

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Учреждение образования «Белорусский государственный
педагогический университет имени Максима танка»

На правах рукописи
УДК 159.942 : 37 – 051

Борисевич
Александрина Сергеевна

**ФАКТОРЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ
(на примере специалистов службы экстренной
психологической помощи по телефону)**

Диссертация на соискание академической степени
магистра психологических наук
по специальности 1-23 80 03 – Психология

Научный руководитель:
Грицевич Татьяна Дмитриевна
кандидат психологических наук,
доцент

Допустить к защите
Заведующий кафедрой

« ___ » _____ 20__ г.

Минск, 2018

РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация: 56 страниц, 62 источников, 6 таблиц, 7 рисунков, 7 приложений.

ПСИХОЛОГИ-КОНСУЛЬТАНТЫ, СЛУЖБА ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ.

Объект исследования: эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: социально-психологические факторы, приводящие к эмоциональному выгоранию.

Цель исследования: выявить факторы эмоционального выгорания психологов-консультантов, работающих по телефону экстренной психологической помощи.

Методы исследования: теоретический анализ общей и научно-психологической литературы, психологическое тестирование, методы математической статистики.

Исследование и разработки: изучены и проанализированы особенности работы и социально-психологические характеристики психолога-консультанта, а также их влияние на уровень сформированности факторов эмоционального выгорания.

Элементы научной новизны в уточнении и расширении представлений о факторах, влияющих на развитие профессиональной деструкции личности и синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности психолога-консультанта.

Область возможного практического применения: результаты, полученные в ходе нашего исследования, могут быть использованы в практической деятельности консультирующих-психологов, специалистов по социальной работе.

Апробация: основные положения и результаты исследования докладывались на заседании кафедры возрастной и педагогической психологии БГПУ им. М. Танка в 2016 – 2017 гг.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней анализ и полученные результаты правильно и объективно отражают состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

ABSTRACT

Master thesis: 56 p., 62 sources, 6 tables, 7 figures, 7 applications.

PSYCHOLOGISTS-CONSULTANTS, SERVICE OF THE EMERGENCY PSYCHOLOGICAL HELP, TELEPHONE COUNSELLING, EMOTIONAL BURNOUT.

The object of the research: emotional burnout.

Subject: socio-psychological factors leading to burnout.

The purpose of the research: to identify factors of emotional burnout of psychologists working in the phone of the emergency psychological help.

Methods of research: theoretical: analysis of the general and scientific psychological literature. Empirical: the testing of respondents using standardized techniques for the study of individual indicators of the level of emotional burnout and socio-psychological characteristics. Statistics: analysis and processing of obtained data is carried out using the method of statistical data processing (U-Mann-Whitney test, Spearman's rank correlation). The mathematical processing of the data was performed using the statistical package STATISTICA 6.0.

Research and development: we studied and analyzed the characteristics of work and socio-psychological characteristics of the counselor, as well as their impact on the level of development of factors emotional burnout.

Elements of Novelty in the refinement and extension of ideas about the factors influencing the development of the professional destruction of personality and the emotional burnout syndrome in professional activity of the psychologist-consultant.

The field of practical use: the results of the research can be used in scientific and practical work consulting psychologists, specialists in social work. To create correctional programs and provide social and psychological assistance in the professional activity of the expert services of the emergency psychological help by phone.

Approbation: basic terms and results of the study were presented at the meeting of the department and educational psychology of the Belarusian State Pedagogical University named after M. Tank in 2016-2017. the theoretical results of the study published in the Proceedings and presented at the III Republican scientific-practical conference of students and graduate students of BrSU named after A. S. Pushkin.

Author work confirms that resulted in her analysis and the result correctly and objectively reflects the state of the test process, and all borrowed from the literature and other sources of theoretical, methodological and methodical aspects and concepts are accompanied by references to their authors.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	Ошибка! Закладка не определена.
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ.....	5
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Специфика профессиональной деятельности психолога-консультанта службы экстренной психологической помощи	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Профессионально важные качества психолога-консультанта	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Проблема эмоционального выгорания в помогающих профессиях	Ошибка! Закладка не определена.
ГЛАВА 2 ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФАКТОРОВ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА	Ошибка! Закладка не определена.
2.1 Организация исследования и его психодиагностический инструментарий	Ошибка! Закладка не определена.
2.2 Социально-психологические характеристики психологов-консультантов	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Исследование уровня эмоционального выгорания психологов- консультантов служб экстренной психологической помощи по телефону	Ошибка! Закладка не определена.
2.4 Корреляционный анализ взаимосвязи уровня эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик психологов-консультантов служб экстренной психологической помощи по телефону	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	Ошибка! Закладка не определена.
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	Ошибка! Закладка не определена.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Данная работа посвящена теоретическим и научно-методологическим проблемам, связанным с нормативно-правовыми программами (проектами), темами кафедры возрастной и педагогической психологии БГПУ им. М. Танка.

