

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ А.В. Лейфа
« ____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра

Исполнитель
студент группы 464узб

Е.А. Стародубцева

Руководитель
доцент, канд.псих.наук

С.Р. Зенина

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Благовещенск 2018

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Социальных наук
Кафедра Психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.В. Лейфа
«11» сентября 2017 г.

ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студента Стародубцевой Екатерины Александровны

1. Тема бакалаврской работы: Взаимосвязь эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра
(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы 11.01.2018 г.

3. Исходные данные к бакалаврской работе:

Одними из важнейших компонентов деятельности является мотивационный комплекс личности, мотивация профессиональной деятельности, социально-психологические установки личности в мотивационно-потребностной сфере. Вопросам мотивации посвящено большое количество исследований, как отечественных (Асеев В.Г., Вилюнас В.К., Ильин Е.П., Ковалев В.И., Леонтьев А.Н., Магомед-Эминов М.Ш., Мерлин В.С., Симонов П.В., Узнадзе Д.Н., Файзуллаев А.А., Якобсон П.М.), так и зарубежных (Адлер А., Аткинсон Дж., Левин К., Мадсен К., Маслоу А., Роттер Дж., Хекхаузен Х., Холл Г.) авторов.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий, таких как врачи, медсестры, психологи, сотрудники исправительных учреждений, педагоги, руководители разных рангов,

работники сферы обслуживания, юристы, военные и другие, показывают подверженность их эмоциональному выгоранию (Буданов А.В., Новиков Б.Д., 1993; Реан А.А., 1994; Фонарев А.Р., 1995; Маркова А.К., 1996; Безносков С.П., 1997; Лунина Е.Т., 1997; Юдчиц Ю.А., 1998; Борисова С.Е., 1998; Юрченко Е.Д., 2000 и другие).

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1) проанализировать литературу по проблеме изучения эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра;

2) определить степень сформированности эмоционального выгорания и особенности профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра;

3) выявить характер взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.).

Бакалаврская работа содержит 65 страниц, 4 рисунка, 1 таблицу, 50 литературных источников, 3 приложения.

6. Дата выдачи задания 11 сентября 2017 года.

Руководитель бакалаврской работы: Зенина Светлана Рашидовна, кандидат психологических наук, доцент.

Задание принял к исполнению 11.09.2017 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 65 страниц текста, 4 рисунка, 1 таблицу, 50 литературных источников, 3 приложения.

СТРЕСС, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ИСТОЩЕНИЕ, ОТРИЦАТЕЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ ПРОФЕССИИ, МОТИВ, МОТИВАЦИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ

В первой главе рассматриваются теоретические основы изучения взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра, а так же роль эмоционального выгорания в формировании профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

Цель исследования: изучение взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

Вторая глава посвящена исследованию взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра, описаны результаты исследования.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра	9
1.1 Понятие эмоционального выгорания в психологии	9
1.2 Общая характеристика и факторы профессиональной мотивации	19
1.3 Роль эмоционального выгорания в формировании профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра	30
2 Исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра	42
2.1 Организация и методы исследования	42
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	47
Заключение	60
Библиографический список	62
Приложение А Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко	66
Приложение Б Методика «Опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности» (Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И.)	70
Приложение В Таблицы результатов исследования	73

ВВЕДЕНИЕ

Проблема становления высококвалифицированных специалистов приобретает большее значение. Проблема профессиональной мотивации является одной из фундаментальных проблем как отечественной, так и зарубежной психологии. Мотивация сотрудников занимает одно из центральных мест в управлении персоналом, поскольку она выступает непосредственной причиной их поведения. Ориентация работников на достижение целей организации по существу является главной задачей руководства персоналом. Изучение мотивации профессиональной деятельности в настоящее время приобретает особое значение. Одними из важнейших компонентов деятельности специалистов является мотивационный комплекс личности, мотивация профессиональной деятельности, социально-психологические установки личности в мотивационно-потребностной сфере. Проблема мотивации и мотивов поведения и деятельности – одна из стержневых в психологии. В российской психологии разработан ряд плодотворных концепций деятельности и методических подходов к ее изучению. Это, прежде всего, работы общетеоретического плана С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.М. Теплова, Б.Г. Ананьева, К.А. Абульхановой-Славской, В.П. Зинченко, В.Н. Мясищева, Г.В. Суходольского, Е.Б. Старовойтенко.

Персонал в любой организации является ее неотъемлемой частью, соответственно организация не может существовать без людей, а как следствие из этого – что-то производить, добиваться своей цели в деятельности. Управление персоналом, прежде всего, базируется на принципах заинтересованности сотрудников организации работать на нее, на достижение неких целей. Именно поэтому, сегодня актуально изучение принципов и методов эффективной мотивации персонала.

Проблема «выгорания» очень важна для современных организаций из-за своих негативных последствий: ухудшение психологического и физического

здоровья, нарушение системы отношений, развитие негативных установок по отношению к организации, снижение качественных и количественных показателей профессиональной деятельности. Поэтому одной из важных проблем практической психологии является изучение закономерностей проявления данного синдрома с целью разработки научно обоснованных программ его профилактики и преодоления.

Исследователи в области профессиональных стрессов пришли к выводу о том, что интенсивные межличностные взаимодействия, свойственные коммуникативным профессиям, могут представлять собой риск развития синдрома профессионального «выгорания» (Водопьянова, 1997; Гришина, 1998). Имеются данные о том, что «выгорание» является следствием переживания хронических стрессов в таких профессиях, как медицинские работники, учителя, менеджеры, продавцы, социальные работники и другие.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий, таких как врачи, медсестры, психологи, сотрудники исправительных учреждений, педагоги, руководители разных рангов, работники сферы обслуживания, юристы, военные и другие, показывают подверженность их эмоциональному выгоранию (Буданов А.В.; Новиков Б.Д., 1993; Реан А.А., 1994; Фонарев А.Р., 1995; Маркова А.К., 1996; Безносков С.П., 1997; Лунина Е.Т., 1997; Юдчиц Ю.А., 1998; Борисова С.Е., 1998; Юрченко Е.Д., 2000 и другие).

Цель исследования: изучение взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

Объект исследования: эмоциональное выгорание личности.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

Задачи исследования:

- 1) Проанализировать литературу по проблеме изучения эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра;

2) Определить степень сформированности эмоционального выгорания и особенности профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра;

3) Выявить характер взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы математической статистики.

База исследования: Государственное автономное учреждение амурской области «Новорайчихинский центр социальной (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк», Амурская область, поселок городского типа Прогресс, поселок городского типа Новорайчихинск.

Выборка исследования: 15 сотрудников.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

1.1 Понятие эмоционального выгорания в психологии

Научное изучение синдрома выгорания началось в 70-х годах XX века. Поводом для изучения этой проблемы явилось наблюдение за работниками американской «службы психологической и социальной поддержки», в которой работали психологи, социологи и врачи. Специалисты через определенный период работы как правило становились вспыльчивыми и раздражительными, теряли интерес к работе, испытывали чувство опустошения или истощения. Естественно, в подобном состоянии выполнение профессиональных обязанностей не могло быть эффективным.

Исследование этого явления привело к выявлению особой формы стрессового воздействия – «стресса общения». Сам феномен получил название: «выгорание персонала» или просто «выгорание». Первоначально в качестве основной причины развития выгорания персонала выделили состояние эмоционального переутомления. Можно предположить, что специалисты ни психологически, ни методически не были подготовлены к большим эмоциональным затратам, которые неизбежно возникали в процессе профессиональной деятельности. Общение, чаще всего неформальное, с целью оказать определенное воздействие (например, успокоить) требует от специалиста активного включения эмоций. Очевидно, что при организации и отборе персонала руководители службы не учли вероятность развития негативных последствий влияния напряженной психоэмоциональной среды на специалистов [16, с. 46].

При дальнейшем изучении данной проблемы в более широком контексте оказалось, что явление «выгорание персонала» быстрее и заметнее происходит в тех сферах, где специалист по долгу профессии должен проявлять к субъектам профессиональной деятельности внимание, участие, эмпатию. Особенно сильно феномен «выгорания» проявляется у представителей «помогающих» профессий:

психологов, врачей, учителей, сотрудников правоохранительных органов, социальных работников.

В течении более чем 30 лет изучения феномена «выгорания персонала» зарубежными и отечественными исследователями создано значительное количество моделей, описывающих данный феномен. Удобно ознакомиться с этими моделями не в хронологическом порядке их создания, а по мере усложнения их структуры.

Однофакторная модель разработана Pines и Aronson в 1988 г. Согласно ей, выгорание – это состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Истощение в этой модели рассматривается как основная причина и компонента выгорания, а негативные переживания и проявления поведения считается следствием. Авторы исследовали это явление у представителей социальных профессий, но подчеркивали, что риск выгорания распространяется и на представителей других профессий.

В двухфакторной модели авторы рассматривали выгорание, состоящим из двух компонентов: эмоционального истощения и деперсонализации. К первому компоненту относятся жалобы на физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Ко второму относятся изменения отношений или к пациентам, или к себе. Авторы двухфакторной модели Д. Дирендонк, Б. Шауфели, Х. Сиксма проводили исследования среди медсестер [28, с. 12].

В рамках трехфакторной модели, авторами которой являются К. Маслач и С. Джексон, синдром психического выгорания включает следующие компоненты: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Как и в однофакторной модели, эмоциональное истощение рассматривается в качестве основного компонента синдрома и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном пресыщении.

Вторая компонента – деперсонализация – отражает деформации в

отношениях с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих, повышение значимости внешних оценок. В других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

Третья компонента – редукция личностных достижений – может проявляться или в снижении самооценки, занижении своих профессиональных достижений, негативных установках по отношению к профессиональным возможностям или ограничении обязанностей по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

Трехфакторная модель, безусловно, отражает специфические особенности сферы социального обслуживания людей. Однако, дальнейшие исследования не только подтвердили правомерность такой структуры, но и позволили существенно расширить область ее применения, включив профессии, не связанные с социальным кругом. Это позволило модифицировать и расширить понятие выгорания и уточнить структуру синдрома.

В результате проведенных исследований появилась возможность определения выгорания как профессионального кризиса, связанного с профессиональной деятельностью в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое определение синдрома выгорания повлекло необходимость расширения и модификации в определениях основных компонентов: эмоционального истощения, деперсонализации, редукции профессиональных достижений и обязанностей. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к субъектам профессиональной деятельности, но и к профессиональной деятельности и к профессии в целом.

В четырехфакторной модели один из трех компонентов синдрома выгорания разделяется на два отдельных фактора: по отношению к субъектам профессиональной деятельности и по отношению к работе. Например: эмоциональное истощение, связанное с работой и с субъектами профессиональной деятельности [7].

В основе динамической фазовой модели выгорания, предложенной Р.Т. Голембиевским и Р.Ф. Мунзенридером, лежит представление о сложной динамике развития данного синдрома. Авторы выделяют три степени и восемь фаз выгорания, которые отличаются взаимоотношением показателей по всем трем факторам, диагностируемых с помощью опросника МВІ (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений). Предложенная модель позволяет выделить низкую (1 – 3 фазы), среднюю (4 – 5 фазы), высокую степень выгорания (6 – 8 фазы). Последняя степень выгорания является переходом к энергетическому истощению, характеризующаяся появлением высоких показателей эмоционального истощения.

Дж. Гринберг предлагает рассматривать выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс, развивающийся во времени и с нарастающей степенью выраженности негативных проявлений:

1 стадия (медовый месяц) – на этой стадии работник обычно доволен своей работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако, со временем работа приносит меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2 стадия (недостаток топлива) – на этой стадии появляется усталость и работник может начать употреблять различные психоактивные вещества. Еще один признак – проблемы со сном.

