ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЕГАЗОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: педагогика и психология

На тему: Профессиональные деформации

Тюмень, 2007

Содержание

Введение

1. Теоретические аспекты профессиональных деформаций

1.1 Профессиональные деформации

1.2 Эмоциональное выгорание

1.3 Административный восторг

1.4 Управленческая эрозия

2. Практические аспекты профессиональных деформаций на примере департаметна социального развития тюменской области

2.1 Диагностика уровня эмоционального выгорания у работников Департамента социального развития Тюменской области

2.2 Оценка удовлетворенности работой у сотрудников Департамента социального развития Тюменской области

2.3 Методика определения удовлетворенности потребностей работников Департамента социального развития Тюменской области методом парных сравнений

2.4 Мероприятия по снижению и устранению воздействия профессиональных деформаций на работника

Заключение

Список использованных источников

## Введение

В обществе меняется отношение людей к работе, люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места, обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Как следствие, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связанно со стрессом на рабочем месте.

Проблема влияния профессиональной деятельности на формирование сознания личности занимало умы ещё древних философов, но особенно часто эта проблема стала обсуждаться в конце ХIX века, а в начале ХХ века известный социолог Питирим Сорокин для обозначения особого социально-психологического феномена ввел в научный оборот специальное выражение "профессиональная деформация".

В числе ученых, в той или иной степени занимавшихся и занимающихся разработкой проблемы профессиональной деформации личности, можно назвать В.В. Бойко, Р.М. Грановскую, А.А. Крылова, Е.С. Кузьмина, В.Е. Орла, Е.И. Рогова, Д.Г. Трунова и других.

Объект исследования: профессиональные деформации.

Предмет изучения работы: профессиональные деформации работников социальной сферы.

Цель работы: рассмотреть профессиональные деформации у работников социальной сферы и методы по борьбе с ними.

Задачи работы:

Изучить теоретические аспекты профессиональных деформаций.

Ознакомиться с эффектом эмоционального выгорания.

Раскрыть понятие административный восторг.

Охарактеризовать управленческую эрозию, или порчу властью.

Ознакомиться с проблемами влияния профессиональных деформаций на человека.

Провести исследование диагностики уровня эмоционального выгорания у работников Департамента социального развития Тюменской области.

Проанализировать оценку удовлетворенности работой у сотрудников Департамента социального развития Тюменской области.

Определить удовлетворенности потребностей работников Департамента социального развития Тюменской области методом парных сравнений.

Сделать выводы по изученной проблеме.

Метод исследования, применяемый для анализа профессиональных деформации в Департаменте социального развития Тюменской области - анкетирование, социологический опрос.

В первой главе мы рассматриваем профессиональные деформации как процесс, наступающий под влиянием выполнения профессиональной деятельности. Разбираем его основные компоненты и причины, а также негативные и позитивные последствия.

Во второй главе проводится анализ уровня эмоционального выгорания, удовлетворенности работой и удовлетворенности потребностей работников компании ООО "Автоград ЛТД", а также предлагаются методыпо снижению и устранению воздействия профессиональных деформаций на работника.

Работа выполнена на кафедре социального менеджмента.

## 1. Теоретические аспекты профессиональных деформаций

## 1.1 Профессиональные деформации

Профессиональная деформация личности - изменение качеств личности, наступающее под влиянием выполнения профессиональной деятельности, проявляется в профессиональном жаргоне, манерах поведения, физическом облике. [6 C.449]

Профессиональная деформация личности - это перечень явлений социально - психологического характера, к которым относятся все нарушения норм (морально - этических, правовых, деятельностно-служебных и т.п.), и которые может совершить только субъект-профессионал, специалист в определенной сфере. [13 C.128]

Термин „профессиональная деформация“ - это достаточно удачная метафора, на основе которой можно построить модель, наглядно описывающую механизм деформирующего влияния профессиональной деятельности. Для этого представим некий производственный процесс изготовления какого-либо изделия с помощью прессования.

Деформация - это изменение формы под влиянием внешних сил.

На входе в этот процесс мы имеем материал определенной формы, который проходит через воздействие пресса и потому теряет свою старую форму (то есть деформируется). На выходе этот материал имеет новую форму, которая соответствует конфигурации пресса. Для того чтобы процесс деформации успешно состоялся, необходима достаточная сила пресса и подходящие свойства материала. В противном случае материал не изменит свою форму (если пресс не достаточно мощный) или через некоторое время он может принять первоначальную форму. Для того, чтобы этого не случилось в некоторых производственных процессах используются различные способы закрепления полученной формы (например, обжиг при изготовлении керамических изделий), будем это так условно и называть.

Дело в том, что все перечисленные выше деформирующие факторы имеют свои аналогии в работе психолога-консультанта:

Свойства материала - это личностные особенности консультанта и его изначальные склонности: психическая подвижность/ригидность, мировоззренческая независимость/ податливость и пр.

Конфигурация пресса - это профессиональные рамки, в которые помещает себя консультант: принципы и установки, профессиональные навыки, должностные обязанности, условия работы и пр.

Сила пресса - это степень воздействия предыдущих факторов, зависящая от таких параметров, как: личностная значимость профессиональной деятельности, ощущение ответственности, эмоциональная вовлеченность в профессиональную деятельность, мотивация, сила внешнего контроля и пр.

„Обжиг“ - это фактор, который способствует закреплению полученной формы, и связан он в основном с получением положительных эмоций: профессиональный успех, благодарность от клиентов, признание коллег и пр. [18 C.32]

Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (руководители, медицинские работники, педагоги, психологи).

При профессиональной деформации воздействие профессиональных рамок и установок не ограничивается исключительно профессиональной сферой, то есть происходит проникновение "Я-профессионального" в "Я-человеческое". Можно сказать, что после выхода человека из профессиональной ситуации не происходит его естественного “выправления", поэтому даже в личной жизни человек продолжает нести на себе “деформирующий отпечаток" своей профессии.

В профессиональной деформации можно предположить два компонента:

1. Изначальные склонности, т.е. еще до соприкосновения со своей будущей работой у человека уже есть черты характера и особенности личности, присущие представителям этой профессии. Они могут осознаваться - приниматься как желательные и вызывать чувство гордости (например, желание помогать людям) или, напротив, быть неосознанными, подавляться и скрываться (например, интерес к частной жизни других людей).

2. И второй компонент - это сама профессиональная деформация, т.е. профессиональная деятельность развивает личностные особенности, очерчивает и рельефно выделяет их. Они представляют собой "благоприятную" почву, на которой в последующем разворачивает свою деформирующую деятельность профессия.

Грановская Р.М. и Хоминский В.А. считают, что профессиональные деформации проявляются в стереотипных действиях. Сперва стереотипы ускоряют и повышают эффективность работы, но когда они начинают доминировать - восприятие ситуации становиться 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. [12 C.35]

Уровни профессиональной деформации:

1. Общепрофессиональные деформации. Например, развиваются синдром "асоциальной перцепции" (представители правоохранительных органов), синдром "вседозволенности" менеджеры).

