрилансеров (% человек)

Таким образом, анализируя полученные показатели по фазе напряжения, можно выделить следующее:

1. Симптом, переживания психотравмирующих обстоятельств больше проявлен в группе работников офиса 56% человек, чем в группе фрилансеров 15%. Это свидетельствует о том, что условия, в которых осуществляется профессиональная деятельность в офисе, может рассматриваться в виде одной из предпосылок для обострения переживания психотравмирующих ситуаций.

2. Также важно отметить на выраженность в группе фрилансеров симптома загнанности в клетку 33%, при условии, что беспомощность будет устранена, симптом проходит. Однако если не находится выход, то наступает

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

состояние интеллектуально- эмоционального ступора, которое усиливается и нарастает.

3. В группе фрилансеров симптом неудовлетворенности собой на 11% выше, чем в группе офисных работников. Это свидетельствует о том, что фрилансеры склонны в большей степени в результате неудач, к чувствам недовольства собой, избранной деятельностью, занимаемой должностью и выполняемыми обязанностями.

Далее рассмотрим показатели выраженности стрессовой фазы резистенция, которая интерпретируется как «сопротивление», в котором человек пытается оградить себя от неприятных впечатлений путем эмоциональной защиты. Результаты в группах, представлены в процентном соотношении на рисунке 4.

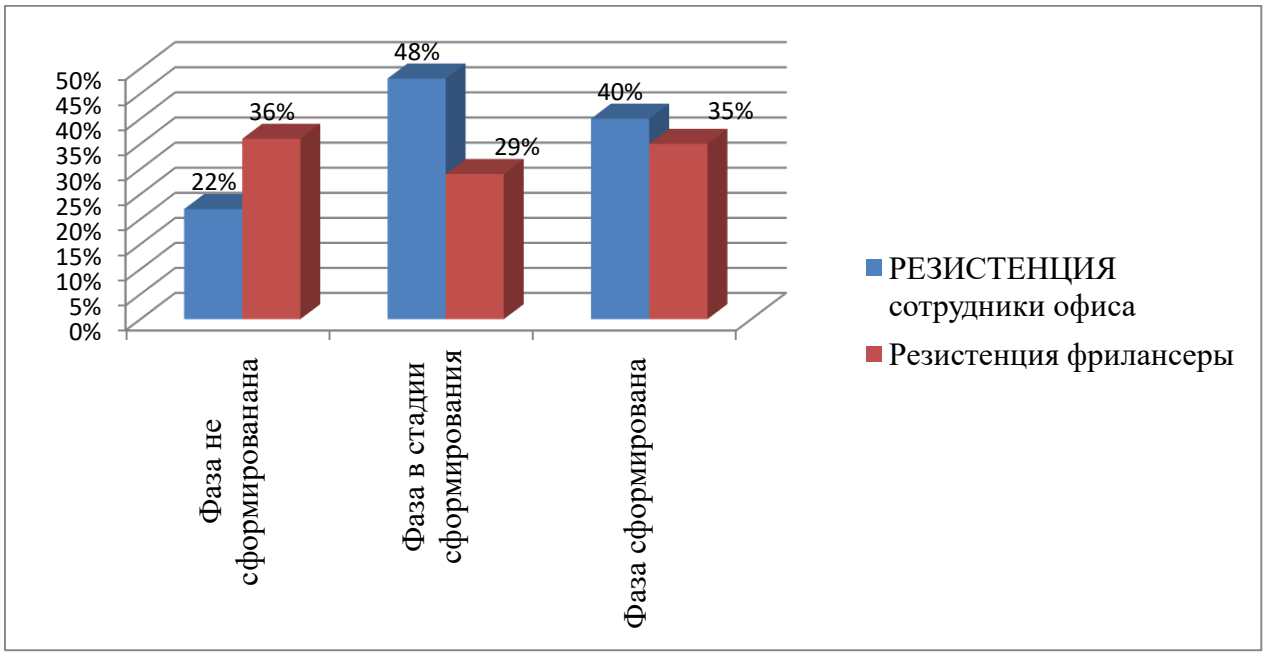

Рисунок 4 - Выраженность фазы резистенция по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

При анализе выраженности фазы резистенции у работников офиса и фрилансеров (рис.4), можно заметить, что у 40% (10чел.) работников офиса фаза сформирована. В стадии формирования присутствует у 48%(12чел.) работников офиса, в то время, как у 22% (5чел.) работников офиса не имеется признаков формирования.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Интерпретация полученных данных у фрилансеров показывает, что у 35% (9 чел.) фаза резистенции сформирована, у 29% (8 чел.) находится с стадии формирования, а у 36% (10чел.) нет симптомов данной фазы.

Остановимся подробнее на симптомах фазы резистенция в группе работников офиса и фрилансерах, которые представлены следующими симптомами

- неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, когда сужается диапазон эмоций, и их интенсивность в ходе осуществления профессиональной деятельности;
- эмоционально-нравственная дезорганизация, когда эмоции не побуждают или вяло стимулируют нравственные чувства;
- расширение сферы экономии эмоций, когда утомление на работе переходит в нежелание поддерживать контакты в общении вне работы;
- редукция профессиональных обязанностей, когда профессионал стремится облегчить обязанности, требующие эмоциональных затрат.

На рисунке 5 представлены фазы сформированности симптомов фазы резистенция у сотрудников офиса.

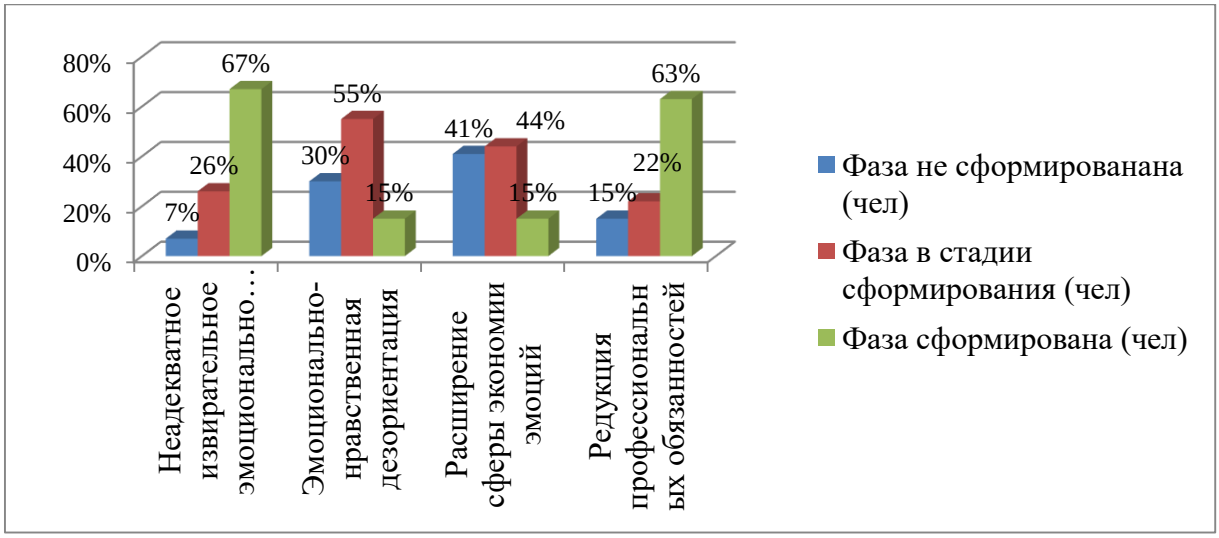

Рисунок 5 - Выраженность симптомов фазы резистенция в группе работников офиса (% человек)

Анализируя полученные результаты в группе работников офиса (рис.5), мы пришли к следующим показателям: симптом неадекватного

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

избирательного реагирования сформирован у 67% (18 чел.) опрошенных, эмоциональная-нравственная дезоориентация и расширение сферы экономии эмоций у 15% (4чел.) в каждом случае, редукция профессиональных обязанностей сформирована у 63% (17 чел.) опрошенных.

Ниже, на рисунке 6, представлены показатели симптомов фазы резистенция в группе фрилансеров. При анализе полученных результатов можно сделать констатировать следующие факты: ярко выражен симптом неадекватного избирательного реагирования, который сформирован у 78% (21чел.) опрошенных, эмоционально-нравственная дезориентация 19% (5чел.), расширение сферы экономии эмоций у 15% (4чел.), редукция профессиональных обязанностей сформирована у 30% (8 чел.) опрошенных.

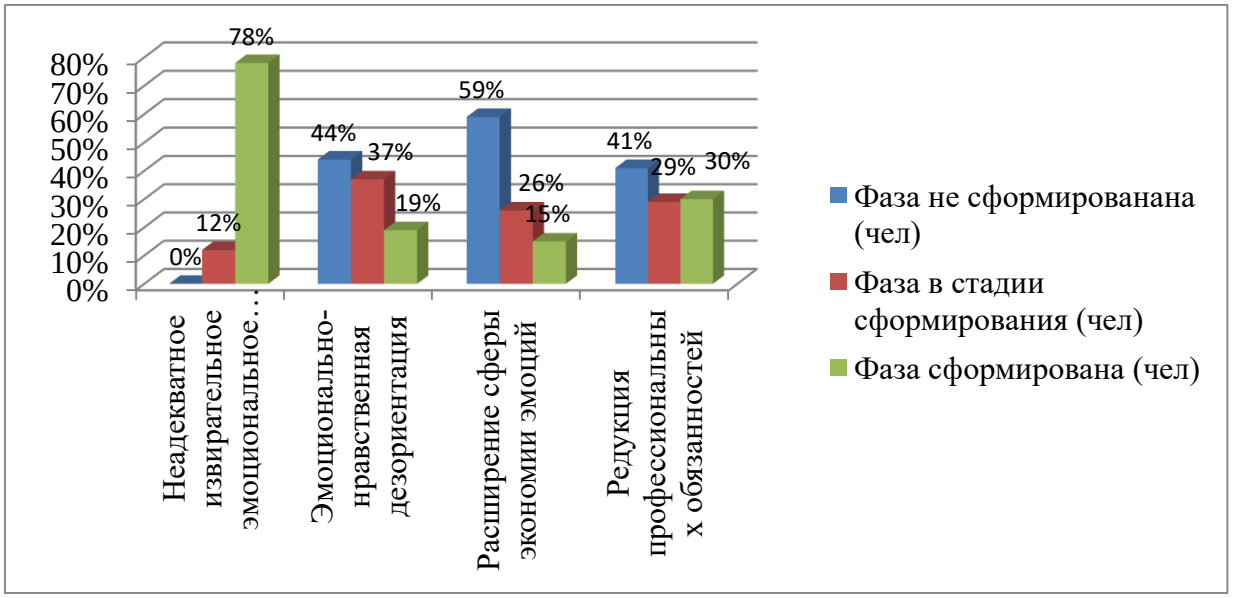

Рисунок 6 - Выраженность симптомов фазы резистенция в группе работников офиса (% человек)

Таким образом, анализируя полученные показатели по фазе резистенция, можно выделить следующее:

1. Симптом неадекватного избирательного реагирования сформирован достаточно высоко 78% в группе фрилансеров, что говорит о несомненном признаке выгорания. Данный симптом проявляется, когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя важными и принципиально отличающимися явлениями. К этим явлениям относится:

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

- экономичное проявление эмоций;

-неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, партнеры обычно чувствуют эмоциональную черствость, неучтивость и равнодушие.

