

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)
Институт психолого – педагогического образования
Кафедра социальной психологии


ТУРТУГЕШЕВА ОЛЕСЯ НИКОЛАЕВНА

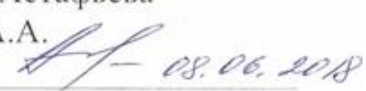
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА


**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ИМЕЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
ДЕФОРМАЦИИ**

Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология трудовой деятельности

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
к.пс.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Груздева О.В.


Научные руководители:
к.пс.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Дьячук А.А.


к.пс.н., доцент кафедры
психологии труда и инженерной
психологии СибГУ
им. М.Ф. Решетнева
Лубочников П.Г.


Дополнительно:
Дата защиты

Обучающийся:
Туртугешева О.Н.


Оценка

Реферат

Выпускная квалификационная работа 79 с., таблиц 25, иллюстраций 2 источников 44, слайдов 6, приложений 8.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ, СОТРУДНИКИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ

Цель: выявить психологические особенности сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации.

Объект исследования: профессиональная деформация социальных работников.

Предмет исследования: психологические особенности социальных работников, имеющих профессиональные деформации.

Гипотеза: профессиональная деформация сотрудников социальной сферы связана с психологическими особенностями личности.

Практическая значимость: полученные данные могут быть использованы для проведения профилактики профессиональной деформации сотрудников социальной сферы.

Значимость работы: высокая

Содержание

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические основы формирования профессиональной деформации.....	7
1.1 Профессиональные деформации как психологический феномен	7
1.2 Особенности профессиональной деятельности сотрудников социальной сферы	15
1.3 Профессиональные деформации и психологические особенности сотрудников социальной	20
Выводы по первой главе.....	29
Глава 2 Эмпирическое исследование психологических особенностей сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации....	30
2.1 Организация исследования	30
2.2 Обработка и анализ результатов исследования	36
2.3 Рекомендации по профилактике и преодолению профессионального выгорания.....	47
Выводы по второй главе.....	49
Заключение	51
Список использованных источников	53
Приложение А (обязательное) Иллюстративная часть.....	57
Приложение Б (справочное) Опросник «Оценка удовлетворенности работой» (В.А. Разонова)	63
Приложение В (справочное) Опросник «Определение типа темперамента» Г. Айзенка	64
Приложение Г (справочное) «Экспресс - методика по изучению социально психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто.....	67
Приложение Д (справочное) «Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации» Г. Холмс, Р. Раге	69
Приложение Е (справочное) Методика «Уровень субъективного контроля» Дж. Роттера в адаптации: Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкина, А.М. Эткинда	71
Приложение Ж (справочное) Диагностика профессионального (эмоционального) «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н. Е.Водопьяновой).....	74
Приложение И (справочное) Таблица И. 1 - Средние значения психологических особенностей сотрудников с разным уровнем эмоционального выгорания.....	76

Введение

В жизни человека огромное место занимает профессиональная деятельность. Она играет огромную роль в социальном формировании личности. Профессиональная деятельность оказывает на личность не только позитивное, но и негативное влияние.

С самых древних времен, ученые обращали внимание на проблему профессиональной деятельности. Наиболее часто, эта проблема поднималась в конце XIX века, а в начале XX века, Питирим Сорокин – известный социолог, ввел понятие «профессиональной деформации».

Ученые, которые занимались и занимаются разработкой проблемы профессиональной деформации личности - В.В. Бойко, Р.М. Грановская, Э.Ф. Зеер, А.В. Карпов, А.А. Крылов, Е.С. Кузьмин, В.Е. Орел, Е.И. Рогов, Д.Г. Трунов и других.

Профессиональная деятельность работника социальной сферы, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает работник социальной сферы в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника.

Большинство исследований в этой области направлены на комплексное изучение проявления профессиональной деформации у специалистов, работающих в социальной сфере. При этом исследователи отдают предпочтение изучению данного явления у представителей педагогических и юридических профессий. Исследований в сфере социальной работы не достаточно.

Профессия накладывает тот или иной отпечаток: на сознание и жизнедеятельность сотрудников, этот факт исследователи не оспаривали и не опровергали никогда. Все виды деятельности человека на поприще избранной им профессии могут и должны способствовать гармоничному развитию личности, совершенствованию ее нравственного и физического облика. Но специфика профессиональной деятельности, при определённых условиях, может вызвать развитие негативных явлений в психологической структуре личности, деформировать ее.

Актуальность темы исследования определяется тем, что в условиях модернизации общества усложняются все виды профессиональной деятельности и многие специалисты испытывают усиление воздействия различных факторов, которые определяют у них повышенную напряженность и состояние общей и психологической усталости, что в свою очередь ведет к формированию профессиональной деформации. Профессиональная деформация затрудняет продуктивное развитие и самореализацию субъекта

труда, выступает причиной снижения его работоспособности и переключения с выполнения функций профессиональной деятельности на эмоциональные переживания. Длительное воздействие неблагоприятных условий приводит к формированию профессиональной деформации.

Объект исследования: профессиональная деформация сотрудников социальной сферы.

Предмет исследования: психологические особенности социальных работников, имеющих профессиональные деформации.

Цель: выявить психологические особенности сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации.

Задачи:

1. Проанализировать подходы к изучению профессиональной деформации в отечественной и зарубежной литературе.

2. Выделить психологические особенности, связанные с профессиональными деформациями.

3. Организовать и провести эмпирическое исследование по изучению психологических особенностей сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации.

4. Разработать рекомендации по профилактике профессиональных деформаций социальных работников.

Гипотеза: профессиональная деформация сотрудников социальной сферы связана с психологическими особенностями личности.

Теоретико-методологическая основа исследования: концепции профессионального становления личности (Э.Ф. Зеер, А.К. Маркова, В.А. Петровский, Н.С. Пряжников); исследования, посвященные проблеме профессиональной деформации личности (С.П. Безносков, Р.М. Грановская, Л.Н. Корнеева, А.К. Маркова, Б. Перлман, Е. Хартман); деятельностный и индивидуальный подход в изучении профессиональной деформации (Б.Г. Ананьев, Л.И. Анцыферова, Е.А. Климов, Б.А. Фарбер); профессиональное становление личности (Г. Беккер, К. Зейферт, И. Ландшир, К. Роджерс, Д. Сьюпер); эмоциональное выгорание (динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман); исследования по проблеме психического выгорания (В.В. Бойко, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, К. Маслач, С. Джексон, Р. Шваб, Д. Форд, У. Шауфели, Э. Гринглас и др.).

Этапы исследования: исследование было проведено в три этапа. Первый этап включает - постановку цели; определение задач; выдвинута гипотеза; произведен анализ психологической литературы; диссертационные работы по данной проблеме; сформирована выборка. На втором этапе проведено исследование условий возникновения профессиональной деформации работников социальной сферы. Третий этап - провели обобщение и обработку полученных результатов, подвели итоги исследования, оформление работы.

Методики исследования: Опросник «Оценка удовлетворенности работой» (В.А. Розанова); опросник «Определение типа темперамента» (Г. Айзенка); «Экспресс - методика по изучению социально - психологического климата в

коллективе» (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто); «Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации» (Т. Холмс, Р. Раге); методика «Уровень субъективного контроля» (Д. Роттера); Диагностика профессионального (эмоционального) «выгорания» (С. Джексон, К. Маслач в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

База исследования: МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района». В исследовании приняли участие - 30 человек.

Практическая значимость: полученные данные могут быть использованы для проведения профилактики профессиональной деформации сотрудников социальной сферы.

Научная обоснованность и достоверность результатов исследования обеспечивается: методологической и теоретической обоснованностью; проведением исследования на теоретическом и практическом уровнях; внутренней логикой исследования; адекватных поставленной цели и задачам исследования; использованием методов математической статистики.

Объем и структура работы: работа состоит из введения, двух глав, выводов по главам, заключения, списка использованных источников и приложений.

Объем выпускной квалификационной работы составляет 79 страниц. В работе содержится 25 таблиц и 2 иллюстрации.

Глава 1 Теоретические основы формирования профессиональной деформации

1.1 Профессиональные деформации как психологический феномен

Как в отечественных, так и в зарубежных школах нет единого определения феномена профессиональной деформации. Чаще всего данное определение используют в ситуациях, связанных с некоторыми позитивными или чаще всего деструктивными изменениями в профессиональной деятельности, изменениями в существующей структуре личности, которые имеют специфическое (положительное или негативное) влияние на эффективность труда и внутригрупповое взаимодействие. К побочным эффектам изменений вследствие длительной профессиональной деятельности так же относят: снижение производительности, возникновение нежелательных профессиональных качеств, изменение в специфике профессионального поведения, а также изменение в структуре личностно-психологических черт, вызванных исполнением профессиональных обязанностей.

В дальнейшем, будем рассматривать работы отечественных и зарубежных ученых. Для того что бы изучить феномен профессиональной деформации с точки зрения разных авторов и разных направлений психологии.

Рассматривая феномен профессиональной деформации, важно понимать, в каком контексте он рассматривается и обсуждается чаще всего. Одно из направлений психологии рассматривающий феномен профессиональной деформации является «психология труда». А.В. Карпов говорит о том, что психология труда преследует две ключевых цели:

Первая цель - повышение КПД (коэффициента полезного действия).

Вторая цель - содействие в процессах развития и становления личности, ее гуманизация. Эти цели являются наиболее актуальными и значимыми в процессе деятельности.

В работах Н.С. Пряжникова рассматривается значимость личностного развития в контексте трудовой деятельности. Так же он говорит, что одним из ключевых смыслов трудящегося человека оказывается постоянная активность с субъективно-значимым устремлением доказать и утвердить для себя положения о собственном достоинстве. Так же Н.С. Пряжников говорит о том, что «Результаты его труда, дело его жизни, приносит пользу не только ему, но и обществу вокруг него, делает окружающий его мир лучше».

В психологии труда конца 20 - начала 21 века остро встает вопрос этической проблемы предмета психологии труда. При всем большем «заказе» со стороны руководителей организации на универсальные методики, посредством которых было бы проще управлять работниками, иметь возможность предсказать их поведение или возможные реакции на те или иные изменения, действия со стороны начальства, происходит потеря человеком его

субъектности, что также рассматривается через призму психологии личности. Говоря о «субъектности», можно привести в пример работу В. А. Петровского, в которой им, расшифровывая данное понятие, используется термин «самопричинность»: «фундаментальное свойство и способность субъекта быть причиной себя, быть способным проявлять одновременно спонтанность и ответственность» [30]. Им говорится, что субъектность представляется такими личностными чертами, которые не могут быть сведены к заданности или отчуждаемы, а присущи ему изначально.

В исследовании А.К. Марковой выделяется шесть факторов риска, влияющих на профессиональное развитие деятельности:

- 1) изменения, связанные с возрастом (старением);
- 2) психологический стресс длительного характера, вызванный плохими условиями для труда;
- 3) кризис профессионального развития;
- 4) монотонность работы. Скучные результаты деятельности, потеря интереса к работе, низкая производительность, раздражимость, снижение умственной работоспособности и уровня познавательной деятельности, снижение концентрации внимания и синдром постоянной усталости;
- 5) профессиональная усталость - временное снижение физической и умственной производительности в результате истощения внутренних ресурсов и рассогласования систем, направляющих саму деятельность;
- 6) профессиональная деформация.

В своих работах А.К. Маркова рассматривала профессиональные деструкции. Профессиональные деструкции - это изменения сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса. При обобщении исследований нацеленных на изучение нарушений профессионального развития личности, было выделено несколько ключевых тенденций профессиональных деструкций, которые во многом аналогичны и продолжают упомянутые ранее факторы риска [27].

Описывая личностные изменения, происходящие в процессе профессионального развития, Э.Ф. Зеер подчеркивает, что:

- 1) «Профессиональное становление сопровождается разнонаправленными онтогенетическими изменениями личности. Профессиональное развитие - это приобретения и потери, а значит, становление специалиста, профессионала - не только совершенствование, но и разрушение, деструкция».

- 2) «На протяжении своей профессиональной карьеры - от выбора пути, до момента ухода, люди многих профессий проходят стадии профессионального разрушения (разрушения, как нарушения нормальной структуры чего-либо)» [12;14].

То есть в соответствии с концепцией кумулятивных причин, исследователи изучают взаимодействия между рядом различных личностных качеств. В такой ситуации, довольно трудно диагностировать внешние

воздействия, в том числе косвенные, которые находятся неразрывно от конкретно психических явлений, в данном случае - профессиональной деформации.

В то время как мозг имеет возможность сортировать и обрабатывать ситуации, в чем заключается кумулятивный или «запасающий» эффект, когда факторы, каждый из которых воспринимаем в отдельности, в сочетании могут вызывать определенные умственные условия, представляемые в конкретном исходе.

При этом, в соответствии с концепцией накопительно - факторных причин, сочетание различных стимулов и влияний может вызвать определенные когнитивные явления, когда основной фактор во взаимодействии с незначительными инициирует специфическую деятельность, изменяя ожидаемое поведение.

3) Профессиональная деформация - это «деструктивные личностные изменения сопровождающие выполнение профессиональной деятельности» (вероятнее всего понятие синонимично профессиональной дисгармонии - состоянию характеризующемуся несоответствием некоторых психических функций, особенностей поведения, как между собой, так и относительно профессиональных ситуаций) [12].

В том числе говорится, что: «Изменения в существующей структуре и деятельности личности, негативно воздействуют на производительность ее труда и на взаимодействие с другими участниками рабочего процесса и как следствие, возможна социальная депривация, которая в свою очередь, может привести к потере социальной и психологической ориентации.

Обращаясь к этому же источнику, можно выделить следующее утверждение: «Деструктивные последствия длительной практики в той же профессиональной сфере негативно влияет на эффективность работы, продуцируя качества, негативно сказывающиеся как на профессиональном поведении, так и на деятельности в целом», то есть чем выше стаж профессиональной деятельности в определенной области, тем больше вероятность формирования определенных условий, напрямую или потенциально влияющих на снижение эффективности работы.

Можно выделить и более конкретные типологии, взяв в качестве основания разные параметры. Например, по сферам проявления можно выделить:

1) деформации, проявляющиеся в работе (или в каких-то конкретных направлениях трудовой деятельности по данной профессии или по данной должности);

2) деформации, проявляющиеся в отношениях с близкими людьми вне работы (заметим, что на самой работе деструкции не всегда могут проявляться, и лишь дома, со своими близкими человек позволяет себе вести себя недостойно);

3) деформации, проявляющиеся в досуговой деятельности и т.п. Здесь важно то, что какие-то деструкции могут проявляться только на работе (а дома

человек - «прекрасный семьянин», «любящий» муж, отец и т.п.), или наоборот, только дома (срыв своих обид и унижений на работе - на близких людях), или - и дома, и на работе весьма непристойное (деструктивное) поведение.

Р.М. Грановская и В.А. Хоминский считают, что профессиональные деформации проявляются в стереотипных действиях. Сначала стереотипы ускоряют и повышают эффективность работы, но когда они начинают доминировать - восприятие ситуации становится упрощенным, а уверенность в непогрешимости используемых методов со своими возможностями - излишней, что понижает аналитические способности, гибкость мышления и умение взглянуть на вещи с другой позиции [8].

Исследователи С.П. Безносков, Р.М. Грановская, Л.Н. Корнеева, А.К. Маркова отмечают, что в наибольшей степени профессиональные деформации развиваются у представителей социэкономических профессий, постоянно взаимодействующих с людьми. У представителей этих профессий профессиональные деформации могут проявляться на четырех уровнях [15;16].

1. Общепрофессиональные деформации, типичные для работников этой профессии. Эти инвариантные особенности личности и поведения профессионалов прослеживаются у большей части работников со стажем, хотя уровень выраженности данной группы деформаций различен. Так, для врачей характерен синдром «сострадательной усталости», выражающийся в эмоциональной индифферентности к страданиям больных. У работников правоохранительных органов развивается синдром «асоциальной перцепции», при котором каждый гражданин воспринимается как потенциальный нарушитель; у руководителей - синдром «вседозволенности», выражающийся в нарушении профессиональных и этических норм, в стремлении манипулировать профессиональной жизнью подчиненных. Ансамбль общепрофессиональных деформаций делает работников одной профессии узнаваемыми, похожими.