2. Специальные профессиональные деформации. Например, у врачей разных специальностей могут проявляться черствость, равнодушие.

3. Профессионально-типологические деформации, связанны с психологическими особенностями личности: темпераментом, характером, способностями. Например, деформации, обусловленные чертами характер: властолюбие, доминантность, индифферентность или деформации, развивающиеся на основе некоторых способностей организаторских, коммуникативных, такие как комплекс превосходства, завышенная самооценка, нарциссизм и другие.

4. Индивидуальные деформации, связанные с особенностями работников самых различных профессий. В процессе реализации профессиональной деятельности происходит к возникновению акцентуаций, например, сверхответственность, сверхчувствительность, гиперактивность, трудовой фанатизм, профессиональный энтузиазм и другим. [16 C.40]

Причин для профессиональной деформации множество, вот основные из них:

Монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным.

Вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания.

Строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения.

Напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм.

Нехватка условий для самовыражения личности на работе.

Работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования.

Неразрешенные личностные конфликты. [9 C.239]

Под влиянием выполнения профессиональной деятельности, человек сталкивается с эмоциональной нагрузкой, которая может иметь либо позитивные, либо негативные последствия.

К позитивным последствиям, их еще отождествляют с “личным ростом", относят: более глубокое осознавание себя, понимание окружающих людей и происходящих событий, анализ жизненных ситуаций, появление новых форм самореализации.

Негативный последствиями профессиональной деятельности, или профессиональной деформации, считают: проецирование негативной проблематики на себя и на своих близких, излишний самоконтроль, гиперрефлексия и потеря спонтанности, появление стереотипов, пресыщение общением, эмоциональная холодность, цинизм. [19 C.15]

Профессиональная деформация личности может носить эпизодический или устойчивый, поверхностный или глобальный, положительный или отрицательный характер. [16 C.42] Частными случаями профессиональной деформации являются административный восторг, управленческая эрозия и синдром эмоционального выгорания.

Административный восторг - своеобразное психологическое состояние, выражающееся в чрезмерном увлечении администрированием, упоением своей властью.

Управленческая эрозия, или "порча" властью - это своеобразный психологический процесс, при котором эффективность деятельности субъектов власти со временем уменьшается, и руководители становятся более рациональными, эгоцентричными, для них становится более важной проблема сохранения и расширения властных полномочий.

Эффект эмоционального выгорания - сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки. [6 C.671]

## 1.2 Эмоциональное выгорание

Термин "эмоциональное выгорание" введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. [17 C.35]

Синдром эмоционального выгорания - реакция на продолжительный, разрушительный стресс, когда у человека возникает ощущение, что он больше не может жить так, как раньше. [4 C.575]

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. [11 C.11]

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:

1. предельное истощение;

2. отстраненность от клиентов (пациентов, учеников) и от работы;

3. ощущение неэффективности и недостаточности своих достижений.

Развитию синдрома эмоционального выгорания, предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, затем наступает первый признак - истощение. Истощение определяется как чувство перенапряжения и исчерпания эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются.

Вторым признаком синдрома эмоционального выгорания является - личностная отстраненность, Профессионалы, испытывающие выгорание, используют отстраненность, как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе изменением своего сострадания к клиенту через эмоциональное отстранение. В крайних проявлениях человека почти ничего не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни положительные обстоятельства, ни отрицательные. Утрачивается интерес к клиенту, он воспринимается как неодушевленный предмет, само присутствие которого порой неприятно.

Третьим признаком синдрома выгорания является - ощущение утраты собственной эффективности или падение самооценки в рамках выгорания. Люди не видят перспектив для своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности. [11 C.12]

В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания.

**Дж. Гринберг** предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

1. Первая стадия эмоционального выгорания ("медовый месяц"). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. Вторая стадия ("недостаток топлива"). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно "трудоголиков", приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям - хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, "загнанности в угол". Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия эмоционального выгорания ("пробивание стены"). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой. [2 C.105]

**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. Такую 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.

Согласно **модели М. Буриша** развитие Синдрома эмоционального выгорания проходит ряд стадий. Сначала возникают значительные энергетические затраты - следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Следует, однако, отметить, что развитие эмоционального выгорания индивидуально и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

В развитии синдрома эмоционального выгорания М. Буриш выделяет следующие стадии или фазы.

1. Предупреждающая фаза

а) Чрезмерное участие: чрезмерная активность, отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований, ограничение социальных контактов.

б) Истощение: чувство усталости, бессонница, угроза несчастных случаев.

2. Снижение уровня собственного участия

а) По отношению к сотрудникам, пациентам: потеря положительного восприятия коллег, переход от помощи к надзору и контролю, приписывание вины за собственные неудачи другим людям, доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам.

б) По отношению к остальным окружающим: отсутствие эмпатии, безразличие, циничные оценки.

в) По отношению к профессиональной деятельности: нежелание выполнять свои обязанности, искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени, акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой.

г) Возрастание требований: потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях, чувство переживания того, что другие люди используют тебя, зависть.

3. Эмоциональные реакции

а) Депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки, безосновательные страхи, апатия.

б) Агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах, отсутствие толерантности и способности к компромиссу, подозрительность, конфликты с окружением.

4. Фаза деструктивного поведения

а) Сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания, ригидность мышления.

б) Мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнение заданий строго по инструкции.

в) Эмоционально-социальная сфера: скука, безразличие, избегание неформальных контактов, самодостаточность, одиночество, отказ от хобби.

5. Психосоматические реакции и снижение иммунитета: неспособность к релаксации в свободное время, бессонница, боли в позвоночнике, сексуальные расстройства, повышение давления, головные боли, расстройства пищеварения, зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. Разочарование и отрицательная жизненная установка: чувство беспомощности и бессмысленности жизни, экзистенциальное отчаяние.

Согласно М. Буришу сильная зависимость от работы приводит в итоге к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте. [20 C.44]

Выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома выгорания:

Физические симптомы: усталость, физическое утомление, истощение, уменьшенный или увеличенный вес, бессонница, плохое общее состояние здоровья, затрудненное дыхание, отдышка, тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание, гипертензия, язвы, сердечные болезни.

Эмоциональные симптомы: недостаток эмоций, пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни, безразличие и усталость, ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежность, агрессивность, тревога, депрессия, чувство вины, душевные страдания, увеличение деперсонализации своей или других, потеря идеалов или профессиональных перспектив.

3. Поведенческие симптомы: рабочее время больше 45 часов в неделю, во время рабочего дня появляется усталость и желание прерваться, отдохнуть, безразличие к еде, малая физическая нагрузка, оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств, импульсивное эмоциональное поведение.

4. Интеллектуальное состояние: уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе, уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем, увеличение скуки, тоски, апатии, цинизм или безразличие к нововведениям, увеличение предпочтения стандартным шаблонам, формальное выполнение работы.

