

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І.І. МЕЧНИКОВА

Інститут інноваційної та післядипломної освіти

Кафедра клінічної психології

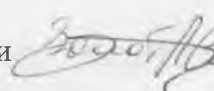
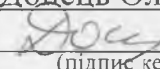
Напрямок підготовки/спеціальність 7.030102 Психологія

Освітньо-кваліфікаційний рівень спеціаліст

## ДИПЛОМНА РОБОТА

# ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ЕМПАТІЇ, ЇЇ ВПЛИВ НА ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

[на р. 43]

Студентки 6 курсу  
заочної форми навчання  
Золотовської Лілії Сергіївни   
Науковий керівник  
ст. викладач, к.м.н. Донець Ольга Юріївна  
  
(підпис керівника)

Рецензент  
к. психол. н. Кривоногова О.В.

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ 10 від «20 травня» 2013 р.  
Завідуючий кафедрою

  
(підпис)

Херсонський Б.Г.  
(прізвище, ініціали)

Захищено на засіданні ДЕК № \_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» 2013р.

Оцінка \_\_\_\_\_  
(за 4-х бальною шкалою)

Голова ДЕК \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище, ініціали)

Одеса – 2013

644594

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ  
ОДЕССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ И.И. МЕЧНИКОВА

Институт инновационного и последипломного образования

Кафедра клинической психологии

Направление подготовки /специальность 7.030102 Психология

Образовательно-квалификационный уровень специалист

## ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

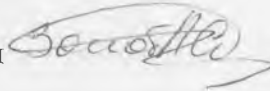
### ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ЭМПАТИИ, ЕЁ ВЛИЯНИЕ НА ФОРМИРОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Студентки 6 курса  
заочной формы обучения

Золотовской Лилии Сергеевны

Научный руководитель

ст. преподаватель, к.м.н. Донец Ольга Юрьевна

  
Донец  
(подпись руководителя)

Рецензент

к. психол. н. Кривоногова О.В.

Рекомендовано к защите:

Защищено на заседании ГЭК № \_\_\_\_\_


Протокол заседания кафедры

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » 2013 г.

№ 10 от «20 мая» 2013 г.

Заведующий кафедрой

Оценка \_\_\_\_\_  
(по 4-х бальной шкале)

  
(Подпись)

Херсонский Б.Г.  
(фамилия, инициалы)

Председатель ГЭК \_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Одесса – 2013

Одесса – 2013

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ .....   | 3  |
| РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К<br>ПРОБЛЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ<br>РАБОТНИКОВ |    |
| 1.1. Понятие синдрома профессионального выгорания.....   | 5  |
| 1.2. Факторы, способствующие формированию синдрома<br>профессионального выгорания медработников.....         | 7  |
| 1.3. Специфика синдрома профессионального выгорания у<br>медработников.....                                  | 13 |
| 1.4. Связь уровня эмпатийности и синдрома профессионального<br>выгорания.....                                | 28 |
| Выводы к разделу 1.....  | 30 |
| РАЗДЕЛ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....   |    |
| 2.1 Программа исследования.....  | 31 |
| 2.2 Исследование уровня личностной тревожности.....  | 33 |
| 2.3 Определение уровня агрессивности .....   | 35 |
| 2.4 Определение степени депрессии.....   | 38 |
| 2.5 Исследование уровня эмпатии у работников медицинских<br>учреждений.....                                  | 41 |
| Выводы к разделу 2.....  | 46 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....  | 47 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....  | 51 |

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы.** В обществе меняется отношение людей к работе. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места. Обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии и, одновременно, глобализации со смежными отраслями. Быстро меняются запросы рынка труда. Падает рейтинг ряда социально значимых профессий - медицинских работников, учителей, учёных. Как следствие, растёт психическое, эмоциональное напряжение, которое связано со стрессом на рабочем месте. Выявляются тревога, депрессия, синдром эмоционального выгорания, психосоматические расстройства, зависимости от психоактивных веществ (включая алкоголь, транквилизаторы и др.) .

Синдром эмоционального выгорания - представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, спасатели, работники правоохранительных органов, пожарные). Синдром эмоционального выгорания рассматривается как результат неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте.

**Цель работы** – провести сравнительный анализ проявлений и степень выраженности отдельных симптомов профессионального выгорания у группы сотрудников медицинских учреждений в зависимости от срока работы по специальности.

Для достижения этой цели в работе поставлены следующие **задачи**.

1. Изучить данные современных литературных источников о специфике протекания синдрома эмоционального выгорания у медработников.

2. Изучить индивидуальный уровень тревожности у испытуемых, работающих в медицинских учреждениях.
3. Определить уровень агрессивности у медицинских работников.
4. Определить наличие депрессивной симптоматики в группе сотрудников медучреждений.
5. Определить наличие эмпатийных тенденций у медработников и их роли в формировании синдрома эмоционального выгорания.