2. Специальные профессиональные деформации, возникающие в процессе специализации по профессии. Любая профессия объединяет несколько специальностей. Каждая специальность имеет свой состав деформаций. Так, у следователя появляется правовая подозрительность, у оперативного работника - актуальная агрессивность, у адвоката - профессиональная изворотливость, у прокурора - обвинительность. Врачи разных специальностей тоже обрастают своими деформациями. Терапевты ставят угрожающие диагнозы, хирурги циничны, медсестры черствы и равнодушны.

3. Профессионально - типологические деформации, обусловленные наложением индивидуально - психологических особенностей личности - темперамента, способностей, характера - на психологическую структуру деятельности.

4. Индивидуализированные деформации, обусловленные особенностями работников самых различных профессий. В процессе многолетнего выполнения профессиональной деятельности, психологического сращивания личности и

профессии отдельные профессионально важные качества, как, впрочем, и профессионально нежелательные, чрезмерно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств, или акцентуаций. Это могут быть сверхответственность, суперчестность, гиперактивность, трудовой фанатизм, профессиональный энтузиазм. Данные деформации можно назвать «профессиональным кретинизмом».

Также профессиональные деформации были рассмотрены со стороны различных подходов: деятельностного и индивидуального.

Деятельностный подход в изучении профессиональных деформаций.

Говоря о профессиональной деформации, можно кратко отметить, что ее сущность заключается во взаимодействии личности и субъекта в единой структуре индивидуальности. Б.Г. Ананьев, впервые в психологии отметил возможность несовпадающего, противоречивого развития свойств личности и свойств субъекта деятельности, а также проанализировал условия, способствующие несовпадению свойств личности и свойств субъекта, профессионала, специалиста в их взаимодействии [1].

Описывая и рассматривая труд как целостное психическое образование, Е.А. Климов выделяет в его структурности четыре составляющих, которые и являются, по сути, основными признаками этого:

1) навык владения и управления как внешними, так и внутренними средствами деятельности;

2) ориентация в межличностных, социальных отношениях производственного характера;

3) осознанность и представление о социальной, общественной значимости результата деятельности;

4) понимание важности и ответственности перед достижением результатов, изначально заложенных в суть процесса [19;20].

Индивидуальный подход в изучении профессиональной деформации. В данном случае акцент исследования ставится на изучение того, как меняется и деформируется личность и ее форма под влиянием деятельности и профессиональной практики. Нельзя отрицать, что в процессе трудовой, профессиональной деятельности изменяется жизненный уклад, мировоззрение человека, приобретаются новые смыслы, личность развивается и деформируется. В данном подходе «точкой отсчета» оказывается направленность личности, упоминаемая уже раньше субъектность. «Профессиональная деятельность обеспечивает полноценное развитие способностей лишь в меру того, насколько в ней происходит развитие целостной личности и ее передвижение на новый уровень социального бытия» - эти слова Л.И. Анцыферовой могут послужить подтверждением идеи о влиянии деятельности на индивида, в русле психологии личности, а именно саморазвития, самоактуализации, поиска жизненных смыслов и т.п.

Именно в контексте последних тезисов, важно сказать, что влияние труда не всегда рассматривается как позитивное, но порою, как и тормозящее, что и важно учитывать в контексте профессиональной деформации. Зачастую,

подобные негативные свойства изучаются в русле наблюдения за профессиональными заболеваниями и т.п. Но говоря об определенных психических проявлениях, в контексте индивидуального подхода принято конкретизировать переход от абстрактной деятельности к более узким ее аспектам в рамках профессиональных условий и норм.

Одним из аспектов является, рассмотрение этических норм как регулятора социального взаимодействия личности, а значит и определенных субъектных качеств. «Практическая этика является неотъемлемой частью любой профессиональной деятельности, предполагающей непосредственное воздействие на психическую реальность человека» - если отталкиваться от этих слов Г.С. Абрамовой, можем изучать этические своды той или иной профессии как источник возможных предположений касательно природы части профессиональных деформаций.

Большой интерес привлекают концепции зарубежных психологов, в которых акцент делается на трех составляющих профессиональной деформации. Так, Б. Перлман и Е. Хартман выделяют еще одну составляющую профессиональных деформаций: сниженная рабочая продуктивность [17], и указывают на то, что в итоге развивается психическая дезадаптация, появляются большие трудности в перестроении динамического стереотипа личности согласно новым требованиям профессиональной деятельности. А у Б. А. Фарбера третья составляющая шире, чем у Б. Перлмана и Е. Хартмана - деформированная профессиональная мотивация: заниженная самооценка, неудовлетворенность работой и отношениями в коллективе, неудовлетворенность собой как профессионалом, снижение потребности в достижениях, чувство низкой профессиональной эффективности и отдачи [38].

В своей концепции Б.А. Фарбера также выделяет три составляющих профессиональных деформаций:

1) Психоэмоциональное истощение - истощение физических, эмоциональных, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми (агрессивность, желание скорее закончить рабочий день, нежелание идти на работу, низкая эмоциональная толерантность, повышенная чувствительность к оценкам других, появление прогулов, психическое истощение, равнодушие и холодность по отношению к окружающим с признаками депрессии, раздражительность, тревожность, хроническое эмоциональное и физическое утомление и пр.).

2) Личностное отдаление - специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми (безразличие к своей карьере, критичное, негативное или, даже, циничное отношение к окружающим, нежелание контактировать с людьми, не критичность в оценке самого себя, повышение раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, снижение включенности в работу и дела других людей, уменьшение количества контактов с окружающими и пр.).

3) Профессиональная мотивация - уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания.

Показателями оценки состояния мотивационной сферы считаются продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми. Показателями деформации профессиональной мотивации становятся заниженная самооценка, неудовлетворенность работой и отношениями в коллективе, неудовлетворенность собой как профессионалом, снижение потребности в достижениях, чувство низкой профессиональной эффективности и отдачи.

В зарубежной психологии иначе рассматривался феномен профессиональных деформаций. Деструктивные изменения личности не являлись специальным предметом исследования зарубежных учёных. Г. Беккер, К. Зейферт, И. Ландшир, К. Роджерс, Д. Сьюпер - в основном изучали профессиональное становление личности и обращали внимание на профессионально важные качества, на производительные психологические новообразования. В рамках становления «Я - концепции» специалиста, определялись психологические особенности профессионализации.

В связи с этим, зарубежные учёные активно изучали одно из важнейших проявлений профессиональной деструкции, а именно «синдром эмоционального выгорания».

Впервые этот термин был введен в 1974г. американским психологом Х. Дж. Фрейденбергом. Синдром эмоционального выгорания характеризуется состоянием истощения и усталости у работника, который находится в постоянном общении с клиентом. К таким профессиям относят врачей, учителей, менеджеров и др. Проявление данного синдрома приводит к образованию агрессивности, пессимизма, тревожности и других разрушающих личность состояний и качеств. Синдром сгорания в этом плане представляется как потеря контролирующей роли «Я - профессионального» и внедрение «Я - человеческого» в область профессиональной компетенции.

Синдром эмоционального выгорания - реакция на продолжительный, разрушительный стресс, когда у человека возникает ощущение, что он больше не может жить так, как раньше [4].

Синдром эмоционального выгорания - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе [26].

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.

Выделяют три ключевых признака синдрома эмоционального выгорания:

- предельное истощение;
- отстраненность от клиентов (пациентов, учеников) и от работы;
- ощущение неэффективности и недостаточности своих достижений.

Динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман представляет четыре стадии эмоционального выгорания.

1. Первая стадия - напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям. Таковую напряженность вызывают два наиболее вероятных типа ситуаций. Первый: навыки и умения работника недостаточны, чтобы соответствовать статусно - ролевым и профессиональным требованиям. Второй: работа может не соответствовать его ожиданиям, потребностям или ценностям. Те и другие ситуации создают противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс эмоционального выгорания.

2. Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживаниями стресса. Многие стрессогенные ситуации могут не вызывать соответствующих переживаний, поскольку происходит конструктивное оценивание своих возможностей и осознаваемых требований рабочей ситуации. Движение от первой стадии эмоционального выгорания ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно - ролевых и организационных переменных.

3. Третья стадия сопровождается реакциями основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

4. Четвертая стадия представляет собой эмоциональное выгорание как многогранное переживание хронического психологического стресса. Будучи негативным последствием психологического стресса, переживание выгорания проявляется как физическое, эмоциональное истощение, как переживание субъективного неблагополучия - определенного физического или психологического дискомфорта. Четвертая стадия образно сопоставима с «затуханием горения» при отсутствии необходимого топлива [34;44].

Анализируя результаты научных трудов отечественных и зарубежных психологов, Э.Ф. Зеер подчеркивает, что в психологии труда меньше всего исследованы профессиональные деформации личности, несмотря на то, что С.Г. Геллерштейн еще в 1930-е гг. писал о появлении деформации тела и психики у работника при приспособлении к специфическим особенностям профессии, и отмечал, что деформация - это изменение, которое возникает в организме и носит стойкий характер (например, угодливость приказчиков, искривление позвоночника и близорукость у конторских служащих, льстивость кельнера и др.). Э.Ф. Зеер указывает на неизбежность деформации личности профессионала, отмечая то, что у каждой профессии существует свой «ансамбль» деформаций [12].

В настоящее время феномен «профессиональной деформации» широко изучается в контексте профессиональных стрессов [31]. Так, М.А. Воробьева придерживаясь этого контекста, утверждает, что на сегодняшний день самым распространенным, вызывающим профессиональные деформации является

информационный стресс, так как неумение работать с информацией в современном мире приводит к истощению всех сфер личности человека. Симптомы стресса проявляются во всех сферах психики: эмоциональной, когнитивной, мотивационной и поведенческой. Находясь в стрессе, человек испытывает тревогу, сопротивление, а после - истощение, то есть профессиональную деформацию в чистом виде [7; 35].

Иначе говоря, человек проходит три стадии стресса по концепции Ганса Селье. М.А Воробьева в отличие от авторов, чьи работы рассмотрены выше, говорит о влиянии профессиональной среды не только на эмоциональную и поведенческую сферы, но и на когнитивную с мотивационной.

Современные исследователи дают различные определения феномена «профессиональной деформации». Так, С.П. Безносков понимает под профессиональной деформацией личности - процесс и результат влияния субъектных качеств человека на целостную индивидуальность личности работника - профессионала, в результате которого у человека возникает неадекватный перенос сугубо деятельностных норм в сферу личностного общения, поведения, быта, делового общения с представителями других профессиональных цехов и мировоззрений [3].

Таким образом, можно сделать вывод, профессиональные деформации могут носить как отрицательный, так и положительный характер. Одним из первых признаков профессиональной деформации, является эмоциональное выгорание.

1.2 Особенности профессиональной деятельности сотрудников социальной сферы

Профессии «социальный работник», «социальный педагог» и «специалист по социальной работе» официально зарегистрированы в российских государственных документах в марте - апреле 1991 году и созданы для решения социальных проблем человека и общества, в их числе:

- социальные и психологические конфликты, кризисные, стрессовые ситуации;
- эмоциональные и психологические проблемы;
- нужда и бедность;
- алкоголизм и наркомания;
- насилие и дискриминация;
- национальные проблемы и миграция;
- преступление и правонарушение;
- безработица и профессиональная адаптация;
- жилищная проблема;
- опекуновство, попечительство, усыновление;

- родительская жестокость и другие.

В настоящее время профессия социального работника и ее мастерство остро востребованы. Нужен, по сути, специалист широкого профиля, владеющий основами юридических, медицинских, психологических знаний. Таким специалистом является социальный работник, в основные трудовые операции которого входит:

- сбор и анализ информации о личности;
- диагностика микросреды;
- прогноз дальнейшего развития и социализации личности;
- организационно - коммуникативная педагогизация среды;
- охранно-правовая защита;
- образовательно-воспитательные задачи;
- составление и ведение документации;
- работа с педагогическим коллективом.

Теперь это стало реально, но возникла новая проблема - угроза дискредитации профессии.

Руководители учреждений, определяя должностной круг обязанностей социального работника, исходят из потребностей своего учреждения. Но, как это часто бывает, пытаются охватить все предметное поле профессии. Поэтому широко распространилась практика «латания дыр». Задача же специалиста социальной работы не в этом, она звучит так:

«Своевременно выявить возникающие проблемы в сфере ближайшего окружения; понять и устранить причины, порождающие их; обеспечить профилактику различных негативных явлений, могущих выявиться в микросреде». При этом социальный работник не должен ждать, когда к нему обратятся за помощью. В этически допустимой форме он сам «выходит на контакт» с человеком и его семьей. Работник социальной службы [31;34].

Проблемное поле социальной работы огромно и вбирает в себя все многообразие жизненных ситуаций и коллизий людей разных возрастов и социального положения. Проблемное поле социального работника конкретного учреждения формируется на основе реального социального заказа, специфики контингента учреждения, его ведомственной подчиненности, типа и вида, а также профессионального багажа специалиста.

Для каждого учреждения нужен особый подход, так, например, в сельской средней школе на 100 учащихся приходится 8 детей, имеющих поведение, называемое дезадаптивным, в социально - реабилитационном центре эта цифра значительно выше, она составляет 24 из 100 по результатам анкетирования, здесь и проявляется специфика работы социального работника в различных учреждениях.

В своей практике специалист социальной работы выполняет различные социальные роли. Прежде всего, он - посредник в контексте: «человек - семья - общество», связующее звено между гражданином и государственно-социальными слоями, призванными заботиться о гражданине.

Одновременно работник социальной сферы - защитник интересов человека, защитник его прав и прав каждой семьи.

Также, социальный работник должен быть участником совместной деятельности, ведущим организатором этой деятельности. Он своеобразный духовный наставник, который как бы ведет человека и его семью, на протяжении продолжительного времени осуществляет психологическое сопровождение, заботится о формировании общественных ценностей в социуме.

Одновременно он и социальный терапевт, предотвращающий и разрешающий конфликтные ситуации своих подопечных.

Социальный работник осуществляет ряд конкретных видов деятельности. К ним мы относим: психологическую, педагогическую, организаторскую, управленческую и др. Но при этом надо иметь в виду, что тот или иной вид деятельности преобладает в зависимости от основных функций того или иного социального специалиста.

К основным целям социальной работы как профессиональной деятельности можно отнести следующие:

1) увеличение степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы;

2) создание условий, в которых клиенты могут в максимальной мере проявить свои возможности и получить все, что им положено по закону;

3) адаптация или реадаптация людей в обществе;

4) создание условий, при которых человек, несмотря на физическое увечье, душевный срыв или жизненный кризис, может жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уважение к себе со стороны окружающих;

5) достижение такого результата, когда необходимость в помощи социального работника у клиента отпадает.

Социальная работа как практическая деятельность, в основном, как раз и направлена на поддержание, развитие и реабилитацию индивидуальной и социальной субъектности, которые в единстве характеризуют жизненные силы человека.

Реализатором целей социальной работы является социальный работник, прошедший специальную подготовку для осуществления различных функций, начиная от «линейной» работы с клиентом и кончая управленческой деятельностью в государственных ведомствах.

Социальная работа - это сложный процесс, требующий прочных знаний в области теории управления, экономики, психологии, социологии, педагогики, медицины, правоведения и т.д. Ее эффективность во многом зависит от самого социального работника, его умений, опыта, личностных особенностей и качеств [37].

Профессиональные качества социального работника рассматриваются как проявление психологических особенностей личности, необходимых для

усвоения специальных знаний, умений и навыков, а также для достижения существенно приемлемой эффективности в профессиональном труде.

Раскрывая личностные качества социального работника, Е.Н. Холостова разделяет их на три группы:

- 1) психологические характеристики, являющиеся составной частью способности к данному виду деятельности;
- 2) психолого - педагогические качества, ориентированные на совершенствование социального работника, как личности;
- 3) психолого-педагогические качества, направленные на создание эффекта личного обаяния.