5. Социальные симптомы: нет времени или энергии для социальной активности, уменьшение активности и интереса к досугу, хобби, социальные контакты ограничиваются работой, скудные взаимоотношения с другими, ощущение изоляции, непонимания других и другими, ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег. [11 С.13]

Рассмотрим факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания. Ключевым компонентом развития синдрома выгорания является стресс на рабочем месте: несоответствие между личностью и предъявляемыми ей требованиями. К организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся следующие: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и начальства; недостаточное вознаграждение за работу, как моральное, так и материальное; невозможность влиять на принятие важных решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций (выговор, увольнение, судебное преследование); однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным, например, необходимость быть эмпатичным; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

К профессиональным факторам риска относят: "помогающие", альтруистические профессии, где сама работа обязывает оказывать помощь людям (врачи, медицинские сестры, социальные работники, психологи, учителя и даже священнослужители). Также предрасполагает к выгоранию и работа с "тяжелыми" клиентами. В медицине это геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостями. В последнее время концепция синдрома эмоционального выгорания расширилась на специальности, где контакт с людьми вообще не характерен. [11 C.17]

Эмоциональное выгорание - процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять, что происходит. Поэтому он нуждается в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении. Многие психологи считают, что "сгорание" не является неизбежным. Скорее должны быть предприняты профилактические шаги, которые могут предотвратить, ослабить или исключить его возникновение. [17 C.54]

## ****1.3 Административный восторг****

**Административный восторг** - своеобразное психологическое состояние, выражающееся в чрезмерном увлечении администрированием, упоении своей властью. Он приводит к злоупотреблению властью, административному произволу. Нередко административный восторг является одним из свидетельств профессиональной деформации личности у руководителей различного ранга. [5 C.43]

Административный восторг - особое состояние сознания, характерное для участников, обладающих административными полномочиями. Сущность этого состояния заключается в упоении своей властью над другими участниками и незатруднённом пользовании служебными полномочиями. [7 C.83]

Человек в состоянии "административного восторга" полагает, что присвоенный ему сообществом статус позволяет ему рефлекторно определять правых и неправых в любом конфликте и беспощадно карать того, кто показался ему виновным. Характерная особенность такого "восторгнутого" мировосприятия проявляется в осознании больным злоупотребительного характера своих действий, сбалансированном непоколебимой уверенностью, что все его действия направлены только на благо в целом.

Почти 150 лет назад великий русский писатель и первый "психоаналитик" России Ф.М. Достоевский впервые в мире вывел термин: "Русский административный восторг".

Выражение "административный восторг" было употреблено его героем Степаном Трофимовичем Верховенским персонажем романа "Бесы", написанного в 1872 году, в беседе с Варварой Петровной Ставрогиной: "Любое ничтожество волею судеб посаженное продавать пассажирам билеты в железнодорожной кассе тут же представляет себя большим начальником и уже не выдает билеты как ему положено по его ничтожной должности всем приходящим но и… уже решает кому билет дать, а кому его не дать! И не продать билет такое ничтожество может уже просто потому, что ему не понравиться лицо пассажира!"

То есть любой человек в России, усевшись в самое ничтожное "начальственное" кресло, сей час воображает себя "Наполеоном", диктатором распоряжающимся судьбами человеческими.

Интересно, что сам Федор Михайлович, объездивший большую часть тогдашней Европы специально поясняет, что нигде, ни в одной стране он не отметил такого странного и неподдающегося логическому объяснению поведения людей. [10 C.8]

В 1898 А.И. Куприн в произведении "Лесная глушь" охарактеризовал Кирила "... он уже десятый год подряд служит по выборам сотским, получает за это восемь рублей в год, исполняет свои обязанности с неугасаемым "административным восторгом" и в душе чрезмерно преувеличивает размеры облекающей его власти"

В 1925 году Михаил Зощенко написал произведение "Административный восторг", где высмеивал начальника милиции Дорожкина. Он в теплый воскресный день направлялся с супругой на обед, по пути увидел на улице свинью, решил, что она нарушает общественный порядок, и захотел ее застрелить, но "по глупости своей супруга за рукав потянула, - дескать, пойдём" Начальник вспылил и арестовал свою жену.

Почему попадая на место любого самого мелкого "начальничка" большинство русских людей тут же пытаются унизить просителя?

Причин может быть много: из-за своего характера, из-за мести, из-за плохого настроения, из-за физиологического или иного отвращения (лицо не нравится и т.д.), из-за зависти, на всякий случай или же просто так.

Однако точно такие же мотивы могут присутствовать и в разрешителе любой иной страны Европы или Америки. Однако немецкого или иного другого западного "административного восторга" не существует в природе.

Напрашивается вывод, что в желании русского человека унизить просителя стоит главным образом просто нелюбовь русского человека к русскому человеку которого любой русский человек интуитивно считает истинным виновником своих бед и неудач.

На многовековом генетическом уровне практически любой русский разрешитель (или нерусский, но "россиянин") понимает, что ровно на следующий день он получит хамство и запрет в любом другом месте, где он сам выступит в роде какого-либо просителя. Поэтому практически любой русский человек-разрешитель подсознательно желает отомстить любому незнакомому человеку-просителю за свои неудачи "с ходу" перекладываемые на человека-просителя. Поэтому практически любой русский человек-разрешитель подсознательно завидует любому незнакомому человеку-просителю подозревая его в том, что он более удачлив, богат, образованней, умнее. Проверить так ли это или нет у разрешителя нет возможности, поэтому остается только превентивно унизить просителя доказав ему, что при всех его мнимых "достоинствах" он все же ничтожнее разрешителя.

Доказательством этого утверждения служит тот факт, что унижают практически всегда незнакомых или малознакомых людей. Напротив, со знакомыми людьми русский разрешитель обходится совершенно противоположно, часто отказываясь даже от заслуженного вознаграждения например за "скорость" и сложность решения проблемы знакомого просителя. Это говорит о том, что русский человек знающий, что знакомый проситель не удачливее его, бескорыстно поможет ему просто по душевной доброте или надеясь, что и проситель когда-либо может помочь ему самому. [7 C.83]

Таким образом, можно сделать вывод, что чем ниже должность, чем мельче чиновник, тем порой откровеннее и бесцеремоннее ведет он себя с теми, кто в той или иной степени зависит от него. Административный восторг основывается вовсе не на маниакальном желании людей унизить любого человека-просителя, а только в подсознательном стремлении нанести ответный удар за свои собственные унижения или нанести удар превентивно, поскольку нет сомнений в том, что и тебе при любой возможности нанесут удар. [10 С.15]

## 1.4 Управленческая эрозия

Управленческая эрозия или "порча" властью - один из интересных психологических феноменов. Он заключается в том, что со временем эффективность деятельности субъектов власти (руководителей) уменьшается. Длительное пребывание на руководящей должности приводит к тому, что решения, которые принимает руководитель, становятся все менее эффективными и рациональными. Власть как организующая и направляющая сила, как говорят, "портится". [4 C.802]

Руководители принимают все менее рациональные решения. Наибольшая опасность угрожает тем, кто занимает наивысшие должности. Это связано с тем, что в процессе реализации руководящих функций контроль или власть над другими людьми приносит человеку все большее удовольствие. В этом случае человек не столько озабочен интересами дела, сколько стремиться к доминированию. Общественная польза заменяется личным удовольствием и упоением властью. Стремление к власти у такого руководителя подчиняется тем же законам, что и наркомания. Увеличение власти никогда не дает ему полного удовлетворения. Наоборот, оно вызывает еще большее стремление контролировать других, влиять на них. Чем больше власти, тем сильнее тенденция к ее расширению.

