**Исследование уровня эмоционального выгорания**

Дисциплина: «Основы психологической самопомощи»

**Содержание**

Введение

1. Исследование (испытуемый А)
2. Исследование (испытуемый Б)
3. Анализ результатов

Выводы

Список использованных методик

**Введение**

**Целью** данного исследования было выявление факторов, способствующих возникновению негативных последствий работы связанной с общением с людьми, а также выявление уровня эмоционального выгорания и личностной тревожности.

**Задачи** исследования:

- применения метода наблюдения для выявления факторов, способствующих возникновению негативных последствий работы связанной с общением с людьми;

- использование метода беседы для определенияличностных особенностей социального работника;

- применение психодиагностических методик для определения уровня эмоционального выгорания и личностной тревожности;

- анализ и интерпретация полученных результатов.

В качестве **гипотезы** исследования, было выдвинуто предположение, что уровень личностной тревожности зависит от показателей шкалы тревоги и депрессии в методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Любая профессиональная деятельность, связанная с постоянным общением с людьми предполагает интенсивное использование эмоций и большие энергетические расходы. Это может способствовать эмоциональному выгоранию, которое отрицательно сказывается на жизнедеятельности человека.

Поэтому очень важно знать те факторы и причины, которые способствуют формированию симптомов, формирующих эмоциональное выгорание. Для того чтобы в будущем снизить негативное воздействие на человека последствий профессиональной деятельности связанной с общением.

**1. Исследование (испытуемый А)**

Учреждение – районное отделение военного комиссариата; должность – старший помощник начальника 1-го отдела.

1. **Социально-демографические характеристики**
* Пол - женский
* Возраст - 43
* уровень образования: среднее спец.
* стаж работы по специальности СР - 10 лет
* уровень з/п: средний
* семейное положение - замужем
	1. **Условия работы**
* освещенность: нормальная
* температура: норма
* вентелируемость: есть
* организация рабочего места:

необходимость в оргтехнике: есть

оснащенность оргтехникой: низкая

удобство рабочего места: нет

расположение рабочих мест в помещении: необходимое пространство

**3) Формальные характеристики работы**

* число клиентов, обслуживаемых ежедневно в течение рабочего дня: до 20 человек
* уровень напряженности: очень высокий

**4) Особенности профессионального взаимодействия**

* профессионализм (знание дела): высокий
* четкое исполнение служебных обязанностей: да
* уровень профессионального взаимодействия с

клиентом: высокий

* + характер отношений с коллегами: позитивный
* психологический климат в коллективе: нейтральный
* поведение: доброжел.

**5) личностные особенности испытуемого:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Степень выраженности |
| отсутствует | низкая | ниже сред. | средняя | выше средн. | высокая | слишком высокая |
| энергичность, активность |  |  |  | + |  |  |  |
| доброжелательность |  |  |  |  |  | + |  |
| интерес к людям |  |  |  | + |  |  |  |
| сочувствие, сопереживание |  |  | + |  |  |  |  |
| сдержанность |  |  |  |  |  | + |  |
| стрессоустойчивость |  |  |  | + |  |  |  |
| уважение личности клиента |  |  |  |  |  | + |  |
| принятие клиента |  |  |  | + |  |  |  |
| позитивный настрой |  |  |  |  | + |  |  |
| целенаправлнность |  |  |  |  | + |  |  |
| исполнительность |  |  |  |  |  |  | + |
| развитость познавательных процессов |  |  |  |  |  | + |  |
| сообразительность |  |  |  |  |  | + |  |
| гибкость мышления |  |  |  |  |  | + |  |
| ответственность |  |  |  |  |  |  | + |
| стремление к профессиональному росту |  |  |  |  | + |  |  |
| самооценка |  |  |  |  |  | + |  |

**6) содержательная характеристика возможных негативных рабочих последствий**

* усталость: часто
* мотивация: средняя
* напряженность: часто
* апатия, безразличие: редко
* болезн. состояние: редко
* стресс: редко
* потеря интереса к работе: очень редко

**Обработка данных тестирования:**

1. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

**«напряжение»**

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств – 25 – сложившийся симптом; доминирующий;
2. Неудовлетворенность собой – 10 – складывающийся симптом;
3. «Загнанность в клетку» - 11 - складывающийся симптом;
4. Тревога и депрессия – 3 - не сложившийся симптом;

Общее кол-во по фазе – 49 – фаза в стадии формирования.