**Объект исследования** – индивидуально-психологические особенности испытуемых, являющихся сотрудниками медицинских учреждений в течение длительного периода .

**Предмет исследования** – связь эмпатийных тенденций с проявлениями синдрома профессионального выгорания у медицинских работников.

**Методы исследования** – клинико-психологическое обследование; психодиагностические методы; методы математической статистики.

**Практическая значимость работы.** Для практики психологического консультирования и психологической коррекции имеют значение установление клинико-психологические проявления эмоциональных нарушений при профессиональном выгорании, выявление и описание личностных особенностей сотрудников медицинских учреждений, предложенные критерии их психологической диагностики.

Исследовательская работа проводилась на базе Одесской детской областной клинической больницы, а также Одесской областной клинической психиатрической больницы №1.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Синдром эмоционального выгорания - представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям, в частности для медицинских работников. Синдром эмоционального выгорания рассматривается как результат неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте.

Раннее выявление синдрома профессионального выгорания, его точная диагностика, а также обнаружение факторов, предрасполагающих к возникновению симптомов профессионального выгорания у медицинских работников (например, пониженной устойчивости к стрессу) способствует более эффективной психологической коррекции синдрома профессионального выгорания, а также делает возможным составление адекватной системы психологической профилактики данного нарушения.

Важным аспектом деятельности медицинских работников является умение проявлять эмпатийные тенденции. Эмпатия — понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир. Тот или иной уровень эмпатии является профессионально необходимым качеством для всех специалистов, работа которых непосредственно связана с людьми (чиновники, руководители, продавцы, менеджеры персонала, педагоги, психологи, психотерапевты и проч.).

Возможность достижения наиболее полного развития своих способностей, реализации личностного потенциала у человека появляется именно в профессиональной деятельности, начальным этапом которой является студенчество (стадия адепта по Е.А. Климову). Однако препятствующим этому фактором в профессии медицинского работника может являться эмоциональное выгорание. В силу необходимости

организации эффективного взаимодействия с людьми профессии типа «Человек-человек» предъявляют повышенные требования к эмпатии специалиста.

Цель настоящей работы состояла в проведении сравнительного анализа проявлений и степени выраженности отдельных симптомов синдрома профессионального выгорания у группы медработников, имеющих стаж работы более 5 лет и группой медицинских работников, проработавших в медучреждениях менее 5 лет.

Объектом данного исследования были индивидуально-психологические особенности испытуемых, являющихся сотрудниками медицинских учреждений в течение длительного периода .

Предметом исследования стала связь эмпатийных тенденций с проявлениями синдрома профессионального выгорания у медицинских работников.

Для реализации цели исследования применялись следующие методы: клинико-психологическое обследование; психодиагностические методы; методы математической статистики.

Исследовательская работа проводилась на базе Одесской детской областной клинической больницы, а также Одесской областной клинической психиатрической больницы №1.

Для осуществления поставленной цели нами была отработана группа из 20 человек, работающих в медицинских учреждениях более 5 лет. Контрольную группу составили 20 медработников, проработавших в медучреждениях менее 5 лет .

Каждый испытуемый основной и контрольной группы был исследован с помощью экспериментально – психологических методик: теста Басса-Дарки, шкалы тревожности Спилбергера, шкалы депрессии Бека, шкалы эмпатийности И.М.Юсупова.

В результате использования методов клинико-психологического обследования, экспериментальных психодиагностических методов и методов

статистической обработки полученных данных нами были получены следующие результаты.

Проведение экспериментально-психологического психодиагностического исследования позволило выявить следующие отличия между сотрудниками медицинских учреждений, проработавших более 5 лет и медработниками со стажем работы менее 5 лет.

1) Частым симптомом профессионального выгорания является переживание тревоги. Наше исследование подтверждает этот факт: очень высокий и высокий уровень тревожности был выявлен у пациентов основной группы и значительно ниже – у членов контрольной группы (15%), ( $p < 0,05$ ).

2) Характерной особенностью испытуемых основной группы, является наличие у них депрессивных тенденций ( 75% ). При этом сильная и средняя степень депрессии была выявлена только в основной группе, а у испытуемых контрольной группы в единичных случаях ( 15% ) была обнаружена легкая депрессия (субдепрессия), ( $p < 0,05$ ).

3) Высокий уровень агрессивности и враждебности отмечается у 60 % обследованных медицинских работников, в то время, как в контрольной группе студентов данные характеристики не превышают средних значений.

4) Одним из симптомов профессионального выгорания медработников является снижение уровня эмпатийности почти в 100% случаев.