В каждой профессии существуют свои комплексы психотравмирующих факторов, имеющих как общую, так и специфическую природу. Наиболее глубокие негативные поражения личности работника свойственны профессиям типа «человек - человек».

Профессиональная деятельность социального работника, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника.

Большинство исследований в этой области направлены на комплексное изучение проявления профессиональной деформации у специалистов, работающих в социальной сфере. При этом исследователи отдают предпочтение изучению данного явления у представителей педагогических юридических профессий. Недостаточно исследований в сфере социальной работы.

Изучение профессиональной деформации личности у работников социальной сферы приобретает сегодня новое значение.

В работе с людьми и как правило, психологические требования базируются на собранности и внимательности, понимании другого, проявлении таких волевых качеств, как терпение, самообладание и т.д. Без этих, ведущих для данной профессии, характеристик психики невозможна эффективная работа.

Как показывает зарубежный опыт, от социального работника ожидается очень много. В соответствии со «Стандартами классификации практической социальной работы в США» ему необходимо иметь представление:

- теории и методике работы с отдельным клиентом и их группой;
- ресурсах и услугах, предоставляемых обществом (общиной);
- о программах и целях социальных служб, как в штате, так и на федеральном уровне;

- организации местной инфраструктуры и развитию служб здравоохранения и социального обеспечения;
- об основах социально - экономической и политической теории;
- расовых, этнических и других культурных группах в обществе (их морально - нравственных ценностях, жизненных укладах и вытекающих отсюда проблемах);
- о результатах профессиональных и научных исследований, которые можно использовать в практической работе;
- о концепциях и методах социального планирования;
- теории и практике проведения наблюдений, в частности, за практической социальной работой;
- теории и практике управления персоналом;
- социальных, психологических, статистических исследовательских методах и методиках;
- теории и концепции управления службами социальной защиты населения;
- факторах окружающей среды и общества, влияющих на клиента;
- теориях и методах психосоциальной оценки различных видов и форм вмешательства со стороны социальных служб, а также дифференциальном диагнозе состояния клиента;
- теории и практике организационных и социальных систем и методов поощрения улучшения их работы;
- теории и методах адвокатской практики;
- этических стандартах и практике профессиональной социальной работы;
- теории и методах преподавания и обучения;
- тенденциях в проводимой политике социальной защиты населения;
- законах и постановлениях на местном, федеральном уровнях, а также на уровне штатов, влияющих на различные виды социальных услуг.

Социальный работник должен владеть немалым арсеналом профессиональных умений, навыков, обладать глубокими знаниями в области наук о человеке: психологии, акмеологии, социологии, педагогики, права, чтобы выступать достойным реализатором целей социальной работы. Знания и умения социального работника в сочетании с соответствующими личностными качествами подлежат оценке при помощи соответствующих методов, что способствует более эффективному выполнению профессиональной деятельности [29;39].

Обобщая знания о специфике деятельности работника социальной службы и его личных качествах, мы можем сделать выводы, что социальная работа как вид профессиональной деятельности требует от специалиста особых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств, без которых осуществление социальной помощи практически невозможно.

1.3 Профессиональные деформации и психологические особенности сотрудников социальной

В мы рассмотрели понятия профессиональной деформации, а так же специфику деятельности социального работника, на основании этого в данном параграфе рассмотрим, при каких условиях возникает профессиональная деформация у работников социальной сферы.

В течение всей трудовой деятельности, профессия оставляет свой «отпечаток» на формировании личности. Ежедневное, на протяжении многих лет, решение типовых задач не только совершенствует профессиональные знания, но и формирует профессиональные привычки, определенный склад мышления и стиль общения. Общее образование, профессиональные знания и умения, общие и специальные способности, социально значимые и профессионально важные качества составляют профессиональный потенциал развития специалиста. Реализация потенциала зависит от многих условий.

Можно предположить, что развитию профессиональной деформации способствуют следующие факторы:

1. специфика деятельности социального работника;
2. личностно - психологические особенности сотрудника;
3. социальные особенности.

Анализ литературы позволяет выделить следующие условия формирования профессиональных деформаций:

Б.С. Климов считает, что развитию профессиональных деформаций способствует:

1. изменение мотивации трудовой деятельности;
2. эмоциональная напряженность профессионального труда (появляется: раздражительность, тревожность, нервные срывы и др.);
3. монотонность, однообразие, жестко структурированный характер труда;
4. утрата перспектив профессионального роста;
5. снижение уровня интеллекта специалиста;
6. различные акцентуации характера личности, вплетающиеся в ткань индивидуального стиля деятельности;
7. возрастные изменения, связанные со старением:
 - Социальное старение: перестраивается мотивация, слабеют интеллектуальные процессы, изменяется эмоциональная сфера, возникают дезадапционные формы поведения и др.
 - Нравственно - этическое старение: навязчивое морализование, скептическое отношение к молодежной субкультуре, противопоставление настоящего прошлому, преувеличение заслуг своего поколения и др.
 - Профессиональное старение: не восприятие нововведений, ценность опыта своего поколения, трудности освоения новых средств труда, снижении е темпа профессиональных функций.

Нет фатальной неизбежности профессиональной деформации сотрудников различных предприятий и учреждений. Практика дает немало примеров, когда многие, подвергаясь сильным профессионально деформирующим воздействиям в течение долгого времени, избегали профессиональной деформации. Но в то же время в самой правоохранительной деятельности есть ряд объективных факторов, способствующих развитию профессиональной деформации, и действие этих факторов может быть ослаблено (нейтрализовано) или усилено целым рядом причин субъективного или ситуативного свойства [29;31].

По мнению некоторых исследователей: (С.П. Безносков; А.К. Маркова; В.А. Бодров; Е.А. Климов) в наибольшей степени, в силу постоянного взаимодействия с людьми, профессиональной деформации подвержены профессии типа «человек-человек».

Проблема влияния профессии на личность периодически возникает в фокусе внимания исследователей, но до настоящего времени остается объективной и актуальной.

В отечественной психологии этот вопрос был и остается весьма актуальным. Об этом свидетельствует большое количество публикаций на сайтах профессиональных психологических сообществ.

В отечественной психологии изучением данного феномена занимались: (В.А. Бодров, В.В. Бойко, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, Л.М. Митина, Р.В. Овчарова).

Р.М. Грановская считает, что профессиональная деформация проявляется в стереотипных действиях. Вначале выработанные стереотипы ускоряют и повышают эффективность работы, но когда они начинают доминировать, восприятие ситуации становится упрощенным, а уверенность в непогрешимости используемых методов – излишней, что понижает аналитические способности, гибкость мышления и умение взглянуть на ситуацию с другой позиции.

Р.В. Овчарова в своих исследованиях указывает на статусную деформацию, когда личности просто необходимо ощущать свою значимость, за счет подавления других субъектов, что впоследствии приводит к властности, жестокости и крайней деградации личности (Р.В. Овчарова, 2007).

Э.Ф. Зеер говорит о четырех видах профессиональной деформации личности:

- общепрофессиональная деформация - характерна для работников
- одной профессии, когда личности в своем поведении, манере общения становятся похожими друг на друга;
- типологическая деформация личности педагога - во время данного вида деформации происходит наложение индивидуальных особенностей личности на профессиональную деятельность;
- специфическая или предметная деформация, когда во всем поведении человека прослеживается именно та профессиональная деятельность, которая является ведущей;

– индивидуализированная деформация - характерным для этого вида деформации является то, что происходит сращивание личностных качеств и профессии. Во время процесса сращивания одни профессиональные качества начинают выходить на первый план, происходит акцентуация, а другие становятся не востребуемыми [12].

Таким образом, проанализировав литературу по данному вопросу, мы обнаруживаем общие условия, влияющие на профессиональную деформацию личности.

К общим условиям, влияющим на профессиональную деформацию личности можно отнести:

- самосознание, включающее в себя единство внутренних «Я»;
- психическое здоровье, включающее в себя умение личности пользоваться приемами саморегуляции психических процессов.

В своей деятельности специалист социальной сферы, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором». Неблагоприятные эмоциональные состояния клиентов (разочарование, отчаяние, апатия, фрустрация, страх, подавленность, тревога, одиночество, безнадежность и др.) пробуждают у специалиста социальной сферы собственные негативные переживания. Общаясь с клиентами, помогая им преодолевать проблемные ситуации, специалисты сами испытывают ряд трудностей. В результате объективно трудная ситуация клиента становится субъективной трудностью специалиста, включенной в его профессиональное самосознание [7].

Реальные сценарии жизни отличаются большим разнообразием. В зависимости от соотношения темпов различных видов развития А.А. Бодаев выделяет следующие сценарии развития взрослого человека.

1. Индивидуальное развитие значительно опережает личностное и профессиональное. Такое соотношение отражает слабовыраженное развитие человека как личности и как работника. Отсутствуют интересы, склонности и способности к какой-либо деятельности, профессиональная подготовленность не выражена, низкий уровень трудоспособности.

2. Личностное развитие человека идет более интенсивно, чем индивидуальное и профессиональное. Это проявляется в бережном отношении к окружающей среде, людям, предметам материальной и духовной культуры, привязанности к семье и др. Физическое здоровье, профессиональные достижения находятся на втором плане.

3. Профессиональное развитие доминирует над двумя другими «ипостасями» человека. Приоритет профессиональных ценностей, тотальная погруженность в работу - особенности так называемых трудоголиков.

4. Относительное соответствие темпов индивидуального, личностного и профессионального развития. Эта оптимальное соотношение, обуславливающее реализацию, «выполнение» человеком себя.

Когда человек попадает в пространство трудовой деятельности, он непосредственно сталкивается с новыми для него условиями. Возникает объективная необходимость адаптации, в результате которой происходит усвоение норм и ценностей среды, а также и ее преобразование. В результате взаимодействия личности и профессии происходит активное качественное преобразование личностью своего внутреннего мира, которое приводит к принципиально новому его строю и способу жизнедеятельности - творческой самореализации в профессии, а также личностному и профессиональному развитию.

Профессиональные деформации - это негативное социально-психическое явление, представляющее в виде разнообразных личностных поведенческих проявлений, оказывающих деструктивное влияние на процесс и результат профессиональной деятельности, на взаимодействие с другими участниками этого процесса.

Профессия может постепенно существенно изменить характер человека. Вместе с тем, выбор профессии изначально связан с задатками и установками личности. Поэтому когда у людей определенной профессии заметны, какие - то общие черты характера, их специфика может быть обусловлена не только вторичным влиянием профессиональной роли, но и тем, что ее выбирают люди, исходно обладающие определенными склонностями.

Характерно, что представители профессии типа «человек - человек», постоянно работающие с людьми, в том числе и социальные работники, подвержены опасности профессиональной деформации больше, чем представители профессий типов «человек - техника», «человек - природа». Это вызвано тем, что общение с другими людьми обязательно включает и их воздействие на социального работника. Испытывающий эмпатию и сопереживающий клиенту социальный работник как бы принимает в себя особенности личности своего партнера по деловому общению и его проблемы, что является небезопасным для его психического здоровья [35].

В социальной работе можно выделить две группы условий влияющих на формирование профессиональной деформации:

- объективные;
- субъективные.

К объективным условиям относятся: организация и условия труда, коллектив, работа с клиентами. Данный фактор оказывает огромное влияние на формирование профессиональных деформаций. Связано это с тем, что работа может быть тяжелой, сложной, не достаточно организованной, может и вовсе не соответствовать содержанию работы.

Удовлетворенность своим трудом так же играет огромную роль, которая основа на сознании правильности выбора профессии, соответствия своих способностей требованиям профессии, результативности своего труда. Риск «приобретения» профессиональных деформаций возрастает при следующих условиях:

- монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным;
- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;
- работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им, и незначительные, трудно ощутимые результаты такой работы;
- напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;
- нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации;
- работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования.

А.К. Маркова на основе обобщения исследований нарушения профессионального развития личности выделила следующие тенденции профессиональных деструкции:

- отставание, замедление профессионального развития сравнительно с возрастными и социальными нормами;
- дезинтеграцию профессионального развития, распад профессионального сознания и как следствие - нереалистические цели, ложные смыслы труда, профессиональные конфликты;
- низкую профессиональную мобильность, неумение приспособиться к новым условиям труда и дезадаптацию;
- рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития, когда одна сфера как бы забегает вперед, а другая отстает (например, мотивация к профессиональному росту есть, но мешает отсутствие целостного профессионального сознания);
- ослабление ранее имевшихся профессиональных данных, профессиональных способностей, профессионального мышления;
- искаженное профессиональное развитие, появление ранее отсутствовавших негативных качеств, отклонений от социальных и индивидуальных норм профессионального развития, меняющих профиль личности;
- появление деформаций личности (например, эмоционального истощения и выгорания, а также ущербной профессиональной позиции);
- прекращение профессионального развития из-за профессиональных заболеваний или потери трудоспособности [27].

К субъективным условиям относятся - личностные особенности сотрудника.

Наиболее типичные негативные качественные изменения самой личности социального работника - это деформация личности специалиста, существенно отражающаяся на его отношении к профессиональной деятельности и

жизнедеятельности. Она формируется как следствие его профессиональной практики и в основном отражает изменения его субъектного статуса, деформации эмоционально - волевой сферы. К таким видам (формам) деформации личности специалиста, существенно сказывающейся на отношении и результате профессиональной деятельности, следует отнести:

– Разочарование в своей профессии. Оно может иметь место чаще всего на этапе становления специалиста после выпуска из учебного заведения, назначения на должность. Основными причинами этого являются: отсутствие романтики труда, сформированной у студента в процессе его обучения в вузе; несоответствие уровня подготовки выпускника требованиям профессиональной деятельности; трудности профессиональной деятельности специалиста и проблемы, возникающие в связи с его способностью успешно выполнять свои функциональные обязанности; материальная неудовлетворенность и перенесение ее на отношение к профессиональной деятельности - «сколько платят, столько и работаю» и др.

– «Карьерный кризис» - состояние человека, утратившего уверенность в себе и перспективу своего служебного роста. Такое состояние отражается на его отношении к себе, окружению, профессиональной деятельности. Оно характерно для человека, занимающего руководящие должности и активно продвигающегося по служебной лестнице до определенного этапа. В процессе быстрого (сравнительно быстрого) служебного роста у него появляется уверенность в том, что он все может и такой рост - естественная оценка его профессиональной деятельности. При остановке в служебном продвижении у него возникает раздражение, озлобленность, пренебрежение к мнению других, ворчливость, разочарование в своей деятельности, руководстве [5].

Подобная деформация может иметь место у специалиста, который пользовался большим авторитетом, был результативен в профессиональной деятельности. Потеря авторитета по причинам, связанным с профессиональной деятельностью или изменением отношения к нему со стороны руководства и другим, нередко приводит человека к подобной деформации.

К видам деформации личности, вызванной преимущественно изменениями эмоционально-волевой сферы и существенно сказывающейся на жизнедеятельности специалиста, вследствие его профессиональной деятельности, относятся:

– «Выгорание» специалиста - термин, который употребляется в европейских странах и Америке при характеристике профессиональной деформации личности. Оно рассматривается как процесс и как результат. Как процесс - постепенное охлаждение человека к клиентам, с которыми он работает, их болям и проблемам, своей профессиональной деятельности, превращение его в функционера. Как результат, оно доводит специалиста до полного безразличия, конъюнктурности в отношении личности клиента, своей профессиональной деятельности и ее результативности. В этом случае последствия «выгорания» сказываются не только на работе, но и дома, на

отношении к себе и своим близким. О таком человеке говорят, что он «перегорел» или «сгорел» и теперь «холоден» не только в работе, но и в жизни.

– «Перегорание» специалиста - характеристика специалиста, который под воздействием негативных факторов профессиональной деятельности оказывается в состоянии, негативно отражающемся на его отношении и качестве профессиональной деятельности. Оно проявляется в безразличии к самой деятельности и ее результатам, черствости в отношении к клиенту, его судьбе. «Перегорание» является следствием его «выгорания», результатом «выгорания».