**«резистенция»**

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование – 25 -сложившийся симптом; доминирующий;
2. Эмоционально-нравственная дезориентация – 9 - не сложившийся симптом;
3. Расширение сферы экономии эмоций – 13 - складывающийся симптом;
4. Редукция профессиональных обязанностей – 22 - сложившийся симптом; доминирующий.

Общее кол-во по фазе – 69 – сформировавшаяся фаза.

**«истощение»**

1. Эмоциональный дефицит - 20 - сложившийся симптом; доминирующий;
2. Эмоциональная отстраненность – 15 - складывающийся симптом;
3. Личностная отстраненность (деперсонализация) – 10 - складывающийся симптом;
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения - 13 - складывающийся симптом;

Общее кол-во по фазе – 58 – фаза в стадии формирования.

Общее кол-во по всем 3-м фазам – 176

1. «Опросник на “выгорание”» MBI
	1. «эмоциональное истощение» - 27 (максимальная сумма баллов – 54).
	2. «деперсонализация» - 14 (максимальная сумма баллов – 30).
	3. «редукция личных достижений» - 27 (максимальная сумма баллов – 48).

Общая сумма – 66.

**3.** Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилберг, Ю.Л. Ханин)

(10-22)+50=38 - умеренная тревожность.

**4.** Тест личностной тревожности Ч. Спилберга

(25-18)+35=42 – умеренная личностная тревожность.

**2. Исследование (испытуемый Б)**

Учреждение – районное отделение военного комиссариата; должность – начальник отдела пенсионного обеспечения.

1. **Социально-демографические характеристики**
* Пол - женский
* Возраст - 52
* уровень образования: высшее
* стаж работы по специальности - 23 года
* уровень з/п: средний
* семейное положение - замужем
	1. **Условия работы**
* освещенность: нормальная
* температура: норма
* вентелируемость: нет
* организация рабочего места:

необходимость в оргтехнике: есть

оснащенность оргтехникой: нормальная

удобство рабочего места: да

расположение рабочих мест в помещении: необходимое пространство

**3) Формальные характеристики работы**

* число клиентов, обслуживаемых ежедневно в течение рабочего дня: до 15-20 человек
* уровень напряженности: очень высокий

**4) Особенности профессионального взаимодействия**

* профессионализм (знание дела): высокий
* четкое исполнение служебных обязанностей: да
* уровень профессионального взаимодействия с

клиентом: высокий

* + характер отношений с коллегами: позитивный
* психологический климат в коллективе: позитивный
* поведение: доброжел.

**5) личностные особенности испытуемого:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Степень выраженности |
| отсутствует | низкая | ниже сред. | средняя | выше средн. | высокая | слишком высокая |
| энергичность, активность |  |  |  |  |  | + |  |
| доброжелательность |  |  |  |  | + |  |  |
| интерес к людям |  |  | + |  |  |  |  |
| сочувствие, сопереживание |  |  | + |  |  |  |  |
| сдержанность |  |  |  |  | + |  |  |
| стрессоустойчивость |  |  |  | + |  |  |  |
| уважение личности клиента |  |  |  |  | + |  |  |
| принятие клиента |  |  |  |  | + |  |  |
| позитивный настрой |  |  |  |  |  | + |  |
| целенаправлнность |  |  |  | + |  |  |  |
| исполнительность |  |  |  |  | + |  |  |
| развитость познавательных процессов |  |  |  |  |  | + |  |
| сообразительность |  |  |  |  |  | + |  |
| гибкость мышления |  |  |  |  |  | + |  |
| ответственность |  |  |  |  | + |  |  |
| стремление к профессиональному росту |  |  |  | + |  |  |  |
| самооценка |  |  |  |  | + |  |  |

**6) содержательная характеристика возможных негативных рабочих последствий**

* усталость: иногда
* мотивация: средняя
* напряженность: часто
* апатия, безразличие: редко
* болезн. состояние: редко
* стресс: редко
* потеря интереса к работе: очень редко

**Обработка данных:**

**1.** Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

**«напряжение»**

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств – 3 - не сложившийся симптом;
2. Неудовлетворенность собой – 8 - не сложившийся симптом;
3. «Загнанность в клетку» - 15 – складывающийся симптом;
4. Тревога и депрессия – 5 - не сложившийся симптом;

Общее кол-во по фазе – 31 – фаза не сформирована.

**«резистенция»**

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование – 25 – сложившийся симптом; доминирующий;

2) Эмоционально-нравственная дезориентация – 9 - не сложившийся симптом;

3) Расширение сферы экономии эмоций – 23 – сложившийся симптом; доминирующий;

4) Редукция профессиональных обязанностей – 27 – сложившийся симптом; доминирующий;

Общее кол-во по фазе – 84 – сформировавшаяся фаза.

