

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Кафедра ПСИХОЛОГІЇ

На правах рукопису

ПАЗІЙ ОЛЬГА ПЕТРІВНА

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ
СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ
РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

Спеціальність 053 Психологія
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Психологія
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:
Сергієні Олена Віталіївна,
доктор медичних наук ,
професор

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 6 від 01.02.2022

Завідувач кафедри

 Людмила ПРИСНЯКОВА

(підпис)

(І'мя, ПРИЗВИЩЕ)

Дніпро, 2022

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра	психології
Освітній ступінь	магістр
Спеціальність	053 психологія
Освітня програма	психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
психології
Людмила ПРІСНЯКОВА

(підпис)

«10».лютого.2022 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

ПАЗІЙ ОЛЬГА ПЕТРІВНА

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

1. Тема роботи «Соціально-психологічні чинники формування синдрому емоційного вигорання працівників регіональних контактних центрів».

2. Науковий керівник доктор медичних наук, професор

Сергієні Олена Віталіївна.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

3. Строк подання роботи на кафедру 14.02.2022р

4. Мета кваліфікаційної роботи Вивчити вплив внутрішніх та зовнішніх факторів на формування емоційного вигорання працівників регіональних контактних центрів під час виконання ними своїх професійних обов'язків.

контактних центрів під час виконання ними своїх професійних обов'язків.

5. Завдання випускної кваліфікаційної роботи

1. На основі аналізу наукової літератури з проблеми формування синдрому емоційного вигорання виділити зовнішні й внутрішні чинники та його складові.

2. Дібрати комплекс психодіагностичних методик, що уможливлують визначити чинники, які впливають на емоційне вигорання працівників регіональних контакт-центрів.

3. Дослідити поширеність емоційного вигорання, визначити зовнішні та внутрішні фактори, які впливають на формування синдрому емоційного вигорання у працівників регіональних контакт-центрів. та внутрішні фактори, які впливають на формування синдрому емоційного

вигоряння у працівників регіональних контакт-центрів.

4. Провести групування, аналіз та математико-статистичну обробку матеріалу дослідження.

5. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики та подолання емоційного вигоряння у працівників регіональних контактних центрів.


6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Олена СЕРГІЄНІ, доктор медичних наук, професор	28.09.2021	24.10.2021
Теоретичні розділи	Олена СЕРГІЄНІ, доктор медичних наук, професор	15.10.2021	27.12.21
Емпіричні розділи	Олена СЕРГІЄНІ, доктор медичних наук, професор	15.10.2021	19.10.2021
Аналіз та практичні рекомендації	Олена СЕРГІЄНІ, доктор медичних наук, професор	11.11.2021	11.11.2021
Список використаних літературних джерел	Олена СЕРГІЄНІ, доктор медичних наук, професор	15.11.2021	16.11.2021
Підготовка доповіді та презентації	Олена СЕРГІЄНІ, доктор медичних наук, професор	20.01.2022	20.01.2022
Полання кваліфікаційної роботи	Олена СЕРГІЄНІ, доктор медичних наук, професор	19.02.2022	19.02.2022

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	Вступ	Жовтень 2021р.	виконано
2.	I Розділ	Листопад 2021р.	виконано
3.	II Розділ	Грудень 2021р.	виконано
4	III Розділ	Січень 2022 р	виконано
6	Робота в цілому	Лютий 2022р.	виконано

Науковий керівник


(підпис) Олена СЕРГІЄНІ

Здобувач вищої освіти


(підпис) Ольга ПАЗІЙ

Дата видавання завдання 29.09.2021 р

РЕФЕРАТ

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

здобувач вищої освіти групи ПМЗ-20-1

ПАЗІЙ ОЛЬГА ПЕТРІВНА

Актуальність теми дослідження. Останнім часом досить багато уваги приділяється вивченню професійної шкоди, у тому числі й у тих, хто зайнятий в професіях «людина-людина», зокрема фахівців регіональних контакт-центрів. Це стосується насамперед шкоди хімічної, фізичної або біологічної природи: отрути, випромінювання, інфекцій і т. п. Шкідливість емоційних або стресових факторів, імовірно через їх «очевидність», не передбачена до вивчення й не врахована в належній мірі як шкідливі фактори в процесі професійної діяльності. Проте саме стресові фактори, особливо професійні, тобто діючі переважно під час виконання основних обов'язків фахівця, в контакті «людина-людина» здатні призводити до розвитку всіляких розладів - від невротичних до психосоматичних. Останні, в свою чергу, можуть ускладнюватися психосоматичними розладами та соматичними ускладненнями (інсульт, інфаркти й цукровий діабет), бути причиною смерті або інвалідизації.