3 стадия (хронические симптомы) – на этой стадии чрезмерная работа приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, и таким психологическим проявлениям как злоба или чувство подавленности.

4 стадия (кризис) – на этой стадии может развиваться настоящее заболевание, в результате чего человек теряет работоспособность, из-за возникающего пессимизма, сомнений в себе и / или озабоченности проблемами могут испортиться отношения в семье.

5 стадия (пробивание стены) – физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие болезни, грозящей

инвалидизацией или смертью [9, с. 58].

Динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман описывает развитие процесса выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы:

- физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение);
- аффективно-когнитивные реакции в виде асоциальных или иррациональных установок, неконструктивных переживаний и чувств (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация, деперсонализация);
- поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматических типах преодолевающего поведения (дезадаптация, редукция от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и эффективность).

Симптомы эмоционального выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической нагрузки, которые приводят или могут приводить к полной дезинтеграции различных психических сфер, в первую очередь – эмоциональной [13, с. 62].

Согласно концепции М. Буриша (1994), развитие синдрома происходит по стадиям. Сначала возникают значительные энергетические затраты – следствие чрезмерно 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 генезис выгорания индивидуален 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 основные 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 и переход от помощи к надзору и контролю; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, пациентам – проявление негуманного подхода к людям);

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, лабильность настроения, апатии);

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, отсутствие воображения);

б) мотивационная сфера (отсутствие собственной инициативы; снижение эффективности деятельности; выполнение заданий строго по инструкции);

в) эмоционально-социальная сфера (безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука). Психосоматические реакции (снижение иммунитета; неспособность к релаксации в свободное время; бессонница, сексуальные расстройства; повышение давления, тахикардия, головные боли; боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя).

5. Разочарование (отрицательная жизненная установка; чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние) [11].

Из приведенной выше сравнительной классификации представляется возможным сделать вывод о том, что модели эмоционального выгорания Гринберга и Буриша взаимодополняют друг друга, в них используется сходный подход. Кроме того, анализируя различные модели выгорания, можно сделать вывод о том, что в различных профессиональных группах выраженность симптомов может быть различной, в зависимости от особенностей профессии. А механизмы, этапы развития выгорания, структура синдрома остаются неизменными. Кроме того, необходимо еще раз подчеркнуть, что проблемы профессионального выгорания у представителей профессий «человек – образ», «человек – машина», «человек – машина – человек» не достаточно изучены. Изучение этого феномена в перечисленных профессиях, вероятно, дополнит представления о структуре синдрома выгорания [22, с. 29].

Наиболее разработанной, полной и имеющей большую практическую значимость нам представляется концепция эмоционального выгорания В.В. Бойко. С точки зрения автора, эмоциональное выгорание – динамический процесс, возникающий поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса.

При эмоциональном выгорании можно выделить фазы, соответствующие фазам развития стресса:

1) Нервное (тревожное) напряжение – его создают хронически

напряженная психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента.

2) Резистенция, сопротивление, – профессионал пытается с той или иной степенью успешности оградить себя от негативного влияния психотравмирующих обстоятельств профессиональной деятельности.

3) Истощение – оскудение психических ресурсов, значительное снижение эмоционального тонуса, которое возникает, если стратегии сопротивления оказались неэффективными [15, с. 85].

Каждой фазе соответствуют отдельные признаки или симптомы развивающегося синдрома эмоционального выгорания. Нервное напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Фаза напряжения включает следующие симптомы:

1) Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств». Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2) Симптом «неудовлетворенности собой». В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Возникает замкнутый контур «Я и обстоятельства». Впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности. В развитии этого симптома особое значение имеют субъективные факторы, способствующие появлению профессиональных деструкций.

3) Симптом «загнанности в клетку». Возникает не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. В таких случаях часто можно услышать: «неужели это не имеет пределов», «нет сил с этим бороться», «я чувствую безысходность ситуации».

4) Симптом «тревоги и депрессии». Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, профессии, в конкретной должности или месте работы [23].

Вычленение фазы резистенции в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения.

Формирование фазы резистенции происходит на фоне следующих явлений:

1) несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное эмоциональное избирательное реагирование. В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке взаимодействия с партнерами, используя ограниченный регистр эмоций умеренной интенсивности: сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание данному партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояния и потребности.

2) симптом «эмоционально-нравственной дезориентации». Не

проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, профессионал защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться». Подобные мысли и оценки, бесспорно, свидетельствуют о развивающейся профессиональной деформации.

3) симптом «расширения сферы экономики эмоций». Такое проявление эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, друзьями и знакомыми. Часто именно семья и близкие люди становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания.

4) симптом «редукции профессиональных обязанностей». Термин «редукция» означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

5) фаза истощения характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

6) симптом «эмоционального дефицита». К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помочь субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу.

7) симптом «эмоциональной отстраненности». Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит

ущерб партнерам. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «наплевать на вас».

8) симптом «личностной отстраненности или деперсонализации». Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Наиболее выраженная форма этого симптома: «ненавижу...», «презираю...», «взять бы автомат и всех...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психопатическими состояниями. Выраженная симптоматика является противопоказанием к профессиональной деятельности.

9) симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства: многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Наличие этого симптома свидетельствует о том, что психологическая защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками [46, с. 188].

Таким образом, эмоциональное выгорание приобретает в процессе жизнедеятельности человека и является выработанным личностью механизмом психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и

отношениях с партнерами.

1.2 Общая характеристика и факторы профессиональной мотивации

Профессиональная мотивация – это действие конкретных побуждений, которые обуславливают выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией; профессиональная мотивация формируется под влиянием факторов окружающей действительности, работы по профориентации.

Существуют два подхода к изучению теорий мотивации профессиональной деятельности и определению сущности понятия «профессиональная мотивация». Первый подход основывается на исследовании содержательной стороны теории мотивации. Такие теории базируются на изучении потребностей человека, которые и являются основными мотивом их проведения, а, следовательно, и деятельности. К сторонникам такого подхода можно отнести американских психологов Абрахама Маслоу, Фредерика Герцберга и Дэвида Мак Клеелланда [7, с. 124].

Первая из рассматриваемых теорий называется иерархией потребностей Маслоу. Сущность ее сводится к изучению потребностей человека. Это более ранняя теория. Ее сторонники, в том числе и Абрахам Маслоу, считали, что предметом психологии является поведение, а не сознание человека. В основе же поведения лежат потребности человека, которые можно разделить на пять групп:

- физиологические потребности, необходимые для выживания человека: в еде, в воде, в отдыхе;
- потребности в безопасности и уверенности в будущем – защита от физических и других опасностей со стороны окружающего мира и уверенность в том, что физиологические потребности будут удовлетворяться и в будущем,
- социальные потребности – необходимость в социальном окружении. В общении с людьми, чувство «локтя» и поддержка;
- потребности в уважении, в признании окружающих и

стремлении к личным достижениям;

- потребность самовыражения, т.е. потребность в собственном росте и в реализации своих потенциальных возможностей.

С развитием экономических отношений и совершенствованием управления значительная роль в теории мотивации отводится потребностям более высоких уровней. Представителем этой теории является Дэвид МакКлелланд. Согласно его утверждению структура потребностей высшего уровня сводится к трем факторам: стремлению к успеху, стремлению к власти, к признанию. При таком утверждении успех расценивается не как похвала или признание со стороны коллег, а как личные достижения в результате активной деятельности, как готовность участвовать в принятии сложных решений и нести за них персональную ответственность.

Стремление к власти должно не только говорить о честолюбии, но и показывать умение человека успешно работать на разных уровнях управления в организациях, а стремление к признанию – его способность быть неформальным лидером, иметь свое собственное мнение и уметь убеждать окружающих в его правильности. Согласно теории Мак Клелланда люди, стремящиеся к власти, должны удовлетворить эту свою потребность и могут это сделать при занятии определенных должностей в организации.

Управлять такими потребностями можно, подготавливая работников к переходу по иерархии на новые должности с помощью их аттестации, направления на курсы повышения квалификации [1, с. 54].

Фредерик Герцберг создал двухфакторную модель, которая показывает удовлетворенность работой. Первая группа факторов (гигиенические факторы: политика фирмы и администрации, условия работы, заработок, межличностные отношения, степень непосредственного контроля за работой) связана с самовыражением личности, ее внутренними потребностями, а также с окружающей средой, в которой осуществляется сама работа. Вторая группа факторов мотивации (успех, продвижение по службе, признание и одобрение результата, высокая степень ответственности, возможность творческого и

делового роста) связана с характером и сущностью самой работы. Руководитель здесь должен помнить о необходимости обобщения содержательной части работы. Гигиенические факторы Ф. Герцберга, как видно, соответствуют физиологическим потребностям, потребности в безопасности и уверенности в будущем.

Разница в рассмотренных теориях следующая: по мнению А. Маслоу, после мотивации рабочий обязательно начинает лучше работать, а, по мнению Ф. Герцберга, рабочий начнет лучше работать только после того, как решит, что мотивация неадекватна [2]. Таким образом, содержательные теории мотивации базируются на исследовании потребностей и выявлении факторов, определяющих поведение людей.

Второй подход к мотивации базируется на процессуальных теориях. Здесь говорится о распределении усилий работников и выборе определенного вида поведения для достижения конкретных целей. К таким теориям относятся теория ожиданий, или модель мотивации по В. Вруму, теория справедливости и теория или модель Портера – Лоулера.

Теория ожиданий В. Врума. Согласно теории ожиданий не только потребность является необходимым условием мотивации человека для достижения цели, но и выбранный тип поведения. Процессуальные теории ожидания устанавливают, что поведение сотрудников определяется поведением:

- руководителя, который при определенных условиях стимулирует работу сотрудника;
- сотрудника, который уверен, что при определенных условиях ему будет выдано вознаграждение;
- сотрудника и руководителя, допускающих, что при определенном улучшении качества работы ему будет выдано определенное вознаграждение;
- сотрудника, который сопоставляет размер вознаграждения с суммой, которая необходима ему для удовлетворения определенной

потребности.

Сказанное означает, что в теории ожидания подчеркивается необходимость в преобладании повышения качества труда и уверенности в том, что это будет отмечено руководителем, что позволяет ему реально удовлетворить свою потребность [24, с. 128].

Теория мотивации Л. Портера – Э. Лоулера. Эта теория построена на сочетании элементов теории ожиданий и теории справедливости. Суть ее в том, что введены соотношения между вознаграждением и достигнутыми результатами.

Л. Портер и Э. Лоулер ввели три переменные, которые влияют на размер вознаграждения: затраченные усилия, личностные качества человека и его способности и осознание своей роли в процессе труда. Элементы теории ожидания здесь проявляются в том, что работник оценивает вознаграждение в соответствии с затраченными усилиями и верит в то, что это вознаграждение будет адекватно затраченным им усилиям. Элементы теории справедливости проявляются в том, что люди имеют собственное суждение по поводу правильности или неправильности вознаграждения по сравнению с другими сотрудниками и, соответственно, степень удовлетворения [24, с. 134].

Среди отечественных ученых наибольших успехов в разработке теории мотивации достигли Л.С. Выготский и его ученики А.Н. Леонтьев и Б.Ф. Ломов. Они исследовали проблемы психологии на примере педагогической деятельности, производственные проблемы они не рассматривали. Именно по этой причине их работы не получили дальнейшего развития. Все основные положения теории Выготского подходят и для профессиональной деятельности.