– «Профессиональная усталость» - деформация личности, происходящая под длительным воздействием негативных факторов профессиональной деятельности и приводящая к негативному состоянию специалиста на рабочем месте, быстрой усталости, низкой продуктивности труда. Она может быть следствием длительного эмоционального перенапряжения специалиста, переутомления под воздействием профессиональной практики и недостаточности внимания к личному отдыху, восстановлению своих физических и духовных сил и др.

– «Хроническая усталость» - состояние человека под воздействием факторов профессиональной деятельности, характеризующееся постоянным чувством усталости на работе даже тогда, когда речь заходит о профессиональной деятельности. Она является следствием длительной профессиональной деятельности, разрушения эмоциональной сферы специалиста. Для человека в этом состоянии характерно нежелание работать, безразличие к клиенту, деятельности и ее результату, неумение сосредоточиваться над проблемами профессиональной деятельности, раздражительность, апатия ко всему, что окружает его на рабочем месте, и пр. «Хроническая усталость» сохраняется не только на работе, но и вне ее, во взаимодействии с другими людьми, дома.

– «Разрушение» личности - это самый опасный вид профессиональной деформации личности. Оно обусловлено комплексом психических нарушений, существенно влияющих на жизнедеятельность специалиста. Разрушению подвергается, прежде всего, эмоционально-волевая сфера человека как результат его профессиональной деятельности. Типичным его проявлением часто является состояние общей тревожности, возбудимости человека, постоянного раздражительного отношения к клиенту, другим людям, в том числе и близким. Все это негативно сказывается на профессиональной и иной деятельности социального работника. Преодоление подобной деформации требует целенаправленной индивидуальной помощи специалистов (медицинских работников, психологов и психиатров) - реабилитации [35;38].

О профессиональной деформации личности можно сказать, что она есть усталость личности от своей профессиональной деятельности, потеря интереса к профессии может быть связана с различными факторами. Профессиональная деформация проявляется под влиянием профессиональной роли. Чаще всего источники кроются в профессиональной адаптации и условиях труда. Известно,

что наиболее часто профессиональная деформация проявляется у людей, чья деятельность тесно связана с работой с людьми, в том числе и с людьми с отклонениями в развитии. Неверное деление труда и отдыха вызывают дисгармонию в профессиональной личности, превращая её в «узкого специалиста» [22].

Ниже приведены причины профессиональной деформации со стороны руководства. К ним относятся:

1. отсутствие требовательности со стороны руководителей;
2. слабый контроль - бездушное отношение к подчиненным;
3. перегрузка их служебными делами, переутомление и повышенная нервозность, что приводит к срывам;
4. неправильная дисциплинарная практика;
5. наличие у сотрудников и в коллективе негативных и ложно понимаемых норм поведения [16;18].

Исследователь С.П. Безносова. отмечает, что деформации развиваются под влиянием условий труда и возраста. Деформации искажают конфигурацию личностного профиля персонала и негативно сказываются на продуктивности труда. В наибольшей степени профессиональным деформациям подвержены профессии типа «человек - человек». Это вызвано, по мнению С.П. Безносова, тем, что общение с другим человеком обязательно включает и его обратное воздействие на субъект данного труда. Профессиональные деформации по - разному выражаются у представителей различных профессий [3].

А.В. Коваленко, Л.А. Шиканов в своем учебном пособии «Профессиональная деформация личности» хорошо проследовали 4 уровня проявления профессиональной деформации:

1. Общепрофессиональные деформации, типичные для работников этой профессии. Эти инвариантные особенности личности и поведения профессионалов прослеживаются у большей части работников со стажем, хотя уровень выраженности данной группы деформаций различен. Так, для врачей характерен синдром «сострадательной усталости», выражающийся в эмоциональной индифферентности к страданиям больных. У работников правоохранительных органов развивается синдром «асоциальной перцепции», при котором каждый гражданин воспринимается как потенциальный нарушитель; у руководителей - синдром вседозволенности», выражающийся в нарушении профессиональных и этических норм, в стремлении манипулировать профессиональной жизнью подчиненных. Ансамбль общепрофессиональных деформаций делает работников одной профессии узнаваемыми, похожими.

2. Специальные профессиональные деформации, возникающие в процессе специализации по профессии. Любая профессия объединяет несколько специальностей. Каждая специальность имеет свой состав деформаций. Так, у следователя появляется правовая подозрительность, у оперативного работника - актуальная агрессивность, у адвоката - профессиональная изворотливость, у прокурора - обвинительность. Врачи

разных специальностей тоже обростают своими деформациями. Терапевты ставят угрожающие диагнозы, хирурги циничны, медсестры черствы и равнодушны.

3. Профессионально - типологические деформации, обусловленные наложением индивидуально - психологических особенностей личности - темперамента, способностей, характера - на психологическую структуру деятельности. В результате складываются профессионально и личностно обусловленные комплексы:

- деформации профессиональной направленности личности: искажение мотивации деятельности («сдвиг мотива на цель»), перестройка ценностных ориентации, пессимизм, скептическое отношение к новичкам и нововведениям;

- деформации, развивающиеся на основе каких-либо способностей: организаторских, коммуникативных, интеллектуальных и др. (комплекс превосходства, гипертрофированный уровень притязаний, завышенная самооценка, психологическая герметизация, нарциссизм и др.);

- деформации, обусловленные чертами характера: ролевая экспансия, властолюбие, «должностная интервенция», доминантность, индифферентность и др. Эта группа деформаций развивается в разных профессиях и не имеет четкой профессиональной ориентации.

4. Индивидуализированные деформации, обусловленные особенностями работников самых различных профессий. В процессе многолетнего выполнения профессиональной деятельности, психологического сращивания личности и профессии отдельные профессионально важные качества, как, впрочем, и профессионально нежелательные, чрезмерно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств, или акцентуаций.

Следствием всех этих деформаций являются психическая напряженность, конфликты, кризисы, снижение продуктивности профессиональной деятельности личности, неудовлетворенность жизнью и социальным окружением [21].

Таким образом, в социальной работе можно выделить две группы отрицательных факторов:

Объективные (организационные и ролевые) - порождаемые, условием самой работы или неправильной её организацией. Это, например, переутомление, чрезмерная психологическая напряжённость в работе с клиентами, отрицательный социально-психологический климат в коллективе.

Субъективные - (особенности личности) - порождаемые психологическими особенностями самого работника. Например, характера и темперамента, его стрессоустойчивости и эмпатии.

Обе группы связаны между собой.

С одной стороны, длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала.

С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя, именно при дополнительном воздействии объективных факторов.

Выводы по первой главе

Таким образом, опираясь на вышесказанное, можно утверждать, что профессиональная деформация - это изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности. Вследствие неразрывной связи сознания и специфической деятельности, формируется профессиональный тип личности. Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (в сфере человек - человек).

Одним из самых первых проявлений профессиональной деформации, является эмоциональное выгорание.

Деятельность социального работника очень разнообразна, которая требует специальных знаний, умений и навыков. Социальные работники, являются группой особо подверженной к профессиональной деформации, так как их работа связана непосредственно с людьми. Специалисты социальной сферы постоянно сталкиваются с негативными переживаниями, волнениями, связанными с работой.

Анализируя литературу, что развитие эмоционального выгорания и профессиональной деформации влияют психологические особенности социальных работников.

Глава 2 Эмпирическое исследование психологических особенностей сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации

2.1 Организация исследования

Для изучения психологических особенностей социальных работников, имеющих профессиональные деформации нами была сформирована выборка на базе МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района» было проведено исследование.

Исследование состояло из трех этапов:

1. выявление психологических особенностей сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации;
2. обработка полученных результатов, подведение итогов исследования.
3. разработка рекомендаций для работников социальной сферы по коррекции и профилактике профессиональной деформации.

Цель эмпирического исследования: выявить психологические особенности сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации.

Задачи эмпирического исследования:

1. Подобрать методики для определения психологических особенностей социальных работников, имеющих профессиональные деформации.
2. Определить взаимосвязь между психологическими особенностями и профессиональной деформацией.
3. Разработать рекомендации по профилактике профессиональной деформации.

Гипотеза: профессиональная деформация сотрудников социальной сферы связана с психологическими особенностями личности. Процедура исследования.

Для создания благоприятной обстановки, с участниками исследования была проведена беседа и установлен контакт для совместной работы. Участники исследования имели возможность задавать интересующие их вопросы. Исследование было проведено согласно предъявляемым требованиям. Исследование было проведено на рабочем месте сотрудников МБУ «КЦСОН Идринского района».

Участники исследования.

В исследовании в качестве испытуемых принимали участие работники социальной службы Идринского района - МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района» Исследование проходило в учреждении, в групповой форме. Участие в исследовании осуществлялось на добровольческой основе.

Для достижения выдвинутых целей и проверки гипотезы, мы использовали следующие методики:

- Опросник «Оценка удовлетворенности работой» В.А. Розанова. Опросник направлен на выявления уровня удовлетворенности работой. Цель опросника - выявить уровень удовлетворенности своей работой.

Описание методики: стимульный материал состоит из 14 вопросов и 5 вариантов ответа оценок по шкале от 1 до 5 баллов. Опросник позволяет выявить пять уровней удовлетворенностью работой. По результатам исследования можно набрать от 14 до 70 баллов. Если человек набирает 40 и более баллов, то это свидетельствует о его неудовлетворенности работой. И, соответственно, чем меньше баллов набирает работник, тем выше у него удовлетворенность работой.

Данная анкета может быть использована и для оценки степени удовлетворенности работой группой работников. В таком случае анализируются средние значения показателей по группе, и оценка производится по следующей шкале:

- 15-20 баллов - вполне удовлетворены работой;
- 21-32 балла - удовлетворены;
- 33-44 балла - не вполне удовлетворены;
- 45-60 баллов - не удовлетворены;
- свыше 60 баллов - крайне не удовлетворены

Процедура проведения: испытуемым предлагается ответить на вопросы, заполняя предложенный бланк. (Приложение Б).

Инструкция: Вам предлагается 14 утверждений, каждое утверждение необходимо оценить, обведя кружком цифру соответствующую представлениям о степени удовлетворенности потребностей и запросов.

- Опросник «Определение типа темперамента» Г. Айзенка.

Опросник предназначен для диагностики экстра - интроверсии и нейротизма, включает также девять вопросов, составляющих «шкалу лжи». Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в один балл.

Цель опросника: определить тип темперамента.

Процедура проведения: испытуемым предлагается ответить на вопросы, заполняя предложенный бланк. (Приложение В).

Описание методики: стимульный материал состоит из 57 вопросов.

Обработка результатов.

Экстраверсия - находится сумма ответов «да» в вопросах: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 и ответов «нет» в вопросах: 5, 15, 20, 29, 32, 37, 41, 51.

- интроверт - сумма баллов равна 0 - 10;
- экстраверт - сумма баллов 15 - 24;
- амбиверт - сумма баллов 11 - 14.

Нейротизм - находится количество ответов «да» в вопросах: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

- эмоциональная устойчивость - сумма баллов 0 - 10;
- эмоциональная впечатлительность - сумма баллов 11 - 16;
- признаки расшатанной нервной системы - сумма баллов 17 - 22;

– нейротизм - сумма баллов 23 – 24.

Шкала лжи - находится сумма баллов ответов «да» в вопросах: 6, 24, 36 и ответов «нет» в вопросах: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если набранное количество баллов 0 - 3 - норма человеческой лжи, ответам можно доверять.

Если 4 - 5, то сомнительно.

Если 6 - 9, то ответы недостоверны.

Сангвиник - экстраверт: стабильная личность, социален, направлен к внешнему миру, общителен, порой болтлив, беззаботный, веселый, любит лидерство, много друзей, жизнерадостен.

Холерик - экстраверт: нестабильная личность, обидчив, возбужден, несдержан, агрессивен, импульсивен, оптимистичен, активен, но работоспособность и настроение нестабильны, цикличны. В ситуации стресса - склонность к истерико - психопатическим реакциям.

Флегматик - интраверт: стабильная личность, медлителен, спокоен, пассивен, невозмутим, осторожен, задумчив, мирный, сдержанный, надежный, спокойный в отношениях, способен выдержать длительные невзгоды без срывов здоровья и настроения.

Меланхолик - интраверт: нестабильная личность, тревожен, пессимистичен, очень сдержан внешне, но чувствителен и эмоционален внутри, интеллектуальный, склонен к размышлениям. В ситуации стресса - склонность к внутренней тревоге, депрессии, срыву или ухудшению результатов деятельности (стресс кролика).

Инструкция: Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичные ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Отвечайте быстро и точно. Помните, что нет «хороших» или «плохих» ответов. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет - знак - (нет).

– «Экспресс - методика по изучению социально - психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто.

Методика разработана О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто на кафедре социальной психологии факультета психологии Санкт - Петербургского государственного университета.

Методика позволяет выявить эмоциональные, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности - на уровне понятий «нравится - не нравится», «приятный - не приятный». При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, выдерживался критерий «желание - нежелание работать, учиться вместе». Основным критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание - незнание особенностей членов коллектива».

Цель методики: диагностика психологического климата в коллективе.

Процедура проведения: испытуемым предлагается ответить на вопросы, заполняя предложенный бланк (Приложение Г).

Описание методики: стимульный материал состоит из 8 вопросов, каждый вопрос содержит три утверждения. Методика позволяет определить пять оценок отношения к коллективу.

Инструкция: Для ответа на предлагаемые вопросы необходимо - внимательно ознакомится с вариантами ответов, выбрать один из них наиболее соответствующий вашему мнению.

Обработка результатов.

Анализируются 3 компонента: эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. Каждый из них тестируется 3 вопросами: I, IV и VII относятся к эмоциональному компоненту; II, V и VIII – к поведенческому; когнитивный компонент определяется вопросами III и VI, причем вопрос III содержит 2 вопроса - причем ответ на каждый из них принимает только одну из трех возможных форм: +1; -1; 0. Следовательно, для целостной характеристики компонента, полученные сочетания ответов каждого испытуемого на вопросы по данному компоненту могут быть обобщены следующим образом:

- положительная оценка (к этой категории относятся сочетания, в которых положительные ответы даны на все три вопроса, относящихся к данному компоненту, или два ответа положительные, а третий имеет любой другой знак);

- отрицательная оценка (сочетания, содержащие три отрицательных ответа, или два ответа отрицательные, а третий может выступать с любым другим знаком);

- неопределенная, противоречивая оценка (когда на все три вопроса дан неопределенный ответ; ответы на два вопроса неопределенны, а третий ответ имеет любой другой знак; один ответ неопределенный, а два других имеют разные знаки).

Полученные по всей выборке данные можно свести в таблицу. В каждой клетке таблицы должен стоять один из трех знаков: +, -, 0.

На следующем этапе обработки для каждого компонента выводится средняя оценка по выборке.

Где - количество положительных ответов, содержащихся в столбце, - количество отрицательных ответов, n - число членов коллектива, принявших участие в исследовании. Очевидно, что для любого компонента средние оценки могут располагаться в интервале от - 1 до +1. В соответствии с принятой трехчленной оценкой ответов классифицируются полученные средние. Для этого континуум возможных оценок делится на три равные части: от -1 до -0,33; от -0,33 до +0,33; от +0,33 до +1.

Средние оценки, попадающие в первый интервал, будем считать отрицательными, во второй - противоречивыми, а третий - положительными.

Произведенные вычисления позволяют вывести структуру отношения к коллективу для рассматриваемого подразделения. Тип отношений выводится аналогично процедуре, описанной выше.

Следовательно, возможны следующие сочетания рассматриваемого отношения:

- полностью положительное - психологический климат трактуется как весьма благоприятный;
- положительное - в целом благоприятный;
- полностью отрицательное - совершенно неудовлетворительный;
- отрицательное - в целом неудовлетворительный;
- противоречивое, неопределенное - тенденции противоречивы и неопределенны.

– «Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации» Т. Холмс, Р. Раге.

Доктора Т. Холмса и Р. Раге (США) изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

Методика направлена на выявления уровня стрессоустойчивости и социальной адаптации. Позволяет выявить три уровня сопротивляемости стрессу.

Цель методики: определить уровень сопротивляемости стрессу.

Процедура проведения: испытуемому предлагается ответить на вопросы, заполняя предложенный бланк (Приложение Д).