2. Работники офиса, в отличие от фрилансеров имеют высокий процент сформированности симптома редукции профессиональных обязанностей: 63% и 30% соответственно. Из чего можно сделать вывод, что работники офиса чаще стремятся облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Далее остановимся на фазе истощение, которая сопровождается снижением общего энергетического тонуса, ослаблением нервной системы и падением психических ресурсов. Рассмотрим показатели выраженности фазы истощение в группах, в процентном соотношении на рисунок 7.

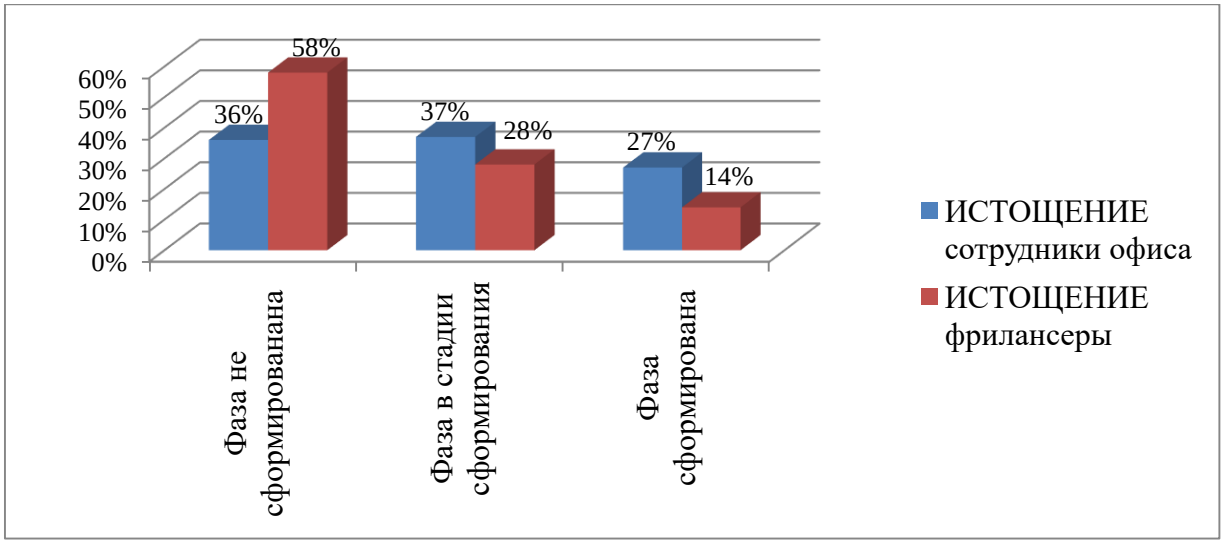

Рисунок 7 - Выраженность фазы истощение по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

При анализе выраженности фазы истощения у работников офиса и фрилансеров (рис.7) , можно заметить, что у 27% (5 чел.) работников офиса фаза сформирована, в то время как в группе фрилансеров эта цифра состаляет 14% (3чел.). В стадии формирования находятся 37% (10 чел.) работников офиса и 28% (7 чел.) фрилансеров. В то время как, у остальных 36% (7 чел.) работников офиса и 58%(16 чел.) фрилансеров фаза не сформирована.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Заключительная фаза истощение представлена в методике В.В. Бойко четырьмя симптомами:

- симптом эмоционального дефицита, проявляется в не состоянии войти в положение и помочь субъекту своей деятельности, отозваться на ситуацию. При усилении данного симптома эмоциональный дефицит проявляется раздражительностью, обидами и грубостью;

- эмоциональная отстранённость, когда профессионал занимает позицию «меня ни что не трогает и не волнует»;

- личная отстранённость и деперсонализация, при проявлении данного симптома, отмечается частичная, зачастую, полная утрата интереса к человеку как к субъекту профессиональной деятельности.

-психовегетативные и психосоматические нарушения, когда происходит переход нарушений на уровень физического и психического самочувствия.

Для анализа симптомов фазы истощения в группах, обратимся к рисункам 8 и 9.

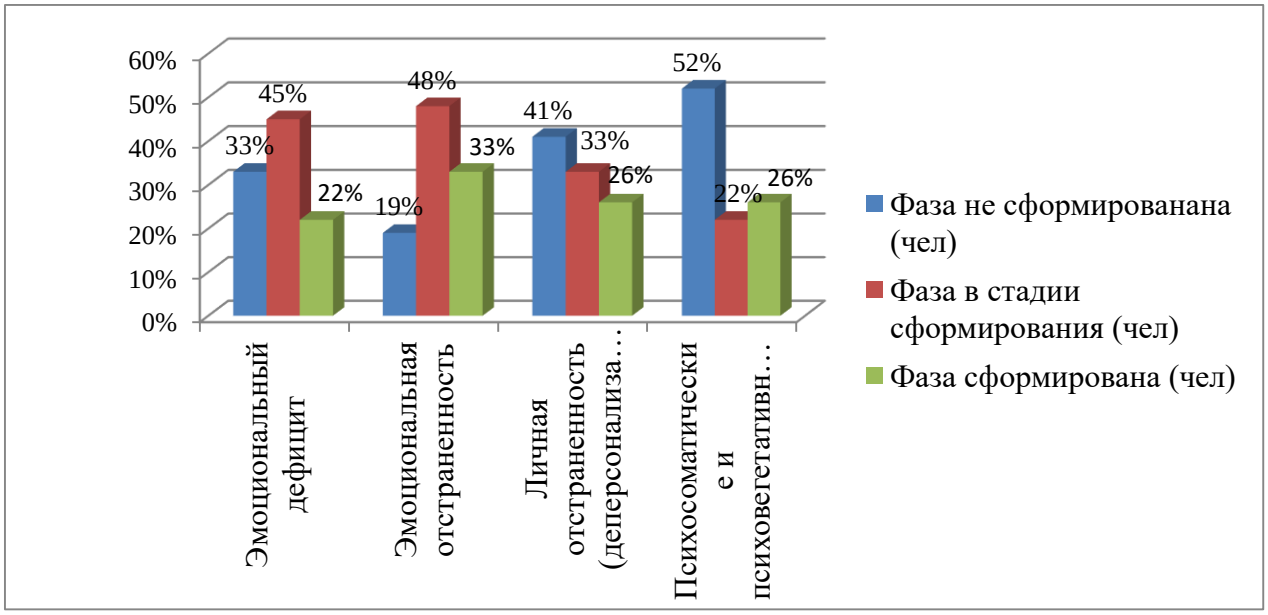

Рисунок 8 - Распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения в группе работников офиса (% человек)

Наиболее ярко в группе офисных работников проявлен симптом эмоциональной отстраненности, проявляющийся полным исключением

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

эмоций из сферы профессиональной деятельности, сформирован у 33% (9 чел.). Симптомы личная отстраненность и психосоматические и психовегетативные нарушения сформированы у 25% (7 чел.). Эмоциональный дефицит проявлен у 22% (6 чел.) в группе работников офиса.

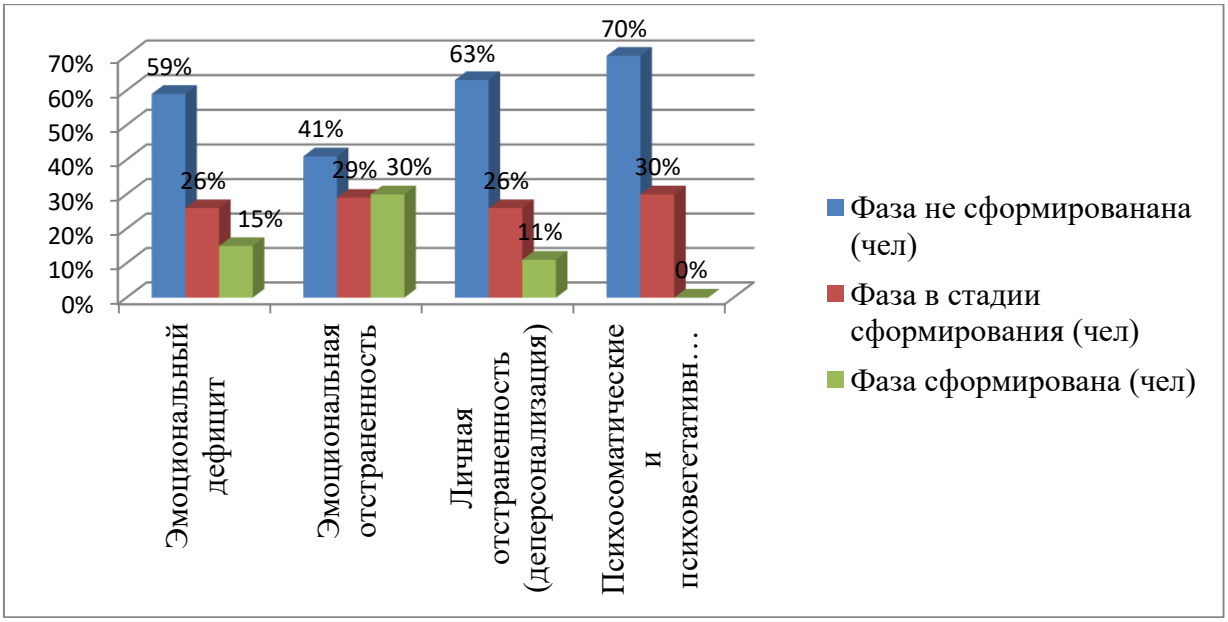

Рисунок 9 - Распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения в группе фрилансеров (% человек)

При рассмотрении симптомов фазы истощения у фрилансеров, можно отметить, что в этой группе отсутствуют показатели психосоматических и психовегетативных нарушений, а значит, фрилансеры менее подвержены недугам на уровне физического и психического самочувствия. Самым проявленным симптомом является эмоциональная отстраненность 30% (8 чел.). Эмоциональный дефицит сформирован у 15% (4 чел.), личная отстраненность, выражающаяся в изменении ценностей человека у 11% (3 чел.).