**«истощение»**

1. Эмоциональный дефицит – 27– сложившийся симптом; доминирующий;
2. Эмоциональная отстраненность – 8 - не сложившийся симптом;
3. Личностная отстраненность (деперсонализация) – 15 – складывающийся симптом;
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения - 8 - не сложившийся симптом;

Общее кол-во по фазе – 58 – фаза в стадии формирования.

Общее кол-во по всем 3-м фазам – 173.

**2.** «Опросник на “выгорание”» MBI

1) «эмоциональное истощение» - 33 (максимальная сумма баллов – 54).

2) «деперсонализация» - 7 (максимальная сумма баллов – 30).

3) «редукция личных достижений» - 28 (максимальная сумма баллов – 48).

Общая сумма – 68.

**3.** Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилберг, Ю.Л. Ханин)

(15-28)+50=37 – умеренная тревожность

**4.** Тест личностной тревожности Ч. Спилберга

(29-21)+35=43 – умеренная личностная тревожность

**3. Анализ результатов**

Исследование показало, что при умеренном уровне реактивной и личностной тревожности по шкале тревога и депрессия (методика В.В. Бойко) наблюдается низкий уровень формирования данного симптома. Так, у испытуемого А, по результатам Шкалы оценки уровня реактивной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилберг, Ю.Л. Ханин) и Тесту личностной тревожности Ч. Спилберга наблюдается умеренная тревожность и, в свою очередь, по Методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, в фазе «напряжение» тревога и депрессия является не сложившимся симптомом. Аналогичные результаты были получены у испытуемого Б.

Данное наблюдение подтверждает гипотезу исследования, выдвинутую в начале работы, что уровень личностной тревожности зависит от показателей шкалы тревоги и депрессии в методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Также интересно сравнить результаты «Опросника на “выгорание”» MBI и Методики диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко по шкалам: редукция личных достижений и редукция профессиональных обязанностей. Так, у испытуемого А редукция профессиональных обязанностей является сложившимся, доминирующим симптомом, а по шкале «редукция личных достижений» уровень выше среднего - 27 баллов (максимальная сумма по данному показателю баллов – 48).

У испытуемого Б были получены следующие результаты: редукция профессиональных обязанностей является сложившимся, доминирующим симптомом, а шкала «редукция личных достижений» показала высокий уровень - 28 (максимальная сумма баллов – 48).

Таким образом, результаты «Опросника на “выгорание”» MBI и Методики диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко по шкалам: редукция личных достижений и редукция профессиональных обязанностей являются соответствующими и взаимодополняющими. Это может служить подтверждением валидности методик и всего исследования.

Полученные в результате данные, позволяют судить о тех факторах (как внутренних, так и внешних), которые наиболее негативно сказываются на профессиональной деятельности социального работника, а также на других сферах его жизнедеятельности. Данные методики дают возможность выявить сильные и слабые стороны всего рабочего процесса, а также позволяют увидеть связь между различными симптомами и факторами.

**Выводы**

В результате проведенного исследования были выявлены факторы, способствующие возникновению негативных последствий работы связанной с общением с людьми, а также был определен уровень эмоционального выгорания и личностной тревожности у двух испытуемых.

Данные, полученные в ходе работы, были проанализированы и сопоставлены между собой.

Необходимость исследований, направленных на определение уровня эмоционального выгорания социальных работников очевидна по многим причинам.

Во-первых, деятельность связанная с постоянным общением с людьми может быть причиной эмоционального истощения работника, что негативно сказывается на всех сферах его жизни.

Во-вторых, для того чтобы предотвратить и по возможности снизить негативное влияние профессиональной деятельности на человека, надо четко определить те слабые стороны, которые наиболее подвержены отрицательному воздействию.

Также важно разделять внешние и внутренние факторы, влияющие на деятельность профессионала. Так, например, ко внешним факторам можно отнести условия работы, число клиентов, обслуживаемых ежедневно в течение рабочего дня и др. Тогда как ко внутренним факторам могут относится личностные особенности социального работника.

Чем выше уровень профессионализма социального работника, тем менее он подвержен негативным воздействиям своей деятельности. Но в то же время, стаж работы, условия организации рабочего места, личная удовлетворенность своей работой и многое другое играют немаловажную роль в успешной профессиональной деятельности.

**Список использованных методик**

В процессе исследования были использованы следующие методики:

* Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко;
* «Опросник на “выгорание”» MBI;
* Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилберг, Ю.Л. Ханин);
* Тест личностной тревожности Ч. Спилберга.