

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Институт психологии
Кафедра психологии образования

**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ И МЕХАНИЗМЫ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ
ПРОФЕССИИ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»**

Дипломная работа
студентки 42 группы
4 курса специальности
«Психология» со специализацией
«Социальная психология»
дневной формы
получения образования
Ольга Буйнич
Ольги Васильевны

Научный руководитель
кандидат педагогических наук, доцент
М.Ф. Бакунович

Заведующий кафедрой З.А. Мухоморова
(подпись) (фамилия, инициалы)

Протокол № 14 от 28.04. 2017 г.

Защищена 12.08. 2017 г.

с отметкой «7/10000»

Минск, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ.....	2
ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И МЕХАНИЗМОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ	7
1.1 Теоретические подходы к исследованию синдрома эмоционального выгорания.	7
1.1.1 Факторы формирования синдрома эмоционального выгорания.....	15
1.2. Особенности профессиональной деятельности специалистов социально-экономических профессий	20
1.3 Понятие "механизмы психологической защиты"	22
1.4 Исследования взаимосвязи эмоционального выгорания и механизмов психологической защиты.....	30
Выводы по главе	33
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И МЕХАНИЗМОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ	34
2.1 Организация и методика исследования	34
2.2 Характеристики эмоционального выгорания преподавателей.....	36
2.3 Характеристики механизмов психологической защиты у преподавателей	41
2.4 Взаимосвязь эмоционального выгорания и механизмов психологической защиты.....	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	46
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	48
ПРИЛОЖЕНИЯ	51

ВВЕДЕНИЕ

Многие люди когда-либо ощущали симптомы синдрома эмоционального выгорания. Чувство переутомления, эмоционального истощения, раздражение, расстройство сна либо снижение мотивации встречается достаточно часто у представителей разных профессий, студентов в периоды экзаменов или молодых людей, которые совсем недавно стали родителями. Значимость данной проблемы особенно велика в наше время. Эпоха, в которой мы живём, требует от нас быть постоянно энергичными, требует умения приспосабливаться. Темп, заданный нашим временем, заставляет нас постоянно работать, спешить, быть всегда готовыми к трудностям. Нынешнее общество, для достижения определённых целей, работает на пределе своих возможностей, а потому времени для отдыха, самопознания, ощущения своего актуального состояния совершенно нет. В таком состоянии находится огромная часть людей, а потому данную проблему нельзя оставить без внимания.

В действительности тело и психика привыкли реагировать на подобное напряжение, однако вечная работа в состоянии внешнего вызова сказывается на них крайне негативно. Проблема заключается в том, что если вызов не прекращается, другими словами, если люди постоянно находятся в состоянии напряжения, если они регулярно чувствуют, что к ним предъявляются какие-то требования, что они испытывают страх, то это приводит к перенапряжению всей нервной системы. У человека напрягаются мышцы, возникают боли в теле. Все эти соматические проявления являются поводом для тревоги. Люди не всегда понимают, что с ними происходит, а тем более не знают, как с этим бороться.

Однако, психика не ждёт, когда мы начнём какие-либо действия, направленные на снижение стресса, она сама реагирует на раздражители посредством механизмов психологической защиты. Они включаются для предупреждения расстройств поведения и сознания, в момент, когда наши потребности не могут быть удовлетворены. Их действия направлены на снижение уровня субъективной значимости переживания, для того, чтобы привести к минимуму психологически травмирующие моменты.

На данный момент в психологии известно около двух десятков защитных механизмов, выделенных, как в зарубежной, так и в нашей, отечественной науке. Их классификацией занимались такие авторы, как

З. Фрейд, А. Фрейд, К. Хорни, М. Кляйн, Н. М. Никольская, Р.М. Грановская и другие.

Понятие «эмоциональное выгорание» было введено в 1974 году американским психотерапевтом Г. Фройденбергером. Изучением феномена эмоционального выгорания так же занимались американские психологи К. Маслач и С. Джексон. В отечественной психологии: Н. Водопьянов, Е. Старченкова, В.В.Бойко, Е.П. Ильини и другие.

Проблема влияния профессии на личность и личность на профессиональную деятельность периодически возникает в фокусе внимания отечественных исследователей, таких как Л.Н. Степанова, В. С. Агеев, О. С. Анисимов, С. П. Безносков, Р. М. Грановская, А. А. Деркач, В. Е. Зазыкин, Т. А. Жалагина, Э. Ф. Зеер, Е. А. Климов, А. К. Маркова, Н. С. Мржников, Е. И. Рогов и др. и зарубежных ученых А. Адлер, К. Маслач, Э. Фрейд, К. Чернисс, К. Юнг и др.