Теория Л.С. Выготского утверждает, что в психике человека имеются два параллельных уровня развития – высший и низший, которые и определяют высокие и низкие потребности человека и развиваются параллельно. Это означает, что удовлетворение потребностей одного уровня с помощью средств другого невозможно.

Например, если в определенный момент времени человеку требуется

удовлетворение в первую очередь низших потребностей, срабатывает материальное стимулирование. В таком случае реализовать высшие потребности человека можно только нематериальным путем. Л.С. Выготский сделал вывод о том, что высшие и низшие потребности, развиваясь параллельно и самостоятельно, совокупно управляют поведением человека и его деятельностью.

Исходя из системного представления человеческой деятельности, можно утверждать, что человек принимает решения на уровне регулирования, адаптации и самоорганизации. Соответственно, и потребности должны быть реализованы на каждом из указанных уровней одновременно. Можно утверждать, что низшие, высшие и самые высшие потребности развиваются параллельно и совокупно и управляются поведением человека на всех уровнях его организации, то есть существует тройственный характер удовлетворения потребностей через материальное и нематериальное стимулирование [26, с. 79].

В процессе профессиональной деятельности человек испытывает приятные чувства, которые побуждают его работать хорошо. Такое включение в работу из-за положительных ощущений от качественного выполнения своих обязанностей, а не под влиянием внешних факторов американские ученые называют внутренней мотивацией. Это понятие совпадает с термином процессуально-содержательная мотивация, но в большей степени касается трудовой или профессиональной деятельности.

Психологи отмечают, что для одних людей очень важно, чтобы работа была динамичной. Для других, чтобы испытывать удовлетворенность интенсивностью труда, нужны значимые результаты. Для третьих важно, чтобы работа была наполнена смыслом, давала возможность развития их личности. Удовлетворенность содержанием работы, таким образом, тесно связана с индивидуальными потребностями и особенностями личности.

Важным показателем является удовлетворенность условиями работы. Сюда включают всё, что касается экологии и эргономики рабочего места: наличие и удобство расположения инструментов, освещенность, качество

питьевой воды, используемой в офисе.

Удовлетворенность условиями работы связана со степенью информированности персонала о текущем положении дел в компании. «Если сотрудники питаются только слухами и домыслами, а достоверная информация до них не доводится, то возникают различные опасения, например: «им есть что скрывать, значить слухи о банкротстве не лишены основания, следовательно, пора давать объявление о поиске нового места работы».

Одним из основных элементов информирования является доведение персоналу видения будущего организации, ее целей. Успешные лидеры, представляя свое видение организации, активизируют и себя, и персонал. К условиям работы нужно относить и такие особенности, как месторасположение учреждения, удобный режим (график), сопутствующие работе возможности интересных встреч, поездок [39, с. 48].

Впервые обращение к субъективным факторам внутренней мотивации прозвучало в концепции личностной причинности, разработанной группой американских психологов во главе с Р. Чармсом. На основе этой концепции Э. Деси и Р. Райан в 1970-х годах разработали оригинальный теоретический подход к объяснению внутренней и внешней мотивации, который они назвали теорией самодетерминацией. Э. Деси утверждает, что внутренняя мотивация базируется на потребностях в компетенции и самодетерминации. Ощущение самодетерминации – это осознание себя (и только себя) причиной своих действий. Ощущение компетенции – это ощущение всей полноты своих возможностей, ощущение «я знаю, я могу».

А.А. Зеличенко и А.Г. Шмелёв предлагают следующую систему внешних и внутренних мотивационных факторов труда. Внешние мотивационные факторы:

- факторы давления – рекомендации, советы, указания со стороны других людей; требования объективного характера; индивидуальные объективные обстоятельства;
- факторы притяжения – отталкивания – примеры со

стороны непосредственного окружения человека, со стороны других людей;

- факторы инерции – стереотипы наличных социальных ролей; привычные занятия.

Внутренние мотивационные факторы:

- собственные мотивационные факторы профессии – предмет труда;

- процесс труда (привлекательный – непривлекательный, эстетические аспекты, разнообразие – однообразие деятельности, возможности развития человека в данном труде);

- результаты труда;

- условия труда – физические; территориально-географические; организационные условия; социальные условия;

- возможности для реализации внепрофессиональных целей – возможности для общественной работы; для достижения желаемого общественного положения; для создания материального благополучия; для отдыха и развлечения; для сохранения и укрепления здоровья; возможности, предоставляемые работой и профессией для общения [38, с. 248].

Необходимой предпосылкой успешности любой деятельности является сформированность мотивационной сферы. Важность положительной мотивации для эффективности и успешности деятельности была доказана исследователями: М.Х. Клаусом, В.А. Якуниным, Н.И. Мешковым. Кроме того, данные некоторых исследователей позволяют говорить, о том, что высокая позитивная мотивация может играть роль компенсаторного фактора в случае низких специальных способностей (Мотков А.А.). Характер учебной мотивации, ее энергетический уровень и структура являются важнейшим фактором успешного обучения и деятельности.

Большую значимость приобретает исследование таких широких форм мотивации, которые, проявляясь в разных сферах деятельности

(профессиональной, научной, учебной), определяют творческое, инициативное отношение к делу и влияют как на характер, так и на качество выполнения труда. Одним из основных видов такой мотивации выступает мотивация достижения, определяющая стремление человека выполнить дело на высоком уровне качества везде, где есть возможность проявить свое мастерство и способности. Следует признать важным тот факт, что мотивация достижения тесно связана с такими качествами личности, как инициативность, ответственность, добросовестное отношение к труду, реалистичность в оценках своих возможностей при постановке задач.

Стремление к достижению успеха по Ф. Хоппе, или «мотив достижения», по Д. Макклелланду – это устойчиво проявляемая потребность индивида добиваться успеха в различных видах деятельности. При исследованиях в данной области достаточно широкую известность получила мотивационная концепция Г. Мюррея, в которой он предложил список вторичных потребностей человека, возникающих на базе инстинктоподобных влечений в результате воспитания и обучения.

К ним можно отнести потребности достижения успехов, аффилиации, агрессии, независимости, противодействия, уважения, унижения, защиты, доминирования, привлечения внимания, избегания вредных воздействий, избегания неудач, покровительства, порядка, игры, неприятия, осмысления, сексуальных отношений, помощи, взаимопонимания. Позже к этим двадцати были добавлены еще шесть потребностей: приобретения, отклонения обвинений, познания, созидания, объяснения, признания и бережливости. Рассматриваемую концепцию Г. Мюррей понимал как устойчивую потребность достижения результата в работе, как стремление «сделать что-то быстро и хорошо, достичь уровня в каком-либо деле» эта потребность проявляется в любой ситуации независимо от конкретного ее содержания [50, с. 97].

Для характеристики структуры мотивов профессиональной деятельности можно воспользоваться способом, предложенным Б.И. Додоновым. Он отмечает, что причинами любой деятельности может быть совокупность

следующих факторов:

- удовольствия от самого процесса деятельности;
- прямого результата деятельности (создаваемый продукт, усваиваемые знания);
- вознаграждения за деятельность (зарплата, повышение в должности, слава и т. д.);
- стремления избежать санкций, которые грозят в случае уклонения от деятельности или недобросовестного ее исполнения; депривация страха наказания.

Каждая из этих причин может иметь и отрицательную «валентность», не привлекая человека к деятельности, а отталкивая от нее. Обозначают отрицательную валентность знаком «минус» над символами:

П – сам по себе процесс деятельности человеку неприятен, тягостен;

Р – отталкивает тот результат, который должен получиться (возможно причинение вреда другим людям и т. п.);

В – вознаграждение предлагается за отказ от работы или за заведомый брак;

Д – за данную деятельность грозит наказание или штраф.

Таким образом, мотивационную структуру любой деятельности любого рабочего можно представить четырехчленной формулой ПРВД с тем или иным индексом (от нуля до трех, обозначающих степень выраженности у человека данного фактора) под каждым из символов. Тогда для рабочего, который трудится только ради заработной платы, формула мотива будет выглядеть приблизительно так: П2Р0 В3 Д1-2. А для рабочего, которому работа приносит удовольствие – П2 Р3 В1-2 Д0 [52, с. 37].

Другой подход в изучении структуры мотива трудовой деятельности предложен румынским социологом К. Замфир, которая исходит из представления о трех составляющих мотивации: внутренней мотивации (ВМ), внешней положительной мотивации (ВПМ) и внешней отрицательной мотивации (ВОМ).

Под внутренними мотивами К. Замфир понимает то, что порождается в сознании человека самой трудовой деятельностью: понимание ее общественной полезности, удовлетворение, которое приносит работа, то есть результат и процесс труда. Внутренняя мотивация возникает, как полагает автор, из потребностей самого человека, поэтому на ее основе он трудится с удовольствием, без какого-либо внешнего давления.

Внешняя мотивация содержит те мотивы, которые находятся за пределами самого работника и труда как такового: заработок, боязнь осуждения, стремление к престижу. К внешней положительной мотивации относятся: материальное стимулирование, продвижение по работе, одобрение со стороны коллег и коллектива, престиж, т. е. те стимулы, ради которых человек считает нужным приложить свои усилия. К внешней отрицательной мотивации автор относит наказания, критику, осуждение, штрафы [15, с. 58].

Внутренняя мотивация с точки зрения удовлетворения трудом и его производительностью наиболее эффективна. Затем, по степени положительного влияния, идет внешняя положительная мотивация. При этом как внешняя положительная, так и внешняя отрицательная мотивации по сравнению с внутренней мотивацией обладают меньшей устойчивостью, быстро теряют свою стимулирующую силу. Так, материальное вознаграждение, если оно остается на одном и том же уровне, теряет свою мотивационную нагрузку по прошествии некоторого времени. Поэтому на зарубежных предприятиях заработная плата с учетом стажа повышается не через 5 и 10 лет работы, а через более короткие временные интервалы.

Теряют свою силу при многократном повторении и внешние отрицательные мотиваторы. К. Замфир считает, что для высокой эффективности труда наиболее благоприятно такое соотношение между рассмотренными тремя видами мотивации, при котором центральное место занимают внутренние мотивы при одновременном использовании внешних положительных мотивов и исключении, по возможности, или ограничении внешних отрицательных мотивов: $ВМ > ВПМ > ВОМ$. Наихудшее соотношение

– ВОМ > ВПМ > ВМ.

Профессиональная мотивация обладает определенными динамическими параметрами. Можно назвать следующие свойства:

- устойчивость как длительность сохранения мотивов через некоторое время и в разных ситуациях, в том числе в сложных и экстремальных условиях;
- интенсивность как сила выраженности побуждений;
- длительность как распространяемость на большие промежутки времени;
- переключаемость как легкость перехода от одного побуждения к другому;
- широта как распространенность, на разное количество объектов, сторон труда;
- эмоциональная окраска положительной или отрицательной модальности [15, с. 60].

Мотивационная сфера профессиональной деятельности не одинакова на различных стадиях профессионализации. Так, на стадии выбора профессии складываются интерес к содержанию будущей деятельности, понимание ее значимости, происходит осознание профессионального призвания, возникает стремление войти в определенную профессиональную общность и определенные профессиональные ожидания.

На стадии профессионального обучения начинается адаптация как приспособление личности к профессии, происходит уточнение своих профессиональных притязаний, возможно охлаждение интереса к избранной профессии. Намечается принятие роли профессионала.

На стадии практического овладения профессией углубляется адаптация. Идет корректировка профессиональных мотивов и целей, упрочиваются мотивы овладения высокими нормами и образцами профессионального мастерства, появляется первая удовлетворенность трудом, возникают мотивы самореализации личности в труде, возрастает число побуждений в

мотивационной сфере, усложняется их иерархия [6].