Таким образом, анализируя полученные показатели по фазе истощение, можно выделить следующее:

1. В обеих группах самым выраженным симптомом является эмоциональная отстраненность: работники офиса 33%

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

и фрилансеры 30%. Это свидетельствует о том, что и работники офиса и фрилансеры подвержены таким деформациям, как:

- исключение эмоций из профессиональной деятельности, почти ничего не волнует;

- стиль работы как «робот».

2. Работники офиса в большей степени подвержены психосоматическим и психовегетативным нарушениям, симптом сформирован у 26% (фрилансеры 0%).

3. Симптомы эмоционального дефицита и личной отстраненности, так же больше проявлены у сотрудников офиса. А значит, сотрудники офиса более подвержены снижению эмоционального участия и в дальнейшем утрате интереса к субъекту профессиональной деятельности,

Далее остановимся более подробно на результатах уровней эмоционального выгорания по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессионализма. Проведенный анализ данных, полученных в результате эмпирического исследования, степени выраженности и распространенности синдрома выгорания по методике MBI (в адаптации Н.Е. Водопьяновой) представлен в таблицах 9 и 10 в приложении.

Результаты исследования эмоционального выгорания по методике MBI в адаптации Н.Е. Водопьяновой представленные ниже на рис.10 показали, что и работники офиса и фрилансеры 15% (4 чел.) в каждой группе имеют низкий уровень эмоционального истощения. Однако, показатели среднего уровня эмоционального истощения выше у фрилансеров 48% (13 чел.), чем у сотрудников офиса 41% (11 чел.). Высокий уровень эмоционального истощения наоборот выше у сотрудников офиса и составляет 44% (12 чел.), у фрилансеров данный показатель составляет 37% (10 чел.).

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

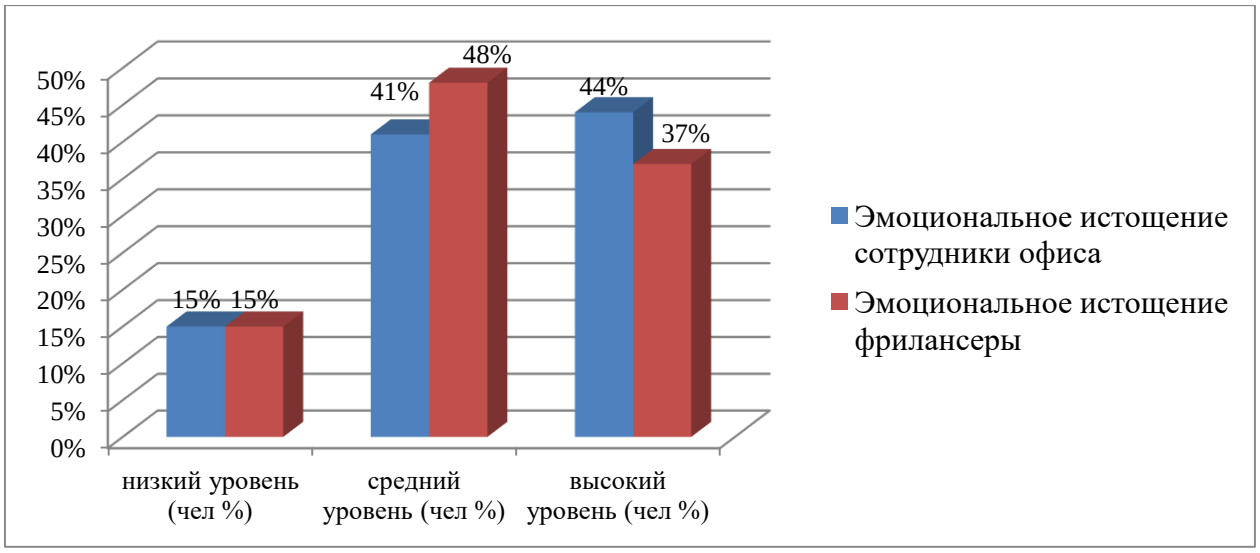

Рисунок 10- Распределение показателей эмоционального истощения по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Ниже на рисунке 11 представлены показатели деперсонализации личности, в процентном соотношении.

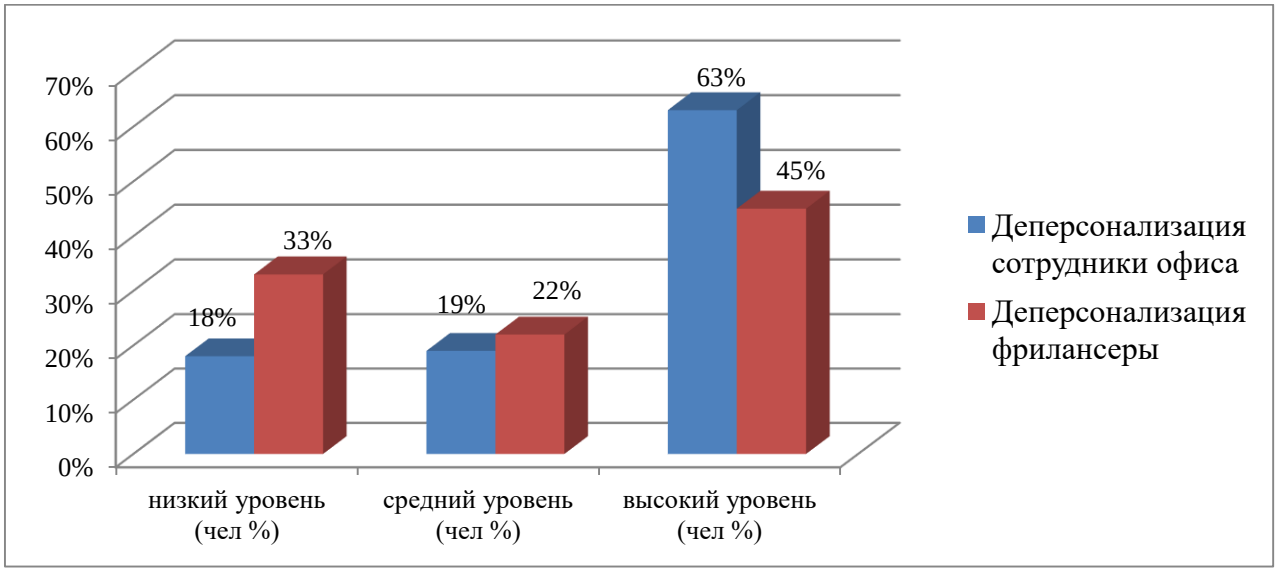

Рисунок 11. Распределение показателей деперсонализации личности по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализ показателей уровня деперсонализации показал, что у 18% (5 чел.) сотрудников офиса и 33% (9 чел.) фрилансеров низкий уровень. Средний уровень характерен 19% (5 чел.) сотрудникам офиса и 22% (6 чел.) фрилансеров. Высокий уровень деперсонализации наблюдается у 63% (17 чел.) сотрудников офиса и 45% (12 чел.) фрилансеров.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Результаты исследования редукции личных достижений по методике MBI в группах, отразим в процентном соотношении на рисунке 12.

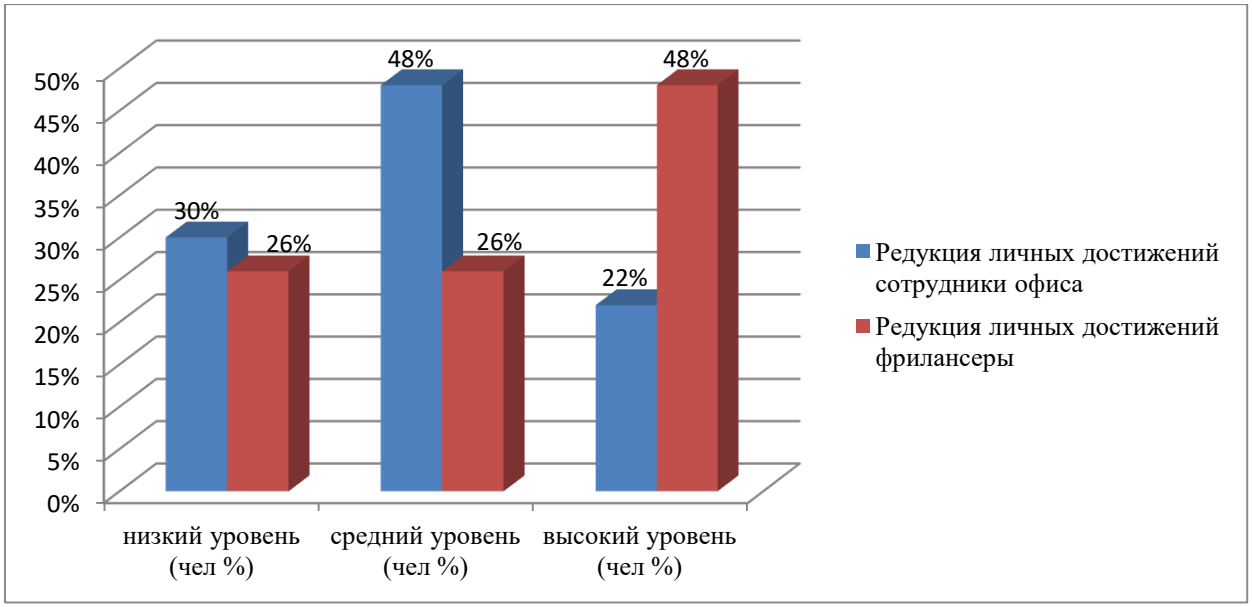

Рисунок 12 - Распределение показателей редукции личных достижений по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализируя распределение показателей редукции личных достижений в группе работников офиса можно выделить, что низкий уровень отмечается у 30% (8 чел.). Средний уровень редукции личных достижений отмечен у 48% (13 чел.), а высокий уровень у 22% (6 чел).