"Испорченные" властью руководители становятся все более эгоцентрическими. Проблема сохранения и расширения властных полномочий становится для них важнейшей. Они постоянно расширяют сеть контролирующих или репрессивных средств. Желая оправдать свои шаги, могут создавать мифы о врагах и всяческих угрозах для организации.

Возникновение и развитие управленческой эрозии не зависит от стиля руководства. Ей подвержены менеджеры, исповедующие как демократический, так и авторитарный стиль. Этот стиль, сначала эффективный, со временем может потерять свою практическую направленность и ценность. Новые условия часто требуют новых форм управления, тогда как руководители сохраняют старые формы и стратегии управления.

Испытанные методы реализации власти со временем становятся анахронизмом; схемы решений и средства контроля не дают ожидаемого эффекта. Руководители, которые хуже других приспосабливаются к новым условиям и настоятельно защищают старые методы руководства, принимают все худшие решения, все хуже осуществляют функции организации и реализации управления. [13 C.128]

Основным методом профилактики управленческой эрозии является ротация, то есть замена на руководящих должностях. Поэтому во многих организациях определен максимальный срок выполнения руководящих функций. По прошествии какого-то времени, руководство поручается новым людям. Новые люди, как правило, демонстрируют большую инновационность, творчество и энтузиазм. [3 C.104]

Таким образом, можно сделать вывод, что при профессиональной деформации воздействие профессиональных рамок и установок не ограничивается исключительно профессиональной сферой, то есть происходит проникновение "Я-профессионального" в "Я-человеческое".

Профессиональные деформации могут носить как отрицательный, так и положительный характер. Негативными последствиями считают: проецирование негативной проблематики на себя и на своих близких, излишний самоконтроль, гиперрефлексия и потеря спонтанности, появление стереотипов, пресыщение общением, эмоциональная холодность, цинизм. К позитивным последствиям, их еще отождествляют с “личным ростом", относят: более глубокое осознавание себя, понимание окружающих людей и происходящих событий, анализ жизненных ситуаций, появление новых форм самореализации.

## 2. Практические аспекты профессиональных деформаций на примере департаметна социального развития тюменской области

Это социологическое исследование является попыткой взглянуть на проблему профессиональных деформаций на примере Департамента социального развития Тюменской области глазами ее непосредственных участников. Оно было проведено в городе Тюмени в 2007 году, опрашивались люди, выбранные методом случайного отбора баз возрастных, половых и образовательных ограничений, работающие в данной организации.

Задачи социологического исследования:

Провести диагностика уровня эмоционального выгорания у работников Департамента социального развития Тюменской области

Проанализировать оценку удовлетворенности работой у сотрудников Департамента социального развития Тюменской области

Определить уровень удовлетворенности потребностей работников Департамента социального развития Тюменской области методом парных сравнений

В ходе проведенного социологического исследования мною были сделаны следующие выводы.

Уровень эмоционального выгорания у работников Департамента социального развития Тюменской области находится на среднем уровне, что связанно с чувством эмоционального опустошения и усталости, которое возникает при избыточной нагрузке.

Степень удовлетворенности работой у большинства сотрудников Департамента социального развития Тюменской области высокий - это связанно с благоприятной внутренней структурой организации.

Частично не удовлетворенны потребности работников Департамента социального развития Тюменской области методом парных сравнений, в связи с личностными особенностями каждого отдельного человека и многогранностью профессии.

В данном исследовании приняло участие 15 человек, что составило 100%. Из них 80% - это женщины, а остальные 20% - мужчины. Возраст опрошенных респондентов колеблется от 26 до 43 лет, причем все с высшим образованием. Стаж работы в данной организации от 3 до 20 лет.

Исследование проводилось индивидуально, каждому испытуемому выдавался опросник, на котором он отмечал ответ, соответствующий его состоянию в тот момент времени (Приложение).

## 2.1 Диагностика уровня эмоционального выгорания у работников Департамента социального развития Тюменской области

Цель данного исследования состоит в том, чтобы определить, как люди профессий типа "человек-человек" рассматривают свою работу в Департаменте социального развития Тюменской области и людей, с которыми они тесно сотрудничают.

Интерпретация результатов производилась на основании сравнения полученных оценок по каждой из субшкал со средними значениями в исследуемой группе, представленными в Таблице 2.2.1

Таблица 2.2.1

Уровни выгорания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Субшкала | Низкий уровень | Средний уровень | Высокий уровень |
| Эмоциональное истощение | 0-16 | 17-26 | 27 и более |
| Деперсонизация | 0-6 | 7-12 | 13 и более |
| Редукция личных достижений | 39 и более | 38-32 | 31-0 |

Данная диагностика стоится на распространенной трехкомпонентной модели синдрома "выгорания" американских исследователей К. Маслача и С. Джексона. В соответствии с данной моделью "выгорание" понимается как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции своих личных достижений.

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая "профессионального выгорания" и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении. Вторая составляющая - деперсонализация - проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от других, в других - повышение негатива, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам: клиентам, подчиненным и другим. Третий компонент "выгорания" - редукция личных достижений - может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, либо в редуцировании собственных достоинств, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. [15 C.107]

Данные исследования приведены в Таблице 2.1 2

Исследование показало, что 60% работников Департамента социального развития Тюменской области имеют средний уровень эмоционального истощения, что связанно с чувством эмоционального опустошения и усталости, которое возникает при избыточной нагрузке, когда эмоциональные ресурсы человека оказываются исчерпанными, и он чувствует себя неспособным адекватно эмоционально реагировать. У 33,3% наблюдается низкий уровень, что характеризует устойчивое состояние человека и его удовлетворенность окружающей атмосферой в рабочем коллективе и в самой организации. И у 6,7% - высокий уровень эмоционального истощения, что может быть связанно с внутренними, субъективными факторами - это те индивидуальные особенности работника, которые влияют на процесс возникновения и развития выгорания. К ним можно отнести высокий уровень нейротизма как показателя эмоциональной неустойчивости индивида, эмоциональной лабильности, неуравновешенности нервно-психических процессов, проявляющихся в повышенной возбудимости, низком пороге переживания дистресса и преобладании негативно окрашенных эмоциональных состояний, а также низкий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции эмоций и поведения.