Описание методики: стимульный материал состоит из 43 событий стрессогенного характера.

Инструкция: Постарайтесь вспомнить все события, произошедшие в течение одного года, и подсчитайте общее число «заработанных» вами очков.

Обработка результатов.

В соответствии с проведенными исследованиями было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90%.

Внимательно прочтите весь перечень, чтобы иметь общее представление о том, какие ситуации, события и жизненные обстоятельства, вызывающие стресс, в нем представлены. Затем повторно прочтите каждый пункт, обращая внимание на количество баллов, которым оценивается каждая ситуация. Далее попробуйте вывести из тех событий и ситуаций, которые за последние два года происходили в вашей жизни, среднее арифметическое (посчитайте - среднее количество баллов в 1 год). Если какая - либо ситуация возникала у вас чаще

одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

Итоговая сумма определяет одновременно и степень вашей сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов - это сигнал тревоги, предупреждающий вас об опасности. Следовательно, вам необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Подсчитанная сумма имеет еще одно важное значение - она выражает (в цифрах) вашу степень стрессовой нагрузки.

– Методика «Уровень субъективного контроля» Дж. Роттера в адаптации: Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкина, А.М. Эткинда.

Данная экспериментально - психологическая методика представляет собой инструмент для выявления показателей уровня субъективного контроля как качества, характеризующего склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам либо собственным способностям и усилиям.

Методика направлена на изучение уровня субъективного контроля. Методика позволяет сравнительно быстро и эффективно оценить сформированный у испытуемого уровень субъективного контроля над разнообразными жизненными ситуациями.

Цель методики: определить уровень субъективного контроля.

Процедура проведения: испытуемым предлагается ответить на вопросы, заполняя предложенный бланк (Приложение Е).

Описание методики: методика состоит из 44 утверждений. Имеет систему ответов по 6 бальной шкале (-3, -2, -1, +1, +2, +3).

Инструкция: Вам предлагается 44 утверждения, которые описывают различные способы интерпретации человеком наиболее часто встречающихся социальных ситуаций. Внимательно прочитайте каждое утверждение, оцените степень своего согласия или несогласия и проставьте в бланке для ответов цифру, соответствующую вашему выбору.

Обработка результатов.

Проанализируйте количественно и качественно ваши показатели УСК по семи шкалам, сравнивая свои результаты (полученный «профиль») с нормой. Отклонение вправо (более 5,5 стенов) свидетельствует об интернальном типе контроля (УСК) в соответствующих ситуациях. Отклонение влево от нормы (менее 5,5 стенов) свидетельствует об экстернальном типе УСК.

– Диагностика профессионального (эмоционального) «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е.Водопьяновой).

Эмоциональное выгорание является одним из первых признаков профессиональной деформации.

Методика предназначена для диагностики «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «профессиональных достижений». Тест содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и

низкие - по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

Цель методики: определить уровень эмоционального выгорания.

Процедура проведения: испытуемому предлагается ответить на вопросы, заполняя предложенный бланк. (Приложение Ж).

Описание методики: методика состоит из 22 утверждений. Имеет систему ответов по 6 бальной шкале (0;1;2;3;4;5;6).

Инструкция: Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя, таким образом, на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 - «никогда». Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, позиция 6 – «ежедневно». Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

Обработка результатов.

Опросник имеет три шкалы:

- «эмоциональное истощение» (9 утверждений);
- «деперсонализация» (5 утверждений);
- «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

- «никогда» - 0 баллов;
- «очень редко» - 1 балл;
- «иногда» - 3 балла;
- «часто» - 4 балла;
- «очень часто» - 5 баллов;
- «каждый день» - 6 баллов.

Ключ к тесту

Ниже перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника.

«Эмоциональное истощение» - ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов - 54).

«Деперсонализация» - ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов - 30).

«Редукция личных достижений» - ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов - 48).

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал

2.2 Обработка и анализ результатов исследования

На первом этапе были изучены психологические особенности социальных работников, имеющих профессиональные деформации. Одним из признаков профессиональной деформации является эмоциональное выгорание. Для выявления уровня эмоционального выгорания была проведена методика - диагностики «профессионального (эмоционального) «выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой».

Рассмотрим распределение уровня эмоционального выгорания на рисунке.

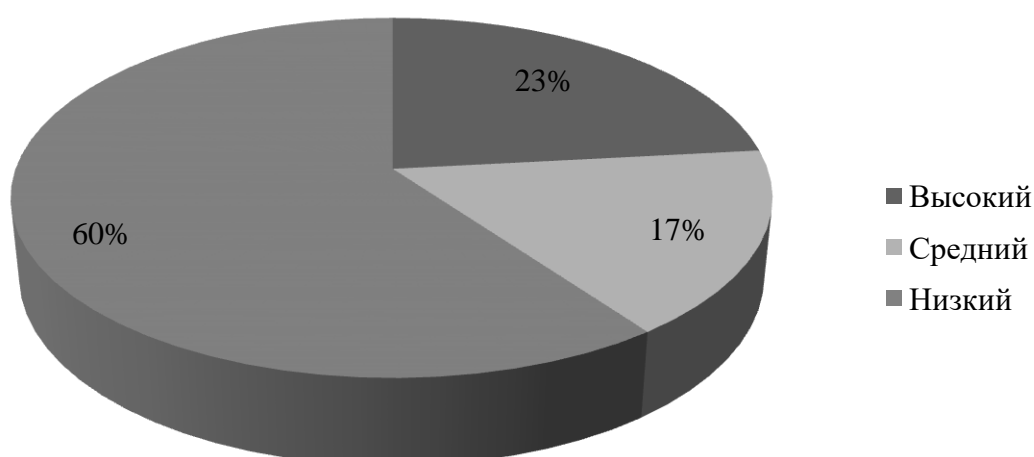


Рисунок 2.1 - Уровень эмоционального выгорания в % соотношении

Как видно из рисунка, у 60% социальных работников выделен низкий уровень эмоционального выгорания. Средний уровень выявлен у 16,7% работников. Высокий уровень выделен у 23,3% работников.

Рассмотрим эмоциональное выгорание через его компоненты.

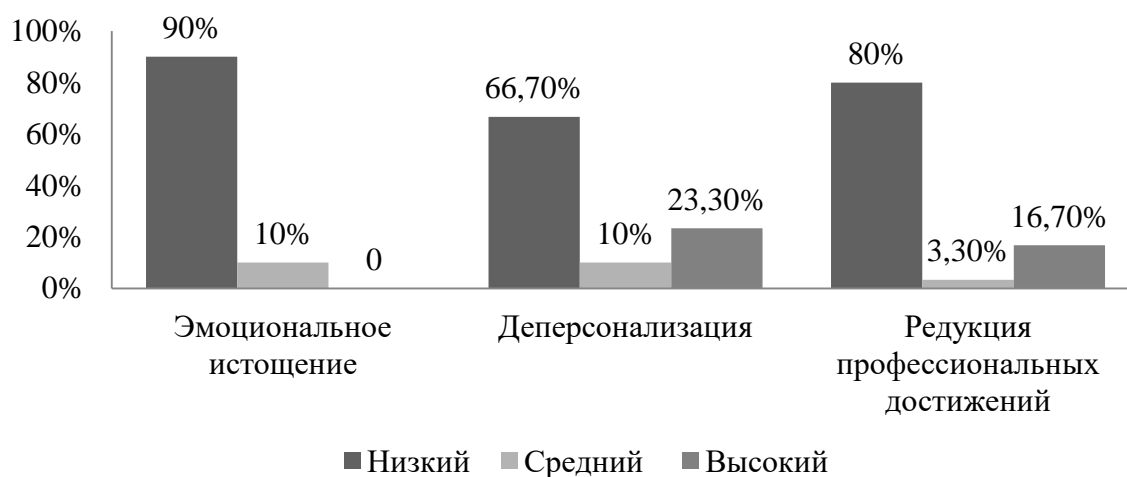


Рисунок 2.2 - Компоненты эмоционального выгорания в % соотношении

На основании таблицы можно выделить что, в целом у работников низкий уровень сформированности таких показателей как эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений.

Так же у 23,3% работников выделен высокий уровень деперсонализации - это говорит о том, что они выполняют свои профессиональные обязанности формально, не имея личностного участия. Так же это может проявляться в поведении: профессиональный сленг, высокомерие и пр.

У 16,7% работников выявлен высокий уровень по редукции профессиональных достижений. Это говорит о том, что работники негативно оценивают свою компетентность и продуктивность, вследствие этого возникает снижение профессиональной мотивации, отстранение от окружающих, все это приводит к избеганию работы, сначала - психологически, затем - физически.

На втором этапе мы проводили сравнительный анализ психологических особенностей сотрудников социальной сферы с уровнем эмоционального выгорания. Для этого была проведена «Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации» Т. Холмс, Р. Раге. Для соотношения стрессоустойчивости и уровня эмоционального выгорания был произведен сравнительный анализ, для этого был произведен подсчет средних значений по каждой методике.

Результаты сравнительного анализа представлены в таблице.

Таблица 2.1 - Среднее значение стрессоустойчивости сотрудников с разным уровнем эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорание	Стрессоустойчивость
Низкий	199,3
Средний	202,2
Высокий	186

На основании этой таблице можно сделать следующие выводы: сотрудники с низким и высоким уровнем эмоционального выгорания, имеют высокий уровень стрессоустойчивости. Можно предположить, что у них сформировались определенные навыки по преодолению стрессовых ситуаций. Которые помогают им сохранять спокойствие и контроль над собой в любой ситуации.

Сотрудники со средним уровнем эмоционального выгорания имеют так же средний уровень стрессоустойчивости. Средний уровень стрессоустойчивости свойственен большинству людей. При определенных стрессогенных ситуациях, эти люди постоянно ищут новый путь для решения сложившихся ситуаций.

Далее были проанализированы компоненты эмоционального выгорания со средними значениями стрессоустойчивости. Был произведен анализ средних

значений. Рассмотрим результаты анализа уровня эмоционального истощения со средними значениями стрессоустойчивости.

Результаты анализа представлены в таблице.

Таблица 2.2 - Среднее значение стрессоустойчивости сотрудников с разным уровнем эмоционального истощения

Эмоциональное истощение	Стессоустойчивость
Низкий	184,1
Средний	310,3
Высокий	

Исходя из результатов таблицы, можно сделать следующие выводы, что при низком уровне эмоционального истощения - работники заинтересованы своей деятельностью, имеют ощущение интереса к работе, работники имеют высокий уровень стрессоустойчивости. Это говорит о том, что на эмоциональное выгорание этих работников не влияют никакие стрессогенные ситуации. Такие люди уверены в себе.

Работники, имеющие средний уровень эмоционального истощения, больше подвержены влиянию стрессовых ситуаций, вследствие у них низкий уровень стрессоустойчивости. Это говорит о том, что работники большое количество времени тратят на борьбу с негативными ситуациями. Скорее всего, такие люди обладают сверхчувствительностью, что и заставляет их реагировать на любые неблагоприятные события.

Анализ уровня деперсонализации со средними значениями стрессоустойчивости. Деперсонализация характеризуется - эмоциональной отстраненностью, безразличностью к выполнению профессиональной деятельности.

Результаты сравнительного анализа представлены в таблице.

Таблица 2.3 - Среднее значение стрессоустойчивости сотрудников с разным уровнем деперсонализации

Деперсонализация	Стессоустойчивость
Низкий	171,7
Средний	201
Высокий	266,4

Сотрудники с низким уровнем деперсонализации имеют высокий уровень стрессоустойчивости. Это говорит о том, что выполнение профессиональных обязанностей не оказывает негативного влияния на работников. Социальные работники с высоким и средним уровнем деперсонализации имеют средний уровень стрессоустойчивости. Выполняемая профессиональная деятельность носит минимальный стрессогенный характер.

Анализ уровней редукиции профессиональных отношений со средними значениями стрессоустойчивостью. Результаты анализа представлены в таблице.

Таблица 2.4 - Среднее значение стрессоустойчивости сотрудников с разным уровнем редукиции профессиональных достижений

Редукиция профессиональных достижений	Стрессоустойчивость
Низкий	177,5
Средний	229
Высокий	282,2

По данным таблицы, можно сделать следующие выводы: сотрудники с низким уровнем редукиции имеют высокий уровень стрессоустойчивости; сотрудники с средним и высоким уровнем редукиции имеют средний уровень стрессоустойчивости, это может говорить о том, что на возникновение редукиции влияют различные стрессогенные ситуации.

Далее была проведена методика «Оценка удовлетворенности работой» В. А. Розанова. Анализ был произведен между эмоциональным выгоранием и средними значениями удовлетворенности работой сотрудников социальной сферы.

Анализ общего уровня эмоционального выгорания со средними значениями удовлетворенностью работой сотрудников показан в таблице.

Таблица 2.5 - Среднее значение удовлетворенностью работой сотрудников с разным уровнем эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорание	Удовлетворенность работой
Низкий	27,1
Средний	32,2
Высокий	19,4

По результатам анализа, мы видим, что сотрудники, имеющие низкий уровень эмоционального выгорания - удовлетворены своей работой. Сотрудники со средним и высоким уровнем эмоционального выгорания имеют высокий уровень удовлетворенности работой, что может говорить о не достоверности данных, так как работники, эмоционально выгоревшие, не имеют высокой заинтересованности в любой деятельности.

Сравнение компонентов эмоционального выгорания и средних значений удовлетворенности работой представлены в таблицах. Результаты сравнения средних значений эмоционального истощения с удовлетворенностью работой.

Таблица 2.6 - Среднее значение удовлетворенностью работой сотрудников с разным уровнем эмоционального истощения

Эмоциональное истощение	Удовлетворенность работой
Низкий	22,2
Средний	61,3
Высокий	

Сотрудники социальной сферы, не имеющие эмоционального истощения, имеют высокий уровень удовлетворенности работой. Работники со средним уровнем эмоционального истощения имеют низкий уровень удовлетворенности трудом. Так как у них утрачен интерес к работе в целом.

Таблица 2.7 - Среднее значение удовлетворенностью работой сотрудников с разным уровнем деперсонализации

Деперсонализация	Удовлетворенность работой
Низкий	19,1
Средний	33,3
Высокий	43,2

Средний уровень удовлетворенностью работой имеют сотрудники со средним и высоким уровнем деперсонализации. Связано с тем, что свою профессиональную деятельность выполняют отстраненно. Сотрудники, удовлетворенные работой имеют низкий уровень деперсонализации.

Таблица 2.8 - Среднее значение удовлетворенностью работой сотрудников с разным уровнем редукции профессиональных отношений

Редукция профессиональных достижений	Удовлетворенность работой
Низкий	20,9
Средний	37
Высокий	49,2

Сотрудники, имеющие низкий уровень редукции - удовлетворены своей работой. Средний уровень редукции имеют сотрудники со средней удовлетворенностью работой. Социальные работники, не удовлетворенные своей работой имеют высокий уровень редукции профессиональных достижений.

Исследование проводилось по методике - «Экспресс - методика по изучению социально - психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто. Был проведен анализ уровней эмоционального выгорания и его компонентов с средними значениями психологическим климатом в коллективе.

Социально психологический климат включает в себя три компонента: эмоциональный, когнитивный и поведенческий.

Результаты анализа представлены в таблице.

Таблица 2.9 - Среднее значение удовлетворенности психологического климата сотрудников с разным уровнем эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорание	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
Низкий	0,2	- 0,3	0,4
Средний	0,4	- 0,2	0,4
Высокий	0,5	- 0,4	0,2

Исходя из результатов таблицы, можно сделать следующие выводы о том, что сотрудники с низким, средним и высоким уровнем эмоционального выгорания в целом удовлетворены состоянием психологического климата в коллективе. Но при этом, у них не удовлетворен поведенческий компонент. Каждый сотрудник не желает работать в данном коллективе.

Исследование разных уровней компонентов эмоционального выгорания и средних значений удовлетворенности психологического климата сотрудников. Анализ эмоционального истощения и психологического климата, результаты представлены в таблице.