При рассмотрении данных показателей в группе фрилансеров, получены следующие результаты: у 26% (7 чел.) низкий уровень сформированности редукции личных достижений, средний уровень характерен 26% (7 чел.), высокий уровень сформированности имеют 48% (13 чел.).

Подводя итоги по методике MBI в адаптации Н.Е. Водопьяновой можно отметить ряд отличительных показателей в исследуемых группах:

1. В группе работников офиса показатели сформированности эмоционального истощения на 7% выше, и составляют 44% от группы. Исходя из данных, можем полагать, что работники офиса более подвержены высокому переутомлению, апатии, эмоциональной опустошенности в связи с профессиональной деятельностью.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

2. Показатели, полученные по уровню деперсонализации группе сотрудников офиса выше и сформированы у 63% опрошенных, означает, что сотрудникам офиса чаще приходится переходить на черствые и формальные отношения с коллегами.

3. Высокий уровень редукции личных достижений отмечен в группе фрилансеров, практически у половины опрошенных 48%, что свидетельствует о сниженной вере в себя и в свои силы в решении проблем.

Анализ результатов исследования по шкале оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина представлен на рисунке 13.

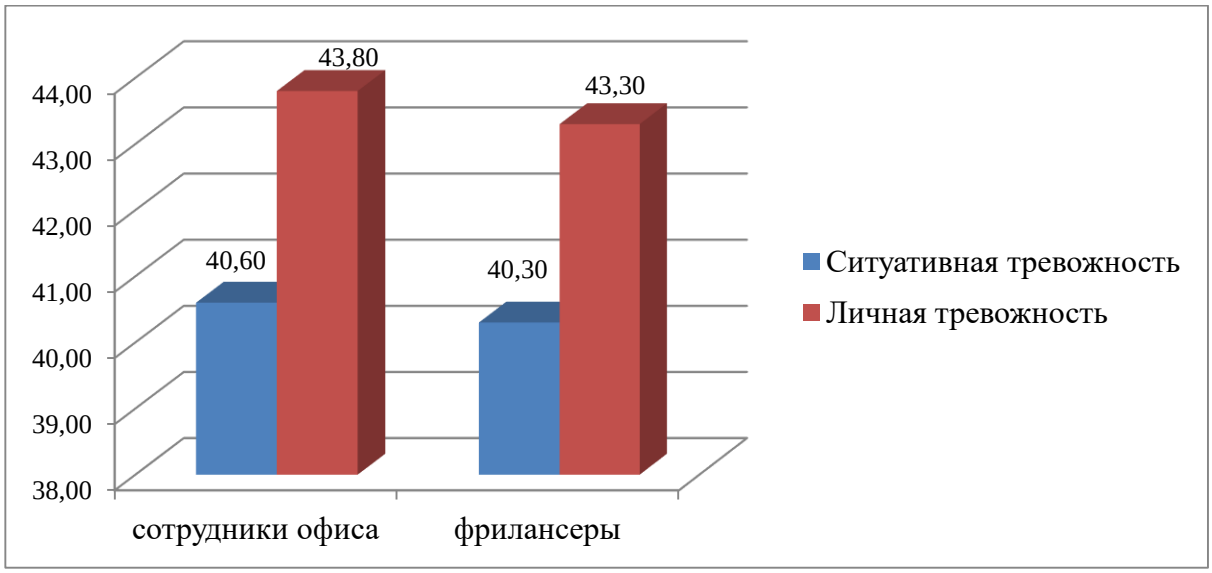

Рисунок 13 - Распределение показателей личностной и ситуативной тревожности в группах по методике Спилбергера-Ханина(ср.балл)

Анализ распределения показателей личностной и ситуативной тревожности в группах по методике Спилбергера-Ханина (рис. 13) показал, что уровень личностной тревожности у работников офиса и фрилансеров находится в пределах нормы. Средние баллы по обеим шкалам личностной и ситуативной тревожности имеют незначительные различия, но показатели личностной и ситуативной тревожности выше у работников офиса. Это свидетельствует о том, что профессиональная деятельность в условиях

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

офиса накладывает на сотрудников компании дополнительные факторы, которые способствуют накоплению тревожности, таких как:

- четкий график работы (рабочий день начинается со стремления быть вовремя и не опоздать, необходимость каждый раз отпрашиваться, если нужно отлучиться);

- если работы много, приходиться задерживаться в офисе или брать дополнительную работу на дом;

- климат в коллективе в большей степени зависит от руководителей;

- нет возможности выбирать или отказываться от обязанностей по конкретной должности;

- в условиях нестабильности экономической ситуации, многие сотрудники переживают из-за возможных сокращений и остановки деятельности предприятия. Это подтверждает компания HeadHunter, которая зафиксировала, что каждая пятая российская компания в этом году снизила численность персонала, а в ближайшие полгода прогнозируют увеличение этих цифр.

Таким образом, на основании результатов описательной статистики можно сделать следующие выводы:

1) Показатели сформированности по всем фазам, а именно напряжение, редукция и истощение, выше у работников офиса.

2) Работники офиса имеют более выраженные показатели по симптому психосоматических и психовегетативных нарушений, что свидетельствует о проявлении симптомов на психическом и физическом самочувствии, когда у профессионалов начинают обостряться хронические заболевания, и даже мысли о работе вызывают отрицательные эмоции.

3). При описании результатов, так же отмечена большая разница в группах по показателю переживания психотравмирующих обстоятельств. Сотрудники офиса сильнее переживают трудно устранимые психотравмирующие факторы.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

4). Фрилансеры имеют более выраженные показатели по симптому загнанность в клетку, это может быть связано с нереализацией задуманного, кого давящие обстоятельства оказывают сильное воздействие, загоняют в рамки и приходит чувство безысходности.

5). Фрилансеры более склонны к занижению своих достижений и заниженной оценке себя, по показателю редукции личных достижений. А работники офиса к эмоциональному истощению и деперсонализации.

6). Уровни ситуативной и личностной тревожности у работников офиса и фрилансеров находятся в пределах нормы, но имеют небольшие различия. Это показывает, что профессиональная деятельность в условиях офиса накладывает на сотрудников компании дополнительные факторы, которые способствуют накоплению тревожности.

2.3. Результаты сравнительного анализа

Для оценки различий между группами работников офиса и фрилансеров был проведен сравнительный анализ по критерию Манна – Уитни. Результаты сравнительного анализа показателей фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко представлены в таблице 1.

Таблица 1- Результаты сравнительного анализа показателей форсированности фазы напряжения, по группам

Показатель	Группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
Фаза напряжения	работники офиса	31,59	853	254	0,056
	фрилансеры	23,41	632		

В результате сравнительного анализа достоверных различий между работниками офиса и фрилансерами по фазе напряжения не выявлено.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

В литературе встречаются разные данные о степени распространенности фазы напряжения у сотрудников офиса и фрилансеров. Б. Пельман, подчеркивает, что эта фаза характерна абсолютно любой профессиональной деятельности, ввиду ситуаций несоответствия рабочего процесса и ожиданий специалиста [45].

Далее подробнее остановимся на результатах сравнительного анализа симптомов фазы напряжения в группах работников офиса и фрилансеров, представленных в таблице 2.

Таблица 2 - Результаты сравнительного анализа показателей фазы напряжения по группам.

Симптом фазы напряжения	группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
Переживание травмирующих ситуаций	работники офиса	32,57	879,50	***227,5***	***0,018***
	фрилансеры	22,43	605,50		
Неудовлетворенность собой	работники офиса	30	810	297	0,239
	фрилансеры	25	675		
Загнанность в клетку	работники офиса	29,76	803,50	303,5	0,289
	фрилансеры	25,24	681,50		
Тревога и депрессия	работники офиса	30,20	815,50	291,5	0,203
	фрилансеры	24,80	669,50		

Примечание. Жирным шрифтом выделены достоверные различия.

В результате сравнительного анализа были выявлены достоверные различия между работниками офиса и фрилансерами по показателю «переживание травмирующих ситуаций». У работников офиса значения данного показателя достоверно выше, чем у фрилансеров. Обнаружилось соответствие результатов описанной в литературе тенденции: работники офиса при осуществлении профессиональной деятельности более интенсивно переживают травмирующие ситуации нежели, чем фрилансер [8, 14]. Можно предположить, что именно условия офиса накладывают

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

дополнительное напряжение, которое накапливается и приводит к ощущениям неразрешимости ситуации. Такими условиями могут выступать: перегрузка, конфликт ролей, неопределенность ролей, плохие каналы обмена информацией в организации и др.

Рассмотрим результаты сравнительного анализа показателей форсированности фазы резистенции в группах работников офиса и фрилансеров, представленных в таблице 3.