При всей разработанности проблемы до настоящего времени остается актуальным и недостаточно разработанным вопрос преодоления и профилактики профессиональной деформации личности. Актуальность темы исследования обусловлена повышением требований общества к проблеме эффективной и качественной профессиональной деятельности. Для такой деятельности необходимо достижение личностью психологического благополучия, которое включает в себя отсутствие эмоциональной неустойчивости, разобщенности личности, сниженной мотивации к какой-либо деятельности.

В современной психологической литературе особое внимание уделяется изучению психологически здоровой личности, которая формируется под влиянием множества факторов и условий. В современном обществе очень важным аспектом для личности является ее благополучие: материальное, духовное, психологическое, субъективное и т.д.

Однако недостаточно разработана проблема эмоционального выгорания личности во взаимосвязи с механизмами психологической защиты сотрудников. Так как формирование устойчивой, психологически здоровой личности, готовности личности к профессиональному росту, нахождению оптимальных приемов и способов качественного и творческого выполнения профессиональной деятельности в соответствии с индивидуально-психологическими особенностями личности работников обеспечивают успешность профессиональной деятельности. Поэтому тема исследования является важной в практическом изучении.

Таким образом, актуальность изучения проблемы эмоционального выгорания обусловлена высокой значимостью для решения важнейших вопросов конструктивного развития и функционирования личности, с одной

стороны, и недостаточностью теоретических и эмпирических исследований в данной научной области - с другой. А потому было принято решение более углубленно изучить данную проблему.

Максимальный процент людей с эмоциональным выгоранием встречается среди представителей профессии «человек-человек». Согласно классификации Е.А. Климova, к данной категории относятся такие профессии как: психолог, педагог, врач, спасатель, журналист, менеджер, социальный работник и многие другие. Особенностью данных профессий является постоянное взаимодействие с людьми, которые обладают своими личностными особенностями, мировоззрением, характером. А потому данные профессии выдвигают большие требования к личности сотрудников.

В данном исследовании изучаются представители социэкономической профессии, а именно преподаватели УО «Университет гражданской защиты МЧС Республики Беларусь» (мужчины от 30 до 47 лет, в составе 70 человек).

Целью исследования является определение взаимосвязи эмоционального выгорания и механизмов психологической защиты. Для достижения данной цели мы определили следующие задачи:

1. Изучить теоретические аспекты эмоционального выгорания и механизмов психологической защиты;
2. Определить основные механизмы психологической защиты у преподавателей;
3. Оценить степень сформированности эмоционального выгорания у преподавателей;
4. Изучить взаимосвязь выраженности эмоционального выгорания и механизмов психологической защиты у преподавателей УО «Университет гражданской защиты МЧС РБ»;

Объектом исследования является личность представителя профессии «человек-человек» предметом – эмоциональное выгорание и механизмы психологической защиты представителя профессии «человек-человек».

Гипотеза: Существует взаимосвязь между эмоциональным выгоранием личности и механизмами психологической защиты.

Практическая значимость данного исследования заключается в возможности более детального изучения данной проблемы. Поиска решений, составлении и подборе в дальнейшем психокоррекционных программ по вопросам сохранения психического здоровья, профилактике эмоционального выгорания у сотрудников различных профессий, которые помогут улучшить степень работоспособности среди сотрудников. Увеличить профессиональный потенциал, снизить уровень риска эмоционального