На стадии расцвета профессиональной деятельности укрепляются мотивы индивидуального вклада в профессию и профессионального творчества, усиливается смыслотворчество в профессии как поиск все новых смыслов профессии для себя, упрочивается преобладание конструктивной мотивационной тенденции, ориентирующей человека на созидание.

На стадии ухода из профессии может наблюдаться мотив самореализации личности в новых формах деятельности, либо проявляются защитная мотивация избегания неприятностей, противопоставление профессиональным интересам молодежи, регресс. Таким образом, источником изменений в мотивационной сфере являются перестраивание общественных отношений человека, условий профессионального труда, логика саморазвития человека, неравномерность развития и рассогласование между уровнями профессиональной деятельности и профессионального общения, а также рассогласования между отдельными сторонами в самой мотивационной сфере.

Изменения в мотивационной сфере могут происходить по механизму «сверху вниз» (через осознание человеком желательных для общества эталонов мотивов) и «снизу вверх» (через включение человека в разные виды реальной деятельности, в ходе которой во взаимодействии с другими людьми практически осваиваются и изменяются мотивы и цели труда человека).

1.3 Роль эмоционального выгорания в формировании профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра

Синдром эмоционального выгорания складывается под воздействием ряда факторов имеющих субъективный, субъективно-объективный или социально-психологический и объективный характер. Безусловно, существуют профессии, в которых ряд объективных факторов является принципиально неустранимым.

К объективным факторам риска развития выгорания в социэкономических профессиях можно отнести следующие [16, с. 43]:

1) хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; такая деятельность связана с целенаправленным восприятием партнеров и

воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

2) повышенная ответственность за исполняемые функции и операции.

Представители помогающих профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего, это касается медиков, педагогов, спасателей, сотрудников исправительных учреждений, социальных работников. Содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность.

На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных им людей – пациентов, учащихся, клиентов, пассажиров, покупателей. Особенно высока ответственность за здоровье и жизнь человека. Плата высока – нервное перенапряжение. Например, хирурги работают «на износ», ответственность и самоконтроль столь велики, что, по данным исследований, врачи этой медицинской специализации уходят из жизни раньше других своих коллег.

Тревожность, депрессия, эмоциональная ригидность и эмоциональное опустошение – вот цена ответственности, которую платит профессионал. Но есть еще и обратная сторона этого явления. Возникает вопрос: может ли профессионал, обремененный такими проблемами, успешно и эффективно взаимодействовать при выполнении профессиональных обязанностей? Не мудрено, что, в целях экономии своих энергоресурсов, многие профессионалы прибегают к различным механизмам психологической защиты, что предопределяет развитие эмоционального выгорания.

Любой профессионал в сфере межличностных отношений находится под постоянным прессингом особых социальных институтов, призванных

побуждать к ответственности за исполняемые функции и операции. Среди таких институтов жесткие и конкретные ролевые предписания, права личности и потребителя, законы рынка и конкуренции, лицензирование и безработица.

По мере развития в нашем обществе этих признанных институтов будет еще больше повышаться внешний и внутренний контроль за исполняемой деятельностью и, следовательно, будет обостряться проблема эмоционального выгорания [29, с. 110].

К объективным факторам относится психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал; если вы работаете с людьми, то почти ежедневно попадаетесь клиент или пациент, который «попортит вам нервы» или «доведед до белого каления». Невольно вы начинаете упреждать подобные случаи и прибегаете к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «не следует обращать внимание...». В зависимости от статистики своих наблюдений, вы добавляете, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда вы не включаетесь в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт – эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

К субъективно-объективным или социально-психологическим факторам риска развития выгорания можно отнести следующие:

1) дестабилизирующая организация деятельности; основные ее признаки общеизвестны: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования. Плохо структурированная, расплывчатая и противоречивая информация, наличие в ней «бюрократического шума» также является организационным фактором, дестабилизирующим деятельность. Завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность, например, пациентов, принимаемых за рабочую смену, клиентов, обслуживаемых за день, в значительной степени способствуют развитию

синдрома выгорания. При этом следует учитывать, что дестабилизирующая обстановка вызывает негативный многократный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения – клиенте, потребителе, пациенте, а затем на взаимоотношения обеих сторон;

2) неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; таковая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель – подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега – коллега». Нервозная обстановка побуждает одних растрачивать эмоции, а других – искать способы экономии своих психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы [44].

Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание:

1) склонность к эмоциональной ригидности; естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Напротив, формирование симптомов «выгорания» будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Выраженная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться;

2) интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности; данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Особенно опасным этот фактор представляется на этапе вхождения в профессию, на этапе адаптации. Довольно часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Размышление над случаями, с которыми пришлось столкнуться, уточнение необходимой информации может

занять все свободное время специалиста. При этом оставляются на потом важные личные дела, отдаляются близкие и друзья, забывается хобби.

Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Постепенно эмоциональные ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Часть молодых специалистов покидает профессию первые 5 лет трудового стажа. Профессионалы, спустя 11 – 16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности. И один из распространенных вариантов таких стратегий – эмоциональное выгорание [41].

К экзистенциальным аспектам выгорания можно отнести:

- неудовлетворенность осуществлением смысла жизни;
- неудовлетворенность качеством жизни как причина и следствие выгорания;
- переживание одиночества.

В условиях кризиса и необходимости решить сложную проблему вопрос о смысле своей жизни взрослый человек решает в первую очередь. Нерешенный вопрос о смысле существования или утрата привычных жизненных ценностей лишают его внутреннего духовного стержня, на который «нанизываются» все другие жизненные смыслы. Если человек живет без осознания смысла своей жизни, то у него рано или поздно возникает ощущение пустоты и никчемности своего существования, происходит снижение жизненного тонуса, и наступает депрессия. Другими словами, он становится уязвимым к воздействию разрушительных неблагоприятных факторов жизни и работы.

Если человек верит в то, что в его жизни присутствует сверхсмысл, своей верой он создает внутренние условия для сохранения своего душевного здоровья, потому что сам человек изначально уверен, что ни одно тяжелое

событие в его жизни не проходит впустую, во всем заложен глубинный, скрытый от человеческого сознания смысл существования. Другими словами, у человека не возникает ощущения пустоты и бессмысленности страданий, переживаний и потерь [52].

Выделяют три основных фактора, играющих существенную роль в синдроме эмоционального выгорания, – личностный, ролевой и организационный.

1) Личностный фактор. Психолог Н.Ж. Freudenberger описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся идеалистов, ориентированных на людей, и одновременно неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся.

2) Ролевой фактор. Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

3) Организационный фактор. К основным организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства; недостаточное вознаграждение за работу; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; невозможность влияния на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций; однообразная,

монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы. Другой фактор развития эмоционального выгорания – дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе [52].

Своеобразие «помогающих» профессий заключается в том, что сам субъект деятельности является первичным инструментом своей работы, и для построения помогающих отношений оказывается недостаточным использование только методических приемов. Помогаящая деятельность требует от профессионала личностной вовлеченности, открытости отношениям, умения сопереживать и сочувствовать, а также способности понимать интересы другого человека. Профессионально способным можно считать того работника, которому присуще: отсутствие тщеславия, ровное и участливое отношение ко всем пациентам, быстрота реакции, выдержка, высокое чувство долга и т.д.

Низкая оплата труда работников в условиях развития рыночной экономики заставляет работать, часто пренебрегая временем, предусмотренным на отдых для восстановления физического и эмоционального баланса организма, огромная ответственность за конечный результат своей деятельности, приводит к перенапряжению отдельных органов и систем, возникновению заболеваний.

Интенсивная работа в неблагоприятных условиях труда и при высокой изношенности оборудования обусловила тот факт, что у работников наблюдается высокие показатели и рост профессиональной заболеваемости.

Делая вывод, необходимо отметить, что деятельность сотрудников реабилитационного центра связана с повышенными психоэмоциональными нагрузками в сочетании с ответственностью в принятии решений при различных экстремальных ситуациях.

Мотивация профессиональной деятельности, или профессиональная мотивация – это «действие конкретных побуждений, которые обуславливают

выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией», или «совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей» [14].

Как и другие виды мотивации, профессиональная мотивация подвержена влиянию внешних и внутренних факторов, которые могут быть как постоянными, так и временными. Поэтому профессиональная мотивация одновременно является и относительно устойчивым, и относительно изменчивым, динамичным образованием. В зависимости от психологических особенностей личности и внешних обстоятельств ее жизнедеятельности профессиональная мотивация одного человека может в целом сохраняться в течение нескольких десятилетий, а профессиональная мотивация другого человека – полностью перемениться за значительно более короткий срок.

Общая закономерность состоит в том, что в своем развитии мотивация профессиональной деятельности проходит, как минимум, несколько этапов, каждый из которых характеризуется своей особой структурой профессиональной мотивации [21]:

- этап выбора профессии или специальности;
- этап выбора места работы;
- этап непосредственно реализации профессиональной деятельности.

Выделяют также возможные этапы профессиональной переориентации, переподготовки и смены рабочего места (перехода с одной работы на другую).

Реализация трудовой деятельности человека определяется в той или иной мере всей совокупностью мотивов, воздействующих на протяжении каждого из перечисленных этапов: «мотивы трудовой деятельности ведут к формированию мотивов выбора профессии, а последние ведут к мотивам выбора места работы» [9].

Профессиональная мотивация оказывает значимое влияние на

эффективность профессиональной деятельности. Важнейшим связанным с профессиональной мотивацией фактором эффективности профессиональной деятельности является сила актуальных мотивов в структуре мотивации. Общая закономерность влияния силы актуальных мотивов на эффективность профессиональной деятельности заключается в том, что качество деятельности «является наилучшим при среднем уровне мотивации и, как правило, ухудшается при слишком низком или слишком высоком» [29].

При слабой выраженности у человека соответствующих выполняемой деятельности способностей наличие мотивации «может компенсировать многие недостатки в уровне развития ряда профессионально важных качеств и в организации производительного процесса» [2, с. 234], но слабую мотивацию практически невозможно чем-либо компенсировать или восполнить.

Однако при рассмотрении частных случаев следует учитывать, что влияние силы мотивов на эффективность деятельности зависит от сложности задания: «в решении легких заданий лучший успех деятельности достигается при высоком уровне мотивации, а в решении трудных – при ее низком и среднем уровне» [25, с. 192].

На эффективность профессиональной деятельности влияет соответствие особенностей осуществляемой деятельности особенностям мотивационной сферы личности сотрудника. Так, например, «люди с преобладающим мотивом аффилиации достигают более высоких результатов в работе в тех случаях, когда они трудятся не в одиночку, а в составе группы, с членами которой у них установились дружеские взаимоотношения» [18, с. 498]. В данном примере в мотивационной сфере личности доминирует мотив аффилиации, а условия профессиональной деятельности позволяют удовлетворять аффилиативную потребность, т.е. наблюдается соответствие особенностей мотивационной сферы личности условиям профессиональной деятельности, что ведет к росту результативности труда.

Наиболее важным и сложным фактором эффективности деятельности со стороны профессиональной мотивации выступает удовлетворенность человека

своим трудом: «чувство выполненной работы и удовлетворенность от этого способствуют повышению результативности труда» [2, с. 239]. Следовательно, не только удовлетворенность трудом повышает эффективность деятельности, но и эффективность деятельности увеличивает степень удовлетворенности трудом, то есть существует взаимозависимость между перечисленными переменными.

