

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.П. АСТАФЬЕВА»**

(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий (ИСГТ)

Кафедра специальной психологии

Направление подготовки: 37.04.01 Психология

Магистерская программа: Психологическое консультирование и  
психотерапия

**Григорьева Елена Анатольевна**

РЕФЕРАТ

МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ

**ИЗУЧЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО  
ВЫГОРАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ  
ЗОЛОТОДОБЫВАЮЩЕГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Красноярск 2020

Диссертация на соискание степени магистра психологического образования «Изучение и профилактика эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия»

Магистерская работа изложена на 142 страницах и состоит из введения, трех глав, выводов, заключения и библиографического списка. Работа иллюстрирована 5 таблицами, 10 рисунков, включает 4 приложения. Список цитируемой литературы насчитывает 58 источника, в том числе 20 источника иностранных.

**Цель исследования:** изучить особенности эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия; разработать и экспериментально проверить эффективность программы психологической профилактики эмоционального выгорания изучаемого контингента лиц.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание сотрудников золотодобывающего предприятия.

**Предмет исследования:** изучение и профилактика эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия.

**Гипотезой исследования** послужило предположение о том, что профессиональная деятельность сотрудников золотодобывающего предприятия сопровождается постепенным оформлением явления эмоционального выгорания, препятствующего в дальнейшем их эффективному выполнению трудовой деятельности. Своевременная реализация, разработанной нами программы по профилактике эмоционального выгорания, изучаемого контингента лиц, позволит предотвратить развитие данного явления в среде работников золотодобывающего предприятия и не допустить последующего формирования у них эмоционально-личностных расстройств.

В работе были применены следующие **методы исследования:** были определены в соответствии с целью, гипотезой и задачами работы. В ходе исследования применялись как теоретические, так и эмпирические методы. К первым относится анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования; ко вторым – наблюдение, опрос, констатирующий и формирующий эксперимент. В исследовании применялись методы количественной и качественной обработки и интерпретации результатов исследования. Полученные в исследовании результаты позволяют сделать вывод о необходимости разработки и реализации программы психологической профилактики эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия; формированию у них умений саморегуляции эмоциональных состояний в профессиональной деятельности, развитию устойчивости к влиянию отрицательных эмоциональных состояний на поведение и деятельность сотрудника.

В ходе исследования применялись следующие **психодиагностические методики**: Личностный опросник Айзенка (1947) [24], Тест Спилберга-Ханина (2002) [41], Методика диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В.В. Бойко (1996) [9], Опросник агрессивности Басса – Дарки (1957) [43]

**Организация исследования:** С целью изучения особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия, экспериментальной базой для реализации исследования было общество с ограниченной ответственностью «Соврудник» гп Северо-Енисейский, Северо – Енисейского района, Красноярского края. В эксперименте участвовало 30 человек, непосредственно взаимодействующих с людьми.

Исследование проводилось в период с 2018 г. по 2020 г. и осуществлялось в пять этапов:

*Первый этап* (сентябрь 2018 — декабрь 2018) – анализ общей и специальной клинико-психолого и медико-биологической литературы по проблеме исследования; анализ теоретических подходов по проблеме исследования эмоционального выгорания в трудах зарубежных и отечественных авторов.

*Второй этап* (январь 2019 — февраль 2019) – формулирование проблемы и гипотезы исследования, определение его теоретических основ, целей и задач; уточнение объекта и предмета исследования; разработка экспериментальных планов.

*Третий этап* (март 2019 — июнь 2019) – подбор диагностического инструментария для экспериментального изучения. Выявление особенностей эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия на основании отобранных диагностических методов и методик. Анализ результатов исследования.

*Четвертый этап* (июль 2019 — январь 2020) – разработка и реализация программы психологической профилактики эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия.

*Пятый этап* (февраль 2020 — ноябрь 2020) – обработка результатов контрольного эксперимента, оценка эффективности разработанной программы психологической профилактики эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия. Обобщение результатов исследования. Формулирование выводов и заключения.

**Теоретическая значимость работы** определяется тем, что его результаты позволят расширить и углубить научные представления об особенностях изучения и профилактики эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия.

**Практическая значимость работы:** представленные в выпускной квалификационной работе материалы, раскрывающие особенности изучения и профилактики эмоционального выгорания по средствам формирования умений и эмоциональной регуляции поведения в профессиональной деятельности, могут быть использованы психологами и другими специалистами, работающими с данной категорией сотрудников.