5) В результате статистической обработки данных исследования выяснено, что при повышении уровней тревожности, агрессивности и депрессии у медработников с большим стажем работы снижается уровень эмпатийности, что отрицательно сказывается на эффективности профессиональной деятельности.

Экспериментальная патопсихологическая диагностика помогает уточнить наличие и степень выраженности отдельных симптомов синдрома профессионального выгорания, например тревоги, депрессии, агрессивности, что может способствовать повышению эффективности психотерапии и



психокоррекции. На основании полученных данных возможно также составление системы адекватной психологической профилактики данных нарушений среди сотрудников медицинских учреждений.

Для практики психологического консультирования и психологической коррекции имеют значение установление клинико-психологические проявления эмоциональных нарушений при профессиональном выгорании, выявление и описание личностных особенностей сотрудников медицинских учреждений, предложенные критерии их психологической диагностики.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Аболин Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л. М. Аболин - Издательство Казанского университета, 1987. – 261 с.
2. Абрамова Г. С. Введение в практическую психологию / Г. С. Абрамова - Екатеринбург, «Деловая книга», М., Издательский центр «Академия», 1995.
3. Авхименко М. М. Некоторые факторы риска труда медика / М. М. Авхименко // Медицинская помощь. М.: Медицина. – 2003. - №2. - С. 25-29.
4. Александровский Ю.А. Состояние психической дезадаптации и их компенсация / Ю. А Александровский – М.: Медицина, 1976.
5. Арутюнов А. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания у врачей-стоматологов и методы его профилактики: дис. ... канд. мед. наук./Арутюнов А. В. - М., 2004. - 165 с.
6. Астапов В.М. Регуляторные функции тревоги в целесообразной деятельности человека / В. М. Астапов - Методологические проблемы оснований науки – Киев, 1986.
7. Астапов В.М. Функциональный подход к изучению состояния тревоги. /Астапов В. М// Психологический журнал. – 1992. - №5. - С. 111-117.
8. Афанаскина М. С. Формирование у медицинской сестры клинического мышления / М. С. Афанаскина// Медицинская сестра. Русский врач. - М., 2001. - № 6. - С. 34.
9. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека / Березин Ф. Б. - Л., 1989. – 376с.
10. Беседин А.Н. Книга практического психолога / А. Н. Беседин, И. И. Липатов. – Оригинал, Фортуна-пресс, 1996. – 302с.
11. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
12. Бойко В. В. Энергия эмоций / В. В. Бойко. - СПб.: Питер, 2004. – 474 с.

13. Витенко И.С. Психологические основы лечебно-профилактической деятельности и подготовки врача общей практики / И. С. Витенко. – Х.: Основа, 2002. – 388 с.
14. Витенко И. С. Общая и медицинская психология. Учебник для студентов медицинских вузов / И. С. Витенко. – К.: Здоровье, 1994. – 294 с.
15. Витенко И. С. Семейная медицина: психологические аспекты диагностики, профилактики и лечения больных / И. С. Витенко, О. С. Чабан, О. О. Бусло. – Тернополь.: Укрмедкнига, 2002. – 187 с.
16. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова. - СПб.: 2005. – 336 с.
17. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья /под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Издательство СПбГУ. – 2000. – С. 443 – 463.
18. Волков В.Г. Личность пациента и болезнь / В. Г Волков, Е. В. Караваева, Ф. Ф. Тетенев. - Томск. Медицина, 1995. – 328 с.
19. Гавенко В.Л. Практикум по медицинской психологии / В. Л. Гавенко, И. С. Витенко, Г. О. Самардакова. - Харьков: Регион-информ, 2002. - 248 с.
20. Головача Е.И. Психология человеческого взаимопонимания / Е. И. Головача, Н. В. Панин.- Киев: Изд. Полит. Литературы Украины, 1989.- 187с.
21. Диагностика уровня поликоммуникативной эмпатии (И.М.Юсупов) / Диагностика эмоционально-нравственного развития. // Ред. и сост. И. Б. Дерманова. – СПб. - 2002. - С.114-118.
22. Завадська Т.В. Нейродинамічний компонент психофізіологічного стану вчителів / Т. В. Завадська // Вісник Харківського університету. – 2002. - №550. – С. 78 - 80.
23. Заховаева А. Г. Основные проблемы философии сестринского дела / А. Г. Заховаева // Сестринское дело. М.: Медицинский вестник. - 2003. - № 2. - С. 28-29.