Професійна діяльність фахівців регіональних контактних центрів пов'язана з неминучими емоційними й моральними перевантаженнями. Це є основою для виникнення так званих професійних особистісних деформацій, таких як синдром емоційного вигорання, адитивна поведінка у вигляді роботоголізму, ургентної адикції, мобінгу, зловживання психоактивними речовинами (переважно, алкоголем на основі детензивного механізму) (Короленко Ц.П., Абрамова Г.С., Юдчиц Ю.А., Бойко В.В., Макаров В.В., Дереча В.В., Дереча Г.І., Юр'єва Л.М.). Останні, у свою чергу, становлять психологічне підґрунтя для розвитку різних психосоматичних і невротичних розладів, а також алкоголізму та табакопаління. Крім шкідливих для здоров'я

наслідків, зазначені процеси можуть призвести до професійної дезадаптації й функціональної деградації як окремих фахівців, так і цілих колективів. Професійна шкода підсилюється виконанням професійних обов'язків в умовах невизначеної ситуації, необхідністю швидко використовувати необхідну інформацію та терміново приймати рішення.

Водночас численні зовнішні та внутрішні чинники формування синдрому емоційного вигорання в професіях визначені недостатньо чітко, а наукові праці, присвячені цьому питанню, поодинокі та визначають лише окремі аспекти даної проблеми.

Актуальність дослідження полягає саме у комплексному підході до визначення зовнішніх та внутрішніх чинників розвитку синдрому емоційного вигорання працівників регіональних контакт-центрів, серед яких досліджені: задоволеність працею, акцентуації характеру, вплив стану нервових процесів, стан тривожності та депресії, нервово-психічна стійкість, ризик дезадаптації в стресі, стресостійкість та соціально-психологічна адаптація, самооцінка мотивації схвалення, мотиви вибору професії та характер професійної діяльності.

Спілкування з працівниками регіональних контакт-центрів свідчить про те, що багато кому з них притаманні всі вияви цього феномену: Постійна втома, робота з терміновим запитом в умовах невизначеної ситуації, контактування з людьми часто психологічно не врівноваженими, спустошеність, відчуття відсутності соціальної підтримки, постійні докори, незадоволення професією.

Об'єкт дослідження: синдром емоційного вигорання.

Предмет дослідження: соціально психологічні чинники та особливості емоційного вигорання працівників регіональних контактних центрів.

Мета дослідження: вивчити вплив внутрішніх та зовнішніх факторів на формування емоційного вигорання працівників регіональних контактних центрів під час виконання ними своїх професійних обов'язків.

Гіпотеза робоча: дослідження полягає в припущенні, що деякі внутрішні та зовнішні чинники (характер професійної діяльності та психологічні особливості працівників регіональних контактних центрів) можуть впливати на їх емоційне вигоряння.

Концептуальна гіпотеза: полягає у припущенні впливу зовнішнього середовища та сформованого психотипу особистості працівника регіонального контакт-центру на психологічні зміни за типом емоційного вигоряння в формуванні системи взаємовідносин у професійній діяльності людина-людина.

Емпіричні гіпотези. Припустимо, що соціально-психологічна адаптація, мотивація досягнення успіху та мотивація уникнення невдач і типи психологічного захисту впливають на формування синдрому емоційного вигоряння.

Завдання дослідження:

1. На основі аналізу наукової літератури з проблеми формування синдрому емоційного вигоряння виділити зовнішні й внутрішні чинники та його складові.