Таблица 2.10 - Среднее значение удовлетворенности психологического климата сотрудников с разным уровнем эмоционального истощения

Эмоциональное истощение	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
Низкий	0,4	- 0,3	0,5
Средний	0	- 0,3	- 0,3
Высокий	0	0	0

Сотрудники социальной сферы с низким уровнем эмоционального истощения в целом удовлетворены психологическим климатом в коллективе. Сотрудники со средним уровнем эмоционального истощения в целом не удовлетворены психологическим климатом в коллективе: а именно: они не удовлетворены поведенческим и когнитивным компонентами, что говорит о нежелании работать в этом коллективе и незнании особенностей сотрудников коллектива.

Анализ разных уровней деперсонализации и средних значений удовлетворенности психологического климата, результаты представлены в таблице.

Таблица 2.11 - Среднее значение удовлетворенности психологического климата сотрудников с разным уровнем деперсонализации

Деперсонализация	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
Низкий	0,3	- 0,3	0,4
Средний	1	0	0,6
Высокий	0,2	0,5	0,2

Сотрудники с низким уровнем деперсонализации, в целом удовлетворены климатом, но не удовлетворен поведенческий компонент. Что говорит о нежелании работать в этом коллективе. Сотрудники, имеющие средний и высокий уровень деперсонализации удовлетворены психологическим климатом.

Анализ уровней редукции профессиональных достижений и средних значений удовлетворенности психологического климата, результаты представлены в таблице.

Таблица 2.12 - Среднее значение удовлетворенности психологического климата сотрудников с разным уровнем редукции профессиональных отношений

Редукция профессиональных достижений	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
Низкий	0,4	- 0,25	0,4
Средний	1	- 1	1
Высокий	0	- 0,6	0

По результатам таблицы, можно сделать следующие выводы о том, что сотрудники с низким, средним и высоким уровнем эмоционального выгорания в целом удовлетворены состоянием психологического климата в коллективе. Но при этом, у них не удовлетворен поведенческий компонент. Каждый сотрудник не желает работать в данном коллективе.

Далее было проведено исследование locus контроля с помощью методики «Уровень субъективного контроля» Дж. Роттера в адаптации: Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкина, А.М. Эткинда.

Анализ средних значений locus контроля и уровней эмоционального выгорания. Результаты представлены в таблице.

Таблица 2.13 - Среднее значение локус контроля сотрудников с разным уровнем эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорание	Локус контроля
Низкий	5,5
Средний	6,8
Высокий	4,8

Сотрудники с низким уровнем эмоционального выгорания имеют внешний локус контроля, являются экстерналами. Высокий уровень эмоционального выгорания и внешний локус контроля, связан с тем, что человек обвиняет свое окружение в происходящих с ним неудачах.

Сотрудники со средним уровнем эмоционального выгорания имеют внутренний локус контроля, то есть являются интерналами. Эмоциональное выгорание связано с тем, что интерналы обвиняют себя во всех неудачах.

Анализ уровня эмоционального истощения и средних значений локус контроля сотрудников.

Результаты представлены в таблице.

Таблица 2.14 - Среднее значение локус контроля сотрудников с разным уровнем эмоционального истощения

Эмоциональное истощение	Локус контроля
Низкий	5,6
Средний	5
Высокий	-

Сотрудники с низким и средним уровнем эмоционального выгорания имеют внешний локус контроля. Можно сделать выводы, что не зависимо от эмоционального истощения, социальные работники «скидывают» всю ответственность за происходящее с ними, на других людей.

Анализ деперсонализации и средних значений локус контроля, результаты описаны в таблице.

Таблица 2.15 - Среднее значение локус контроля сотрудников с разным уровнем деперсонализации

Деперсонализация	Локус контроля
Низкий	5,5
Средний	6,6
Высокий	5,1

Сотрудники с низким и высоким уровнем деперсонализации имеют внешний локус контроля.

Сотрудники со средним уровнем эмоционального выгорания имеют внутренний локус контроля, это может зависеть от того, что человек винит себя во всех неудачах.

Анализ уровней редукции профессиональных достижений и средних значений локуса контроля.

Результаты проведения методики представлены в таблице.

Таблица 2.16 - Среднее значение локуса контроля сотрудников с разным уровнем редукции профессиональных достижений

Редукция профессиональных достижений	Локус контроля
Низкий	5,6
Средний	6
Высокий	5,2

Сотрудники с внешним локусом контроля, имеют низкий и высокий уровень редукции профессиональных достижений. Внутренний локус контроля имеют сотрудники со средним уровнем редукции профессиональных достижений.

Далее было проведено исследование экстраверсии и нейротизма по методике «Определение типа темперамента» Г. Айзенка.

Анализ эмоционального выгорания и средних значений экстраверсии, нейротизма. Результаты представлены в таблице.

Таблица 2.17 - Среднее значение экстраверсии, нейротизма сотрудников с разным уровнем эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорание	Экстраверсия	Нейротизм
Низкий	11,3	12,7
Средний	10,8	13,2
Высокий	14	10,2

При низком уровне эмоционального выгорания, сотрудники являются амбивертами, и имеют эмоциональную впечатлительность. Сотрудники со средним уровнем эмоционального выгорания являются интровертами и так же имеют эмоциональную впечатлительность. Сотрудники с высоким уровнем эмоционального выгорания являются интровертами, при этом имеют эмоциональную устойчивость.

Анализ уровней эмоционального истощения и средних значений экстраверсии, нейротизма. Результаты представлены в таблице.

Таблица 2.18 - Среднее значение экстраверсии, нейротизма сотрудников с разным уровнем эмоционального истощения

Эмоциональное истощение	Экстраверсия	Нейротизм
Низкий	12,1	11,6
Средний	9,3	15
Высокий		

Сотрудники с низким уровнем эмоционального истощения являются амбивертами - общаются, когда им это необходимо. Эмоционально впечатлительны.

Сотрудники со средним уровнем эмоционального истощения являются интровертами, так же проявляют признаки эмоциональной впечатлительности.

Анализ разных уровней деперсонализации и средних значений экстраверсии, нейротизма. Результаты описаны в таблице.

Таблица 2.19 - Среднее значение экстраверсии, нейротизма сотрудников с разным уровнем деперсонализации

Деперсонализация	Экстраверсия	Нейротизм
Низкий	12,7	11,1
Средний	10	13,6
Высокий	10,2	13,7

Сотрудники с низким уровнем деперсонализации являются амбивертами, так же имеют эмоциональную впечатлительность.

Сотрудники с высоким и средним уровнем деперсонализации являются интровертами. У них так же присутствует эмоциональная впечатлительность.

Анализ уровней редукции профессиональных достижений и средних значений экстраверсии, нейротизма. Результаты представлены в таблице.

Таблица 2.20 - Среднее значение экстраверсии, нейротизма сотрудников с разным уровнем редукции профессиональных достижений

Редукция профессиональных достижений	Экстраверсия	Невротизм
Низкий	12,5	11,7
Средний	10	11
Высокий	9,4	13,4

Сотрудники с низким уровнем редукции профессиональных достижений являются амбивертами с эмоциональной впечатлительностью.

Сотрудники со средним и высоким уровнем редукции профессиональных достижений являются интровертами, которые так же имеют эмоциональную впечатлительность.

Сотрудники с низким уровнем эмоционального выгорания имеют психологические особенности: высокую степень стрессоустойчивости, удовлетворённость трудом, удовлетворенность климатом в коллективе, но присутствует нежелание работать в нем, являются экстерналами, амбивертами, эмоционально впечатлительны.

Сотрудники со средним уровнем эмоционального выгорания имеют психологические особенности: среднюю степень стрессоустойчивости, удовлетворены трудом, удовлетворенность климатом в коллективе, но присутствует нежелание работать в нем, интрерналы, интроверты, эмоционально впечатлительны.

Сотрудники с высоким уровнем эмоционального выгорания имеют психологические особенности: высокая степень стрессоустойчивости, удовлетворены своим трудом, удовлетворенность климатом в коллективе, но присутствует нежелание работать в нем, экстерналами, интроверты, эмоционально устойчивы.

Таким образом, результаты сравнения средних значений, подтверждают сделанные нами выводы о том, что профессиональная деформация сотрудников социальной сферы связана с психологическими особенностями личности.

2.3 Рекомендации по профилактике и преодолению профессионального выгорания

Э.Ф. Зеер говорит о том, что труд положительно влияет на психику человека: за время профессиональной деятельности у работника развиваются качества, максимально востребованные в его профессии, таким образом, личность совершенствуется. С другой стороны, исследователи отмечают, что многолетнее выполнение одной и той же работы накладывает определенный негативный отпечаток на личность человека: качества, не востребованные в профессии, постепенно исчезают; качества, востребованные чрезмерно - искажаются.

Рассмотрение сущности и содержания профессиональной деформации социального работника выдвигает такие проблемы, как стимулирование его профессионального самосовершенствования, предупреждение и преодоление негативной деформации. Эти решения способствуют повышению культуры сотрудников.

Профессиональное долголетие специалиста - это качественная характеристика его способности на высоком уровне решать профессиональные задачи в течение всего периода времени, отведенного социумом для профессиональной деятельности гражданина.

В решении этой жизненно важной проблемы наиболее четко выделяются следующие направления:

- стимулирование профессионального самосовершенствования специалиста;
- подготовка будущего специалиста к самопрофилактике негативной профессиональной деформации личности;
- создание наиболее оптимальных условий профессиональной деятельности, обеспечивающих предупреждение негативной деформации специалиста;
- преодоление явлений негативной профессиональной деформации личности специалиста.

Стимулирование профессионального самосовершенствования специалиста. В основе реализации этого направления лежит деятельность по повышению его нравственно - профессиональной культуры. Оно включает:

- Повышение социального статуса профессии социального работника. Эта проблема носит и общегосударственный, и средовой характер.

- Формирование высокого - позитивного социального статуса каждого специалиста - социального работника и забота о его сохранении и дальнейшем повышении. Такая деятельность проводится дифференцированно: в процессе профориентационной работы в школах, в учебном заведении, в центрах социально - педагогической деятельности с учетом опыта специалиста и его личного статуса.

- Система работы с начинающими социальными работниками по оказанию им помощи в адаптации к профессиональной деятельности, преодолении трудностей начального периода, приобретении опыта практической деятельности.

- Повышение профессиональной компетенции специалиста.

- Создание среды, способствующей развитию нравственно - профессиональной культуры деятельности.

- Создание нравственно - психологической атмосферы в центре профессиональной деятельности, стимулирующей творчество, инициативу, желание и стремление к наиболее полному самопроявлению.

Создание наиболее оптимальных условий профессиональной деятельности, обеспечивающих предупреждение негативной деформации личности и поведения социального работника. В каждой профессии к таким условиям относят свои. Они способствуют наиболее оптимальному самопроявлению специалиста в профессиональной деятельности, сохраняя его нормальную эмоционально - волевую устойчивость.

Стимулирование самосовершенствования социального работника, повышение его профессионально - педагогической культуры.

Формирование личной ответственности за поведение и самопроявление социального работника, его отношение к профессиональной деятельности и ее результатам, что стимулирует профессиональное самосовершенствование специалиста.

Умелое использование рекомендаций по самопрофилактике негативной деформации в процессе профессиональной деятельности и накопление практического опыта, в том числе:

- управление процессом взаимодействия с клиентом;
- акцентирование своей мысли и действий не на эмоциональном состоянии клиента, а на содержании его проблемы и способах ее решения.

В работе по преодолению негативной профессиональной деформации важна диагностика - выявление последствий, насколько глубоко и серьезно деформирован человек, в чем конкретно это проявляется и как сказывается на выполнении функциональных обязанностей, его жизнедеятельности. Некоторые проблемы деформации - личности нуждаются в разработке специальных индивидуальных программ их преодоления, реализации. В отдельных случаях для преодоления профессиональной деформации необходима смена места работы, длительное лечение и пр.

Выводы по второй главе

В процессе эмпирического исследования была разработана процедура изучения психологических особенностей сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации. Для этого была сформирована выборка сотрудников в количестве 30 человек.

Нами были использованы следующие методы психологического исследования: эмпирический (опросники; методики), методы обработки данных и методы интерпретации.

Подобранные методики дали нам возможность выявить психологические особенности сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации. В результате проведения исследования нами были получены данные, которые позволяют нам говорить о влиянии психологических особенностей сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации.

Анализ результатов показал, что только у 23,3% сотрудников высокий уровень эмоционального выгорания.

Сопоставив средние значения психологических особенностей с уровнями эмоционального выгорания, выделили для каждого уровня определенное сочетание.

Социальные работники с низким уровнем эмоционального выгорания, имеют высокий уровень стрессоустойчивости. Это позволяет говорить о том, что работники в стрессогенных ситуациях, остаются спокойными, умеют контролировать себя, быстро и четко находят выход из сложившейся ситуации. Удовлетворенность трудом высокая. Социально - психологический климат - положительный. Отрицательное значение получил только поведенческий компонент, это говорит о том, что сотрудники не желают работать в данном

коллективе. Выявили, что работники с низким уровнем эмоционального выгорания имеют внешний локус контроля - экстерналы. Так же, работники являются амбивертами, им свойственна эмоциональная впечатлительность.

Средний уровень эмоционального выгорания характеризуется умеренным уровнем стрессоустойчивости, такие сотрудники могут активно противостоять ежедневным проблемам. Имеют высокий уровень удовлетворенностью работой. Социально - психологически климат благоприятный. Отрицательное значение получил только поведенческий компонент, это говорит о том, что сотрудники не желают работать в данном коллективе. Выяснилось, что работники со средним уровнем эмоционального выгорания имеют внутренний локус контроля - интерналы. Сотрудники социальной сферы, являются более интровертированными.

Работники с высоким уровнем эмоционального выгорания характеризуются высоким уровнем стрессоустойчивости. Работники научились справляться со стрессогенными ситуациями. Так же у них выявлена высокая удовлетворенность работой, что может говорить о недостоверности результатов, нечестных ответов респондентов. В целом социально - психологический климат в коллективе удовлетворительный. Отрицательное значение получил только поведенческий компонент, это говорит о том, что сотрудники не желают работать в данном коллективе. Выделен внешний локус контроля - экстерналы. Работники являются интровертами, так же им свойственна эмоциональная впечатлительность.

Заключение

Целью нашего исследования было: выявление влияния психологических особенностей социального работника на профессиональную деформацию. Все поставленные нами задачи были выполнены. Анализ источников литературы позволил выделить понятие «профессиональные деформации», а так же его разновидность «эмоциональное выгорание». Определить, какие именно психологические особенности влияют на профессиональные деформации.

Среди психологических особенностей социальных работников, были выявлены следующие: стрессоустойчивость, экстрверсия, нейротизм, локус контроля, удовлетворенность работой и состояние социально - психологического климата.

Для выявления влияния психологических особенностей на профессиональную деформацию было проведено эмпирическое исследование, на выявление взаимосвязи психологических особенностей с профессиональной деформацией.

Изучению проблемы профессиональной деформации и эмоционального выгорания уделялось и уделяется большое внимание, но тема по-прежнему остается актуальной. Результаты различных исследований позволяют говорить об особенностях проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников социальных служб.

Эмоциональное выгорание является элементом деформации профессиональной деятельности и самой личности профессионала, оказывая значительное негативное влияние: препятствует профессиональному росту специалиста, приводит к снижению качества профессиональной деятельности, а в запущенных формах может приводить к полному психическому истощению и даже разрушению личности.

В практике социальной работы профессиональное выгорание встречается очень часто. Можно сказать, что особо этому подвержены, те, кто проработал в социальной сфере уже много лет и также те, кто только приступил к работе, и пока еще не достаточно компетентен.

Характерными чертами выгорания являются эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений, которые приводят к профессиональной деформации деятельности и личности социального работника. Безразличие или частичное отсутствие эмоций обычно приводит к нарушению этических и профессиональных норм социальным работником, что может выражаться в грубости, унижении клиента и т.д. Работоспособность и качество труда снижаются; сам специалист испытывает чувство некомпетентности.