Классифицируя профессиональные мотивы сотрудника ОМВД, выделяют группы личностных и ситуационных мотивов. В группу входят:

- социально-ценностные мотивы (социальная ценность и важность правоохранительной деятельности);
- престиж профессии в глазах окружающих;
- уверенность в росте квалификации;
- гражданские мотивы;
- нравственные мотивы;
- мотивы сотрудничества (устремленность к коллективным целям);
- мотивы психологического комфорта;
- мотивы коллективного признания;
- мотивы самоутверждения;
- мотивы сплочения и взаимопомощи;
- мотивы достижения (интерес к профессии);
- стремление к творчеству и инициативе;
- стремление к расширению кругозора;
- удовлетворенность выбранной профессией;
- заинтересованность в совершенствовании профессионального мастерства; стремление к руководству;
- стремление к расширению сферы своего влияния.

Ко второй группе мотивов относятся простые (на физиологическом уровне), сложные (осознание цели действия), осознанные, неосознанные, актуализированные и неактуализированные мотивы. В группы личностных и

ситуационных мотивов входят также утилитарные мотивы (заинтересованность в оплате, стремление к улучшению условий службы, удовлетворенность бытовыми условиями, стремление к карьере и так далее).

А.Б. Маркова на основе проведенного исследования заключила, что наиболее значимыми, по общему мнению сотрудников, являются следующие мотивы:

- обеспечение в будущем хорошей пенсии;
- желание найти достойное применение своим личным качествам;
- интерес к профессии;
- возможность занять достойное общественное положение;
- стремление в дальнейшем продолжить юридическое образование; стремление жить интересной жизнью.

Л.Ф. Торопова классифицирует мотивы профессиональной деятельности следующим образом:

- социально ориентированные мотивы;
- деятельностно ориентированные мотивы (познавательные, нравственно-ценностные, нравственно-правовые);
- мотивы профессионального совершенствования.

К социально ориентированным мотивам автор относит:

- соблюдение социальных норм поведения;
- обеспечение законности в государстве;
- желание принести пользу обществу;
- убежденность в необходимости выполнения общественного долга; претворение в жизнь идеи посвятить себя охране общественного порядка; осознание социальной значимости своей профессии;
- возможность приобрести определенный социальный статус;
- желание работать в определенном кругу людей.

По мнению Б.Ф. Кваша, наличие нравственноценностных мотивов указывает на то, что сотрудник соотносит свою активность с нормами морали,

совести, мировоззрением, этическими и нравственными ценностями.

Нравственно-правовые мотивы, по мнению Л.Ф. Тороповой, выражаются в следующем:

- сознательном отношении сотрудника правоохранительных органов к своим правам и обязанностям;
- уважении и готовности соблюдать закон, защищать права граждан, бороться с нарушителями законности;
- в отношении к человеку как высшей ценности; стремлении к сознательному правомерному поведению в соответствии с нравственными нормами; деятельной обеспокоенности судьбами людей; чувстве справедливости; осознании необходимости бороться за справедливость и торжество добра.

Коммуникативные мотивы также опосредованы спецификой деятельности сотрудника органов внутренних дел. Общение сотрудника характеризуется спонтанностью, многоплановостью, высокой степенью конфликтности, нередко происходит в неблагоприятных условиях. Сотрудник органов внутренних дел, реализуя в деятельности коммуникативные мотивы, должен стремиться воспринимать другого человека, вступать с ним в межличностные взаимоотношения, понять его внутренний мир, развивать способность выслушивать, иметь положительные эмоциональные контакты с людьми, развивать искусство убеждения.

Социально ориентированные и деятельностно ориентированные мотивы определяют содержание мотивов профессионального самосовершенствования. По мнению Л.М. Митиной, принцип саморазвития, лежащий в основе самосовершенствования, детерминирует способность личности превращать собственную жизнедеятельность в предмет практического преобразования, приводит к высшей форме жизнедеятельности личности – творческой самореализации.

Большую роль в объяснении влияния мотивации на эффективность

профессиональной деятельности играют исследования мотивации достижения. Мотивация достижения заключается в стремлении выполнять работу на высоком уровне качества везде, где присутствует возможность проявить творчество, мастерство, способности. От развития этого мотива в решающей мере зависит то, чего достигает в своей жизни человек, в том числе в профессиональной деятельности.

Таким образом, проанализировав литературу, можно сделать вывод о том, что снижая уровень эмоционального выгорания сотрудников реабилитационного центра, их профессиональная мотивация будет повышаться.

2 ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

2.1 Организация и методы исследования

Цель определение характера взаимосвязи эмоционального выгорания и профессиональной мотивации сотрудников реабилитационного центра.

Исследование было организовано на базе Центра адаптации выпускников «Маяк» пгт. Новорайчихинск. В качестве испытуемых выступили 15 сотрудников центра в возрасте от 27 до 43 лет.

В исследовании решались следующие задачи:

- определить степень сформированности эмоционального выгорания сотрудников;
- выявить особенности профессиональной мотивации сотрудников;
- определить направление и силу взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и профессиональной мотивацией сотрудников реабилитационного центра.

В исследовании проверялась гипотеза о том, что существует взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и профессиональной мотивацией сотрудников реабилитационного центра.

Исследование было организовано в несколько этапов.

Первый этап состоял в выборе методик исследования в соответствии с поставленными целями и задачами. Выбор методик осуществлялся в соответствии со следующими требованиями:

- высокая надёжность и валидность методики, подтверждённая, в том числе, частотой и количеством её применения на практике;
- возможность получения по одной методике широкого диапазона личностных характеристик, что позволяет сократить количество самих применяемых методик, а также получить латентные (скрытые) факторы;
- возможность использования методики при групповом обследовании.

Сформированность эмоционального выгорания специалистов определялась с помощью методики диагностики уровня эмоционального выгорания, автор В.В. Бойко (приложение А).

Для определения особенностей профессиональной мотивации выбрана методика «Опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности», А.А. Реан, Н.В. Бордовская, С.И. Розум (приложение Б).

Выбранные методики соответствуют всем предъявляемым требованиям.

Второй этап исследования состоял в сборе диагностической информации. Исследование проводилось в индивидуальном порядке. Испытуемые затрачивали на заполнение бланков опросников от 30 до 40 минут. Им предлагались тексты опросников, бланки для заполнения. Каждому испытуемому давалась подробная инструкция по заполнению бланков ответов по каждому опроснику.

На третьем этапе исследования проводилась обработка собранной информации. Проводился подсчет баллов по каждому опроснику, составлены таблицы данных по группе испытуемых в целом. Затем проводился корреляционный анализ данных. На заключительном этапе составлялся текст работы.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.) предназначена для диагностики симптомов и уровня эмоционального выгорания. Методика позволяет также говорить о выраженности той или иной стадии стресса.

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Тест состоит из 84 вопросов, на которые испытуемым предлагается отвечать «да» или «нет». Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов – указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести.

Максимальную оценку – 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»;

2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3 фаз формирования «выгорания»;

3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» – сумма показателей всех 12 симптомов.

Симптомы эмоционального выгорания разделены на три группы, которые соответствуют той или иной стадии стресса: напряжение, резистенция, истощение.

Симптомы эмоционального выгорания:

- 1) переживание психотравмирующих обстоятельств;
- 2) неудовлетворенность собой;
- 3) «загнанность в клетку»;
- 4) тревога и депрессия;
- 5) неадекватное избирательное эмоциональное реагирование;
- 6) эмоционально-нравственная дезориентация;
- 7) расширение сферы экономии эмоции;
- 8) редукция профессиональных обязанностей;
- 9) эмоциональный дефицит;
- 10) эмоциональная отстраненность;
- 11) личностная отстраненность (деперсонализация);
- 12) психосоматические и психовегетативные нарушения.

Методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом,

- 10 – 15 баллов – складывающийся симптом,
- 16 и более – сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы, и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса. В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли в синдроме. Дело в том, что измеряемые явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов – фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности (Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И.).

Мотивация, обуславливая поведение и деятельность, оказывает влияние на профессиональное самоопределение, на удовлетворенность человека своим трудом. Профессиональная мотивация – это действие конкретных побуждений, которые определяют выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией. Профессиональная мотивация

формируется у молодежи под влиянием факторов окружающей действительности, работы по профессиональной ориентации, проводимой в школе или в соответствующих центрах профориентации.

Профессиональная ориентация динамична, изменчива и представляет собой непрерывный процесс, протекающий под постоянным воздействием объективных и субъективных факторов. Структуру профессиональных мотивов можно выявлять на разных этапах становления (развития) профессионала: на этапе выбора профессии или специальности (взвешиваются все плюсы и минусы предлагаемой работы); в процессе работы по избранной специальности; при смене рабочего места (переход с одной работы на другую).

Цель данного опросника в изучении мотивов профессиональной деятельности. Испытуемому предлагается текст опросника и бланк ответов. Они также получают инструкцию следующего содержания: «Предлагаемый опросник состоит из ряда утверждений, каждое из которых имеет три различных окончания. Необходимо из трех вариантов окончания выбрать наиболее верный. Далее в бланке ответов следует отыскать соответствующий ответ и отметить его, обведя кружком. Будьте внимательны, для каждого утверждения должен быть выбран и помечен только один ответ. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление».

Методика предназначена для изучения мотивов профессиональной деятельности. Среди них условно выделены четыре основные группы:

- первая группа – мотивы собственного труда;
- вторая группа – мотивы социальной значимости труда;
- третья группа – мотивы самоутверждения в труде;
- четвертая группа – мотивы профессионального мастерства.

После заполнения бланка ответов подсчитывается сумма кружков в каждом столбике. Вначале находится абсолютная сумма баллов по каждой из четырех групп мотивов. Однако в различных группах мотивов выделено неодинаковое количество вопросов. Для их сравнения абсолютные суммы баллов первой и второй групп необходимо умножить на 2, а третьей и

четвертой на 3. Полученные суммы имеют одинаковый «вес» баллов и могут сравниваться друг с другом.

Для статистической обработки данных исследования был использован коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена. Назначение рангового коэффициента корреляции заключается в том, что он позволяет определить тесноту (силу) и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями (иерархиями) признаков.

Универсальность коэффициента ранговой корреляции проявляется в том, что он применим к любым количественно измеренным или ранжированным данным.

Расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена проводится по следующему алгоритму:

- 1) определить какие переменные участвуют в сопоставлении как переменная А и В;
- 2) проранжировать значения переменной А и значения переменной В отдельно в соответствии с правилами ранжирования;
- 3) определить разности рангов каждой пары сопоставляемых значений;
- 4) возвести в квадрат каждую разность и суммировать полученные результаты;
- 5) вычислить коэффициент корреляции рангов по формуле:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} \quad (1)$$

где $\sum d^2$ – сумма квадратов разностей рангов,
 n – число наблюдений.

В работе расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена проводился с использованием программы Статистика 10.0.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

При изучении наличия или отсутствия эмоционального выгорания сотрудников вследствие воздействия факторов профессиональной среды с

помощью методики диагностики уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.) были выявлены результаты, представленные на рисунках 1 – 2.

На рисунке 1 представлено частотное распределение испытуемых по степени сформированности эмоционального выгорания.