Эти данные, исходя из проведенного исследования, никак не связаны с возрастными различиями респондентов, а, скорее всего, отражают жизненный период работника, его эмоциональное состояние на данный момент.

Таблица 2.1.2

Средние значения по субшкалам для 4 возрастных групп по данным исследования в Департаменте социального развития Тюменской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группы по возрастам | Средний возраст | Стаж | Субшкалы |
| Эмоциональное истощение | Деперсонизация | Редукция личных достижений |
| 25-30 | 27,7 | 5,3 | 19,3 | 9,3 | 30 |
| 30-35 | 32,4 | 8,4 | 17,6 | 6,4 | 35,4 |
| 35-40 | 37.7 | 15 | 17 | 4,3 | 26 |
| 40-45 | 43 | 20 | 15 | 3 | 39 |
| ИТОГО | 37,7 | 12,8 | 17,2 | 5,75 | 32,6 |

Уровень деперсонализации у 53,3% сотрудников Департамента низкий. Это связано с теплыми отношениями между работниками, расположением к ним, заинтересованностью тем, что происходит с некоторыми из сотрудников и положительным эмоциями по отношению к коллективу. У 33,4% респондентов - средний уровень, возникающий из-за защиты подавляющих эмоциональных состояний путем обращения с сотрудниками как с объектом, т.е. рассматривание человека только как работника, а не личности. И 13,3% имеют тенденцию развивать негативное отношение к коллективу, безразличное восприятие его. Это может быть обусловлено внешними, объективными факторами, связанными с деятельностью. К объективным факторам возникновения деперсонализации у данных респондентов можно отнести неблагоприятный социально-психологический климат коллектива, который складывается под влиянием сложной системы взаимоотношений и выражается в определенном эмоциональном настрое, недостатки в организации деятельности - ее излишняя регламентация, неудачное распределение рабочей нагрузки, плохое стимулирование труда, неясные перспективы роста.

На основании диагностики можно сделать вывод, что с возрастом наблюдается тенденция к уменьшению деперсонализации, чем старше становиться работник, тем он больше ценит теплые отношения в коллективе, позитивное восприятие коллег. А более молодые сотрудники, вследствие своей неопытности и амбициозности, в погоне за материальными благами, меньше ценят гармоничные отношения между сотрудниками и личные качества людей.

Уровень редукции личных достижений у 53,3% респондентов - средний, проявляется это в переживании недостаточной компетенции и неудовлетворенности своей деятельностью. Этот показатель сильно склоняется в сторону высокого уровня и составляет 32,6 по субшкале уровней выгорания. А высокий уровень составляет 20%, причиной чего может являться наличие рассогласований в ценностной сфере, что выражается в невозможности реализации значимых смыслообразующих жизненных ценностей, а также приоритетных типов поведения, предпочтительного образа действий и (или) значимых свойств личности в своей профессиональной деятельности. У 26,7% опрошенных - низкий уровень, который обусловлен пониманием чувств коллег, легкостью общения с ними, многочисленными планами на будущее и верой в их осуществление.

Редукция личных достижений проявляется по-разному у всех респондентов, ее уровень не зависит от половой или возрастной принадлежности.

Таким образом, при анализе уровня эмоционального выгорания у работников Департамента социального развития Тюменской области можно сделать вывод, что эмоциональное выгорание обусловливается, прежде всего, индивидуально-личностными особенностями. Это, во-первых, наличие рассогласования в ценностно-мотивационной сфере, в частности невозможность реализации в профессиональной деятельности жизненных смыслообразующих ценностей и значимых свойств личности, типов поведения и предпочтительного образа действий; во-вторых, высокий уровень нейротизма - эмоциональной неустойчивости личности как психодинамической характеристики. Эти особенности являются системными детерминантами возникновения и развития эмоционального выгорания, среди них: неумение контролировать эмоциональное состояние, неразвитость навыков моделирования значимых для достижения цели условий, недостаточная гибкость саморегуляции. К числу факторов, способствующих появлению и развитию выгорания, можно отнести также неудовлетворенность взаимоотношениями внутри коллектива.

## 2.2 Оценка удовлетворенности работой у сотрудников Департамента социального развития Тюменской области

Цель данного исследования состоит в том, чтобы изучить удовлетворенность работника микроклиматическими условиями труда, содержание деятельности, взаимоотношения с руководителями и коллегами, возможность профессионального роста и другие факторы.

Интерпретация результатов производилась на основании данной оценки для каждого утверждения и сравнение их со средними значениями показателей по следующей шкале:

15-20 баллов - вполне удовлетворены работой,

21-32 балла - удовлетворены,

33-44 балла - не вполне удовлетворены,

45-60 баллов - крайне не удовлетворены,

свыше 60 баллов - крайне не удовлетворены.

Исследование показало, что большинство респондентов - 53,3% - удовлетворены своей работой. Это проявляется в том, что работникам Департамента нравятся физические условия, в которых они работают, сам характер работы, слаженность действий, стиль руководства, профессиональная компетентность начальника, а также уровень заработной платы в смысле соответствия трудозатратам.

26,7% опрошенных не вполне удовлетворены работой. Причиной этого является то, что они считают, что выполнение своих обязанностей не дает им возможность использовать свой опыт и способности, а также их не устраивают требования работы к интеллекту.33,3% недовольны продолжительностью рабочего дня, несмотря на то, что он является стандартным, как и во всех государственных учреждениях, - с 9 до 17 с перерывом на обед.

13,3% респондентов не нравится их работа. Основными причинами этого является не удовлетворенность профессиональным продвижением, а также уровнем заработной платы по сравнению с другими предприятиями.

Таким образом, можно сделать вывод, что эффективная деятельность работника во многом зависит от его удовлетворенности трудом. Это возможно, если человек ориентирован на содержание труда, когда он работает в благоприятных условиях, у него хорошо организованно рабочее место и трудовой процесс, благоприятные отношения с руководителем и коллегами, достаточное материальное положение (уровень заработной платы), есть перспектива профессионального роста и многое другое. К числу факторов, способствующих появлению и развитию удовлетворенности работой можно отнести уровень автономности деятельности, стимулирование труда, перспективы профессионального роста и характер включения в управление.

Неудовлетворенность или частичная неудовлетворенность работой может явиться причиной профессиональных деформаций. Они негативно влияют на индивидуальность, профессиональную успешность и межличностные отношения в коллективе. Следовательно, важно проводить работу по диагностике и профилактике возникновения данного явления. Работа предъявляет высокие требования к профессии респондентов: формируются специфические профессиональные качества, особенности личности и поведения, а умение приспособится к ней - определяет психологические состояние сотрудника.

## 2.3 Методика определения удовлетворенности потребностей работников Департамента социального развития Тюменской области методом парных сравнений

Цель данного исследования определить степень удовлетворенности у работников Департамента социального развития Тюменской области пяти видов потребностей, таких, как: материальные, потребности в безопасности, социальные (межличностные) потребности, потребности в признании, потребности в самовыражении.