2. Дібрати комплекс психодіагностичних методик, що уможливають визначити чинники, які впливають на емоційне вигоряння працівників регіональних контакт-центрів.

3. Дослідити поширеність емоційного вигоряння, визначити зовнішні та внутрішні фактори, які впливають на формування синдрому емоційного вигоряння у працівників регіональних контакт-центрів.

4. Провести групування, аналіз та математико-статистичну обробку матеріалу дослідження.

5. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики та подолання емоційного вигоряння у працівників регіональних контактних центрів.

Методи та методики дослідження: в дослідженні використано наступні методи:

-Теоретичні методи представлені як системний підхід та аналіз психологічної теорії особистості та їх соціалізації, адаптації, дезадаптації.

- Емпіричні методи представлені спостереженням та психологічною діагностикою за методиками:

1. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.
2. Методика діагностика професійного «вигорання» К. Маслач, С. Джексон (адаптація Н.Е. Водоп'янової).
3. Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса а Р. Даймонд.
4. Методика діагностики мотивації до успіху Т. Елерса.
5. Методика діагностики мотивації невдач Т. Елерса.
6. Методика діагностики типу психологічного захисту В.В. Бойко.

- Математико-статистичні методи обробки інформації, а саме: критерії Колмогорова-Смірнова, Спірмена та Манна-Уїтні для здійснення кореляційного та порівняльного аналізів.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в уточненні механізмів розвитку соціально-психологічних чинників, які впливають на формування синдрому емоційного вигорання працівників регіональних гнтактних центрів.

Обґрунтовано вплив зовнішнього середовища та особливостей праці на сссмування психотипу особистості працівника регіонального контактного _ I втру та психологічні зміни за типом емоційного вигоряння в формуванні . ;;теми взаємовідносин у професійній діяльності людина-людина.

Теоретичне значення праці полягає в уточненні зовнішніх та внутрішніх г акторів формування дезадаптації працівників у процесі їх професійної праці у загляді формування синдрому емоційного вигоряння.

Практичне значення дослідження полягає у доборі та апробації ігмплексу психодіагностичних методик для діагностики синдрому емоційного загоряння з метою формування та проведення психологічних заходів з його ггофілактики.

Полігон дослідження: дослідження проводилось на базі Дніпровського регіонального контакт-центру облдержадміністрації та таких же регіональних контактних центрів деяких міст України. У дослідженні брали участь 100 осіб, із є працівниками регіональних контактних-центрів, віком від 25 до 45 років ті зі стажем роботи не менше 5 років та не більше 10.

Методологічну основу дослідження становлять розроблені в психології тглішши детермінації психічних явищ, єдності психіки та діяльності О. М. Леонтьєв, Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн, Г. С. Костюк та ін.).

Теоретичну основу дослідження становлять ідеї щодо природи загального адаптаційного синдрому (Г. Сельє) [110, 153 с.], концепція синдрому емоційного вигорання (К. Маслач; В.В. Бойко), теорії розвитку особистості в її професійній діяльності [9, с. 111-124; 28, 370 с.].

Особистий внесок магістранта: Основні положення дослідження представлені у таких публікаціях: Сергієні Олена Віталіївна, Пазій Ольга Петрівна, Самокіша Діана Сергіївна. Погляд на агресивну поведінку та агресивність особистості з позицій девіантології. Актуальні проблеми сучасної психології: матер. міжнар. наук.-практ. конф. (Дніпро, 28 жовтня 2021 р.). Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарни університет», 2021. С. 63-68. Соціально-психологічні особливості професійної діяльності фахівців відділу прийому звернень регіональних контактних центрів. Сергієні О. В., Пазій О. П. The 6th International scientific and practical Conference “Science, innovations and education: problems and prospects” (January 13-15, 2022) CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. 2022. p. 477-487.

Структура роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, загального висновку, практичних рекомендацій, списку використаних джерел літератури і додатків.