выгорания и повысить уровень психологического благополучия и удовлетворённости занимаемым положением в своей профессии.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акиндинова, И. А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика / И.А. Акиндинова, А.А. Баканова // Педагогические вести. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена. - 2003. - N 5. -С. 30–34.
2. Алмаев, Н. А. Оценка психических свойств методики «Индекс жизненного стиля» Келлермана-Плутчика /Н. А. Алмаев, Г. Э. Мухомов // Вопросы психологии. -2006.- № 4.-С. 151–159.
3. Аминов, Н.А. Психодиагностика специальных способностей социальных работников. Социальная работа и проблемы подготовки кадров / Н.А. Аминов, Н.А. Морозова, А.А. Смятских [Электронный ресурс] - 2009. - Режим доступа: <http://soc-work.ru/article/288>.
4. Анцыферова, Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. - 1994. - № 1. - С. 5-18.
5. Березина, Т.Н. Многомерная психика. Внутренний мир личности. // М.: ПЕР СЭ - 2001. - 320с.
6. Бойко, В.В. Синдром "эмоционально выгорания" в профессиональном общении. [Электронный ресурс] - Режим доступа - http://rumagic.com/ru_zh/sciopsychology/boyko/0/j24.html.
7. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. // СПб.: Питер. - 2004. - 412с.
8. Борисова, Л.И. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии. - 2005. - №2. - С.97-104.
9. Брайт, Д. Стресс. Теории, исследования, мифы / Брайт Д., Джонс Ф. // СПб. - 2003. - 352с.
10. Бурлачук, Л.Ф. Психология жизненных ситуаций / Бурлачук Л.Ф., Коржева Е.Ю. // Учебное пособие. - М.: Российское педагогическое агентство - 1998. - 263 с.
11. Вассерман, Л.И. Психологическая диагностика индекса жизненного стиля / Вассерман Л.И., Ерышев О.Ф., Клубова Е.Б. // Спб.: СПбНИПНИ им.В.М. Бехтерева. - 2005. - 50 с.
12. Зеер, Э. Ф. Психология профессиональных деструкций: учебное пособие для вузов / Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк. // Москва: Академический Проект; Екатеринбург, Деловая книга. - 2005. -240 с.

13. Зимняя, И.А. Педагогическая психология // Ростов-на-Дону: Феникс. - 1997. - 480с.
14. Журбин, В.И. Понятие психологической защиты в концепциях / З. Фрейда и К. Роджерса // Вопросы психологии. - 1990. - №4. - С.14-23.
15. Калмыкова, Е.С. Механизмы психологической защиты и их роль в развитии личности [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://bookap.info/psywar/grachev/gl21.shtm>.
16. Киришбаум, Э.И. Психологическая защита / Киришбаум Э.И., Еремеева Д.И. // М.: Просвещение. -2000. - 181с.
17. Куликов, Л.В. Психологическое исследование. Методические рекомендации по проведению // СПб. Речь.- 2001. - 20с.
18. Леонтьева, Л.Н. Синдром выгорания у сотрудников психиатрических служб: модель формирования и масштаб проблемы // Социальная и клиническая психиатрия. - 2004. - №1. - С.14-17.
19. Макарова, Г. А. Синдром эмоционального выгорания // Вопросы социального обеспечения. - 2005. - № 8. - С 11-21.
20. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psylist.net/praktikum/19.htm>
21. Мельник, Г.С. Психологические процессы и эффекты СМИ // Самара: Бахрах-М. - 2001. - 160с.
22. Митина, Л.М. Учитель на рубеже веков: психологические проблемы // Психологическая наука в образовании. - 1999. - №3-4. - С.12.
23. Нижегородцева, Н. В. Методические рекомендации по написанию и оформлению выпускной квалификационной работы по психологии и конфликтологии. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://cito-web.yspu.org/link1/metod/met125/met125.html>.
24. Орел, В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии; Сб. науч. трудов. Под ред. А.В. Карпова. - Ярославль: ЯрГУ. - 1999. - С.76-97.
25. Первин, Л. Психология личности. / Первин Л., Джон О. // Теория и исследования. - М.: Аспект Пресс.- 2001. - 640с.
26. Николаенко, В.М. Психология и педагогика // Учебное пособие - М.: ИНФРА-М. -2000. - 175с.
27. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты // Самара: Бахрах - М. - 2000. - 672 с.
28. Рогов, Е.И. Личность педагога: теория и практика. // Ростов-на-Дону: Феникс. - 1996. - 512с.

29. Роджерс, К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. // М.: Прогресс. - 1994. - 480с.

30. Романова, Е.С. Механизмы психологической защиты: генезис, функционирование, диагностика // Мытищи: Талант. - 1996. - 144 с.

31. Сидоренко, Е. Методы математической обработки в психологии // СПб: Речь.- 2001. - 350с.

32. Форманюк, Т.В. Синдром "эмоционального сгорания" как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии.- 1994. - № 6. - С.25.

33. Фрейд, А. Психология Я и защитные механизмы // М.: Педагогика. - 1993. - 144с.