Таблица 3 - Результаты сравнительного анализа форсированности фазы резистенция по группам

Показатель	Группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
Фаза резистенция	работники офиса	31,22	843	264	0,082
	фрилансеры	23,78	642		

В результате сравнительного анализа достоверных различий между работниками офиса и фрилансерами по фазе резистенции не выявлено. Возможно, это связано с тем, что симптомы данный фазы проявлены в обеих группах, и проявляются развитием защитных реакций, которые делают профессионала отдаленным и закрытым. Далее подробно остановимся на сравнительном анализе симптомов фазы резистенция в группах, таблица 4.

Таблица 4 - Результаты сравнения показателей фазы резистенция, по группам

Симптом фазы резистенция	группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
1	2	3	4	5	6
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	работники офиса	29,96	809,00	298	0,248
	фрилансеры	25,04	676,00		
Эмоционально-нравственная дезориентация	работники офиса	28,83	778,50	328,5	0,528
	фрилансеры	26,17	706,50		

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

Продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5	6
Расширение сферы экономии эмоций	работники офиса	29,54	797,50	309,5	0,339
	фрилансеры	25,46	687,50		
Редукция профессиональных обязанностей	работники офиса	31,81	859,00	***248***	***0,043***
	фрилансеры	23,19	626,00		

Примечание. Жирным шрифтом выделены достоверные различия.

При статистической обработке показателей сформированности фазы резистенция в группах, было выявлено, что симптом редукции профессиональных обязанностей Uэмп.= 248 имеет достоверные различия показателей в группах. В основном авторы приходят к выводу о том, что в условиях офиса, сотрудники чаще стремятся переложить работу на коллег, менее мотивированы и чаще сталкиваются с негативным отношением к выполнению своих обязанностей. В отличии от сотрудников офиса, фрилансеры большинство ситуаций держат под собственным контролем, сами выполняют большое обязанностей и мотивированы на результат [20].

Далее посмотрим на результаты сравнения фазы истощения в группах, таблица 5.

Таблица 5 - Результаты сравнения показателей фазы истощение по группам

Показатель	Группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
Фаза истощения	работники офиса	34,39	928,5	***178,5***	***0,001***
	фрилансеры	20,61	556,5		

Примечание. Жирным шрифтом выделены достоверные различия.

При статистической обработке общих результатов фазы истощения при расчете U-критерий Манна-Уитни, можно отметить, что полученное значение Uэмп=178,5, находится в зоне статистической значимости, что

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

позволяет установить существенную разницу по общему показателю в группах (табл.5).

Можно предположить, что в группе офисных работников наиболее сильно проявлена фаза истощения, для которой свойственно падение энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Так же можно предположить, что это связано с переживаниями сотрудников по поводу нестабильной экономической ситуации в целом и ее отражения на климат в отдельном коллективе. Частное международное агентство по персоналу Kelly Services, отмечает, что офисные сотрудники переживают из-за возможного сокращения штата, изменений в оплате труда и введению новых требований, в связи с эпидемиологической ситуацией в стране.

Далее подробнее остановимся на симптомах, которые проявляются в фазе истощения, таблица 6.

Таблица 6 - Результаты сравнения показателей фазы истощение по группам

Симптом фазы истощение	группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
1	2	3	4	5	6
Эмоциональный дефицит	работники офиса	31,98	863,5	***243,5***	***0,036***
	фрилансеры	23,02	621,5		
Эмоциональная отстраненность	работники офиса	30,06	811,5	295,5	0,232
	фрилансеры	24,94	673,5		
Личная отстраненность (деперсонализация)	работники офиса	32,81	886	***221***	***0,012***
	фрилансеры	22,19	599		
Психосоматические и психовегетативные нарушения	работники офиса	31,70	856	***251***	***0,048***
	фрилансеры	23,30	629		

Примечание. Жирным шрифтом выделены достоверные различия.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Анализ полученных результатов показал:

1. Показатель эмоционального дефицита Uэмп.=243.5 имеет достоверные значимые различия в группах. Исходя из полученных данных по показателю, можно говорить о том, что сотрудники, осуществляющие профессиональную деятельность в условиях офиса, чаще сталкиваются с негативными эмоциями, такими как обида, резкость и грубость в общении с клиентами. Фрилансеры изначально настроены клиентоориентировано, так как это было их самостоятельное решение работать с людьми, от взаимодействия с которыми напрямую зависит их финансовая составляющая.

2. Вместе с тем следует выделить, что при сравнении выраженности в группах показателей симптома личной отстраненности Uэмп.=221 выявлено, что он находится в зоне статистической значимости. Что подтверждает мнения авторов, описанных в источниках о том, что работники офиса чаще встречаются с выключением эмоций в сфере профессиональной деятельности, и ведут себя холодно по отношению к клиенту [30].

3. Из представленных в табл. 6 данных видно, что у сотрудников офиса показатель психосоматических нарушений достоверно выше, чем у фрилансеров. В литературе встречаются разные данные о степени выраженности отклонений в соматических или психических состояний, однако подтверждается, что условия офиса накладывают дополнительное влияние на формирование данного симптома. А именно: график работы, режим работы, однообразная деятельность, коллектив, строгая иерархия.

Далее остановимся на результатах статистической обработки эмпирического исследования по методике MBI, с целью сравнения показателей в группах, которая была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни, таблица 7.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Таблица 7 - Результаты сравнения степени выраженности и распространённости симптомов синдрома выгорания по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой (по группам)

показатель	группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
Эмоциональное истощение	сотрудники офиса	30,2	815,5	291,5	0,206
	фрилансеры	24,8	669,5		
Деперсонализация	сотрудники офиса	30,44	822	285	0,168
	фрилансеры	24,56	663		
Редукция личных достижений	сотрудники офиса	30,65	827,5	279,5	0,14
	фрилансеры	24,35	657,5		

Показатели по все всем симптомам синдрома эмоционального выгорания по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой, при сравнении групп, находятся вне зоны статистической значимости. Означает, что результаты по данным симптомам у работников офиса и фрилансеров не имеют значимых различий. Возможно, это связано с тем, что признаки эмоционального истощения присутствуют в обоих группах, но не имеют ярко выраженных различий в показаниях по данной методике.

Далее рассмотрим результаты, полученные при сравнительном анализе уровней ситуативной и личной тревожности, таблица 8.

Таблица 8 - Результаты сравнения показателей по шкале оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилбергера-Ханина, в группах.

Показатель	Группа	Средний ранг	Сумма рангов	Uэмп.	p
Ситуативная тревожность	сотрудники офиса	28,67	774	333	0,585
	фрилансеры	26,33	711		
Личная тревожность	сотрудники офиса	28,96	782	325	0,493
	фрилансеры	26,04	703		

Статистическая обработка результатов исследования личностной и ситуативной тревожности, с целью сравнения показателей в группах, по методике Спилбергера-Ханина, с использованием U-критерия

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

МаннаУитни (табл. 8), показала: при сравнении групп, оба показателя находятся вне зоны статистической значимости. Означает, что результаты по данным симптомам у работников офиса и фрилансеров не имеют значимых различий, в обоих группах наблюдается умеренный уровень тревожности. Однако стоит отметить, что показатели близки к выраженной тревожности. В теоретических и эмпирических источниках отмечают, что это связано с нестабильностью на рабочем месте и наличием страха за будущее, карьеру, здоровье [8].

Таким образом, на основании результатов сравнительного анализа можно сделать следующие выводы:

1. Значимые различия были получены по симптому переживания психотравмирующих обстоятельств в группах. У работников офиса значения данного показателя достоверно выше, т.е. в условиях офиса профессионалы чаще воспринимают межличностные или деловые отношения, как психотравмирующие, что сопоставимо с данными описанными в литературе [8, 14].

2. При анализе результатов так же можно выделить достоверные различия по симптому редукции профессиональных обязанностей, значения которого выше у работников офиса. В основном авторы приходят к выводу о том, что в условиях офиса, сотрудники чаще стремятся переложить работу на коллег, менее мотивированы и чаще сталкиваются с негативным отношением к выполнению своих обязанностей [21].

3. Сравнение показателей фазы истощения позволяют сделать вывод о том, что работники офиса находятся под давлением стресса длительное время, который проявляется на физическом, так и на эмоциональном состоянии [16].

4. Достоверные различия так же были получены по симптомам фазы истощения, значения которых выше в группе сотрудников офиса:

- эмоциональный дефицит;

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

- личная отстраненность;

- психосоматические и психовегетативные нарушения.

Можно сделать вывод о том, что в условиях офиса профессионалы чаще сталкиваются с выключением эмоций, а график работы, однообразная деятельность и отношения коллективе оказывают влияние на формирование синдрома эмоционального выгорания [29].

5. Сравнительный анализ показателей по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой, не показал статистической значимости. Можно сделать вывод, что признаки эмоционального истощения присутствуют в обеих группах, но не имеют ярко выраженных отличий по данной методике [16].

6. Результаты сравнения показателей по шкале оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилбергера-Ханина находятся вне зоны статистической значимости. Означает, что уровень личной и ситуативной тревожности у работников офиса и фрилансеров находится одном уровне. Важно стоит отметить, что показатели близки к выраженной тревожности. В источниках отмечают, что ситуация может быть связана с нестабильностью на рабочем месте и наличием страха за будущее, карьеру, здоровье [8].

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Выводы по главе

Проведенный описательный и сравнительный анализ позволяет сделать следующие выводы:

1. У офисных сотрудников в большей степени выражены симптомы переживания психотравмирующих ситуаций, редукции профессиональных обязанностей, личной отстраненности, эмоционального дефицита и психосоматических нарушений, т.е. они более склонны к формированию фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями. Условия офиса, график работы, коммуникация внутри коллектива и с людьми может рассматриваться одной из предпосылок для обострения переживания психотравмирующих ситуаций. В данной группе так же отмечаются высокие показатели фазы истощения, что говорит о формировании состояний, когда симптомы проявляются как на психическом, так и на физическом самочувствии. Переживание травмирующих ситуаций, с выраженностью симптома эмоционального дефицита, проявляется выходом эмоционального выгорания за пределы профессиональной деятельности, с проявлением вне ее, в системе взаимоотношений с близкими людьми, знакомыми и т.д. [11].