Робота викладена на 124 сторінках, містить 33 таблиці та 17 рисунків. В роботі використано 136 літературних джерел, додатки.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	17
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД НАУКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ З ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТ-ЦЕНТРІВ.....	21
1.1. Стрес, детермінації, види, стадії та клінічні прояви.....	21
1.2. Синдром емоційного вигорання, його детермінації, види, стадії, клініко-психологічні прояви.....	27
1.3. Характеристика психологічних впливів на працівника в системі професій “Людина-людина”, працівників регіональних контактних центрів.....	35
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ.....	46
2.1. Організація емпіричного дослідження: характеристика полігону та групи досліджуваних.....	46
2.2. Характеристика методичного та методологічного забезпечення проведення емпіричного дослідження.....	52
2.3. Психологічне значення проблеми професійного вигорання у фахівців регіональних контакт-центрів.....	57
РОЗДІЛ 3. ЛОГІЧНИЙ ТА МАТЕМАТИКО СТАТИСТИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО_ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМЦІОНАЛЬНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ	

ЦЕНТРІВ.....	60
3.1. Якісний та математико-статистичний аналіз результатів дослідження соціально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників регіональних контактних центрів.....	60
3.2. Соціально-психологічні аспекти профілактики синдрому емоційного вигорання у працівників регіональних контактних центрів.....	99
ВИСНОВКИ.....	108
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	113
ДОДАТКИ.....	125

ВСТУП

Останнім часом досить багато уваги приділяється вивченню професійної шкоди, у тому числі й у тих, хто зайнятий в професіях «людина-людина», зокрема фахівців регіональних контакт-центрів. Це стосується насамперед шкоди хімічної, фізичної або біологічної природи: отрути, випромінювання, інфекцій і т. п. Шкідливість емоційних або стресових факторів, імовірно через їх «очевидність», не передбачена до вивчення й не врахована в належній мірі як шкідливі фактори в процесі професійної діяльності. Проте саме стресові фактори, особливо професійні, тобто діючі переважно під час виконання основних обов'язків фахівця, в контакті «людина-людина» здатні призводити до розвитку всіляких розладів - від невротичних до психосоматичних. Останні, в свою чергу, можуть ускладнюватися психосоматичними розладами та соматичними ускладненнями (інсульт, інфаркти й цукровий діабет), бути причиною смерті або інвалідизації.

Професійна діяльність фахівців регіональних контактних центрів пов'язана з неминучими емоційними й моральними перевантаженнями. Це є основою для виникнення так званих професійних особистісних деформацій, таких як синдром емоційного вигорання, адитивна поведінка у вигляді роботоголізму, ургентної адикції, мобінгу, зловживання психоактивними речовинами (переважно, алкоголем на основі детензивного механізму) (Короленко Ц.П., Абрамова Г.С., Юдчиц Ю.А., Бойко В.В., Макаров В.В., Дереча В.В., Дереча Г.І., Юр'єва Л.М.). Останні, у свою чергу, становлять психологічне підґрунтя для розвитку різних психосоматичних і невротичних

розладів, а також алкоголізму та табакопаління. Крім шкідливих для здоров'я наслідків, зазначені процеси можуть призвести до професійної дезадаптації й функціональної деградації як окремих фахівців, так і цілих колективів. Професійна шкода підсилюється виконанням професійних обов'язків в умовах невизначеної ситуації, необхідністю швидко використовувати необхідну інформацію та терміново приймати рішення.

Водночас численні зовнішні та внутрішні чинники формування синдрому емоційного вигорання в професіях визначені недостатньо чітко, а наукові праці, присвячені цьому питанню, поодинокі та визначають лише окремі аспекти даної проблеми.

Актуальність дослідження полягає саме у комплексному підході до визначення зовнішніх та внутрішніх чинників розвитку синдрому емоційного вигорання працівників регіональних контакт-центрів, серед яких досліджені: задоволеність працею, акцентуації характеру, вплив стану нервових процесів, стан тривожності та депресії, нервово-психічна стійкість, ризик дезадаптації в стресі, стресостійкість та соціально-психологічна адаптація, самооцінка мотивації схвалення, мотиви вибору професії та характер професійної діяльності.