24. Кабанов М. М. Психотерапия и медицинская психология / М. М. кабанов // В кн.: Психологические проблемы психогигиены, психопрофилактики и медицинской деонтологии. — Л. - 1976. - С. 53—55.
25. Кайбышев В. Т. Профессионально детерминированный образ жизни и здоровье врачей в условиях современной России / В. Т Кайбышев // Медицина труда и пром. Екология. - 2006. - № 12. - С. 21—26.
26. Касимовская Н. А. Внедрение школ профессионального здоровья в методологию диспансеризации — одно из направлений сохранения здоровья медицинских работников / Н. А. Касимовская // Матер. всерос. научн.конф., посвящ. 85-летию кафедры общественного здоровья и здравоохранения с курсом экономики им. И. М. Сеченова, «Общественное здоровье, управление здравоохранением и подготовка кадров». - М. - 2007. - С. 179—181.
27. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. / Л. А. Китаев-Смык. - М.: Наука, 1983. — 128 с.
28. Клиническая психология / Под ред. М. Перре, У. Баумана. - СПб. - 2003. - 1312 с.
29. Ковалев В. В. Неврозы и реактивные состояния в свете динамического изучения / В. В. Ковалев // — В кн.: Неврозы и их лечение.—Л. — 1969. - С. 221—226.
30. Козлов В.В. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов // Изд-во Института Психотерапии. — М. - 2002. - С. 153 - 156.
31. Кутько И.И. Актуальные проблемы реабилитации и абилитации на современном этапе / И. И. Кутько, О. А. Панченко // Вісник психіатрії та психофармакотерапії. — 2005. - №1 (7). — С. 9 - 11.
32. Куфлієвський А.С. Співвідношення понять професійної деформації та синдрому “вигоряння” / А. С. Куфлієвський // Вісник Харківського університету. — 2003. - № 599. — С. 185 - 187.

33. Спирина И. Д. Медицинская психология (практикум) / И. Д. Спирина, Г. И. Лиса, И. С. Витенко. - Днепропетровск: Полиграфист. - 1997. - 54 с.
34. Менделевич В.Д. Клиническая и медицинская психология. / В. Д. Менделевич. - М.: МЕД-пресс. - 1998. - 588 с.
35. Менделевич В.Д. Клиническая и медицинская психология. / В. Д. Менделевич. - Практическое руководство. - М.: МЕДпресс. - 1998. - 587 с.
36. Немов Р.С. Психология: Психология образования. / Р. С. Немов. - Кн. 2. М.: Владос, - 1994. - 350 с.
37. Общая и медицинская психология (практикум) под общ. редакцией И.Д. Спириной, И.С Витенко. - Днепропетровськ: Арт-пресс. - 2002. - 175 с.
38. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. - 2001. - Т.22, - №1. - С. 90 - 101.
39. Паронянц Т. П. Вплив професійної діяльності на психіку співробітників ОВС, що знаходилися в умовах підвищеної стресогенності / Т. П. Паронянц // Вісник Харківського університету. - 2002. - № 550. - С. 248 - 250.
40. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: Учеб. пособие / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. - СПб. - 2003. - 448 с.
41. Прихожан А. М. Психологическая природа и возрастная динамика тревожности: Личностный аспект / А. М. Прихожан. - Дис. д-ра психол. наук. М. - 1996. - 320 с.
42. Психологический словарь / Под ред. В.П.Зинченко, Б.Г.Мещерякова. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Педагогика-Пресс. - 1998. - 440 с.
43. Психология здоровья: Учебник для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб. - 2003. - 607 с.
44. Робертс Г. А. Профилактика выгорания / Г. А. Робертс // Обзор современной психиатрии. - 1998. - №1. - С. 39-46.

45. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога в образовании / Е. И. Рогов. - М. - 1995. - 599 с.
46. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога / Е. И. Рогов. - Учеб. пособие: В 2 кн. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 1999. — Кн. 2: Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. — 480 с.
47. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. - 2002. - том 23, - №3. - С. 85 - 95.
48. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. - 2002. - №7. - С. 3 - 9.
49. Ташликов В. А. Психология лечебного процесса / В. А. Ташликов. - Л-д. «Медицина». - 1984. - 19 с.
50. Телешевская М. С. Вопросы врачебной деонтологии / М. С. Телешевская, Н. И. Погибко. - Л-д. «Медицина». - 1978. - 158 с.
51. Тополинский В. Д. Психосоматические расстройства / В. Д. Тополинский, М. В. Струковская. - М.: Медицина. - 1985. - 380 с.
52. Хетагурова А. К. Социально-демографические и психологические факторы, влияющие на уход из профессии медицинских сестер на современном этапе / А. К. Хетагурова, Н. А. Касимовская // Экономика здравоохранения. - 2007. - № 2-3 (112). - С. 25-29.
53. Шафранова А. С. Из опыта изучения труда работников просвещения / А. С. Шафранова. - М. - 1925. - 280 с. 