2. Эмоциональное выгорание фрилансеров проявляется в чувстве безысходности ситуации, когда наступает эмоционально – интеллектуальный ступор и психотравмирующие обстоятельства давят, об этом свидетельствуют высокие показатели симптома загнанности клетку. Так же отмечен высокий уровень редукции личных достижений, который говорит о сниженной вере в себя и в свои силы в решении проблем.

3. По уровню тревожности отличий нет, что обусловлено тем, что причины развития у работников разных сфер деятельности могут быть различны, а признаки и последствия одинаковы. На момент исследования уровень тревожности в группах умеренно выражен. Однако значения

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

находятся на грани с высокой выраженностью, и требуют осознания и профилактики в обеих группах.

По итогам второй главы, при исследовании симптомов эмоционального выгорания в ходе исполнения профессиональной деятельности, было выявлено, что между работниками офиса и фрилансерами действительно имеются различия в степени выраженности синдрома эмоционального выгорания. Симптомы и признаки которого, у работников офиса более выражены и проявлены на стадиях, требующих осознания и дополнительной профилактики.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современная социально-экономическая ситуация повышает требования к профессионалу. Все больше внимания уделяется здоровью, качеству выполняемых обязанностей и личным качествам. Абсолютно любая профессиональная деятельность субъекта оказывает значимое влияние на формирование личности. Обычно она проходит у определенных условиях, в определенном коллективе, с набором повторяющихся действий и задач. Данные условия создают особенный внутренних мир личности, где формируется система отношений, иерархия ролей, деловой стиль, база реакций на те, или иные события и др.

Теоретическая часть настоящего исследования включает в себя анализ научной литературы, посвященной эмоциональному выгоранию как психологическому феномену, определяет его структуру и особенности. На основании теоретического анализа работ В.В. Бойко, Н. Е. Водопьяновой, В. А. Абрамова и др. эмоциональное выгорание представляется нам как синдром, который развивается под воздействием хронического стресса и постоянных нагрузок и приводит к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека.

В исследовании приняло участие 54 женщины в возрасте 37-45 лет, работающие в офисе и фрилансеры. Такая выборка объясняется тем, что современные женщины чаще страдают от выгорания из-за необходимости все успевать. Много эмоциональных затрат уходит на поддержание баланса между семьей и работой, в то время, когда общество ожидает от женщин успешности, популярности и физической привлекательности.

По результатам проведенного эмпирического исследования установлено:

- особенности эмоционального выгорания фрилансеров заключаются в сниженной вере в себя, в свои силы и решения, вследствие чего они чаще попадают в ситуации, когда не видят выхода и ощущают себя загнанными в

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

клетку (33%). Так же установлено, что фрилансеры чаще сталкиваются с симптомами неадекватного эмоционального реагирования (78%), что проявлено в равнодушии, черствости и холодности при общении. Редукция личных достижений наблюдается у 48% половины фрилансеров. Таким образом, частные гипотезы в отношении фрилансеров подтверждены.

- у работников офиса особенности эмоционального выгорания заключаются в том, что они чаще воспринимают события, как психотравмирующие (59%). Неадекватное эмоциональное реагирование проявляется у 67% работников офиса, они склонны к формированию фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями. Работники офиса в большей степени проявляют эмоциональную отстраненность (33%) и эмоциональный дефицит (22%). Показали истощения так же выше в группе сотрудников офиса и сформированы у 27% участников, а 37% находятся в стадии формирования. Следовательно, частные гипотезы в отношении сотрудников подтверждены.

По уровню тревожности отличий в группах не обнаружено, что обусловлено тем, что причины развития у работников разных сфер деятельности могут быть различны, а признаки и последствия одинаковы.

По результатам исследования, в группе работников офиса показатели фаз синдрома эмоционального выгорания выше: они в большей степени подвержены эмоциональному истощению (44%), деперсонализации (63%), резистенции (40%), напряжению (21%). У фрилансеров обнаружены более высокие показатели по одному критерию – редукция личных достижений (48%). Основная гипотеза о том, что степень выраженности эмоционального выгорания у работников офиса будет выше, чем у фрилансеров доказана. Наше предположение, о том, что уровень тревожности у работников офиса выше, чем у фрилансеров не подтвердилось.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Таким образом, задачи, поставленные в выпускной квалификационной работе, реализованы, цель достигнута.

Практическая значимость данного эмпирического исследования заключается в том, что зная основные факторы и особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности, можно на ранней стадии определить основные направления профилактики. Ведь работая в сфере услуг и помогая другим в решении задач, важно не забывать про самого специалиста. Стоит отметить, что профилактика синдрома эмоционального выгорания обязана быть комплексной и вестись в разных направлениях. Главная профилактика выгорания - это знание о его существовании и самоконтроль.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамов В. А. Исследование синдрома эмоционального выгорания на этапе мета обзоров. Ч. 1 / В. А. Абрамов, И. С. Алексейчук, А. И. Алексейчук // Журнал психиатрии и медицинской психологи, 2008. – № 1 (18). – 117-123 с.

2. Агавелян Р.О. Социально-перцептивные особенности личности педагога специальной школы в профессиональной деятельности: Монографическое исследование/ Р.О.Агавелян. – Новосибирск, 2010. – 298с.

3. Агапова М.В. Социально-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализация личности: Дис. канд. психол. наук. – Ярославль. 2004. – 46с.

4. Александровский Ю. А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация. М.: Наука. 1976. – 272 с.

5. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. СПб.: Питер, 2012. – 288 с.

6. Айсина Р.М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации: Электронный ресурс.: Автореферат диссертация канд. психол. наук. М. 2007. – 223 с.

7. Баева И.А. Психологическая безопасность в образовании. СПб.: СОЮЗ. 2002. – 271 с.

8. Балдоджиев В.А. Время и фриланс / Литресс 2020. – 70с

9. Барабанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» // Вестник МГУ. – сер. 14, Психология. 1995. – 54-58 с.

10. Безносов С. П. Профессиональная деформация личности / С. П. Безносов. – СПб.: Речь, 2012. – 272 с.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

11. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко.- СПб.: Питер. - 1999. – 47-54, 105 с.

12. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Речь, 2003. – 87 с.

13. Бойко В. В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер. 2004. – 474 с

14. Бычков А.А. Как зарабатывать больше, забыв про офис и дресс-код //АСТ 2019г. – 320с.

15. Влах Н.И. Модель психологической помощи представителям «Помогающих» профессий при эмоциональном выгорании // Вестник ЮУрГУ. Серия: Психология. 2015. №4. 24-30 с.

16. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Изд-во СПбГУ. 2000. – 498 с.

17. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания : Диагностика и профилактика. СПб.: Питер. 2005. – 336 с.

18. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.

19. Галиев Л.М. Духовный потенциал сельского учителя и факторы его совершенствования: Электронный ресурс.: Автореферат дис. канд. социол. наук. Казань. 2006. –18-34 с.

20. Герцарь - Осипова М.В. Из бизнес-шпилек в кеды фриланса Издательские решения 2019, – 262 с.

21. Гордеева М.А. Эмоциональное выгорание государственных служащих // Теория и практика общественного развития. 2014. № 9. 43-45 с.

22. Грачева И.Е. Синдром эмоционального выгорания в условиях напряженного ролевого взаимодействия (на примере продавцов-консультантов) // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2009. №5. 120-126 с.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

23. Гринберг, Джеррольд Управление стрессом Серия: Мастера психологии Издательство: СПб: Питер; Издание 7-е; 2004. 230с.

24. Емельяненкова А. В. Особенности синдрома «эмоционального выгорания» личности специалистов различных профессий системы «человекчеловек» / А. В. Емельяненкова, Н. Н. Сафукова // – М., 2014. –106–110 с.

25. Емельяненкова А. В. Проблемы эмоционального выгорания и профессиональной деформации в сфере «манипулятивных» профессий / А. В. Емельяненкова // Практическая психология: от фундаментальных исследований до инноваций: материалы междунар. науч.-практ. конф. – М., 2012. –340–346 с.

26. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. Ростов-на-Дону: Феникс. 2012. – 285с.

27. Козина Н.В., Чутко Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпрес-информ. 2016. 256 с.

28. Козырева О.А. Основные аспекты отечественных и зарубежных концепций профессионального развития// Дополнительное профессиональное образование/О.А.Козырева. - 2012. - №2(48). - 21-25с.

29. Корытова Г. С. Эмоциональное выгорание как проявление защитного поведения в профессиональной деятельности / Г. С. Корытова // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 4. –29-32 с.

30. Котлярова М. Записки удаленщика. Как стать крутым фрилансером /АСТ 2021 – 288 с.

31. Кузьмина Ю.М. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов социальной работы: проявление и профилактика: монография. – Казань: КГТУ, 2007. – 154 с.

32. Ларенцова Л.И. Синдром эмоционального выгорания у врачей различных специальностей: психологические аспекты [Текст] / Л.И. Ларенцова, Л.М. Барденштейн. - М. : Мед-книга, 2009. - 142 с.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

33. Ластухина Н.В. Межличностные нравственные отношения в конфликтных ситуациях: автореф. дис. канд. филос. наук. [Текст] / Н.В. Ластухина – Чебоксары. - 2003. – 12с.

34. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. –3-16 с.

35. Малкина-Пых И.Г. Возрастные кризисы: Справочник практического психолога. М.: Изд-во «Эксмо», 2005.-39 с.

36. Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание». 2012 – 400 с.

37. Медведев В.И., ЛеоноваА.Б. Функциональные состояния человека // Физиология трудовой деятельности / Отв. ред. В.И.Медведев, В.С.Аверьянов; РАН. – СПб.: Наука, 1993. – 522с.

38. Меркулова Н.Н. Синдром эмоционального выгорания и программа его преодоления в сфере «Помогающих» профессий // Вестник ТГУ. 2011. №12. – 199-206с.