Спілкування з працівниками регіональних контакт-центрів свідчить про те, що багато кому з них притаманні всі вияви цього феномену: Постійна втома, робота з терміновим запитом в умовах невизначеної ситуації, контактування з людьми часто психологічно не врівноваженими, спустошеність, відчуття відсутності соціальної підтримки, постійні докори, незадоволення професією.

Об'єкт дослідження: синдром емоційного вигорання.

Предмет дослідження: соціально психологічні чинники та особливості емоційного вигорання працівників регіональних контактних центрів.

Мета дослідження: вивчити вплив внутрішніх та зовнішніх факторів на формування емоційного вигорання працівників регіональних контактних центрів під час виконання ними своїх професійних обов'язків.

Гіпотеза робоча: дослідження полягає в припущенні, що деякі внутрішні та зовнішні чинники (характер професійної діяльності та психологічні особливості працівників регіональних контактних центрів) можуть впливати на їх емоційне вигорання.

Концептуальна гіпотеза: полягає у припущенні впливу зовнішнього середовища та сформованого психотипу особистості працівника регіонального контакт-центру на психологічні зміни за типом емоційного вигорання в формуванні системи взаємовідносин у професійній діяльності людина-людина.

Емпіричні гіпотези. Припустимо, що соціально-психологічна адаптація, мотивація досягнення успіху та мотивація уникнення невдач і типи психологічного захисту впливають на формування синдрому емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

1. На основі аналізу наукової літератури з проблеми формування синдрому емоційного вигорання виділити зовнішні й внутрішні чинники та його складові.

2. Дібрати комплекс психодіагностичних методик, що уможливають визначити чинники, які впливають на емоційне вигорання працівників регіональних контакт-центрів.

3. Дослідити поширеність емоційного вигорання, визначити зовнішні та внутрішні фактори, які впливають на формування синдрому емоційного вигорання у працівників регіональних контакт-центрів.

4. Провести групування, аналіз та математико-статистичну обробку матеріалу дослідження.

5. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики та подолання емоційного вигорання у працівників регіональних контактних центрів.

Методи та методики дослідження: в дослідженні використано наступні методи:

-Теоретичні методи представлені як системний підхід та аналіз психологічної теорії особистості та їх соціалізації, адаптації, дезадаптації.

- Емпіричні методи представлені спостереженням та психологічною діагностикою за методиками:

1. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.
2. Методика діагностика професійного «вигорання» К. Маслач, С. Джексон (адаптація Н.Е. Водоп'янової).
3. Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса а Р. Даймонд.
4. Методика діагностики мотивації до успіху Т. Елерса.
5. Методика діагностики мотивації невдач Т. Елерса.
6. Методика діагностики типу психологічного захисту В.В. Бойко.

- Математико-статистичні методи обробки інформації, а саме: критерії Колмогорова-Смірнова, Спірмена та Манна-Уїтні для здійснення кореляційного та порівняльного аналізів.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в уточненні механізмів розвитку соціально-психологічних чинників, які впливають на формування синдрому емоційного вигорання працівників регіональних гнтактних центрів.

Обгрунтовано вплив зовнішнього середовища та особливостей праці на сссмування психотипу особистості працівника регіонального контактного _ І втру та психологічні зміни за типом емоційного вигоряння в формуванні . ;;теми взаємовідносин у професійній діяльності людина-людина.

Теоретичне значення праці полягає в уточненні зовнішніх та внутрішніх г акторів формування дезадаптації працівників у процесі їх професійної праці у загляді формування синдрому емоційного вигоряння.

Практичне значення дослідження полягає у доборі та апробації ігмплексу психодіагностичних методик для діагностики синдрому емоційного загоряння з метою формування та проведення психологічних заходів з його ггофілактики.

Полігон дослідження: дослідження проводилось на базі Дніпровського регіонального контакт-центру облдержадміністрації та таких же регіональних контактних центрів деяких міст України. У дослідженні брали участь 100 осіб, із є працівниками регіональних контактних-центрів, віком від 25 до 45 років ті зі стажем роботи не менше 5 років та не більше 10.

Методологічну основу дослідження становлять розроблені в психології тглішши детермінації психічних явищ, єдності психіки та діяльності О. М. Леонтьєв, Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн, Г. С. Костюк та ін.).