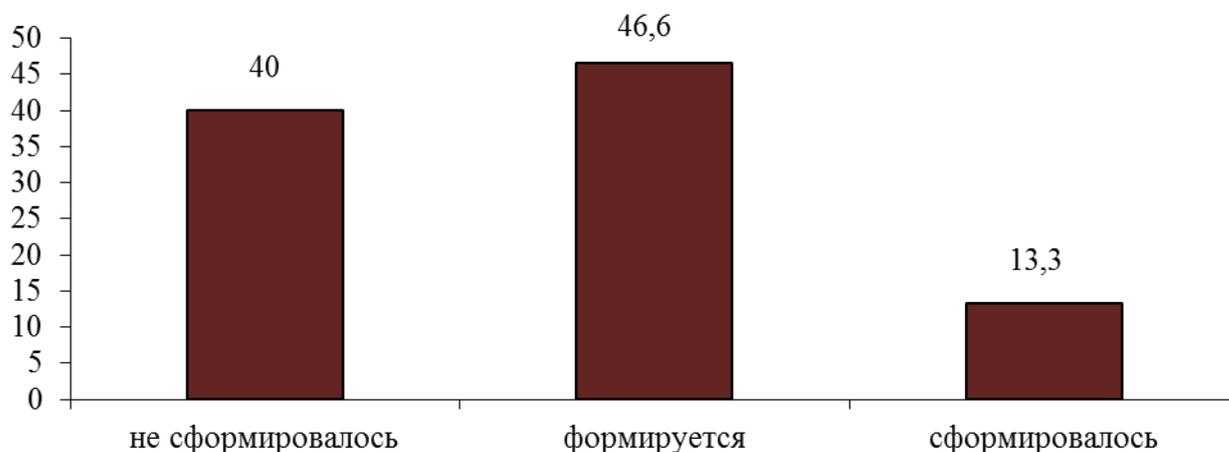


Рисунок 1 – Общий уровень эмоционального выгорания сотрудников

У 40 % сотрудников обнаружилось не сформированное эмоциональное выгорание. Это говорит о том, что испытуемые выполняют свою работу в том же объёме, вносят новшества в свою профессиональную деятельность, применяют творческий подход к выполнению своих профессиональных обязанностей. Стремятся к поиску новых способов решения задач и к улучшению условий труда. Эмоциональное состояние таких испытуемых не вызывает опасения. Они самостоятельно могут справиться с психотравмирующими ситуациями, способны использовать различные приемы эмоциональной разгрузки.

Как формирующийся синдром эмоционального выгорания обнаружен у 46,6 % сотрудников. Это значит, что у них затруднено эмоциональное реагирование ситуаций. Они уже не всегда могут самостоятельно справиться с эмоционально насыщенными ситуациями. Важно помнить, что при постоянном воздействии психотравмирующих ситуаций будет происходить накопление эмоционального напряжения. Это способно сделать испытуемых менее стабильными и предсказуемыми. Они становятся склонными к импульсивным поступкам.

У 13,3 % испытуемых выявилось сформированное эмоциональное выгорание. Это свидетельствует о том, что такие сотрудники реабилитационного центра проявляют стандартизацию в общении, а так же применяют в работе стереотипные навыки, одинаковые заготовки, формально подходят к исполнению своих обязанностей. Эти испытуемые в первую очередь составляют группу риска.

Рассмотрим степень выраженности фаз стресса: «напряжения», «резистенции» и «истощения». На рисунке 2 представлены данные о том, насколько сформированными являются фазы стресса у испытуемых.

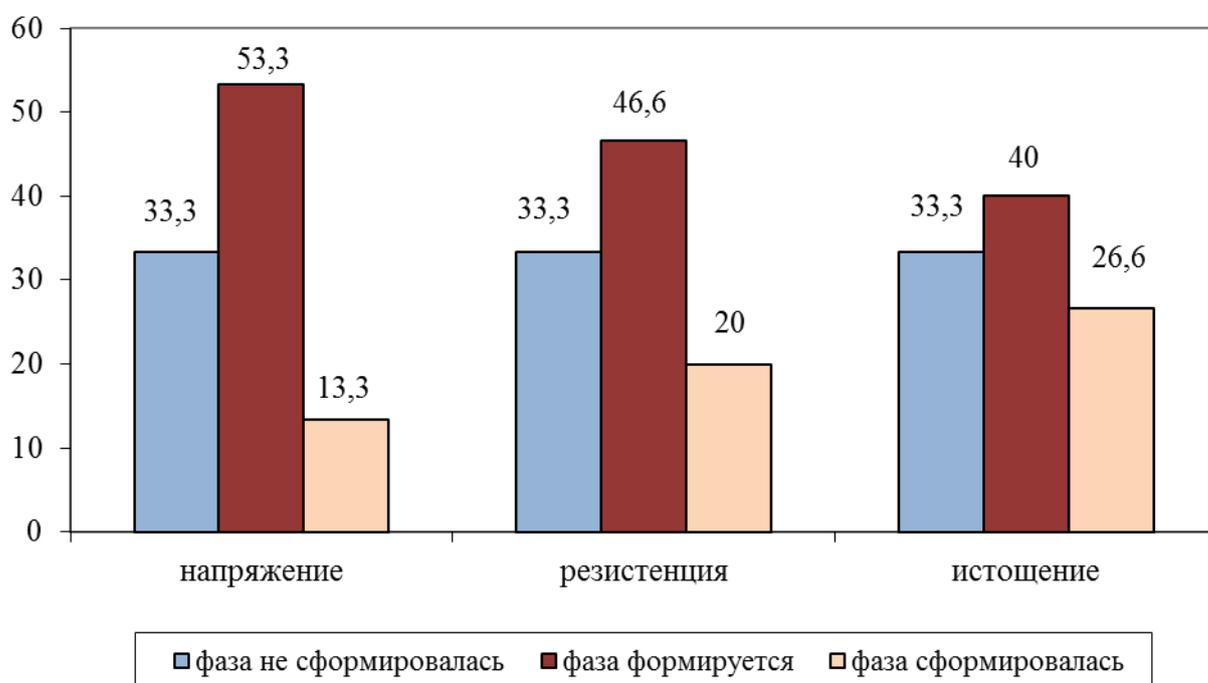


Рисунок 2 – Степень сформированности фаз стресса у сотрудников реабилитационного центра

Фаза стресса «напряжение» сопровождает любую профессиональную деятельность. У 13,3 % сотрудников фаза «напряжения» сформировалась. Ведущим симптомом является «переживание психотравмирующих обстоятельств». Это свидетельствует о том, что по каким-то причинам специалисты прибывают в напряженном состоянии, причиной тому может быть: конкурентная борьба; не совсем благоприятный климат в коллективе; контроль со стороны руководства; ощущение бесперспективности, нереализованности себя в своей профессии и другое.

Фаза «напряжения» не сформировалась и не стала столь устойчивой у 33,3 % испытуемых. Это говорит о том, что эти испытуемые не имеют каких либо причин, которые приводили бы их в напряжённое состояние. Их эмоциональное состояние стабильно. Они легко справляются с возникающими трудностями, не переживают негативные эмоции слишком долго.

У 53,3 % специалистов стадия напряжения формируется. Данная фаза характеризуется повышенной напряженностью испытуемых, которая легко преодолевается, а затраченные усилия способны быстро компенсироваться при использовании адекватных и эффективных стратегий поведения. Нервное напряжение является запускающим механизмом для эмоционального выгорания. При сохранении постоянства или усилении психотравмирующих факторов напряжение перерастает в сопротивление (резистенцию).

Фаза «резистенции» у 20 % опрошенных сформирована. Ведущими симптомами этой фазы являются «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» и «редукция профессиональных обязанностей». По всей видимости, данной фазе подвержены большинство сотрудников, потому как сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения и человек, желая оградить себя от излишних стрессов, стремится к психологическому комфорту. А тем временем, отрицательные эмоции постепенно накапливаются, перерастая в нечто большее, чем просто психологическая защита.

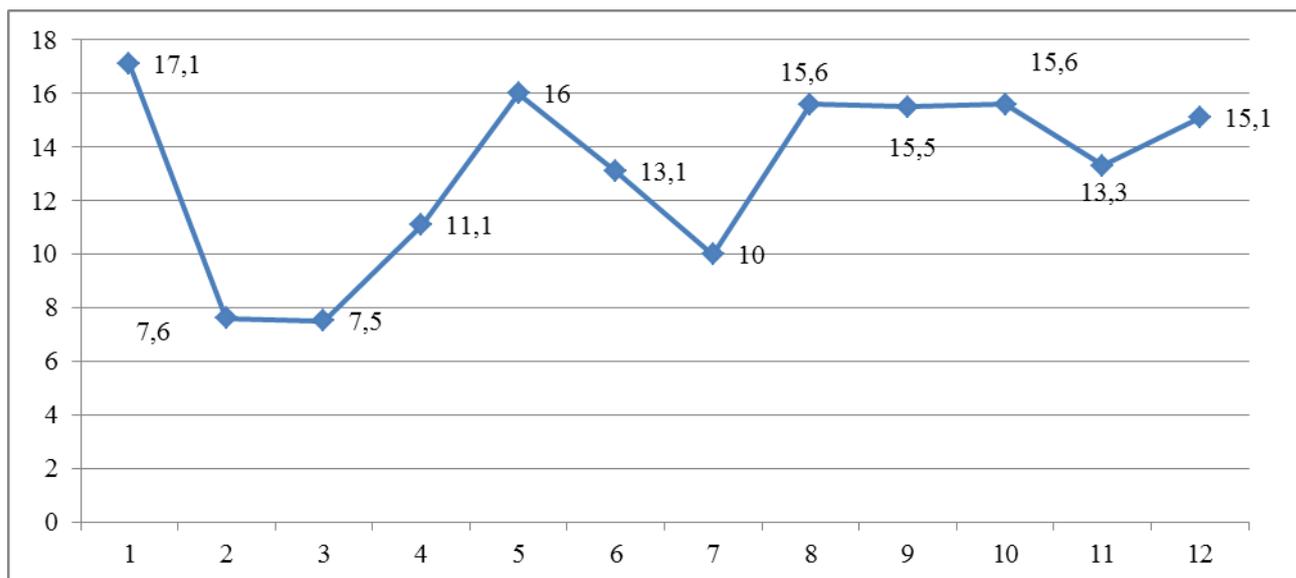
У 33,3 % сотрудников фаза «резистенции» не сформировалась. Это говорит о том, что каждый из них может справиться самостоятельно с негативными проявлениями синдрома эмоционального выгорания.

У 46,6 % сотрудников фаза «резистенции» находится в стадии формирования, это говорит о том что, сотрудники реабилитационного центра находятся в тревожном состоянии и напряжении, стремятся приобрести спокойствие и комфорт и часто поддаются отрицательным эмоциям, которые влияют на выполнение ими своих профессиональных обязанностей.

Фаза «истощения» сформировалась у 26,6 % опрошенных и находится в

стадии формирования у 40 % опрошенных. Ведущими симптомами являются: «эмоциональный дефицит» и «эмоциональная отстранённость». Психологическое и физическое состояние у данной категории специалистов характеризуется общим ослаблением нервной системы, развитием психосоматических и психовегетативных нарушений.

На рисунке 3 представлены результаты исследования ведущего симптома эмоционального выгорания.



Примечание:

1 – переживание психотравмирующих обстоятельств; 2 – неудовлетворенность собой; 3 – загнанность в клетку; 4 – тревога и депрессия; 5 – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; 6 – эмоционально-нравственная дезориентация; 7 – расширение сферы экономики эмоции; 8 – редукция профессиональных обязанностей; 9 – эмоциональный дефицит; 10 – эмоциональная отстраненность; 11 – личностная отстраненность (деперсонализация); 12 – психосоматические и психовегетативные нарушения.

Рисунок 3 – Профиль симптомов эмоционального выгорания сотрудников реабилитационного центра

Данные рисунка 3 позволяют дать более подробную характеристику синдрому эмоционального выгорания сотрудников реабилитационного центра. Так наиболее сформированным у сотрудников оказывается такой симптом как «переживание психотравмирующих обстоятельств». Данный симптом характеризует фазу напряжение и говорит о том, что в деятельности испытуемых присутствует постоянно психотравмирующий фактор. Таким фактором являются субъекты деятельности сотрудников реабилитационного центра (неблагополучные семьи, дети, семьи, собирающиеся усыновить

ребенка и др.). Напряжение в профессиональной деятельности испытывают все опрошенные сотрудники. Оно проявляется как усиливающееся осознание психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы.