39. Ненарт Е. О. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания с элементами профессиональной деформации личности / Е. О. Ненарт // Вестник Санкт-Петербург. ун-та. сер. 12. – 2008. – № 3. – 402-406 с.

40. Никифоров Г.С. Психология здоровья. – СПб.: Речь, 2002. – 256 с.

41. Огнерубов Н.А., Огнерубова М.А. Синдром эмоционального выгорания у врачей-терапевтов // Вестник Тамбовского университета. 2015. №2. 307-318 с.

42. Ожигова Л.Н. Психология гендерной идентичности личности / Л.Н. Ожигова Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2006.- 290 с.

43. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – 76-97 с.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

44. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2013. – Т. 22, № 1. –90-101 с.

45. Психология профессионального здоровья: учеб. пособие / под ред. проф. Г.С. Никифорова. СПб.: Речь, 2006. 480 с.

46. Подсадный С.А. Развитие научных представлений о синдроме выгорания // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: [монография] / под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла [и др.]; Курск. гос. ун-т. – Курск: Курск. гос. ун-т, 2008. –13-34 с.

47. Пряжников Н.С. Психология труда и человеческого достоинства. М., 2003 – 42-54 с.

48. Романова, Е.С. Личность и эмоциональное выгорание / Е.С. Романова, М.Ю. Горохова // Вестник практической психологии образовании. – 2004. - № 1. –18–23 с.

49. Романова Е.С. Механизмы психологической защиты. Генезис. Функционирование. Диагностика. – Мытищи: Изд-во «Талант», 1990. – 144 с.

50. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. Т. 23. № 3. 85-95 с.

51. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии в 2-х т. Т.2 -М.: Педогогика, 1989-328 с.

52. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. СПб., 2016. 256 с.

53. Селье Г. Стресс в жизни. – М.: Медгиз, 1956. – 216 с.

54. Сидоров П.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания в медицинской среде [Текст]/ П.И. Сидоров, И.А. Новикова // Медицинская газета. - 2006. - N 15. - 8-9с.

55. Сидоров, П. И. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. 2005 -5с.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

56. Скутаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002.№ 7– 3-9с.

57. Трунов Д.Г. Еще раз о профессиональной деформации // Психологическая газета. – 2004. – № 6. – 32–34с.

58. Умняшкина С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): Дис. ... канд. психол. наук. Томск. 2001–162 с.

59. Усанина С.В. К вопросу синдрома эмоционального выгорания / С.В.Усанина, В.ЮСлабинский // Позитум. – 2002. – № 3. – С. 63–67.

60. Фонарев А.Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации // Вопросы психологии. 1997. №2.

61. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии, №6, 2011. –28-46 с.

62. Freudenberger, H. Staff burnout, /. Social Issues. 30(1),Cop. 1974 – 166p.

63. Kondo K. Burnout syndrome // Asian Medical J. 1991. N 34 (11).

64. Maslach, C. & Leiter, M. P., (2000). Preventing Burnout and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

65. Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. L. Cooper (Ed.), Theories of organizational stress, Cop. 1998 – 85p.

66. Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. Applied and Preventive Psychology, 7, 63-74p.

67. Schaufeli, W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model // Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations. Cop.1996. Vol. 10, № 3. 225-237p.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

ПРИЛОЖЕНИЯ

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

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Таблица 1 – Интерпритация результатов по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко

Фаза стресса	№	Симптом
НАПРЯЖЕНИЕ	1	Переживание психотравмирующих обстоятельств
	2	Неудовлетворенность собой
	3	«Загнанность в клетку»
	4	Тревога и депрессия
РЕЗИСЕНЦИЯ	1	Неадекватное эмоциональное реагирование
	2	Эмоционально-нравственная дезориентация
	3	Расширение сферы экономии эмоций
	4	Редукция профессиональных обязанностей
ИСТОЩЕНИЕ	1	Эмоциональный дефицит
	2	Эмоциональная отстраненность
	3	Личностная отстраненность (деперсонализация)
	4	Психосоматические и психовегетативные нарушения

Инструкция. Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия - «Нет».

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Текст опросника:

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.

2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит or моего настроения - хорошего или плохого.

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнера.

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит мне все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли я сделать все как надо, не сократят ли и т. д.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении не работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла». 31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

34. Я очень переживаю за свою работу

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи на работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на приятных и неприятных.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того) что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение психического и физического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические и психические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров.

54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать. 60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партеров, с которыми я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю 63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив

64. 64 Я в отчаянии оттого, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною.

66. Я осуждаю партеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий меня от чужих страданий, и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я - достигаю в силу обстоятельств. 75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции. 84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка и интерпретация данных

1. Определите сумму баллов, раздельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе «Б».

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30.

2. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

3. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

Ключ к методике

Из методики может быть извлечено 16 показателей: 12 результатов шкал, 3 результата по факторам и 1 общий показатель.

Каждый из пунктов вносит различный вклад (выраженный в математическом коэффициенте) в значение шкалы. Соответствующее количество баллов (в скобках) зачисляется на ответ «да», если перед номером пункта стоит +, и на ответ «нет», если перед номером пункта стоит -:

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)
5. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
6. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
7. Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

8. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
9. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
10. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
11. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
12. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

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

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всём синдроме «эмоционального сгорания». Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «сгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Для получения результата по факторам необходимо сложить значения четырёх субшкал каждого фактора. Соответственно, количество баллов по каждому фактору может колебаться от 0 до 120. Фактор с наибольшим количеством баллов является ведущим в общей картине синдрома профессионального выгорания у респондента.

Для вычисления общего индекса необходимо сложить значения всех трёх факторов. Итоговый балл может меняться от 0 до 360.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

Результаты исследования эмоционального выгорания работников офиса

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

	напряжение					резистенция					истощение				
	об	ППО	НС	ЗВК	ТД	об	НИР	ЭНД	РЭЭ	РПО	об	ЭД	ЭО	ЛО	ППН
Р1	48	21	6	11	10	82	22	22	20	18	40	7	13	15	5
Р2	10	5	0	0	5	28	13	10	0	5	40	15	12	5	8
Р3	46	22	3	16	5	69	22	7	15	25	66	23	27	8	8
Р4	75	27	15	7	26	78	25	7	18	28	87	9	25	36	17
Р5	2	0	2	0	0	18	3	13	0	2	2	0	2	0	0
Р6	23	7	7	6	3	45	13	10	4	18	51	10	12	21	8
Р7	5	0	0	5	0	37	12	20	3	2	23	5	10	5	3
Р8	69	25	15	4	25	51	15	12	11	13	50	12	2	13	23
Р9	38	4	5	22	7	63	25	12	11	15	48	13	9	13	13
Р10	31	20	5	6	0	55	15	22	3	15	30	10	10	5	5
Р11	38	10	5	8	15	73	32	15	10	16	61	5	2	28	26
Р12	84	28	8	20	28	72	30	14	8	20	56	15	23	10	8
Р13	54	25	9	8	12	62	25	7	10	20	81	28	22	8	23
Р14	54	25	9	8	12	65	25	7	10	23	75	23	22	8	22
Р15	82	28	12	14	28	76	25	10	23	18	75	15	15	25	20
Р16	38	9	3	11	15	56	20	15	3	18	36	8	14	10	4
Р17	43	12	12	7	12	87	25	17	18	27	41	10	10	11	10
Р18	46	22	3	16	5	64	22	2	15	25	77	28	28	13	8
Р19	43	19	3	16	5	67	22	7	13	25	73	29	25	8	11
Р20	23	7	7	6	3	45	13	10	4	18	51	10	12	21	8
Р21	49	23	5	16	5	64	18	7	15	25	61	23	22	5	11
Р22	59	20	15	5	19	60	24	12	11	13	45	9	3	13	20
Р23	38	4	5	22	7	59	22	10	13	14	49	11	11	14	13
Р24	7	2	2	3	0	16	8	8	0	0	9	2	2	3	2
Р25	85	21	14	12	22	16	23	10	23	18	75	15	15	25	20
Р26	26	7	10	6	3	44	14	11	4	18	49	8	11	22	8
Р27	32	20	5	5	2	57	16	21	5	15	37	12	15	5	5
Фаза не сфор-на (чел)	57 %	7%	74 %	59 %	56 %		7%	30%	41%	15%		33 %	19 %	41 %	52%
Фаза в стадии форм-я (чел)	22 %	37 %	26 %	30 %	26 %		26%	55%	44%	22%		45 %	48 %	33 %	22%
Фаза сформи рована (чел)	21 %	56 %	-	1%	18 %		67%	15%	15%	63%		22 %	33 %	26 %	26%