Теоретичну основу дослідження становлять ідеї щодо природи загального адаптаційного синдрому (Г. Сельє) [110, 153 с.], концепція синдрому емоційного вигорання (К. Маслач; В.В. Бойко), теорії розвитку особистості в її професійній діяльності [9, с. 111-124; 28, 370 с.].

Особистий внесок магістранта: Основні положення дослідження представлені у таких публікаціях: Сергієні Олена Віталіївна, Пазій Ольга Петрівна, Самокіша Діана Сергіївна. Погляд на агресивну поведінку та агресивність особистості з позицій девіантології. Актуальні проблеми сучасної психології: матер. міжнар. наук.-практ. конф. (Дніпро, 28 жовтня 2021 р.). Дніпро : ВВПЗ «Дніпровський гуманітарни університет», 2021. С. 63-68. Соціально-психологічні особливості професійної діяльності фахівців відділу прийому звернень регіональних контактних центрів. Сергієні О. В., Пазій О. П. The 6th International scientific and practical Conference “Science, innovations and education: problems and prospects” (January 13-15, 2022) CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. 2022. p. 477-487.

Структура роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, загального висновку, практичних рекомендацій, списку використаних джерел літератури і додатків.

Робота викладена на 124 сторінках, містить 33 таблиці та 17 рисунків. В роботі використано 136 літературних джерел, додатки.

ВИСНОВКИ

Після теоретичного та емпіричного дослідження можна зробити такі висновки:

1. Емоційне вигоряння формується через постійний тиск зовнішніх і внутрішніх факторів професійної діяльності та особистості, що приводить до формування специфічно-професійного типу. Одна з найчастіших причин емоційного вигоряння, як стверджують фахівці, - це специфіка найближчого оточення, з яким змушений спілкуватися фахівець-професіонал, а також специфіка його діяльності. Іншою, не менш важливою причиною емоційного вигоряння, є поділ праці та вузла спеціалізація професіоналів. Щоденна робота протягом багатьох років, тобто виконання типових завдань, удосконалює не тільки професійні знання, але й формує професійні звички, стереотипи, визначає стиль мислення й стилі спілкування.

У психологічній літературі виділяють три групи факторів, які призводять до виникнення емоційного вигоряння та професійної деформації: фактори, обумовлені специфікою діяльності, фактори особистішої властивості, фактори соціально-психологічного характеру.

На емоційне вигоряння впливають також стреси. Розрізняють стреси професійні, особистісні, стреси відповідальності. До професійних стресів можна зарахувати входження в нове професійне середовище, ситуації нововведень і конфліктів у цій сфері, ситуації зміни вимог до професії, внутрішніх криз, професійного зростання, кар'єри. Так, ситуації нововведень і конфліктів у професійній сфері можуть сприяти появі в людини стресових виявів: безпорадності, емоційної напруженості, зниження працездатності, рівня самокритичності.

До тих, хто вигоряє, К. Кондо зараховує також трудоголіків, тих, хто ірiшив присвятити себе реалізації тільки робочих цілей, хто знайшов своє юкликання в роботі до самозабуття.

Розрізняють стреси професійні, особистісні, стреси відповідальності. До ірофесійних стресів можна зарахувати входження в нове професійне середовище, ситуації нововведень і конфліктів у цій сфері, ситуації зміни вимог щ професії, внутрішніх криз, професійного зростання, кар'єри. Так, ситуації ювовведень і конфліктів у професійній сфері можуть сприяти появі в людини стресових виявів: беспорядності, емоційної напруженості, зниження трацездатності, рівня самокритичності.

2. Виявлено рівень емоційного та професійного вигорання працівників регіональних контактних центрів. За методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко досліджено, що серед симптомів першої фази «Напруження» найбільш вираженими серед респондентів є симптоми: «Загнаність у клітку» (50% респондентів мають високий рівень) та «Тривога і депресія» (50% - високий рівень). Безпосередньо фаза «Напруження» є сформованою у 67% досліджуваної групи.