Следующим по степени выраженности является симптом «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» характерный для фазы резистенции. Преобладание данного симптома в структуре синдрома эмоционального выгорания профессионала является несомненным признаком этого синдрома. Профессионал перестает улавливать разницу между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным избирательным реагированием. Экономичное проявление эмоций это выработанный со временем полезный навык взаимодействия с окружающими (коллегами, субъектами труда, близкими). Этот навык состоит в том, чтобы использовать ограниченный регистр эмоций умеренной интенсивности: сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости.

При неадекватном избирательном эмоциональном реагировании профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Часто люди, у которых сформирован данный симптом, действуют по принципу «хочу или не хочу». Их контакты с другими людьми сильно зависят от настроения. Они сознательно могут отбирать контакты по признаку «нужности», т.е. больше сил и эмоций вкладывают в те взаимодействия, которые смогут оказаться для них полезными.

На третьем месте оказались такие симптомы как «редукция профессиональных обязанностей» и «эмоциональная отстраненность». Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Симптом «эмоциональной отстраненности» выражается в том, что

профессионал старается почти полностью исключить эмоции из сферы профессиональной деятельности. Данный симптом является наиболее ярким симптомом эмоционального выгорания.

Следующим по степени выраженности в исследуемой группе сотрудников реабилитационного центра является симптом «эмоциональный дефицит». Его проявления связаны с ощущением, что эмоционально профессионал уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу. Этот симптом может приводить к появлению различных соматических нарушений.

Еще одним выраженным симптомом в структуре синдрома эмоционального выгорания сотрудников является симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения». Симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Механизмом возникновения этих нарушений являются условно-рефлекторные связи негативного свойства. Это значит, что многие аспекты профессиональной деятельности могут провоцировать отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о работе вызывает плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

Таким образом, у 13,3 % опрошенных обнаружен сформировавшийся синдром эмоционального выгорания. Еще у 46,6 % испытуемых синдром эмоционального выгорания находится в стадии формирования. Доминирующей фазой в синдроме эмоционального выгорания является фаза «истощение». Ведущими симптомами в синдроме выгорания у специалистов реабилитационного центра являются «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональная отстранённость», «эмоциональный дефицит» и «психосоматические и

психовегетативные нарушения».

Далее определялась структура ведущих мотивов профессиональной деятельности. Для этого использовался опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности, разработанный А.А. Реан, Н.В. Бордовской и С.И. Розум.

Мотивация, обуславливая поведение и деятельность, оказывает влияние на профессиональное самоопределение, на удовлетворенность человека своим трудом. Профессиональная мотивация – это действие конкретных побуждений, которые определяют выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией.

Профессиональная ориентация динамична, изменчива и представляет собой непрерывный процесс, протекающий под постоянным воздействием объективных и субъективных факторов. Структуру профессиональных мотивов можно выявлять на разных этапах становления (развития) профессионала: на этапе выбора профессии или специальности (взвешиваются все плюсы и минусы предлагаемой работы); в процессе работы по избранной специальности; при смене рабочего места (переход с одной работы на другую).

Соотношение основных групп мотивов профессиональной деятельности сотрудников реабилитационного центра представлено на рисунке 4.

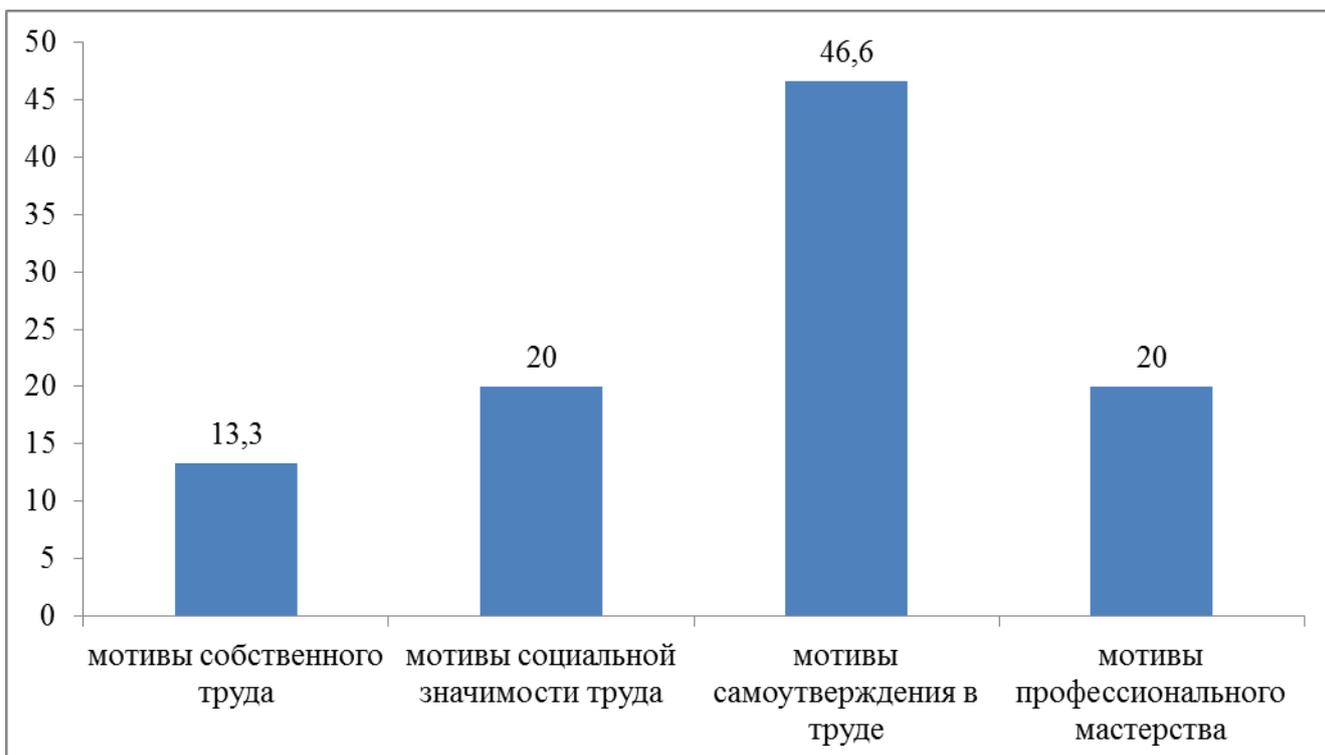


Рисунок 4 – Частотное распределение основных групп мотивов

профессиональной деятельности сотрудников реабилитационного центра

Больше всего испытуемых (46,6 %) имеют в качестве ведущего мотива профессиональной деятельности «мотив самоутверждения в труде». Такие испытуемые в деятельности руководствуются стремлением делать все как можно лучше, потому что это поможет в жизни. Кроме того, они ориентируются на мнение других. Им важно, чтобы результаты их труда были замечены. Часто они что-то делают только тогда, когда это могут увидеть и оценить другие люди. Испытывают удовольствие от того, что делают любую работу так хорошо, как могут, на пределе своих возможностей. Любое дело, которое они начинают, стремятся выполнить хорошо. В таком стремлении есть и соревновательный мотив, им важно сделать работу, так как не многие могут.

Для 20 % испытуемых ведущим мотивом профессиональной деятельности выступает «мотив социальной значимости труда». Таким испытуемым важен статус профессии в обществе. Они считают, что своей работой надо приносить пользу окружающим, тогда и они ответят тем же. Важно так же чтобы работу кто-нибудь замечал. Эти специалисты уверены, что главное в любой работе –

это то, что она приносит пользу окружающим. Привлекает ответственность. Им интересно делать все то, что заметно окружающим. В ответах этой части специалистов подчеркивается важность и значимость для них оценки их труда окружающими. Поэтому все действия, которые ими совершаются направлены прежде всего на получение одобрения от других людей. И если такое внимание со стороны окружающих имеет место быть, то эти специалисты чувствуют уверенность в себе, удовлетворенность своей деятельностью. Такой мотив является внешним и скорее препятствует развитию профессионалов.

Мотивы профессионального мастерства в качестве доминирующих выявлены у 20 % сотрудников реабилитационного центра. Доминирование в структуре личности профессионала мотивов профессионального мастерства характеризует этого профессионала как человека, заинтересованного в том, чтобы профессиональная деятельность приносила пользу. Таким испытуемым важно помочь другому (субъекту его деятельности) посредством своих профессиональных знаний, умений, навыков. Собственно этот мотив и является мотивом профессиональной деятельности как ведущей деятельности, т.е. развивающей и обеспечивающей появление психических новообразований, соответствующих возрасту. Сотрудники, имеющие в качестве доминирующего «мотив профессионального мастерства», думают, что своей работой надо приносить пользу окружающим, тогда и они ответят тем же. Они любят хорошо выполнять свое дело, потому, что это помогает им в жизни и приносит радость окружающим людям.

Мотивы собственного труда доминируют в профессиональной деятельности 13,3 % испытуемых. Им нравится выполнять работу, когда они знают, что их труд не пропадет даром. Они готовы заниматься чем угодно, если это приближает к достижению поставленных целей. Такие испытуемые не боятся работы, получают удовольствие как от процесса ее выполнения, так и от полученного результата. Они считают, что в жизни необходимо все испытать, попробовать свои силы во всем. Им приятно работать. Ориентированы на окружающих. В своих ответах они отмечают, что любят делать любое дело,

если им не мешают. Им нравится, когда есть какое-то дело, которым нужно заниматься. Эта часть испытуемых отмечает в своих ответах, что им нравится делать что-то самому, без помощи, и хочется заниматься только тем, что им приятно.

Люди с такими ведущими профессиональными мотивами испытывают удовольствие от обучения всему новому. Для них обучение новому необходимо для достижения поставленных в жизни целей. При этом они склонны приобретать знания впрок, т.е. им нравится узнавать что-то новое, не только если им это пригодится в будущем. Сам процесс учения доставляет удовольствие. Учение вообще для них выступает одной из ведущих ценностей. Профессиональная деятельность испытуемых позволяет им в полной мере реализовывать свое стремление к обучению как таковому. В определенной степени новые знания и навыки это залог их самостоятельности, свободы выбора. Они получают удовольствие от того, что обучаются делать то, чего не умели раньше. Результат своей учебы или деятельности видят в некой перспективе, их манит ощущение нужности для другого человека. Они уверены, что любая работа интересна тогда, когда она приносит им пользу, а новые приобретаемые знания и умения всегда им пригодятся.

Таким образом, ведущими группами мотивов профессиональной деятельности сотрудников реабилитационного центра являются «мотивы самоутверждения в труде» (46,6 %). Такие испытуемые в деятельности руководствуются стремлением делать все как можно лучше, потому что это поможет в жизни. Кроме того, им важно, чтобы результаты их труда были замечены. Они также стремятся учиться всему новому, для того чтобы достигнуть поставленных в жизни целей.

