

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Учреждение образования

«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова»

(ВГУ имени П.М. Машерова)

УДК 159.944:331.102.24:656(047.31)

№ госрегистрации 20180510

Инв. № _____

УТВЕРЖДАЮ:



Проректор по научной работе
ВГУ имени П.М. Машерова

И.М. Прищепа

января 2019 г.

ОТЧЕТ

о научно-исследовательской работе

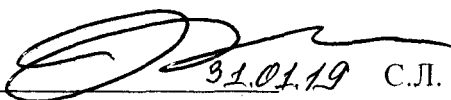
Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг

(заключительный)

Договор № 1 от 29.01.2018

Научный руководитель НИР

канд.психол.наук, доцент


31.01.19

С.Л. Богомаз

Нормоконтролер


31.01.19

Т.В. Харкевич

Витебск 2019

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель темы:
канд.психол.наук, доцент



31.01.2019

С.Л. Богомаз
(введение; Раздел 1; Заключение)

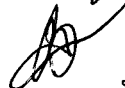
Исполнители темы:
старший преподаватель
кафедры прикладной психологии



31.01.2019

Ю.Л. Поташева
(Раздел 1, 2)

старший преподаватель
кафедры прикладной психологии



31.01.2019

В.А. Каратерзи
(Раздел 1, 2)

РЕФЕРАТ

Отчет 34 с., 1 ч., 7 табл., 31 источник

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, СИМПТОМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС, ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА

Цель работы – психологическую программу, направленную на формирование знаний о синдроме профессионального выгорания, его причинах, механизмах профилактики, распознавания характерных признаков и способах совладания у сотрудников сферы транспортных услуг.

Достижение поставленной цели предполагало решение следующих задач:

1. Анализ теоретических подходов к феномену профессионального выгорания, факторам его формирования и способам профилактики у специалистов сферы транспортных услуг.
2. Разработка психологической программы для проводников «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг».
3. Апробация психологической программы для проводников «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг».

Научная идея проекта заключается в том, чтобы осуществить анализ состояния проблемы профессионального выгорания у проводников пассажирских вагонов, на основе чего разработать и апробировать систему мероприятий просветительской и профилактической направленности, касающихся феномена профессионального выгорания.

Методы исследования: теоретические методы (анализ, синтез), эмпирические методы (диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко), шкала организационного стресса Маклина (адаптация Н.Е. Водопьяновой), опросник «Уровень субъективного контроля» (Дж. Роттер в адаптации Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкина, Л.М. Эткинда), опросник «Стиль саморегуляции поведения»), методы качественной и количественной обработки данных (описательная статистика, частотный, корреляционный и сравнительный анализы).

Объектом разработки являются технологии, эмпирический материал психологической программы для проводников «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг», позволяющие осуществлять профилактику выгорания у проводников Витебского вагонного участка Белорусской железной дороги.

Психологическая программа для проводников включала следующие блоки: 1) «Профессиональное выгорание: понятие, причины, уровни»; 2) «Начальные симптомы, характерные признаки и проявления синдрома профессионального выгорания»; 3) «Стресс как фактор профессионального выгорания»; 4) «Экология профессиональной деятельности как способ профилактики профессионального выгорания».

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 Теоретические подходы к феномену профессионального выгорания, факторам его формирования и способам профилактики у специалистов сферы транспортных услуг	7
1.1 Профессиональное выгорание: понятие, причины, уровни, стадии	7
1.2 Начальные симптомы, характерные признаки формирования и проявления синдрома профессионального выгорания	11
1.3 Стресс как фактор профессионального выгорания.....	14
2 Эмпирический этап исследования проблемы профессионального выгорания у специалистов сферы транспортных услуг	20
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	31
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	32

ВВЕДЕНИЕ

Современная ситуация общественно-экономического развития привела к психологизации профессиональной сферы, особенно интенсивно этот процесс идет у специалистов социально-экономических профессий. С одной стороны, процесс психологизации связан необходимостью повышения качества оказываемых услуг, с другой стороны, способствует профессиональному долголетию специалистов. Работа проводников пассажирских вагонов предполагает постоянный контакт с людьми, сопряженный с неизбежными конфликтами и стрессами, что приводит к развитию профессионального выгорания. Профилактику данных негативных явлений возможно осуществлять путем организации психологического сопровождения деятельности проводников.