### **Основное содержание работы**

Во **введении** обоснована актуальность исследования, определены его проблема, цель, задачи, объект, предмет, гипотеза, методы и психодиагностические методики. Раскрыты теоретическая и практическая значимость.

В **первой главе** «Теоретические аспекты изучения проблемы исследования» раскрывается содержание понятий «эмоционального выгорания», «эмоциональное состояние». Описываются основные компоненты и параметры эмоциональных компетенций как самостоятельного психологического феномена.

Во **второй главе** «Изучение и профилактика эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия» представлены организация, методика и результаты констатирующего этапа исследования. Экспериментальное изучение особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия реализовывалось нами через ряд последовательно сменяющихся этапов: подготовительный, диагностический, аналитический, формирующий и контрольный. В процессе реализации диагностического этапа исследования, нами были использованы следующие методики:

- Личностный опросник Айзенка;
- Тест Спилберга-Ханина;
- Опросник по изучению эмоционального выгорания Бойко.

После определения преобладающих симптомокомплексов изучалась предметность (раздражение, вербальная агрессия, общий уровень агрессивности). В результате экспериментального исследования Личностный опросник Айзенка в исследуемой группе сотрудников золотодобывающего предприятия позволил выявить, что большая часть сотрудников обладает холерико-сангвинистическим типом темперамента. 95% из них являются экстравертами, легко налаживают межличностные контакты, являются энергичными и общительными людьми. Сотрудники с холерическим темпераментом могут работать с достаточно высоким напряжением небольшие промежутки времени, однако в дальнейшем наступает быстрое истощение. Изучение шкалы ситуативной (реактивной) тревожности Спилберга – Ханина (полный вариант) позволило выявить, что

большинство испытуемых имеют выраженный показатель ситуативной (реактивной) тревожности с преимущественно высоким уровнем. Он составляет 85% от общего количества испытуемых. Средний уровень тревожности ситуативной (реактивной) набрали по классу 15% сотрудников налоговых органов. Анализ результатов исследования по методике Эмоциональное выгорание Бойко (выгорание) позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. «Напряжение» проявилось следующим образом: 60 % обследованных имеют несформированную фазу; 40 % обследованных имели фазу в стадии формирования. В фазе «напряжение» доминирующим симптомом является симптом переживания психотравмирующих обстоятельств и составляет 11,4 балла. В фазе «резистенция» доминирующим симптомом является симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, составляет 14,1 балла. В фазе «истощение» доминирующим симптомом является симптом эмоционального дефицита, составляет 8,5 балла. По результатам исследования агрессивности с использованием опросника Басса-Дарки, нами было выявлено завышение общего уровня агрессии, что составило 35% от общего числа выборки испытуемых. Изучение отдельных параметров, позволило дифференцировать разные виды агрессии и определить их состояние:

- Физическая агрессия (нападение) - для исследуемых не свойственно использование физической силы против другого лица.
- Косвенная - уровень этой шкалы высок и составляет 15%.
- Раздражение - находится на высоком уровне, составляет 12,5%.
- Вербальная агрессия - уровень вербальной агрессии у респондентов наиболее высок и составляет 18%.

Полученные результаты исследования свидетельствуют о необходимости разработки и реализации программы по профилактике эмоционального выгорания профессиональной деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия. Своевременная реализация, разработанной нами программы по профилактике эмоционального выгорания, изучаемого контингента лиц, позволит предотвратить развитие данного явления в среде работников золотодобывающего предприятия и не допустить последующего формирования у них эмоционально-личностных расстройств.

В *третьей главе* «Изучение и профилактика эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия» на основании результатов эмпирической части исследования, нами была разработана программа психологической профилактики эмоционального выгорания профессиональной деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия. Основная цель предлагаемой программы – организация

специальной психологической подготовки посредством проведения лекций, практических занятий и тренинга сотрудников золотодобывающего предприятия по выработке у них умений и навыков преодоления негативных эмоциональных состояний на основе саморегуляции эмоциональных переживаний при выполнении служебных обязанностей. С целью предупреждения проявлений симптомов эмоционального выгорания и снижение их проявлений, структура программы включала следующие компоненты:

- способствовать развитию адекватной самооценки сотрудников;
- развивать коммуникативные умения;
- развивать положительное эмоциональное отношение к субъектам своей профессиональной деятельности;
- создавать условия передачи профессионального и творческого опыта между коллегами;
- развивать стремление к профессиональному росту;
- изменение форм эмоционального реагирования в стрессовых ситуациях.