Интерпретация результатов производилась на основании парного сравнения данных утверждений друг с другом, каждое из которых характеризует какую-либо потребность человека. Анализ результатов производился в соответствии с теорией А. Маслоу, согласно которой человеческие потребности можно представить в виде иерархии с определенным порядком актуализации (Рис 2.3.1).

Рис.2.3.1 Иерархия потребностей по Маслоу

Сумма баллов по пяти вышеперечисленным потребностям свидетельствует о степени их удовлетворенности. Если сумма баллов не превышает 14, то потребность считается удовлетворенной. От 14 до 28 баллов - зона частичной неудовлетворенности потребности; от 28 до 42 баллов - зона неудовлетворенности.

Изучение удовлетворенности потребностей работников очень важно для организации, так как потребности - это осознанное отсутствие чего-либо, вызывающее побуждение к действию. А пять основных типов потребностей образуют иерархическую структуру, которая как доминанта определяет поведение человека. Результаты исследования приведены в Таблице 2.3.1 и 2.3.2

Исследование показало, что потребности работников Департамента социального развития Тюменской области являются частично не удовлетворенными.

Частичная не удовлетворенность в материальных потребностях может быть обусловлена высокой стоимостью жизни в настоящее время, то есть соответствие запросов респондентов с их материальными возможностями не совпадает, судя по проведенному опросу.

ТАБЛИЦА 2.3.1

Оценка удовлетворенности потребностей работника по каждому утверждению

|  |  |
| --- | --- |
| Потребности по списку утверждений | Общий балл |
| 1. Добиться признания и уважения.  | 5.8 |
| 2. Иметь теплые отношения с людьми.  | 4,6 |
| 3. Обеспечить свое будущее.  | 9 |
| 4. Зарабатывать на жизнь.  | 6,3 |
| 5. Иметь хороших собеседников.  | 4,3 |
| 6. Упрочить свое положение.  | 7,3 |
| 7. Развивать свои силы и способности.  | 8,2 |
| 8. Обеспечить себе материальный комфорт.  | 9,4 |
| 9. Повышать уровень своего мастерства и компетентности.  | 8,1 |
| 10. Избегать неприятностей.  | 3,6 |
| 11. Стремиться к новому и неизведанному.  | 6,8 |
| 12. Обеспечить себе определенное влияние в обществе.  | 9,3 |
| 13. Покупать хорошие вещи.  | 4,7 |
| 14. Заниматься делом, требующим полной отдачи.  | 7,3 |
| 15. Быть понятым другими.  | 8,1 |

ТАБЛИЦА 2.3.2

Оценка удовлетворенности потребностей работника методом парных сравнений

|  |  |
| --- | --- |
| Потребности | Сумма баллов |
| Материальные потребности | 20,4 |
| Потребности в безопасности | 19,9 |
| Социальные (межличностные) потребности | 17 |
| Потребности в признании | 23,2 |
| Потребности в самовыражении | 22,3 |

В связи с этим возникает частичная не удовлетворенность следующих потребностей - экзистенциальных. То есть отсутствие желаемого уровня материальных ценностей влечет за собой неуверенность в завтрашнем дне, в боязни не суметь постоять за близких людей. Таким образом, потребность в безопасности, связанная с защитой индивидом своей жизненной среды, здесь рассматривается как в физическом аспекте, так и в социокультурном. Они оценивают свою работу в первую очередь с точки зрения обеспечения им стабильного существования в будущем.

17 баллов составляет удовлетворенность в социальных потребностях. Это может быть связанно с отношениями с коллегами по работе, во-первых, - это принадлежность к коллективу, а во-вторых, - установление хороших и дружеских отношения между сотрудниками. Судя по предыдущему исследованию 40% опрошенных этим не вполне удовлетворенны слаженностью действий работников.

Потребность в признании также частично неудовлетворенна. Возможно, работники не до конца чувствуют себя сильными, способными, уверенными в себе. Ведь при анализе удовлетворенности работой мы выяснили, что работники не довольны своим профессиональным продвижением и возможностями служебного продвижения.

Сумма баллов по потребности в самовыражении составила 22,3. Поскольку с развитием человека как личности расширяются его потенциальные возможности, потребность в самовыражении никогда не может быть полностью удовлетворена. Эти потребности в гораздо большей степени, чем потребности других групп, носят индивидуальный характер. Так как эти потребности выражаются в стремлении человека к наиболее полному использованию своих знаний, способностей, умений и навыков, то, опираясь на предыдущее исследование, можно сделать вывод, что это связанно с тем, что 40% респондентов не вполне удовлетворенны требованиями работы к интеллекту, а 20% - возможностью использовать свой опыт и способности.

Человек работает более эффективно, если у него есть мотивация к этому. Причем он чаще испытывает положительные эмоции, если его деятельность совпадает по направленности с внутренними желаниями и побуждениями. Потребности вызывают у человека стремление к их удовлетворению. Следовательно, руководители должны создавать такие ситуации, которые позволяли бы людям понимать, что у них есть возможность удовлетворить свои потребности при помощи поведения, приводящего к развитию и процветанию организации, в которой они работают.

Таким образом, взаимовлияния личности и профессии многогранны, сложны и неоднозначны. Для большинства людей именно их профессии предоставляет большие возможности для удовлетворения их потребностей, обнаружения творческого потенциала, самоактуализации. Личностные особенности каждого отдельного человека делают его профессиональный труд индивидуально-своеобразным по характеристикам и результатам, однако организм работника часто сопротивляется действию различных влияний, обусловленных спецификой выполняемой деятельности и сущностью самой профессии.

## 2.4 Мероприятия по снижению и устранению воздействия профессиональных деформаций на работника

Деятельность работников требуют высокой интенсивности мыслительных процессов, скорости и большого количества принятия решений, насыщенности действий, быстроты реакции на вмешательства внешних факторов, беспрерывного общения с другими людьми, различного статуса, разных профессиональных, и социальных групп. Человеческий фактор и неформальные отношения в коллективе лишь добавляют эмоциональную напряженность. Длительное, постоянное пребывание в стрессе неизбежно развивает профессиональные деформации. [21 C.49]

По данным исследования, проведенного Московским институтом консультирования в 2006 году, 80% людей имеют различной степени выраженности признаки профессиональной деформации, 7,8% имеют резко выраженные профессиональные деформации, ведущие к психосоматическим нарушениям и зависимостям. [11 C.12]

В настоящее время большое внимание стало уделяться вопросам психологического здоровья работников, начали активно разрабатывать и применять всевозможные приемы для борьбы и профилактики профессиональных деформаций.