Социальный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, уметь предупреждать синдром. Для того чтобы предупредить риск возникновения профессиональной деформации в сфере социальной работы и во многих других сферах, используют методы

психогигиены. Психогигиена - это отрасль социальной медицины, психологии и гигиены, разрабатывающая мероприятия по сохранению и укреплению психического здоровья человека.

Эмпирическое исследование, подтверждает выдвинутую нами гипотезу, о том, что профессиональная деформация сотрудников социальной сферы связана с психологическими особенностями личности.

1. Уровень удовлетворенности профессией и работой тесно связан с уровнем эмоционального выгорания. Чем выше удовлетворенность работой, тем ниже эмоциональное истощение, деперсонализация, неудовлетворенность собой, личностная отстраненность, редукция профессиональных обязанностей. Если специалист доволен работой и профессией у него меньше психосоматических нарушений.

2. Выделена взаимосвязь между уровнем стрессоустойчивости и эмоциональным выгоранием. Чем выше уровень стрессоустойчивости, тем ниже эмоциональное выгорание.

3. Удовлетворенность социально - психологическим климатом оказывает влияние на уровень эмоционального выгорания. Если работник находится в благоприятном климате, то на него не влияют неблагоприятные факторы, связанные с взаимоотношениями с коллегами.

4. Было установлено, что социальные работники имеют внешний локус контроля. Приписывание своим неудачам влияние внешних факторов. По литературным данным известно, что склонность к внешней атрибуции повышает беспомощность человека, что приводит к эмоциональному выгоранию.

5. Выделено, что большинство социальных работников являются интровертами и имеют эмоциональную впечатлительность. Интроверсия способствует формированию эмоционального выгорания, так как их деятельность связана с тесным общением с людьми. Интроверты направлены на свой внутренний мир, внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, при необходимости выйти из роли или приоткрыться вызывает у работника сильную тревогу, что приводит к возникновению эмоционального выгорания.

Таким образом, исходя из полученных результатов, можно говорить о том, что профессиональная деформация сотрудников связана с психологическими особенностями личности.

Список использованных источников

1. Ананьев, Б. Г. Человек как предмет познания [Текст] / Б. Г. Ананьев. Л. : ЛГУ, 1968. - 339 с.
2. Анцыферова, Л. И. Психология формирования и развития личности [Текст] / под ред. Л. И. Анцыферовой. - М., 1981.
3. Безносков С. П. Профессиональные деформации личности [Текст] / С. П. Безносков // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. - 2012. - № 3 (55). - С. 167-171.
4. Брокгауз, Н. К. Малый энциклопедический словарь [Текст] / Н. К. Брокгауз, И. П. Ефрон. - М.: Азбуковник, 1999. - 988 с.
5. Козлова, А. В. Профессиональная деформация личности: подходы, концепции, метод: автореф. дисс. канд. псих. наук: 19.00.03 [Текст] / А. В. Козлова. С.- Петерб. Ун.-т. СПб., 1997.-35 с.
6. Бойко, В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении [Текст] / В. В. Бойко. - СПб.: 1999. - 105 с.
7. Воробьева, М. А. Профессиональная деформация специалистов и ее профилактика [Текст] / М. А. Воробьева // Педагогическое образование в России. - 2015. - № 2. - С. 22-26.
8. Грановская, Р. М. Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. - М.: издательство «Свет», 2000. - 648 с.
9. Донцов, А. И. Проблемы групповой сплоченности. [Текст] / А. И. Донцов. – Москва. : Издательство Московского университета, 1979. - 128 с.
10. Жукова, Ю. М. Социально - психологический климат коллектива. Спец. практикум по социальной психологии [Текст] / Под ред. Ю. М. Жукова. - М, 1984.
11. Журавлева, А. Л. Методики социально - психологического исследования личности и малых групп. Сб. научных трудов. [Текст] / Под ред. Е. В. Журавлевой. - М., 1995.
12. Зеер, Э. Ф. Профессиональные деструкции личности // Э. Ф. Зеер. Психология профессий Екатеринбург, 1997. - С. 229-250.
13. Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. - Москва: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. - 336 с.
14. Зеер, Э. Ф. Психология профессий: учебное пособие для студентов ВУЗов - М.: Академический проект, 2003.
15. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин - Санкт-Петербург: Питер, 2001. - 752 с.
16. Кантимирова, Ю. П. К вопросу о профессиональной адаптации и профессиональной деформации личности // Вологодские чтения. - 2009. - № 75. - С. 91-94.
17. Карнаухова, А. О. Психологические аспекты феномен профессиональной деформации // Молодой ученый. - 2017. - №1.

18. Климов, Е. А. Введение в психологию труда [Текст] : учебник для вузов / Е. А. Климов. М. Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998.
19. Климов, Е. А. Пути в профессионализм (Психологический анализ) [Текст]: учеб. пособие / Е. А. Климов. М: Московский психолого-социальный институт Флинта, 2003.
20. Климов, Е. А. Психология профессионала. [Текст] / Е. А. Климов. - М: 1996. 481 с.
21. Коваленко, А. В. Профессиональная деформация личности. [Текст] / А. В. Коваленко. Учебное пособие, под общ. ред. Л. А. Шиканов. - Томск: Изд-во ТПУ, - 2009. - 90 с.
22. Кукосян, О. Г. Профессия и познания людей. [Текст] / О. Г. Кукосян. - Ростов-на-Дону, 1981, - 103 с.
23. Куницина, В. Н. Межличностное общение. [Текст] / В. Н. Куницина, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. - СПб., 2001.
24. Лаврова, О. С. Синдром эмоционального выгорания и методы его предотвращения//Работник социальной службы. - 2007. - № 2. - с. 101-116.
25. Ляшенко, А. И. Организация и управление социальной работой в России. Учебное пособие. [Текст] / А. И. Ляшенко. - М.: Наука, 1995.- С. 74 -78.
26. Макарова, Г. А. Синдром эмоционального выгорания // Вопросы социального обеспечения. - 2005. - №8. - с. 11-21.
27. Маркова, А. К. Психология профессионализма. [Текст] / А. К. Маркова. - М, 1996.
28. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. [Текст] / В. Е. Орел // Психологический журнал.- 2001.- Т. 22. - № 1 с.16-21.
29. Парыгин, Б. Д. Социально-психологический климат коллектива: Пути и методы изучения. [Текст] / Б. Д. Парыгин. - Л, 1981.
30. Петровский, А. В. Введение в психологию [Текст] / А. В. Петровский. - Москва: Издательский центр «Академия», 1996. - 496 с.
31. Психологические исследования личности: история, современное состояние, перспективы / Отв. ред. М. И. Воловикова, А. Л. Журавлев, Н. Е. Харламенкова. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2016. - 448 с.
32. Полякова, О. Б. Категория и структура профессиональных деформаций / О. Б. Полякова // Национальный психологический журнал. - 2014. - № 1(13). - С. 55-62.
33. Профессиональное выгорание специалистов социальной сферы: диагностика, профилактика, реабилитация: Пособие для социальных работников и психологов / Редактор-составитель Г. Н. Осухова. - М., 2010.
34. Работник социальной службы. Профессиональный журнал. № 1 (3) 1998 г. Москва. Учредитель журнала: Ассоциация работников социальных служб. / Содержание и структура психологической готовности работников социальных служб к профессиональной деятельности, с.21-25.
35. Рукавишников, А. А. Определение психического выгорания // Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. Социально-психологическая

диагностика развития личности и малых групп. - Москва: Институт психотерапии, 2002. - 490 с.

36. Сидоренко, А. В. Социально - психологическая диагностика малых групп. Методический инструментарий.: учебное пособие [Текст] / А. В. Сидоренков; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2014. - 296 с.

37. Трунов, Д. Г. И снова о «профессиональной деформации». [Текст] / Д. Г. Трунов // Психологическая газета. - 2004. - №6. - с. 32-34

38. Терехова, А. С. Теоретическая модель профессионального выгорания сотрудников полиции // Молодой ученый. - 2016. - №1. - С. 659-661.

39. Фетискин, Н. П. Социально - психологическая диагностика личности и группы [Текст] / Н. П. Фетискин, Т. И. Миронова. - М. - Кострома, 2001.

40. Фоминых, В. П. Лабораторный практикум по общей и социальной психологии [Текст]/ Под ред. В.П. Фоминых. - Чебоксары, 1998.

41. Шишкова, Г. В. Социологические аспекты детерминант профессиональных деформаций // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. - 2014. - № 1 (21). - С. 116-122.

42. Шептенко, П. А. Проблемы подготовки социальных педагогов к профессиональной деятельности. [Текст] / П. А. Шептенко. - Барнаул, 1999. - С. 47.

43. Шмелева, Н. Б. Профессионализм личности социального работника - показатель его деятельности/ Н. Б. Шмелева // Российский журнал социальной работы. - 1998. - № 1. - С. 100-104.

44. Шогенов, Ю. З. Акмеологические особенности деформации личностно-профессионального развития руководителей [Текст]: дисс. . канд. психол. наук: 19.00.13.-М., 2005.-261 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А (обязательное)

Иллюстративная часть

Цель: выявить психологические особенности сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации.

Объект исследования: профессиональная деформация сотрудников социальной сферы.

Предмет исследования: психологические особенности социальных работников, имеющих профессиональные деформации.

Приложение А (продолжение)

Гипотеза: профессиональная деформация сотрудников социальной сферы связана с психологическими особенностями личности.

Приложение А (продолжение)

Задачи:

1. Проанализировать подходы к изучению профессиональной деформации в отечественной и зарубежной литературе.
2. Выделить психологические особенности, связанные с профессиональными деформациями.
3. Организовать и провести эмпирическое исследование по изучению психологических особенностей сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации.
4. Разработать рекомендации по профилактике профессиональных деформаций социальных работников.

Приложение А (продолжение)

Теоретико-методологическая основа исследования:

- концепции профессионального становления личности (Э.Ф. Зеер, А.К. Маркова, В.А. Петровский, Н.С. Пряжников);
- исследования, посвященные проблеме профессиональной деформации личности (С.П. Безносков, Р.М. Грановская, Л.Н. Корнеева, А.К. Маркова, Б. Перлман, Е. Хартман);
- деятельностный и индивидуальный подход в изучении профессиональной деформации (Б.Г. Ананьев, Л.И. Анцыферова, Е.А. Климов, Б.А. Фарбер);
- профессиональное становление личности (Г. Беккер, К. Зейферт, И. Ландшир, К. Роджерс, Д. Сьюпер);
- эмоциональное выгорание (динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман);
- исследования по проблеме психического выгорания (В.В. Бойко, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, К. Маслач, С. Джексон, Р. Шваб, Д. Форд, У. Шауфели, Э. Гринглас и др.).

Приложение А (продолжение)

Методы исследования:

1. Теоретический - анализ отечественной и зарубежной литературы.
2. Эмпирический - опросники, методики:
 - опросник «Оценка удовлетворенности работой» (В.А. Розанова);
 - опросник «Определение типа темперамента» (Г. Айзенка);
 - «Экспресс - методика по изучению социально - психологического климата в коллективе» (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто);
 - «Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации» (Т. Холмс, Р. Раге);
 - методика «Уровень субъективного контроля» (Д. Роттера);
 - диагностика профессионального (эмоционального) «выгорания» (С. Джексон, К. Маслач в адаптации Н.Е.Водопьяновой).

Приложение А (продолжение)

База исследования: МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Идринского района». В исследовании приняли участие - 30 человек.

Приложение Б (справочное)

Опросник «Оценка удовлетворенности работой» (В.А. Разонова)

Инструкция: Необходимо оценить каждое из этих утверждений, обведя кружком цифру, соответствующую представлениям о степени удовлетворенности потребностей и запросов:

- 1 балл – вполне удовлетворен;
- 2 балла – удовлетворен;
- 3 балла – не вполне удовлетворен;
- 4 балла – не удовлетворен;
- 5 баллов – крайне не удовлетворён.

Текст опросника:

1. Ваша удовлетворенность предприятием (организацией) где вы работаете.	1 2 3 4 5
2. Ваша удовлетворенность физическими условиями (жара, холод, шум...).	1 2 3 4 5
3. Ваша удовлетворенность работой.	1 2 3 4 5
4. Ваша удовлетворенность слаженностью действий работников.	1 2 3 4 5
5. Ваша удовлетворенность стилем руководства вашего начальника.	1 2 3 4 5
6. Ваша удовлетворенность профессиональной компетенцией вашего начальника.	1 2 3 4 5
7. Ваша удовлетворенность зарплатой в отношении соответствия трудозатратам.	1 2 3 4 5
8. Ваша удовлетворенность зарплатой при сравнении с тем, сколько за такую же работу платят на других предприятиях.	1 2 3 4 5
9. Ваша удовлетворенность служебным (профессиональным) продвижением.	1 2 3 4 5
10. Ваша удовлетворенность возможностями продвижения.	1 2 3 4 5
11. Ваша удовлетворенность тем, как вы можете использовать свой опыт и способности.	1 2 3 4 5
12. Ваша удовлетворенность требованиями работы к вашему интеллекту.	1 2 3 4 5
13. Ваша удовлетворенность длительностью рабочего дня.	1 2 3 4 5
14. Ваша удовлетворенность работой в той степени, которая может повлиять на ваше решение искать другую работу.	1 2 3 4 5

Приложение В (справочное)

Опросник «Определение типа темперамента» Г. Айзенка

Инструкция. «Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичные ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Отвечайте быстро и точно. Помните, что нет «хороших» или «плохих» ответов. Если вы согласны с утверждением, поставьте в бланке ответов рядом с его номером знак + (да), если нет — знак - (нет)».

Вопросы:

1. Вам нравится находиться в шумной и веселой компании?
2. Часто ли вы нуждаетесь в помощи других сотрудников?
3. Когда вас о чем-либо спрашивают, вы чаще всего быстро находите ответ?
4. Бываете ли вы очень сердитыми, раздражительными?
5. Часто ли у вас меняется настроение?
6. Бывает ли такое, что вам иногда больше нравится быть одному, чем встречаться с другими сотрудниками?
7. Вам иногда мешают уснуть разные мысли?
8. Вы всегда выполняете все сразу, так, как вам говорят?
9. Любите ли вы подшучивать над кем-нибудь?
10. Было ли когда-нибудь так, что вам становится грустно без особой причины?
11. Можете ли вы сказать о себе, что вы вообще веселый человек?
12. Вы когда-нибудь нарушали правила поведения?
13. Бывает ли так, что иногда вас почти все раздражает?
14. Вам нравилась бы такая работа, где все надо делать очень быстро?
15. Было ли когда-нибудь так, что вам доверили тайну, а вы по каким-либо причинам не смогли ее сохранить?
16. Вы можете без особого труда развеселить компанию скучающих людей?
17. Бывает ли так, что ваше сердце начинает сильно биться, даже если вы почти не волнуетесь?
18. Если вы хотите познакомиться с другим человеком, то вы всегда первым начинаете разговор?
19. Вы когда-нибудь говорили неправду?
20. Вы очень расстраиваетесь, когда вас ругают за что-нибудь?
21. Вам нравится шутить и рассказывать веселые истории своим друзьям?
22. Вы иногда чувствуете себя усталым без особой причины?