В качестве основных направлений реализации программы нами были определены:

- Обучение сотрудников управлению эмоциями.
- Развитие умений адекватно оценивать свое эмоциональное состояние;
- Формирование умений регулировать и управлять эмоциональными состояниями в ситуациях межличностного общения.
- Обучение сотрудников эмоциональному реагированию конструктивным способом;
- Развитие умений адекватно оценивать свое эмоциональное поведение и поведение окружающих.
- Обучение конструктивному межличностному взаимодействию;
- Формирование осознанного отношения к социальным нормам поведения.

Структура программы психологической профилактики эмоционального выгорания профессиональной деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия включала в себя следующие методы:

- I. Лекции (для ознакомления с понятием «эмоциональное выгорание»);
- II. Тренинги, игровые упражнения;
- III. Аутогенная тренировка;
- IV. Дыхательные техники;
- V. Мышечная релаксация;
- VI. Рациональная психотерапия;
- VII. Нейролингвистическое программирование.

Своевременная реализация, разработанной нами программы по профилактике эмоционального выгорания, изучаемого контингента лиц, позволит предотвратить

развитие данного явления в среде работников золотодобывающего предприятия и не допустить последующего формирования у них эмоционально-личностных расстройств.

После проведения коррекционной работы был организован контрольный эксперимент. Для проверки эффективности проведенной психокоррекционной работы, нами было проведено вторичное психодиагностическое исследование для прослеживания динамики. На этапе контрольного эксперимента нами использовались те же методики, которые применялись на первом этапе работы. Полученные результаты были проанализированы и сравнены с результатами, полученными до реализации психокоррекционной работы.

Сравнительные результаты до и после реализации программы указывают на снижение у сотрудников золотодобывающей компании показателей ситуативной (реактивной) тревожности. Его значение с 85 % снизилось до 50% по выборке в целом. Увеличилось количество респондентов имеющих низкий и средний уровень.

Анализ показателей агрессивности с использованием опросника Басса–Дарки показал снижение среднего балла вербальной агрессии. Его значение уменьшилось с 5,76 до 3,9. Еще одной ярко выраженной чертой после формирующего этапа является снижение раздражимости. Параметр выраженности чувства вины после реализации программы составил 3,8. Положительная динамика также наблюдалась в снижении показателей физической – 3,3 и косвенной – 4,1 агрессии.

Сравнительные результаты констатирующего и контрольного экспериментов по методике В.В. Бойко (1996) продемонстрировали положительные сдвиги в сторону уменьшения уровня эмоционального выгорания сотрудников, принимавших участие в реализации программы.

Таким образом, можно говорить о том, что подавляющее большинство исследуемых (за редким исключением) до программы имели относительно высокий уровень эмоционального выгорания. Эмоциональное состояние сотрудников было более всего обогащено следующими симптомами: симптомом переживания психотравмирующих обстоятельств (фаза «напряжения»); симптомом неадекватного избирательного эмоционального реагирования (фаза «резистенция»); симптомом эмоционального дефицита (фаза «истощение»).

После проведения психологической программы показатели выраженности данных симптомов снизились, что свидетельствует об эффективности разработанной и реализованной нами программы, направленной на профилактику эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающей организации.

*Апробация работы и публикации.* Теоретические материалы диссертации были представлены на XXI Международном научно-практическом форуме студентов, аспирантов и молодых ученых «Молодежь и наука XXI века» в заочной форме, который проходил на площадке Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева (КГПУ им. В.П. Астафьева) (г. Красноярск, 2020 г).

Опубликована статья по теме исследования в сборнике материалов III Всероссийской студенческой научно-практической конференции «Психология особых состояний: от теории к практике» в рамках XXI Международного научно-практического форума студентов, аспирантов и молодых ученых «Молодежь и наука XXI века» (г. Красноярск, 2019 г): Григорьева Е. А. К проблеме изучения деятельности руководителя // Психология особых состояний: от теории к практике: сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов / Электронное издание. 2019 г. С. 25–29

Опубликована статья по теме исследования в сборнике материалов III Всероссийской студенческой научно-практической конференции «Психология особых состояний: от теории к практике» в рамках XXI Международного научно-практического форума студентов, аспирантов и молодых ученых «Молодежь и наука XXI века» (г. Красноярск, 2020 г): Григорьева Е. А. К проблеме изучения успешной деятельности руководителя // Психология особых состояний: от теории к практике: сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов / Электронное издание. 2020 г. С. 5–7