Серед симптомів другої фази «Резистенція» найбільш вираженими серед респондентів є симптоми: «Розширення сфери економії емоцій» (47% респондентів мають високий рівень) та «Редукція професійних обов'язків» (37% опитаних мають високий рівень). За фазою «Резистенція», що характеризується, як етап опору зростаючому стресу, більшість респондентів мають високі показники - 63%.

Серед симптомів третьої фази «Виснаження» найбільш вираженими серед респондентів є симптоми: «Емоційна відстороненість» (30% респондентів мають високий рівень) та «Особистісна відстороненість («Деперсоналізація»)» (20% опитаних мають високий рівень). Остання фаза «Виснаження» проявляється на високому рівні у 60% респондентів.

Високі показники за всіма трьома фазами вказують на сформованість емоційного вигорання у більшості респондентів обраної групи опитаних

(57% опитаних мають високий рівень емоційного вигорання, 30% - середній і лише 13% респондентів поки що не проявляють ознак емоційного вигорання).

Аналіз результатів за методикою діагностики «професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон (адаптація Н.Е. Водоп'янової) показав, що за першим симптомом «психоемоційне виснаження» високі показники притаманні 20% респондентів, що свідчить про виражений стан пригніченості та апатії. За другою шкалою «деперсоналізація» встановлено, що високі показники характерні для 47% респондентів. «Редукція особистих досягнень» - останній симптом, що представлений у методиці, появляється на високому рівні у 45% респондентів.

Порівняння отриманих результатів за симптомами двох методик вказують на високий рівень їх сформованості, хоча аспекти професійного вигорання виражені трохи нижче ніж емоційного вигорання, проте їх рівень все одно залишається високим.

Високі показники «професійного вигорання» властиві 48% респондентів, тоді як низькі показники виявлені лише у 16% опитаних. Середній рівень показали 36% респондентів.

Отже, за даними методик першого блоку встановлено, що більшість респондентів обраної вибірки мають високі показники емоційного (57% респондентів) та професійного вигорання (48% опитуваних).

3. Визначено соціально-психологічні особливості групи працівників регіональних контакт-центрів. Згідно з методикою діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонд визначено, за показником «Самосприйняття», більшість респондентів мають середні показники 50%. За шкалою «Прийняття інших» - лише 15% осіб схильні до високого рівня прийняття інших. 20% респондентів відчують себе емоційно комфортно в ситуації що складається у професійній сфері. У 28% опитаних переважає внутрішня мотивація над зовнішньою. За шкалою «Прагнення до домінування» респонденти розподілилися майже рівномірно - по 32%

респондентів мають високі та низькі показники, ще 36% опитаних мають середній рівень.

Отже, для респондентів обраної групи характерними є низькі показники прийняття інших, проявляється емоційний дискомфорт та респонденти є емоційно втомленими. Високий рівень соціально-психологічної адаптації властивий 36% респондентів, ще 44% опитаних мають середній рівень. 20% респондентів мають низькі показники за цією шкалою.

За методиками Т. Елерса, які досліджують мотивацію, виявлено, що високий рівень мотивації уникнення невдач властивий 32%. Середній рівень характерний для 50% респондентів, а низький - лише для 18% респондентів.

Високий рівень мотивації досягнення встановлений у 20% респондентів, 50% респондентів мають середній рівень мотивації досягнення успіху, а низький рівень властивий 30% опитаних.

За результатами методики діагностики типу психологічного захисту В.В. Бойко, встановлено, що тип психологічного захисту «миролюбність» властивий 24% респондентів. Ще 42% опитаних застосовують стратегію миролюбність наряду з іншими, чітко розуміючи, коли краще використовувати цю стратегію. Значна кількість респондентів мають середні показники і за іншими стратегіями (уникнення - 24% мають середні показники та агресія - 34% мають середні показники). Тобто частина опитаних використовує різні стратегії залежно від ситуації.

Отже, можна виділити такі особливості: високі показники уникнення невдач, агресивність, неприйняття інших та знижені показники соціально-психологічної адаптації.

4. Встановлено на основі кореляційного аналізу соціально-психологічні чинники формування синдрому емоційного вигорання працівників регіональних контакт-центрів.

