

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

Ю. Р. Бойко

Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка,

juliaboiko91@gmail.com

Науковий керівник: кандидат філософських наук, доцент К. М. Юдіна

У вирішенні проблеми психічного вигорання існують не досить широко опрацьовані моменти, одним з яких є відсутність надійного методичного і діагностичного інструментарію для дослідження різних проявів психічного вигорання. Найбільш повний аналіз методів і методик дослідження психічного вигорання наводиться в роботі Н.Є. Водоп'янової і О.С. Старченкової, які пов'язують підходи до вимірювання психічного вигорання з різними моделями, що описують даний феномен.

У вітчизняній психології поширеною є «Методика діагностики рівня професійного вигорання В.В. Бойко», що являє собою опитувальник, який призначений для діагностики синдрому професійного вигорання. Створена методика В.В. Бойко в 1996 році. В своїй методиці науковець пропонує класифікувати синдром емоційного вигорання за трьома стадіями, для кожної з якої характерні свої симптоми. Це відрізняє опитувальник Бойко від опитувальника К.Маслач [2].

Отже, у психології накопичено чималий арсенал методів діагностики емоційного вигорання, наприклад, «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко, «Опитувальник на вигорання (ММІ)» К. Маслач і С. Джексона, адаптований Н.Є. Водоп'янова та ін. Існують також комп'ютерні програми для аналізу емоційного стану людини, в тому числі емоційного вигорання, за допомогою яких можна дуже швидко визначити рівень емоційного вигорання людини.

Для виявлення індивідуальних особливостей менеджерів по роботі з клієнтами кол-центру мережі MOYO у м. Суми, було використано наступні методики.

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко.

Методика для виявлення рівня емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами.

Виникнення синдрому емоційного вигорання залежить від зовнішніх і внутрішніх факторів. Ступінь емоційного вигорання в опитувальнику оцінювали за 84 пунктами, розділеними на 12 шкал. Шкала, у свою чергу, згрупована за трьома стадіями, кожна зі своїми симптомами вигорання. Відповідаючи на судження, потрібно писати «так» або «ні». Кількість часу, витраченого на технологію, не є фіксованою. Ця анкета підходить для професіоналів будь-якої сфери, які взаємодіють з людьми. Визначає, наскільки у обстежуваного сформований психологічний захист у формі емоційного вигорання [1].

2. Тест «СЖО» Д.А. Леонтєєва

Це адаптація тесту «Мета життя» (PIL) Джеймса Крамба та Леонарда Махоліка. Методика була розроблена автором на основі теорії Віктора Франкла і переслідувала мету емпіричного підтвердження багатьох ідей цієї теорії, особливо щодо життєвої порожнечі та неврозів, що породжуються втратою сенсу життя. Суть цих поглядів полягає в тому, що нездатність людини знайти сенс життя (фрустрація буття) і викликане цим почуття втрати сенсу (екзистенціальна порожнеча) є причиною специфічної категорії психічних захворювань – неврозів, що породжуються втратою сенсу життя. Цей невроз, відмінний від описаних раніше видів неврозу. Ця методика розроблялась з метою вимірювання ступеню «життєвої порожнечі» та показувала, що ця порожнеча притаманна людям, з психічними хворобами і що вона відрізняється від простої психопатології. «Метою в житті» автор визначає переживання індивідом буттєвого сенсу життя [4]. Первинний метод у остаточному варіанті являв собою набір із 20 шкал, кожна з яких являла собою твердження з

подвійним закінченням: два протилежних закінчення встановлювали полюси шкали оцінок, між якими могло бути сім рівнів переваг[3].

3. Тест «Індекс життєвої задоволеності».

Тест «Індекс життєвої задоволеності» розроблений групою американських вчених, що займаються соціально-психологічної проблемами геронтопсихології, був вперше опублікований в 1961 році і незабаром набув широкого поширення. Методика була переведена і адаптована Н.В. Паніною в 1993 році.

Методика діагностує показники задоволеності життям і відображає загальний психологічний стан людини, її психологічний комфорт та соціально-психологічну адаптованість. Тест «Індекс задоволеності життям» дозволяє провести диференційовану оцінку способу життя людини, її потреб, мотивації, установок, ціннісних орієнтацій та інших характеристик, щоб визначити, які характеристики позитивно впливають на її загальний психологічний стан, а які – мають негативний вплив.

Розроблений групою американських вчених, які вивчають психосоціальні проблеми в геронтології, тест індексу задоволеності життям був вперше опублікований у 1961 році та швидко став широко використовуватися. Метод переклала і адаптувала Н.В. Паніна у 1993 р.

4. Тест «Інтегральна задоволеність працею».

Зведеним показником, що відображає гаразди / негаразди індивідів у трудовому колективі, є задоволеність роботою, яка включає оцінку інтересу до виконуваної роботи, задоволеності стосунками з працівниками та керівництвом, міру домагань у професійній діяльності, задоволеності атмосферою на роботі, умовами обстановки на роботі та ін.

На основі емпіричного дослідження встановлено, що опитувані перебували на стадії формування стадії «опору», тобто стадії, коли співробітники сподіваються зменшити тиск зовнішнього середовища за допомогою наявних засобів. Найпоширенішими симптомами були «зменшення професійних обов'язків» та «вибіркова недостатня емоційна реактивність».

Аналіз отриманих даних показав, що більшість респондентів переживають принаймні одну стадію синдрому емоційного вигорання. У цій групі найбільша частка одружених. Високий рівень розвитку синдрому вигорання серед одружених людей вимагає подальшого вивчення. Крім того, виявлено зв'язок між синдромом емоційного вигорання та надмірною нормативною зайнятістю та збільшенням об'єму роботи. У ході дослідження було виявлено позитивну кореляцію між синдромом емоційного вигорання та досвідом роботи. За результатами емпіричного дослідження розроблено комплексну програму заходів щодо профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання.

Література:

1. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.
2. Крупник І. Дербеньова А.Г., Кунцевська А.В. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів. Харків : Вид. група «Основа», 2009. 223с.
3. Кушніренко К. О. Професіограма спеціалістів банківської сфери системи «людина-людина». *Вісник Національного університету оборони України*. 1 (44). 2015. С.122-126.
4. Технології роботи організаційних психологів: Навч. пос. /За наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ : Фірма "ІНКОС", 2005. 366 с.