Все мероприятия, которые обычно используют в борьбе профессиональными деформациями, можно разделить на четыре основных направления:

1. Приспособление себя к работе. Часто это называют "профессиональным ростом", подразумевая за этими словами развитие у работника таких качеств, как эмпатия, сочувствие, сопереживание, сострадание, понимание человека, то есть совершенствование способностей приема и переработки информации, связанной с другим человеком. И чем более отвлеченно это будет происходить от личной информации, то есть от собственных взглядов, чувств, отношения и т.д., тем это будет более профессионально.

Работник посещает различные профессионально ориентированные тренинги и семинары для обретения навыка существования в этих неестественных условиях, другими словами он "развивает" свою личность для того, чтобы она умещалась в профессиональных рамках.

2. Приспособление работы к себе. Это - противоположное направление; что-то вроде чувства протеста: не я должен приспосабливаться к своей работе, а она должна быть приспособлена ко мне.

Это направление включает в себя изменение профессиональных, организационных и других рамок, адаптацию их к себе, к своему организму, к своей душе. Конечно, их можно и нужно менять. Однако, эти изменения - главным образом внешние (например, изменение условий труда) и практически не касаются содержания работы: несмотря ни на какие изменения.

3. Экономичный расход "эмоционального топлива". Здесь имеется в виду уменьшение эмоциональных затрат, связанных с профессиональной деятельностью. Среди мероприятий, направленных на поддержание устойчивого психологического состояния работника можно назвать разные способы "психологической защиты", оберегающие сотрудника от "вовлеченности в процесс"; сюда же относятся "контроль контрпереноса", "разделение ответственности", формализация и структурирование своей деятельности, использование "техник" и прочее. В результате чрезмерной фиксации на этом направлении в итоге получается, что работа становится стандартной, где работник уже спокойно выполняет свои обязанности.

4. Восстановление. Сюда относятся мероприятия, направленные на восполнение потерь, которые понес сотрудник, пройдя через профессиональные отношения. Сюда также относятся различные способы компенсации затраченных усилий и стимулирующие мероприятия: отслеживание результата, получение благодарности от клиентов, коллег, материальное вознаграждение, самопрезентация в среде специалистов. [8 С.400]

Существует также немало конкретных способов преградить путь профессиональным деформациям:

1. Культивирование других интересов, не связанных с профессиональной деятельностью. То есть у специалиста, ежедневно полностью отдающего себя работе, нет шансов функционировать на высоком уровне. Наилучшее решение этой дилеммы состоит в том, чтобы сочетать работу с саморазвитием, учебой, исследованиями, написанием научных статей.

2. Внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций.

3. Поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации.

4. Удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс.

5. Стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях, а также умение проигрывать без самоуничижения и агрессивности.

6. Способность к самооценке без упования только на уважение окружающих.

7. Открытость новому опыту.

8. Умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни.

9. Обдуманные обязательства (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам).

10. Чтение не только профессиональной, но и другой хорошей литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу.

11. Участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом.

12. Периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно.

13. Участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с профессиональной деятельностью.

14. Хобби, доставляющее удовольствие. [9 C.253]

15. Выполнения психотехнических упражнений.

В любой профессии важным условием сохранения и укрепления психического здоровья работника выступает его умение вовремя "сбрасывать" напряжение, снимать внутренние зажимы, расслабляться. В течение небольшого времени, затраченного на выполнение психотехнических упражнений, можно снять усталость и обрести состояние внутренней свободы, стабильности, уверенности в себе. Для усиления эффекта упражнений-релаксаций можно рекомендовать использование цвета.

Если Вы ощущаете, что Вам недостает жизненной энергии - смело используйте красный цвет;

Если Вам не хватает чувства психологической свободы и умения приспосабливаться к внешним обстоятельствам - работайте с оранжевым цветом;

Желтый цвет поможет Вам, если Вы чувствуете упадок сил и хотели бы получить заряд активности, если Вы находитесь в конфликте с самим собой;

При равнодушии и чувстве апатии, при желании быть более открытым и более спокойным Вам поможет зеленый цвет;

Голубой следует использовать, если Вас тяготят ваши обязанности, если Вы действуете, не задумываясь о последствиях своих поступков;

Если Вы проявляете излишнюю эмоциональность и не контролируете свои реакции, используйте синий цвет;

Фиолетовый цвет оказывает большое влияние на область чувств, именно его надо использовать, если Вы часто по необъяснимым причинам испытываете горечь, чувствуете себя обманутым, вас мучают сомнения, и Вы впадаете в состояние депрессии. [21 C.52]

16. Игры-формулы, в свою очередь, используются для вербального (словесного) самовнушения. Формулы могут произноситься про себя или вслух по дороге на работу, при подготовке к выполнению задания, в процессе рабочего дня, перед трудной ситуацией. Произнесение формул необязательно проводится точно по тексту. Можно проявлять индивидуальные варианты и отступления в виде выбора стиля формул, слов, длительности фраз и т.п. Важно найти свой собственный язык, наиболее эффективно на вас воздействующий. Например, человек, не терпящий приказов и директив, должен построить текст формулы в мягкой манере, в форме убеждения: "Я спокоен и уверен в себе. Я должен сохранять внутреннюю стабильность, потому что впереди у меня трудный разговор". У эмоционального человека текст должен содержать яркие прилагательные: "Я испытываю спокойствие и уверенность в себе. Я должен сохранять внутреннюю стабильность, как мощный фундамент великолепного здания". У человек сдержанного и в то же время сильного, энергичного формула должна звучать как краткий и резкий приказ или команда: "Я должен быть спокойным! Уверенность в себе!". [17 C.48]

17. Определенные ритуалы очищения.

В конце рабочего дня, проведенного в самых сокровенных уголках человеческих жизней, полезно применить что-то, что помогло бы возвратиться к другой части жизни и устранить "негативные осколки", сохраняя соответствующие границы между работой и домом. Например, коллеги из США на пороге своего дома глубоко выдыхают и отряхиваются. Они визуально представляют границу между двумя мирами - миром работы и миром дома.

Кроме индивидуальных средств защиты и профилактики настало время организационных подходов. Когда руководитель берет на работу сотрудника, он рассматривает его как ценный ресурс для реализации задач организации. Забота о каждом сотруднике - это сохранение ресурса организации. Особенности профессии и эмоциональная включенность требуют определенных условий от организации. Это наличие наставничества, супервизорства, проведения дебрифингов, повышения квалификации. Индивидуальное консультирование по вопросам профессиональной деятельности, например, профориентация внутри помогающих профессий или профессиональная непригодность. [3 C.98]

Мероприятия по устранению или снижению воздействия профессиональной деформации на уровень профессионального стресса, производительность труда и в целом на работника можно рассмотреть с точки зрения того, что организация может сделать для сотрудника:

Организация физической среды:

Улучшение условий для отдыха и приема пищи.

Четкое структурирование производственного процесса во времени и пространстве.

Кабинеты психологической разгрузки.

Привлечение работников при планировании работы, различных нововведений, режимов работы.

Проведение опросов по организации производства.

Проведение собраний в коллективах.