Знайдено безліч кореляційних зв'язків між показниками вигорання та соціально-психологічними особливостями респондентів, а саме:

- показники емоційного та професійного вигорання мають статистично достовірні зв'язки із показниками соціально-психологічної адаптації. Встановлено, що чим більшими є показники за симптомами, фазами та в цілому за рівнем вигорання, тим опитані менше схильні до прийняття інших, до позитивного ставлення до себе та емоційного комфорту і тим більше вони схильні до інтернальності й тим меншими є показники соціально-психологічної адаптації;

- показники емоційного та професійного вигорання мають статистично достовірні зв'язки із показниками мотивації. Чим більше у респондентів проявляється вигорання, тим менше вони схильні до мотивації досягнення успіху та тим більшими є показники уникнення невдач;

- показники емоційного та професійного вигорання мають статистично достовірні зв'язки із типами психологічного захисту. Чим більше у респондентів проявляється вигорання, тим менше вони схильні до миролюбства, та більш схильні до проявів агресії чи уникнення.

5. Дібраний комплекс може бути рекомендований для психодіагностичних тестувань з метою раннього виявлення синдрому емоційного вигорання, для формування груп його профілактики. Застосування вищезазначеного комплексу дало змогу підтвердити гіпотезу дослідження, вирішити питання, поставлені у меті та завданнях.

6. З'ясовано на основі порівняльного аналізу ефективність застосування психологічного тренінгу як засобу зменшення рівня емоційного та професійного вигорання. Порівняльний аналіз показав, що існують статистично значимі відмінності між групами, а саме:

- встановлено, що у групі працівників контактних центрів після проведення тренінгу значно зменшилися показники симптомів за всіма фазами емоційного вигорання та зменшилися показники професійного вигорання.

- після проведення тренінгу у групі працівників контактних центрів збільшилися показники за досліджуваними соціально-

психологічними чинниками, а саме: покращилися показники самоствавлення, ставлення до інших та емоційного комфорту. Показники за загальною шкалою соціально- психологічної адаптації також зросли; збільшилися показники за мотивацією досягнення успіху та зменшилися за показником «мотивація уникнення невдач»: респонденти більш охоче почали вдаватися до такого типу психологічного захисту, як «миролюбність» та менш схильні до агресії. схильні до інтернальності й тим меншими є показники соціально- психологічної адаптації;

- показники емоційного та професійного вигорання мають статистично достовірні зв'язки із показниками мотивації. Чим більше у респондентів проявляється вигорання, тим менше вони схильні до мотивації досягнення успіху та тим більшими є показники уникнення невдач;

- показники емоційного та професійного вигорання мають статистично достовірні зв'язки із типами психологічного захисту. Чим більше у респондентів проявляється вигорання, тим менше вони схильні до миролюбства, та більш схильні до проявів агресії чи уникнення.

5. Дібраний комплекс може бути рекомендований для психодіагностичних тестувань з метою раннього виявлення синдрому емоційного вигорання, для формування груп його профілактики. Застосування вищезазначеного комплексу дало змогу підтвердити гіпотезу дослідження, вирішити питання, поставлені у меті та завданнях.

6. З'ясовано на основі порівняльного аналізу ефективність застосування психологічного тренінгу як засобу зменшення рівня емоційного та професійного вигорання. Порівняльний аналіз показав, що існують статистично значимі відмінності між групами, а саме:

- встановлено, що у групі працівників контактних центрів після проведення тренінгу значно зменшилися показники симптомів за всіма фазами емоційного вигорання та зменшилися показники професійного вигорання.

- після проведення тренінгу у групі працівників контактних центрів збільшилися показники за досліджуваними соціально-психологічними чинниками, а саме: покращилися показники самоствавлення, ставлення до інших та емоційного комфорту. Показники за загальною шкалою соціально- психологічної адаптації також зросли; збільшилися показники за мотивацією досягнення успіху та зменшилися за показником «мотивація уникнення невдач»: респонденти більш охоче почали вдаватися до такого типу психологічного захисту, як «миролюбність» та менш схильні до агресії.