Приложение В (продолжение)

23. Вы всегда выполняете то, что вам говорят старшие?
24. Вы, как правило, всегда бываете всем довольны?
25. Можете ли вы сказать, что вы чуть-чуть более обидчивый человек, чем другие?
26. Вам всегда нравится проводить время с другими людьми?
27. Было ли когда-нибудь так, что вас попросили дома помочь по хозяйству, а вы по какой-то причине не смог этого сделать?
28. Бывает ли, что у вас без особой причины кружится голова?
29. У вас временами бывает такое чувство, что вам все надоело?
30. Вы любите иногда похвастать?
31. Бывает ли такое, что, находясь в обществе других работников, вы чаще всего молчите?
32. Вы обычно быстро принимаете решения?
33. Вы шутите иногда в кабинете, особенно если там нет начальника?
34. Вам временами снятся страшные сны?
35. Можете ли вы веселиться, не сдерживая себя, в компании других сотрудников?
36. Бывает ли, что вы так волнуетесь, что не можете усидеть на месте?
37. Вас вообще легко обидеть или огорчить?
38. Случалось ли вам говорить о ком-либо плохо?
39. Можете ли вы сказать о себе, что вы беззаботный человек?
40. Если вы оказываетесь в глупом положении, то вы потом долго расстраиваетесь?
41. Вы всегда едите все, что вам дают?
42. Когда вас о чем-то просят, вам всегда трудно отказывать?
43. Ты любите часто ходить в гости?
44. Был ли хотя бы раз в вашей жизни случай, когда вам было очень плохо?
45. Бывало ли такое, чтобы вы когда-нибудь грубо разговаривали с начальником?
46. Как вы думаете, вас считают веселым человеком?
47. Вы часто отвлекаетесь, когда заняты работой?
48. Бывает ли такое, что вам не хочется принимать участие в общем веселье?
49. Говорите ли вы иногда первое, что приходит в голову?
50. Вы почти всегда уверены, что справитесь с делом, за которое взялись?
51. Бывает, что вы чувствуете себя одиноким?
52. Вы обычно стесняетесь заговаривать первым с незнакомыми людьми?
53. Вы часто спохватываетесь, когда уже поздно?
54. Когда кто-либо кричит на вас, вы тоже кричите в ответ?

Приложение В (продолжение)

55. Бывает ли, что вы становитесь очень веселым или печальным, без особой причины?

56. Вам иногда кажется, что трудно получить настоящее удовольствие от компании коллег?

57. На вас влияет погода?

Приложение Г (справочное)

«Экспресс - методика по изучению социально психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто

Инструкция:

Целью исследования является диагностика существующего психологического климата в коллективе.

Для ответа на предлагаемые вопросы необходимо:

- Внимательно ознакомится с вариантами ответов.
- Выбрать один из них наиболее соответствующий вашему мнению.

Предложенные вопросы:

I. Отметьте, с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны?

1. Большинство членов нашего коллектива - хорошие, симпатичные люди.

2. В нашем коллективе есть всякие люди.

3. Большинство членов нашего коллектива - люди малопрятные.

II. Считаете ли вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга?

1. Нет, конечно.

2. Скорее нет, чем да.

3. Не знаю, не задумывался об этом.

4. Скорее да, чем нет.

5. Да, конечно.

III. Как вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику

A. Деловых качеств большинства членов коллектива?

1. Да.

2. Пожалуй, да.

3. Не знаю, не задумывался над этим.

4. Пожалуй, нет.

5. Нет.

Б. Личных качеств большинства членов коллектива.

1. Да.

2. Пожалуй, да.

3. Не знаю, не задумывался над этим.

4. Пожалуй, нет.

5. Нет.

Приложение Г (продолжение)

IV. Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 характеризует коллектив, который вам очень нравится, а цифра 9 - коллектив, который вам очень не нравится.

В какую цифру вы поместите ваш коллектив.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

V. Если бы у вас появилась возможность провести каникулы с членами вашего коллектива, то, как бы вы к этому отнеслись?

1. Это меня бы вполне устроило.
2. Не знаю, не задумывался над этим.
3. Это меня бы совершенно не устроило.

VI. Могли бы вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам.

1. Нет, не мог бы.
2. Не могу сказать, не задумывался над этим.
3. Да, мог бы.

VII. Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе?

Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 соответствует нездоровой, недружеской атмосфере, а 9, наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения. К какой из цифр вы отнесли бы свой коллектив?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

VIII. Как вы думаете, если бы вы заболели или долго не появлялись по какой - либо причине, стремились бы вы встречаться с членами вашего коллектива?

1. Да, конечно.
2. Скорее да, чем нет.
3. Затрудняюсь ответить.
4. Скорее нет, чем да.
5. Нет, конечно.

Приложение Д (справочное)

«Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации»
Т. Холмс, Р. Раге

Постарайтесь вспомнить все события, случившиеся с Вами в течение последнего года, и подсчитайте общее число «заработанных» вами очков.

Таблица Д. 1 - Бланк ответов

№	Жизненные события	Баллы
1.	Смерть супруга (супруги).	100
2.	Развод.	73
3.	Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером.	65
4.	Тюремное заключение.	63
5.	Смерть близкого члена семьи»	63
6.	Травма или болезнь.	53
7.	Женитьба, свадьба.	50
8.	Увольнение с работы.	47
9.	Примирение супругов.	45
10.	Уход на пенсию.	45
11.	Изменение в состоянии здоровья членов семьи.	44
12.	Беременность партнерши.	40
13.	Сексуальные проблемы.	39
14.	Появление нового члена семьи, рождение ребенка.	39
15.	Реорганизация на работе.	39
16.	Изменение финансового положения.	38
17.	Смерть близкого друга.	37
18.	Изменение профессиональной ориентации, смена места работы.	36
19.	Усиление конфликтности отношений с супругом.	35
20.	Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома).	31
21.	Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги.	30
22.	Изменение должности, повышение служебной ответственности.	29
23.	Сын или дочь покидают дом.	29

Приложение Д (продолжение)

Продолжение таблица Д. 1

24.	Проблемы с родственниками мужа (жены).	29
25.	Выдающееся личное достижение, успех.	28
26.	Супруг бросает работу (или приступает к работе).	26
27.	Начало или окончание обучением учебном заведении.	26
28.	Изменение условий жизни.	25
29.	Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов поведения.	24
30.	Проблемы с начальством, конфликты.	23
31.	Изменение условий или часов работы.	20
32.	Перемена места жительства.	20
33.	Смена места обучения.	20
34.	Изменение привычек, связанных с проведением досуга или отпуска.	19
36.	Изменение привычек, связанных с вероисповеданием.	19
36.	Изменение социальной активности.	18
37.	Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора).	17
38.	Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном, нарушение сна.	16
39.	Изменение числа живущих вместе членов семьи, изменение характера и частоты встреч с другими членами семьи.	15
40.	Изменение привычек, связанных с питанием (количество потребляемой пищи, диета, отсутствие аппетита и т. п.).	15
41.	Отпуск.	13
42.	Рождество, встреча Нового года, день рождения.	12
43.	Незначительное нарушение правопорядка (штраф за нарушение правил уличного движения).	11

Приложение Е (справочное)

Методика «Уровень субъективного контроля» Дж. Роттера в адаптации:
Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкина, А.М. Эткинда

Инструкция: Вам предлагается 44 утверждения, которые описывают различные способы интерпретации человеком наиболее часто встречающихся социальных ситуаций. Внимательно прочитайте каждое утверждение, оцените степень своего согласия или несогласия и проставьте в бланке для ответов цифру, соответствующую вашему выбору:

- +3 - полностью согласен
- +2 - согласен
- +1 - скорее согласен, чем не согласен
- 1 - скорее не согласен, чем согласен
- 2 - не согласен
- 3 - полностью не согласен

Вопросы:

1.Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от способностей и усилий человека.

2. Большинство разводов происходит от того, что люди не захотели приспособиться к друг другу.

3. Болезнь - дало случая, если уж суждено заболеть, то ничего не поделаешь.

4. Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.

5. Осуществление моих желаний часто зависит везения.

6.Бесполезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.

7. Внешние обстоятельства - родители и благосостояние - влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.

8. Я часто чувствую, что мало влияю на то что происходит мной.

9. Как правило, руководство оказывается более эффективно, когда полностью контролируются действия подчиненных, а не полагаются на их самостоятельность.

10. Мои отметки в школе часто зависели от случайных обстоятельств (например, от настроения учителя), чем от моих собственных усилий.

11. Когда я строю планы, то я, в общем, верю, что смогу осуществить их.

12. То, что многим людям кажется удачей или везением на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.

Приложение Е (продолжение)

13. Думаю, что правильный образ жизни может помочь больше здоровью, чем врачи и лекарства.

14. Если люди не подходят друг другу, то, как бы они не старались наладить семейную жизнь они все равно не смогут.

15. То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.

16. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.

17. Думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.

18. Я стараюсь не планировать далеко вперед, потому что немало зависит от того, как сложатся обстоятельства.

19. Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.

20. В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.

21. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.

22. Я предпочитаю такое руководство, при котором можно самостоятельно определить, что и как делать.

23. Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.

24. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха в своем деле.

25. В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

26. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.

27. Если уж очень захочу, то смогу расположить к себе любого.

28. На подрастающее поколение влияет так немало разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.

29. То, что со мной случается - это дело моих собственных рук.

30. Трудно бывает понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.

31. Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявлял достаточно усилий.

32. Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, что я хочу.

33. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.

34. Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно одевать.

35. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы разрешатся сами собой.

Приложение Е (продолжение)

36. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.

37. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было, зависит счастье моей семьи.

38. Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.

39. Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.

40. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.

41. В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.

42. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны винить в этом только самих себя.

43. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других.

44. Большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, лени и мало зависело от везения или невезения.

Приложение Ж (справочное)

Диагностика профессионального (эмоционального) «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н. Е.Водопьяновой)

Инструкция: Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя, таким образом, на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 - «никогда». Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, позиция 6 – «ежедневно». Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

Утверждения	Баллы
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.	123456
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон».	123456
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.	123456
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела.	123456
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним.	123456
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться.	123456
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.	123456
8. Я чувствую угнетенность и апатию.	123456
9. Я уверена, что моя работа нужна людям.	123456
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю.	123456
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.	123456
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.	123456
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.	123456
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.	123456
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими коллегами.	123456
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.	123456
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.	123456
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.	123456

Приложение Ж (продолжение)

19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.	123456
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.	123456
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемам.	123456
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.	123456

Приложение И (справочное)

Таблица И. 1 - Средние значения психологических особенностей сотрудников с разным уровнем эмоционального выгорания

Уровни эмоционального выгорания	Стрессоустойчивость	Удовлетворенность работой	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент	УСК (локус контроля)	Экствертированность	Нейротизм
Низкий	199,3	27,1	0,2	-0,3	0,4	5,5	11,3	12
Средний	202,2	32,2	0,4	-0,2	0,4	6,8	10,8	13,2
Высокий	186	19,4	0,5	-0,4	0,2	4,8	14	10,2

Приложение И (продолжение)

Таблица И. 3 - Средние значения психологических особенностей сотрудников с разным уровнем деперсонализации

Уровни деперсонализации	Стрессоустойчивость	Удовлетворенность работой	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент	УСК (локус контроля)	Экствертированность	Нейротизм
Низкий	171,7	19,1	0,3	-0,3	0,4	5,5	12,7	11,1
Средний	201	33,3	1	0	0,6	6,6	10	13,6
Высокий	266,4	43,2	0,2	-0,5	0,2	5,1	10,2	13,7

Приложение И (продолжение)

Таблица И. 4 - Средние значения психологических особенностей сотрудников с разным уровнем редукции профессиональных достижений

Уровни редукции профессиональных достижений	Стрессоустойчивость	Удовлетворенность работой	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент	УСК (локус контроля)	Экствертированность	Нейротизм
Низкий	177,5	20,9	0,4	-0,25	0,4	5,6	12,5	11,7
Средний	229	37	1	-1	1	6	10	11
Высокий	282,2	49,2	0	-0,6	0	5,2	9,4	13,4

Отзыв
На выпускную квалификационную работу

Вид ВКР	<u>Бакалаврская работа</u>
студента	<u>Туртугешевой Олеси Николаевны</u>
Группы	<u>74 - 9</u>
Направление	<u>37.03.01 Психология</u>
Профиль	<u>Психология трудовой деятельности</u>
На тему	<u>Психологические особенности сотрудников социальной сферы, имеющих профессиональные деформации</u>

Руководитель ВКР к. пс. н., доцент **Лубочников Павел Геннадьевич**
Работа содержит: 79 страниц, 25 таблиц, 2 рисунка

Тематика выпускной квалификационной работы актуальна, работа полностью соответствует выданному заданию.

1. Выпускник обладает методами сбора и обработки информации психологического направления.
2. За время выполнения ВКР проявил себя аккуратным и исполнительным студентом способным самостоятельно решать психологические задачи. Полученные результаты достоверны.
3. Оформление ВКР соответствует требованиям стандарта предприятия, качество исполнения таблиц и рисунков хорошее. Может применять свои умения и навыки в профессиональной деятельности.
4. При проверке работы с использованием системы «Антиплагиат» (<http://www.antiplagiat.ru/>) результат проверки составил 68,5 %. Заимствования правомочны.
5. Выпускную квалификационную работу рекомендую допустить к защите. Оценить ВКР можно на «отлично».

Подпись руководителя ВКР  П. Г. Лубочников.

«8» июль 2018г.



*подпись Верина
В.А. / Верина В.А. / зам. директора ИСИ по УР.*

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
 «КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
 им. В.П. АСТАФЬЕВА»
 (КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогический институт
 Кафедра социальной психологии
 Направление подготовки 37.03.01 Психология
 Направленность (профиль) образовательной программы Психология
 трудовой деятельности

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

На ВКР обучающегося Туртутешевой Олеси Николаевны
 по теме **Психологические особенности сотрудников социальной сферы,
 имеющих профессиональные деформации**

Выпускная квалификационная работа Олеси Николаевны направлена на выявление личностных особенностей, самочувствия в рабочем коллективе в соотношении с профессиональными деформациями. Проведя теоретический анализ профессиональных деформаций, в качестве показателя их наличия было выделено профессиональное выгорание. На основе подобранных методик работники социальной сферы были разделены на группы в зависимости от уровня эмоционального выгорания как показателя профессиональной деформации. Для выделенных групп был проведен сравнительный анализ психологических особенностей. Представлены рекомендации по профилактике профессионального выгорания.

Выполняя выпускную квалификационную работу, Олеся Николаевна продемонстрировала умение работать с теоретическими источниками, работать с различными методиками, представлять полученные результаты в наглядных формах, описывать их, применять информационно-технические средства для представления результатов. Проявила настойчивость, прислушивалась к рекомендациям руководителя.

Выпускная квалификационная работа Олеси Николаевны Туртутешевой отвечает необходимым требованиям и может быть представлена к защите.

Научный руководитель:
 к.пс.н., доцент
 доцент кафедры социальной психологии



А.А. Дьячук

Приложение
к Регламенту размещения
выпускной квалификационной работы обучающихся,
по основным профессиональным образовательным программам
в КГПУ ИМ. В.П. Астафьева

Согласие
на размещение текста выпускной квалификационной работы обучающегося
в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева

Я, Турмурашева Ольга Николаевна
(фамилия, имя, отчество)

разрешаю КГПУ им. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста / магистра / аспиранта

(нужное подчеркнуть)

на тему: Информационные ресурсы образовательных учреждений в сети Интернет
создание веб-сайта, реализация профессионального реферирования
(название работы)

(далее – ВКР) в сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В.П.Астафьева, расположенном по адресу <http://elib.kspu.ru>, таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на ВКР.

Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

08.06.2018г.

дата

Турмурашева
подпись



Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: oleg.v.turtugeshcheva.96@mail.ru / ID: 5784376

Проверяющий: oleg.v.turtugeshcheva.96@mail.ru / ID: 5784376

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» <http://www.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 17
 Начало загрузки: 10.06.2018 20:41:26
 Длительность загрузки: 00:00:02
 Имя исходного файла: ВКР. Туртугешева О.Н.
 Психологические особенности сотрудников
 Размер текста: 923 Кб
 Символов в тексте: 128770
 Слов в тексте: 16916
 Число предложений: 1400

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
 Начало проверки: 10.06.2018 20:41:29
 Длительность проверки: 00:00:03
 Комментарий: не указано
 Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ 31,47% ЦИТИРОВАНИЯ 0% ОРИГИНАЛЬНОСТЬ 68,53%



Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
 Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общепотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекции нормативно-правовой документации.
 Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.
 Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.
 Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которому шла проверка, по отношению к общему объему документа.
 Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.
 Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	0,88%	6,72%	Все на 5 баллов - Методы и формы переподготовки соц...	http://all5ballov.ru	28 Дек 2016	Модуль поиска Интернет	1	11
[02]	3,83%	6,7%	Реферат: Методы и формы переподготовки социальных...	http://fan-5.ru	29 фев 2016	Модуль поиска Интернет	10	12
[03]	4,08%	4,37%	не указано	http://window.edu.ru	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	11	18

Еще источников: 17
 Еще заимствований: 20,66%