Объект исследования: эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: социально-психологические факторы, приводящие к эмоциональному выгоранию психологов-консультантов.

Цель исследования: выявить факторы эмоционального выгорания психологов-консультантов, работающих по телефону экстренной психологической помощи.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач:**

1. Систематизировать теоретико-методологические подходы в отечественной и зарубежной литературе по проблеме эмоционального выгорания.

2. Изучить социально-психологические качества личности психологов-консультантов, работающих по телефону экстренной психологической помощи.

3. Выявить уровень сформированности эмоционального выгорания у психологов-консультантов, работающих по телефону экстренной психологической помощи.

4. Установить взаимосвязь выраженности эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик психологов-консультантов, работающих по телефону экстренной психологической помощи.

В соответствии с целью, объектом и предметом исследования было выдвинуто предположение, выступившее в качестве гипотезы: существует взаимосвязь между социально-психологическими характеристиками и уровнем эмоционального выгорания психолога-консультанта.

Методы исследования:

- теоретический анализ общей и научно-психологической литературы;
- методы сбора эмпирических данных («Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко; методика исследования «Эмоционального интеллекта Н. Холла»; «Тест-опросник Г. Айзенка ЕРІ» (адаптирован А.Г. Шмелевым));
- методы математической статистики (U-критерий Манна-Уитни, коэффициент ранговой корреляции Спирмена).

Положения, выносимые на защиту

1. Эмоциональное выгорание – это сложное психофизиологическое состояние, которое приводит к истощению физических сил, а также чувств, эмоций, и сопровождается утратой радости по отношению к жизни. При эмоциональном выгорании изменяется система смыслов и ценностей личности, психоэмоциональные затраты начинают превышать личностно значимый ожидаемый результат.

Совокупность профессионально важных характеристик психолога-консультанта представляют собой социально-психологические характеристики, которые включают в себя его профессиональную компетенцию и личностные качества. Важные психологические качества консультирующего специалиста включают в себя эмпатию, коммуникативные навыки, чуткость, отзывчивость, умение управляться своими эмоциями, самомотивацию, эмоциональную осведомленность, способность понимать эмоции других людей и др.

2. Выявленные показатели по методике Н. Холла говорят о том, что по большинству критериев у испытуемых наблюдается средний уровень эмоционального интеллекта, однако более чем половины респондентов выявлен низкий уровень по показателю «управление своими эмоциями», что может свидетельствовать о их предрасположенности к эмоциональному выгоранию.

Также было установлено, что у большинства респондентов высокий уровень экстраверсии и преобладает высокий и средний уровень нейротизма.

3. Уровень эмоционального выгорания психологов-консультантов характеризуется низкими показателями. Однако высокий уровень резистенции у 40% консультантов может говорить о формировании определенной защиты, которая выражается в форме неадекватной «экономии» на эмоциях, ограничении эмоциональной отдачи за счет выборочного реагирования на ситуации.

Выявленные различия между группами специалистов с разным стажем работы говорят о более сформированном уровне выгорания у молодых специалистов, в отличие от группы испытуемых с большим стажем работы.

4. Исследование взаимосвязь между уровня эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик психологов-консультантов установлена показало, что большинство корреляционных связей выявлено в группе «молодых» специалистов, в то время как в группе испытуемых с большим стажем работы таких связей меньше всего.

Элементы научной новизны в уточнении и расширении представлений о факторах, влияющих на развитие профессиональной деструкции личности и синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности психологов-консультантов, работающих по телефону экстренной психологической помощи.

Апробация: основные положения и результаты исследования докладывались на заседании кафедры возрастной и педагогической психологии Белорусского государственного педагогического университета им. М. Танка в 2016 – 2017 гг.

Опубликованность результатов исследования

Результаты диссертационного исследования отражены в одной научной публикации. Объем опубликованных материалов составляет 0,02 авторских листа.

Структура и объем диссертации

Диссертация состоит из введения, общей характеристики работы, двух глав, заключения, библиографического списка, приложения□. Полный объем диссертации составляет 56 страниц, в том числе 6 таблиц, 7 рисунков, 7 приложения□. Библиографический список состоит из 62 наименований□, из них 4 на иностранном языке и публикации соискателя (одно наименование).