Проведение серий семинаров-тренингов с руководителями среднего и низшего звена (по типу “мозгового штурма”) по выявлению и решению проблем на производстве.

Переквалификация и повышение квалификации работников.

Анализ кадрового состава отдельных подразделений по выявлению специальностей, которые необходимо провести через переобучение.

Выделение отдельных сотрудников, которые имеют перспективы для роста (профессионального и служебного).

Таким образом, наиболее распространенным средством является непрерывное психолого-педагогическое образование сотрудника, повышение его квалификации. [1 C.125]

Со стороны администрации нужна система поощрений, должны использоваться методы психологической разгрузки, релаксация прямо на работе, работник должен быть сделан на том, каким образом руководители могут структурировать работу и организовать рабочие места, чтобы дело стало более значимым для исполнителей.

Важным аспектом в профессиональной деятельности сотрудника является саморегуляция. Необходимость саморегуляции возникает тогда, когда он сталкивается с новой, необычной, трудноразрешимой для него проблемой, которая не имеет однозначного решения или предполагает несколько альтернативных вариантов. В ситуации, когда работник находится в состоянии повышенного эмоционального и физического напряжения, что побуждает его к импульсивным действиям. Или в случае если он находится в ситуации оценивания со стороны коллег ил других людей.

Психологические основы саморегуляции включают в себя управление, как познавательными процессами, так и личностью: поведением, эмоциями и действиями. Зная себя, свои потребности и способы их удовлетворения, человек может более эффективно, рационально распределять свои силы в течение каждого дня.

Регулярное выполнение психотехнических упражнений поможет правильно ориентироваться в собственных психических состояниях, адекватно оценивать их и эффективно управлять собой для сохранения и укрепления собственного психического здоровья и, как следствие, достижения успеха в профессиональной деятельности при сравнительно небольших затратах нервно-психической энергии. [9 C.250]

## Заключение

Таким образом, можно сделать следующие выводы по данной работе.

Профессиональная деформация личности - изменение качеств личности, наступающее под влиянием выполнения профессиональной деятельности, проявляется в профессиональном жаргоне, манерах поведения, физическом облике.

Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (руководители, медицинские работники, педагоги, психологи).

Профессиональная деформация личности может носить эпизодический или устойчивый, поверхностный или глобальный, положительный или отрицательный характер. Частными случаями профессиональной деформации являются административный восторг, управленческая эрозия и синдром эмоционального выгорания.

Уровень эмоционального выгорания у работников Департамента социального развития Тюменской области рассматривается как модель К. Маслача и С. Джексона, включающая синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции своих личных достижений.

Большинство работников имеют средний уровень эмоционального истощения, что связанно с чувством эмоционального опустошения и усталости, которое возникает при избыточной нагрузке. Уровень деперсонализации у сотрудников Департамента в основном низкий - это связано с теплыми отношениями между работниками, расположением к ним, заинтересованностью тем, что происходит с некоторыми из сотрудников и положительным эмоциями по отношению к коллективу. Уровень редукции личных достижений у многих респондентов - средний, проявляется это в переживании недостаточной компетенции и неудовлетворенности своей деятельностью. Эмоциональное выгорание обусловливается, прежде всего, индивидуально-личностными особенностями.

Степень удовлетворенности работой у большинства сотрудников Департамента социального развития Тюменской области высокий - это связанно с благоприятной внутренней средой в организации. Это возможно, если человек ориентирован на содержание труда, когда он работает в благоприятных условиях, у него хорошо организованно рабочее место и трудовой процесс, благоприятные отношения с руководителем и коллегами, достаточное материальное положение (уровень заработной платы), есть перспектива профессионального роста и многое другое.

Частично не удовлетворенны потребности работников Департамента социального развития Тюменской области, выявленные методом парных сравнений, в связи с личностными особенностями каждого отдельного человека и многогранностью профессии.

В работе рассмотрены мероприятия по снижению и устранению воздействия профессиональных деформаций на работника, среди которых можно выделить приспособление себя к работе, приспособление работы к себе, экономичный расход "эмоционального топлива", восстановление, а также немало конкретных способов как традиционных, так и нетрадиционных преградить путь профессиональным деформациям.

## Список использованных источников

1. Безносов С.П., Иваницкий А.Т., Кикоть В.Я. Профессиональная подготовка и её влияние на деятельность (проблема профессиональной деформации). - СПб.: Народное образование. - 2000. - 156с
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Печать. - 1996. - 241с
3. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии. - 2005. - №2. - с 96-104.
4. Брокгауз Н.К., Ефрон И.П. Малый энциклопедический словарь. - М.: Азбуковник. - 1999. - 988с.
5. Викпедия - энциклопедический словарь. - М.: Феникс, 2005. - 1048с
6. Вяземский Д.Н. Психологический словарь. - СПб.: Мир, 1997. - 682 с.
7. Газикова О.В. Бедные люди, или административный восторг // Человек и труд. - 2006. - №4. - С.83-84.
8. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. - Л.: ЛГУ. - 1988. - 560с
9. Кочунас А.А. Психологическое консультирование. - М.: "Дашков и Ко". - 2002. - 296 с.
10. Ладягин Ю.С. "Русский административный восторг" или почему у России нет шансов на выздоровление // Проблемы теории и практики управления. - 2005. - №3. - С.8-15.
11. Макарова Г.А. Синдром эмоционального выгорания // Вопросы социального обеспечения. - 2005. - №8. - С.11-21.
12. Михайлюкова А.В. Личностные изменения из-за профессиональной деформации грозят специалисту потерей этого самого профессионализма. Деловой Петербург - 2005
13. Назаров Юрий. О выгорании // Вокруг света. - 2005. - №1. - С.128
14. Орел В.Е. Исследование профессиональной деформации личности на уровне представлений о профессии // Актуальные проблемы естественных и гуманитарных наук. - 1995. - С.43-57
15. Психологические аспекты подбора и проверки персонала. Н.А. Литвинцева. - М, 1996/1997. Приложение к журналу "Управление персоналом"
16. Смирнова В.В. Профессиональные деформации менеджеров - социально-психологический аспект исследования. Социальная работа в регионе: итоги и перспективы: Материалы региональной научно-практической конференции. - Тюмень: Нефтегазовый университет. - 2006. - С.39-43
17. Теперкина М. В Способы предупреждения синдрома "эмоционального выгорания" // Вестник Московского университета. Сер.6. Психология. - 2006. - №6. - С.35-55.
18. Трунов Д.Г. И снова о “профессиональной деформации”… // Психологическая газета. - 2004. - № 6. - С.32-34
19. Трунов Д. Г Профессиональная деформация практического психолога // Психологическая газета. - 2003. - № 1. - С.12-16
20. Трунов Д.Г. Еще раз "о синдроме сгорания": экзистенциальный подход // Психологическая газета. - 2005. - № 8. С.41-50
21. Ходоривская Н.В. Ситуативные негативные повседневности и адаптивные ресурсы человека. СПб.: ГолденУок, 1994. - С.45-56.