В Республике Беларусь проблемой эмоционального выгорания и профессионального самоотношения занимаются многие исследователи, среди них Е.Г. Королёва, Э.Е. Шустер, А.В. Ракицкая, И.А. Фуманов, М.М. Скугаревская, Ф.М. Гайдук, К.В. Карпинский, А.М. Колышко, П.А. Янковская, Е.А. Трухан, Л.А. Вайнштейн.

Психологи Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова рассматривают выгорание с двух сторон: как «синдром психического выгорания – многомерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения» и «синдром профессионального выгорания – совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения» [1, с. 332].

А.А. Рукавишников основывает свое определение выгорания на том, что это психологическое явление, характерное для лиц, не страдающих психопатологией, которое проявляется в дисфункциональных установках и поведении, снижении профессиональной мотивации [2, с. 8]. В других исследованиях можно найти определение выгорания, как «дезадапционного явления, которое характеризуется потерей личностью интереса к предмету и продукту своей деятельности, чувством внутренней опустошенности, нарушениями межличностного взаимодействия в широком контексте социальной ситуации» [8, с. 3].

Л.А. Вайнштейн использует термин «феномен психического выгорания», который понимает, как «особое проявление отрицательного воздействия профессии на личность» [3, с. 184]. В свою очередь Е.Г. Королёва и Э.Е. Шустер рассматривают синдром эмоционального выгорания (СЭВ) как реакцию организма, возникающую вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. Это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в

симптомах физического утомления и снижения удовлетворения от выполненной работы [4, с. 108].

М.М. Скугаревская представляет синдром эмоционального выгорания, как эмоциональное, умственное истощение, физическое утомление, вызванное пролонгированным стрессом или фрустрацией на рабочем месте и рассматривается в контексте стресса, связанного с профессиональной деятельностью [5, с. 3].

К. Маслач и С. Джексон рассматривают выгорание как ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающую в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений [6, с. 98].

Цель нашего исследования – разработать и апробировать психологическую программу, направленную на формирование знаний о синдроме профессионального выгорания, его причинах, механизмах профилактики, распознавания характерных признаков и способах совладания у сотрудников сферы транспортных услуг.

Достижение поставленной цели предполагало решение следующих задач:

1. Анализ теоретических подходов к феномену профессионального выгорания, факторам его формирования и способам профилактики у специалистов сферы транспортных услуг.
2. Разработка психологической программы для проводников «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг».
3. Апробация психологической программы для проводников «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг».

Методы исследования: теоретические методы (анализ, синтез), эмпирические методы (диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко), шкала организационного стресса Маклина (адаптация Н.Е. Водопьяновой), опросник «Уровень субъективного контроля» (Дж. Роттер в адаптации Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкина, Л.М. Эткинда), опросник «Стиль саморегуляции поведения»), методы качественной и количественной обработки данных (описательная статистика, частотный, корреляционный и сравнительный анализы).

Этапы и сроки выполнения работы:

1. Профессиональное выгорание: понятие, причины, уровни (январь – март 2018).
2. Начальные симптомы, характерные признаки и проявления синдрома профессионального выгорания (апрель – июнь 2018).
3. Стресс как фактор профессионального выгорания (июль – сентябрь 2018).
4. Экология профессиональной деятельности как способ профилактики профессионального выгорания (октябрь – декабрь 2018).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
2. Айсина, Р.М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации : автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 / Р.М. Айсина; Российский гос-й соц-й ун-т. – Москва, 2007. – 27 с.
3. Вайнштейн, Л.А. Психология труда: курс лекций / Л.А. Вайнштейн. – Минск: БГУ, 2008. – 219 с.
4. Королёва, Е.Г. Синдром эмоционального выгорания / Е.Г. Королёва, Э.Е. Шустер // Журнал ГрГМУ. – 2007. – №3 – С. 108–111.
5. Скугаревская, М.М. Синдром эмоционального выгорания / М.М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С. 3–9.
6. Корчуганова, И.П. Профессиональное развитие и поддержка педагогов, работающих с детьми группы риска (Методическое пособие). Под науч. Ред. профессора С.А. Лисицына, С.В. Тарасова. – СПб.: ЛОИРО, 2006. – 172 с.
7. Кузнецов, К.Г. Факторы выбора будущей профессии / К.Г. Кузнецов // Психологическая наука и образование. – 2007. – №5. – С. 120.
8. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб: Питер, 2005. – 105 с.
9. Осухова, Н.Г. Сгоревшие на работе / Н.Г. Осухова // Здоровье. – 2003. – № 9. – С. 22–24.
10. Сидоров, П.И. Синдром эмоционального выгорания / П.И. Сидоров // Медицинская газета. – 2005. – № 43. – С. 14–17.
11. Форманюк, Т.В. Синдром "эмоционального сгорания" учителя / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – №6. – С. 57–64.
12. Баробанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» / М.В. Баробанова. – М.: Педагогика, 2005. – 527 с.
13. Борисова, М.В. Психологические детерминанты психического выгорания у педагогов: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / М.В. Борисова; Ярославский гос. пед. ун-т. – Ярославль, 2003. – 18 с.
14. Боброва, Л.Ю. Акмеологические факторы профессионального самоотношения / Л.Ю. Боброва // Российский психологический журнал. – 2008. – Т. 5. – № 3. – С. 67–69.

15. Бодров, В.А. Современные исследования фундаментальных и прикладных проблем психологии профессиональной деятельности / В.А. Бодров // Проблемы фундаментальной и прикладной психологии профессиональной деятельности / под ред. В.А. Бодрова, А.Л. Журавлева. – М.: Институт психологии РАН, 2008. – С. 13–50.
16. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 463 с.
17. Карпинский, К.В. Профессиональное самоотношение личности и методика его психологической диагностики: моногр. / К.В. Карпинский, А.М. Колышко. – Гродно: ГрГУ, 2010. – 140 с.
18. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.А. Климов. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.
19. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас – М.: Академический проект, 2006. – 240 с.
20. Медведев, В.И. Усталость как психическое состояние / В.И. Медведев, А.А. Алдашева // Проблемы фундаментальной и прикладной психологии профессиональной деятельности / под ред. В.А. Бодрова, А.Л. Журавлева. – М.: Институт психологии РАН, 2008. – С. 85 – 112.
21. Пантилеев, С.Р. Самоотношение как эмоционально-оценочная система / С.Р. Пантилеев. – М., 2007. – 110 с.
22. Пряжников, Н.С. Теория и практика профессионального самоопределения. Учебное пособие / Н.С. Пряжников. – М.: МГППИ, 2007. – 97 с.
23. Герасимова, И.В. Психическая напряженность. Фрустрация: Хрестоматия / Сост. И.В. Герасимова. – Владивосток: МГУ, 2001 – 86 с.
24. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Т 23. – №3. – С. 85–95.
25. Сарджвеладзе, Н.И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой / Н.И. Сарджвеладзе. – М.: 2008. – 134 с.
26. Сарджвеладзе, Н.И. Самоотношение личности. / Психология самосознания. Хрестоматия. – Самара: Издательский Дом «БАХАР – М», 2003. – 672 с.
27. Столин, В.В. Самосознание личности / В.В. Столин. – М., 1983. – 284 с.
28. Толочек, В.А. Современная психология труда / В.А. Толочек. – СПб.: Питер, 2008. – 432 с.

29. Филина, С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы / С. Филина // Школьный психолог. – 2003. – № 36. – С. 95.
30. Фромм, Э. Здоровое общество / Э. Фромм. – М., 2005. – 143 с.
31. Рубинштейн, С.Л. Проблемы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – М.: Педагогика, 2009. – 424 с.