

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ З ПЕДАГОГІКИ, ПСИХОЛОГІЇ ТА
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА**

на тему

*“Індивідуально-психологічні особливості
особистості менеджера як чинники
емоційного вигорання”*

Виконав: здобувач 4 курсу,
групи ПС-17-2
Спеціальності 053“Психологія”
Вовчук О.Б.
Керівник: Гаркуша І.В.,
PhD з соц.ком., доцент

м. Дніпро
2021

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи
Вовчук Орини Богданівни
на тему:
«Індивідуально-психологічні особливості особистості менеджера як чинники
емоційного вигорання»

Кваліфікаційна робота здобувача 4-го курсу, спеціальності «Психологія» (у форматі Бакалавр) (Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро, кафедра інноваційних технологій з педагогіки, психології та соціальної роботи) присвячена проблемі теоретичного обґрунтування та емпіричного дослідження особливостей психологічних чинників професійного “вигорання” менеджерів комерційних організацій.

В науці встановлено, що феномен вигорання досліджується в психології стресових станів – “як результат стресу”; в рамках психології професійної діяльності – “як форма професійної деформації”; екзистенціальною психологією – “як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях”. Групи індивідуально-психологічних особливостей особистості можна розглядати як такі, що є “каталізаторами”, вони провокують емоційне вигорання, і “інгібіторами”, які його гальмують.

За результатами експериментального дослідження у роботі встановлено, що основними компонентами особистісних особливостей менеджерів для виникнення емоційного вигорання є : деструктивна компенсація професійного вигорання, занурення у професію, емоційна дихотомічність, зниження значущості робочих обов'язків. Всього виділився лише один конструктивний чинник, який характеризує особистість менеджера, як здатну справлятися з емоційним і професійним вигоранням за допомогою збільшення значущості своїх професійних компетенцій.

Обґрунтовано й апробовано діагностичний інструментарій, що дозволяє виявити особистісні чинники, які впливають на виникнення феномену емоційного вигорання у менеджерів.

Визначено, що важливу роль у профілактиці емоційного вигорання відіграє застосування адаптивних та проактивних копінг-стратегій, наявність копінг-ресурсів, проведення тренінгів та регулярне комунікування із працівниками для своєчасного виявлення феномену.

В результаті емпіричного дослідження було виявлено, що шкала деперсоналізації має низький рівень критичності, шкала емоційного виснаження

має вкрай високий рівень вигорання, а шкала редукції професіоналізму середній, але ближче до високого. Асиметрія шкали емоційного виснаження має позитивне значення, що говорить про те, що дана шкала має тенденцію до високих значень.

Встановлено, що емоційне вигорання розглядається, як комплекс симптомів характеристик психіки професіонала, що відображає специфіку його взаємодії із зовнішнім середовищем та включає різну кількість основних компонентів. Наслідки емоціонального вигорання можуть виражатися як в психосоматичних порушеннях, так і в суто психологічних змінах особистості, те й інше має безпосереднє значення для соціального і психосоматичного здоров'я особистості.

Дослідження показало, що індивіди з високим емоційним вигоранням володіють більшою емоційною стійкістю, краще слідуєть суспільним нормам і мають більшу витримкою перед складними життєвими ситуаціями, вони більш ригідні, орієнтовані на реальність і стійкі в інтересах, але при цьому виявляють зовнішню емоційну стійкість. Також, вони схильні до вимогливості до себе, керуються сильним почуттям належного, схильні брати на себе відповідальність.

Практичне значущість полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані у розробці ефективних методів психологічної допомоги у комерційній сфері для поліпшення емоційної атмосфери у підприємстві, своєчасному виявленню феномену емоційного вигорання у працівників. Дослідження може бути корисним для керівників, управлінців, HR-менеджерів та штатних психологів, для запобігання виникнення або розвитку емоційного вигорання у менеджерів або інших співробітників.

Перелік ключових слів: *емоційне вигорання, індивідуально-психологічні особливості особистості, менеджер, чинники емоційного вигорання, профілактика емоційного вигорання.*

SUMMARY

Qualification work of the 4th year applicant (in bachelor format), specialty «Psychology» (Alfred Nobel University, Dnipro, Ukraine, Department of Innovative Technologies in Pedagogy, Psychology and Social Work) is devoted to the problem of theoretical substantiation and empirical research of features of psychological factors of professional "burnout" of managers of commercial organizations.

Science has found that the phenomenon of burnout is studied in the psychology of stress - "as a result of stress"; within the psychology of professional activity - "as a form of professional deformation"; existential psychology - "as a state of physical and mental exhaustion that arose as a result of prolonged stay in emotionally stressful situations." Groups of individual psychological characteristics of the individual can be considered as "catalysts", they provoke emotional burnout, and "inhibitors" that inhibit it.

According to the results of experimental research in the work it is established that the main components of personal characteristics of managers for the emergence of emotional burnout are: destructive compensation of burnout, immersion in the profession, emotional dichotomy, reducing the importance of work responsibilities. In total, only one constructive factor emerged, which characterizes the personality of the manager as able to cope with emotional and professional burnout by increasing the importance of their professional competencies.

Diagnostic tools have been substantiated and tested, which allow to identify personal factors that influence the emergence of the phenomenon of emotional burnout in managers.

It is determined that the use of adaptive and proactive coping strategies, availability of coping resources, trainings and regular communication with employees for timely detection of the phenomenon play an important role in the prevention of emotional burnout.

Empirical research has shown that the scale of depersonalization has a low level of criticality, the scale of emotional exhaustion has an extremely high level of burnout, and the scale of reduction of professionalism is medium, but closer to high. The asymmetry of the scale of emotional exhaustion has a positive value, which indicates that this scale tends to high values.

It is established that emotional burnout is considered as a set of symptoms of the mental characteristics of a professional, which reflects the specifics of its interaction with the external environment and includes a different number of main components. The consequences of emotional burnout can be expressed both in psychosomatic disorders and in purely psychological changes in personality, both of which are of direct importance for the social and psychosomatic health of the individual.

Research has shown that individuals with high emotional burnout have greater emotional resilience, better follow social norms and have greater endurance in the face of difficult life situations, they are more rigid, reality-oriented and self-sustaining, but at the same time show external emotional resilience. Also, they tend to be demanding of themselves, guided by a strong sense of belonging, tend to take responsibility.

The practical significance is that the results obtained can be used in the development of effective methods of psychological assistance in the commercial sphere to improve the emotional atmosphere in the enterprise, the timely detection of the phenomenon of emotional burnout in employees. Research can be useful for managers, executives, HR managers and staff psychologists, to prevent the occurrence or development of emotional burnout in managers or other employees.

List of keywords: *emotional burnout, individual psychological personality traits, manager, factors of emotional burnout, prevention of emotional burnout.*

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	8
1.1. Поняття “емоційне вигорання” в контексті різних психологічних теорій.	8
1.2. Індивідуально-психологічні особистісні особливості менеджера як чинники емоційного вигорання.....	16
1.3. Профілактика та корекція емоційного вигорання.....	25
ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ	33
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ МЕНЕДЖЕРА ЯК ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	37
2.1. Методологічне обґрунтування дослідження.....	37
2.2. План проведення дослідження	41
2.3. Методичне забезпечення дослідження.....	42
2.4. Аналіз результатів дослідження.....	45
ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ	59
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	