Результаты исследования эмоционального выгорания фрилансеров

Таблица 3 - Результаты исследования эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у фрилансеров, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	напряжение					резистенция					истощение				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	об	ППО	НС	ЗВК	ТД	об	НИР	ЭНД	РЭЭ	РПО	об	ЭД	ЭО	ЛО	ППН
Ф1	43	12	21	0	10	46	23	7	9	7	21	5	5	3	8
Ф2	54	15	3	21	15	69	17	14	16	22	68	13	25	15	15
Ф3	46	14	9	7	16	56	24	5	11	16	36	11	9	10	6
Ф4	47	27	8	6	6	77	22	24	6	25	50	15	20	10	5
Ф5	15	4	0	0	11	42	23	7	5	7	19	3	8	5	3
Ф6	20	14	2	1	3	37	12	10	10	5	19	7	5	0	7
Ф7	37	17	8	6	6	50	20	15	3	12	73	27	25	13	8
Ф8	13	5	3	5	0	42	20	9	11	2	30	2	13	5	10
Ф9	70	27	12	18	13	68	22	17	17	12	49	21	10	10	8
Ф10	35	2	3	18	12	53	18	10	10	15	38	18	7	3	10
Ф11	32	2	0	18	12	53	18	10	10	15	33	13	7	3	10
Ф12	13	5	3	5	0	45	20	9	14	2	30	2	13	5	10
Ф13	6	3	0	0	3	41	22	7	0	12	28	0	10	8	10
Ф14	51	17	18	16	0	67	20	17	5	25	43	3	18	20	2
Ф15	13	2	0	11	0	35	18	7	5	5	30	3	11	8	8
Ф16	13	5	3	5	0	43	15	9	17	2	28	2	13	5	8
Ф17	38	2	6	18	12	53	18	10	10	15	33	13	7	3	10
Ф18	22	12	5	0	5	59	12	20	19	8	17	5	7	0	5
Ф19	53	12	10	26	5	61	19	7	5	30	53	23	8	17	5
Ф20	43	7	8	21	7	64	22	15	0	27	41	15	23	0	3
Ф21	6	5	0	1	0	36	13	13	8	2	5	0	5	0	0
Ф22	32	12	0	5	15	44	15	7	5	17	40	7	6	15	12
Ф23	17	0	8	1	8	41	15	19	0	7	45	12	18	10	5
Ф24	17	7	5	5	0	42	17	10	5	15	23	7	7	0	9
Ф25	16	2	3	0	11	40	21	7	5	7	23	5	10	5	3
Ф26	8	3	2	0	3	37	18	5	2	12	33	3	12	8	10
Ф27	52	18	18	16	0	65	20	15	5	25	45	5	18	20	2
Фаза не сфор-на (чел)		59%	82 %	63 %	63 %		0%	44 %	59 %	41%		59%	41 %	63 %	70%
Фаза в стадии форм-я (чел)		26%	7%	4%	33 %		12%	37 %	26 %	29%		26%	29 %	26 %	30%
Фаза сформир. (чел)		15%	11 %	33 %	4%		78%	19 %	15 %	30%		15%	30 %	11 %	0%

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

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

Методика предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек—человек».

Инструкция: ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Подсчёт значений шкал. Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

- 0 баллов - «Никогда»;
- 1 балл - «Очень редко»;
- 2 балла - «Редко»
- 3 балла - «Иногда»;
- 4 балла - «Часто»;
- 5 баллов - «Очень часто»;
- 6 баллов - «Каждый день».

Таблица 4 – Ключ к методике MBI

Шкала	Пункты в прямых значениях	Пункты в обратных значениях	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22		30
Редукция профессионализма	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Таблица 5 - Оценка уровней выгорания:

Субшкала	Низкий уровень L	Средний уровень M	Высокий уровень H
Эмоциональное истощение (среднее - 19,73)	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация (среднее - 7,78)	0-5	6-10	11 и больше
Редукция профессионализма (среднее - 32,93)	37 и больше	31-36	30 и меньше

Обработка результатов.

Опросник имеет 3 шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются:

0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

Ключ:

«Эмоциональное истощение» – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальная сумма баллов – 54).

«Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).

«Редукция личных достижений» – ответы да по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Выводы: чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Таблица 6 - Результаты по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у сотрудников офиса.

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция дичных достижений
Р1	31	17	34
Р2	19	11	43
Р3	29	16	24
Р4	33	15	30
Р5	0	0	33
Р6	24	16	35
Р7	16	0	40
Р8	21	15	35
Р9	27	5	18
Р10	12	11	39
Р11	38	18	36
Р12	24	15	40
Р13	32	17	31
Р14	33	18	31
Р15	33	17	26
Р16	26	3	40
Р17	22	5	37
Р18	29	16	29
Р19	17	8	36
Р20	11	12	38
Р21	30	19	36
Р22	31	15	32
Р23	21	8	35
Р24	14	9	36
Р25	18	10	42
Р26	21	12	30
Р27	24	6	19
низкий уровень (чел %)	15%	18%	30%
средний уровень (чел %)	41%	19%	48%
высокий уровень (чел %)	44%	63%	22%

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Таблица 7 - Результаты по методике «MBI» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у фрилансеров

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция дичных достижений
Ф1	27	11	37
Ф2	24	19	24
Ф3	9	10	40
Ф4	12	3	38
Ф5	24	2	33
Ф6	27	17	29
Ф7	27	24	24
Ф8	32	15	29
Ф9	18	2	28
Ф10	16	2	27
Ф11	27	24	24
Ф12	11	8	29
Ф13	24	17	30
Ф14	19	8	33
Ф15	27	15	27
Ф16	18	2	30
Ф17	18	2	30
Ф18	21	6	40
Ф19	32	16	27
Ф20	25	11	31
Ф21	16	4	31
Ф22	25	8	35
Ф23	18	4	40
Ф24	28	12	38
Ф25	16	4	30
Ф26	14	8	33
Ф27	22	9	43
низкий уровень (чел %)	15%	33%	26%
средний уровень (чел %)	48%	22%	26%
высокий уровень (чел %)	37%	45%	48%

3. Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности СпилбергаХанина

Шкала тревоги Спилбергера - является информативным способом самооценки уровня тревожности в данный момент (реактивная тревожность,

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

как состояние) и личностной тревожности (как устойчивая характеристика человека). Тестирование по методике Спилбергера - Ханина проводится с применением двух бланков: один бланк для измерения показателей ситуативной тревожности, а второй – для измерения уровня личностной тревожности. Исследование может проводиться индивидуально или в группе.

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных и неправильных ответов нет.

Бланк 1. Шкала ситуативной тревожности (СТ)

№пп	Суждение	Никогда	Почти никогда	Часто	Почти всегда
1	Я спокоен	1	2	3	4
2	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4	Я внутренне скован	1	2	3	4
5	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6	Я расстроен	1	2	3	4
7	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9	Я встревожен	1	2	3	4
10	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4

11	Я уверен в себе	1	2	3	4
12	Я нервничаю	1	2	3	4
13	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14	Я взвинчен	1	2	3	4
15	Я не чувствую скованности, напряжения	1	2	3	4
16	Я доволен	1	2	3	4
17	Я озабочен	1	2	3	4
18	Я слишком возбужден и мне не по себе	1	2	3	4
19	Мне радостно	1	2	3	4
20	Мне приятно	1	2	3	4

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете обычно. Над вопросами долго не думайте, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

Бланк 2 Шкала ситуативной тревожности

пп	Суждение	Никогда	Почти никогда	Часто	Почти всегда
21	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
22	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
23	Я легко расстраиваюсь	1	2	3	4
24	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
25	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4

26	Я чувствую прилив сил и желание работать	1	2	3	4
27	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
28	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
29	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
30	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
31	Я все принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
32	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
33	Я чувствую себя беззащитным	1	2	3	4
34	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
35	У меня бывает хандра	1	2	3	4
36	Я бываю доволен	1	2	3	4
37	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
38	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
39	Я уравновешенный человек	1	2	3	4
40	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

Интерпретация результатов.

При анализе результатов надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из подшкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. Чем выше итоговый показатель, тем выше уровень тревожности (ситуативной или личностной). При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности:

1. до 30 баллов – низкая;
2. 31 – 44 балла – умеренная;

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

3. 45 и более - высокая.

Личности, относимые к категории высокотревожных, склонны воспринимать угрозу своей самооценке и жизнедеятельности в обширном диапазоне ситуаций и реагировать весьма выраженным состоянием тревожности. Если психологический тест выражает у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появление состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Лицам с высокой оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам.

Состояние реактивной (ситуационной) тревоги возникает при попадании в стрессовую ситуацию и характеризуется субъективным дискомфортом, напряженностью, беспокойством и вегетативным возбуждением. Естественно, это состояние отличается неустойчивостью во времени и различной интенсивностью в зависимости от силы воздействия стрессовой ситуации. Таким образом, значение итогового показателя по данной подшкале позволяет оценить не только уровень актуальной тревоги испытуемого, но и определить, находится ли он под воздействием стрессовой ситуации и какова интенсивность этого воздействия на него.

Личностная тревожность представляет собой конституциональную черту, обусловливающую склонность воспринимать угрозу в широком диапазоне ситуаций. При высокой личностной тревожности каждая из этих ситуаций будет обладать стрессовым воздействием на субъекта и вызывать у него выраженную тревогу. Очень высокая личностная тревожность прямо коррелирует с наличием невротического конфликта, с эмоциональными и невротическими срывами и психосоматическими заболеваниями.

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Сопоставление результатов по обеим подшкалам дает возможность оценить индивидуальную значимость стрессовой ситуации для испытуемого. Шкала Спилбергера в силу своей относительной простоты и эффективности широко применяется в клинике с различными целями: определение выраженности тревожных переживаний, оценка состояния в динамике и др.

Таблица 8 - Результаты по методике Спилбергера-Ханина у работников офиса

сотрудники офиса	Ситуативная тревожность	Личная тревожность
Р1	53	47
Р2	40	46
Р3	41	45
Р4	47	48
Р5	29	30
Р6	42	46
Р7	38	44
Р8	49	52
Р9	53	63
Р10	23	34
Р11	52	57
Р12	47	47
Р13	49	46
Р14	44	46
Р15	54	57
Р16	41	48
Р17	43	47
Р18	41	45
Р19	38	40
Р20	24	32
Р21	29	30
Р22	43	46
Р23	26	27
Р24	22	26
Р25	50	52
Р26	38	40
Р27	41	44
Средний балл	40,6	43,8

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом

https://право.информ2000.рф
Бесплатная электронная библиотека по экономике и праву

Таблица 9 - Результаты по методике Спилбергера-Ханина у фрилансеров

фрилансеры	Ситуативная тревожность	Личная тревожность
Ф1	44	45
Ф2	45	46
Ф3	48	47
Ф4	37	42
Ф5	43	43
Ф6	34	45
Ф7	28	30
Ф8	49	56
Ф9	53	53
Ф10	53	57
Ф11	25	38
Ф12	36	40
Ф13	40	31
Ф14	41	45
Ф15	29	30
Ф16	40	49
Ф17	31	30
Ф18	47	50
Ф19	41	43
Ф20	37	41
Ф21	45	50
Ф22	40	44
Ф23	34	36
Ф24	36	40
Ф25	42	43
Ф26	51	53
Ф27	40	43
Средний балл	40,3	43,3

https://право.информ2000.рф/personal3/personal3-1.htm
Вернуться в каталог дипломов по управлению персоналом