Для проверки гипотезы о наличии связи между эмоциональным выгоранием и мотивами профессиональной деятельности сотрудников реабилитационного центра был проведен корреляционный анализ данных. Для этого использовался коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена. Корреляционный анализ данных позволил определить тесноту и направление

корреляционных связей. Полученные результаты отражены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты корреляционного анализа данных исследования

Мотивы Выгорание	Мотивы собственног о труда	Мотивы социально й значимост и	Мотивы самоутвержден ия	Мотивы профессионально го мастерства
Общий уровень эмоциональног о выгорания	0,69 (p=0,004)			-0,67 (p=0,006)
Фаза напряжения				
Фаза резистенции			0,60 (p=0,01)	-0,62 (p=0,01)
Фаза истощения			0,54 (p=0,03)	-0,58 (p=0,02)

В таблице 1 представлены только те значения коэффициента ранговой корреляции Спирмена Ч., которые свидетельствуют о наличии достоверных статистических взаимосвязей. Так, из таблицы 1 видно, что существует положительная корреляционная связь между показателем «общий уровень эмоционального выгорания» и показателем «мотивы собственного труда» (0,69). Данная связь говорит о том, что чем выше уровень эмоционального выгорания, т.е. чем более сформированным оно является, тем более значимым для сотрудников оказывается такой мотив профессиональной деятельности как «мотивы собственного труда». Данный мотив характеризуется стремлением сотрудников к процессу, но не результату. Люди с таким ведущим мотивом профессиональной деятельности могут активно учиться чему-нибудь, т.е. учиться «впрок». Это связано с тем, что при сформированном или формирующемся уровне выгорания сотрудники могут терять целевые ориентиры или вовсе перестают ставить для себя цели. Это связано с тем, что им трудно справляться со стрессом и на преодоление его уходят все силы, поэтому профессиональное, личностное развитие уходят на второй план.

Было выявлено, что показатель «мотивы профессионального мастерства»

имеет отрицательные корреляционные связи с такими показателями как «общий уровень эмоционального выгорания» (-0,67), «фаза резистенции» (-0,62), «фаза истощения» (-0,58). Наличие отрицательной взаимосвязи показывает, что чем выраженнее синдром эмоционального выгорания, а также его фазы «резистенция» и «истощение», тем менее значимым для испытуемых является мотив профессионального мастерства. При невозможности справиться с существующими эмоциональными и психологическими нагрузками сотрудник перестает думать о возможности выполнить работу как можно лучше, так как не многие могут. Более актуальным для сотрудника в ситуации выраженного эмоционального выгорания становится минимально возможный уровень выполнения своих профессиональных обязанностей. Они, как правило, стремятся к упрощению, соблюдению «формы», но не «содержания».

Были выявлены положительные корреляционные связи между показателем «мотивы самоутверждения» и показателями «фаза резистенции» (0,60), «фаза истощения» (0,54). Чем более выражены такие фазы эмоционального выгорания как резистенция и истощение, тем более значимым для сотрудников оказывается мотив самоутверждения в профессиональной деятельности. Им важно найти поддержку в глазах окружающих, важно быть первыми и лучшими. Часто такая ситуация связана с нехваткой внутриличностного ресурса для борьбы со стрессом в профессиональной деятельности.

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и профессиональной мотивацией сотрудников реабилитационного центра.

В исследовании были сделаны следующие выводы:

- 1) У большинства сотрудников реабилитационного центра синдром эмоционального выгорания находится в стадии формирования. Сформированным этот синдром является у 13,3 % сотрудников. Доминирующей фазой в синдроме эмоционального выгорания является фаза «истощение». Ведущими симптомами в синдроме выгорания являются

«переживание психотравмирующих обстоятельств», «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональная отстранённость», «эмоциональный дефицит» и «психосоматические и психовегетативные нарушения».

2) Ведущими группами мотивов профессиональной деятельности сотрудников реабилитационного центра являются «мотивы самоутверждения в труде» (46,6 %). Такие испытуемые в деятельности руководствуются стремлением делать все как можно лучше, потому что это поможет в жизни. Кроме того, им важно, чтобы результаты их труда были замечены.

3) Корреляционный анализ показал, что существует:

- отрицательная связь между мотивами профессионального мастерства и такими показателями как «общий уровень эмоционального выгорания» (-0,67), «фаза резистенции» (-0,62), «фаза истощения» (-0,58);

- положительная связь между мотивами самоутверждения и показателями «фаза резистенции» (0,60), «фаза истощения» (0,54);

- положительная связь между мотивами собственного труда и общим уровнем эмоционального выгорания (0,69).

4) Гипотеза исследования подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ литературы показал что, синдром эмоционального выгорания относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт, набор негативных психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Это ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций

Мотивация профессиональной деятельности, или профессиональная мотивация это «действие конкретных побуждений, которые обуславливают выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией», или «совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей». Как и другие виды мотивации, профессиональная мотивация подвержена влиянию внешних и внутренних факторов, которые могут быть как постоянными, так и временными. Поэтому профессиональная мотивация одновременно является и относительно устойчивым, и относительно изменчивым, динамичным образованием. В зависимости от психологических особенностей личности и внешних обстоятельств ее жизнедеятельности профессиональная мотивация одного человека может в целом сохраняться в течение нескольких десятилетий, а профессиональная мотивация другого человека – полностью перемениться за значительно более короткий срок.

Профессиональная мотивация как система мотивов, отражающих потребности, удовлетворяемые с помощью трудовой деятельности, динамична. Ее изменение так же, как и мотивов, происходит в зависимости от изменения личности работника (например, системы его ценностных ориентации) и окружающей его социальной действительности.

По итогам проведенного исследования, можно сделать следующие

ВЫВОДЫ:

1) У большинства сотрудников реабилитационного центра синдром эмоционального выгорания находится в стадии формирования. Сформированным этот синдром является у 13,3 % сотрудников. Доминирующей фазой в синдроме эмоционального выгорания является фаза «истощение». Ведущими симптомами в синдроме выгорания являются «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональная отстранённость», «эмоциональный дефицит» и «психосоматические и психовегетативные нарушения».

2) Ведущими группами мотивов профессиональной деятельности сотрудников реабилитационного центра являются «мотивы самоутверждения в труде» (46,6 %). Такие испытуемые в деятельности руководствуются стремлением делать все как можно лучше, потому что это поможет в жизни. Кроме того, им важно, чтобы результаты их труда были замечены.

3) Корреляционный анализ показал, что существует:

- отрицательная связь между мотивами профессионального мастерства и такими показателями как «общий уровень эмоционального выгорания» (-0,67), «фаза резистенции» (-0,62), «фаза истощения» (-0,58);

- положительная связь между мотивами самоутверждения и показателями «фаза резистенции» (0,60), «фаза истощения» (0,54);

- положительная связь между мотивами собственного труда и общим уровнем эмоционального выгорания (0,69).

4) Гипотеза исследования подтвердилась.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Агеев, В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В.С. Агеев. – М. : Знание, 2011. – 220 с.
- 2 Андреева, Г.М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Аспект-Пресс, 2009. – 450 с.
- 3 Анцыферова, Л.И. Некоторые теоретические проблемы психологии личности / Л. И. Анцыферова // Вопросы психологии. – 2009. – № 1. – С. 37-50.
- 4 Асеев, В.Г. Мотивация поведения и формирования личности / В.Г. Асеев. – М. : Мысль, 2009. – 102 с.
- 5 Барабанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания / М. В. Барабанова // Вестник моск. ун-та. – 2015. – Сер. 14. Психология. – № 1. – С. 54-55.
- 6 Безносков, С.П. Теоретические основы изучения профессиональной деформации личности / С. П. Безносков. – СПб. : Лань, 2014. – 208 с.
- 7 Беляев, Г.С. Психологическая саморегуляция / Г. С. Беляев, В. С. Лобзин, И. А. Копылова. – СПб. : Лань, 2011. – 342 с.
- 8 Битянова, М. Синдром эмоционального сгорания / М. Битянова // Школьный психолог. – 2012. – № 9. – С. 14-16.
- 9 Богомолов, А.М. Связь интенсивности психологической защиты личности с процессом самореализации / А.М. Богомолов, А.Г. Портнова // Психологическая наука и образование. – 2009. – № 2. – С. 12-17.
- 10 Бойко, В. В. Правила эмоционального поведения / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 2009. – 184 с.
- 11 Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М. : Наука, 2010. – 156 с.
- 12 Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в

- профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Лань, 2009. – 268 с.
- 13 Бойко, О. В. Охрана психического здоровья / О. В. Бойко. – М. : Академия, 2010. – 103 с.
- 14 Борисова, Е.М. Индивидуальность и профессия / Е. М. Борисова, Г. П. Логинова. – М. : Знание, 2014. – 178 с.
- 15 Боровикова, С.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С.А. Боровикова, Т.П. Водолазкова. – СПб. : Издательство СПб. ун-та, 2013. – 151 с.
- 16 Водопьянова, Н.Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб., 2009. – С. 24-38.
- 17 Водопьянова, Н.Е. Психическое «выгорание» и качество жизни / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. Л. А. Коростылёвой. – СПб., 2010. – С. 112-124.
- 18 Водопьянова, Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. – СПб., 2008. – С. 52-59.
- 19 Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания в профессиях системы «человек – человек» // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб., 2009. – С. 56-64.
- 20 Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
- 21 Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 124 с.
- 22 Гришина, Н.В. Помогающие отношения:

Профессиональные и экзистенциальные проблемы / Н. В. Гришина // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб., 2013. – С. 143-156.

23 Добрава, О.Ю. Синдром эмоционального выгорания / О. Ю. Добрава. – М. : Наука, 2008. – 254 с.

24 Егоршин, А.П. Мотивация трудовой деятельности / А.П. Егоршин. – М. : «Инфра-М», 2009. – 463 с.

25 Елисеев, О.П. Практикум по психологии личности / О.П. Елисеев. – СПб. : Питер, 2011. – 512 с.

26 Жмыриков, А.Н. Психология профессионального общения / А.Н. Жмыриков. – Н. Новгород, 2012. – 348 с.

27 Залевский, Г.В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) / Г.В. Залевский, Э. В. Галажинский, С. В. Умняшкина // Сибирский психологический журнал. – 2008. – № 14–15. – С. 68-72.

28 Зеер, Э. Ф. Психология профессий: учебное пособие / Э.Ф. Зеер. – 2-е изд., перераб., доп. – М. : Академический Проект, 2009. – 290 с.

29 Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – 3-е изд. перераб., доп. – М. : Наука, 2009. – 320 с.

30 Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2009. – 512 с.

31 Капустина, А.Н. Профессия и личность: Социально-психологические характеристики профессиональных качеств личности / А. Н. Капустина. – СПб. : Знание, 2010. – 242 с.

32 Климов, Е.А. Путь в профессию / Е. А. Климов. – СПб. : Питер, 2008. – 190 с.

33 Ковалев, В.И. Мотивы поведения и деятельности / В.И. Ковалев. – М. : Наука, 2010. – 156 с.

34 Коломенский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых

группах (общие и возрастные особенности): учеб. пособие / Я. Л. Коломенский. – Минск : ТетраСистемс, 2011. – 432 с.

35 Конечный, Р. Психология в медицине / Р. Конечный, М. Боухал. – Прага : Авиценум, 2009. – 455 с.

36 Костенко, Н.В. Ценности профессиональной деятельности / Н. В. Костенко, В. Л. Оссовский. – Киев : Наукова думка, 2013. – 149 с.

37 Кошурников, С.И. Социология и психология труда: учебное пособие / С. И. Кошурников, Д. В. Чуднов, Ю. Г. Югов. – Пермь, 2011. – 257 с.

38 Крылов, А.А. Психология / А.А. Крылов. – М. : ПРОСПЕКТ, 2009. – 584 с.

39 Маркова, А.К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Знание, 2008. – 308 с.

40 Мейерович, А. Исследование мотивации трудовой деятельности: Психологическое обеспечение трудовой деятельности / А. Мейерович. – СПб. : Питер, 2010. – 320 с.

41 Панасюк, А.Ю. Профессиональная деформация / А.Ю. Панасюк. – М. : Юрид. Лит., 2012. – 386 с.

42 Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / под ред. П. С. Никифорова. – СПб. : Изд-во СПбУ, 2011. – 151 с.

43 Словарь практического психолога / сост. С. Ю. Головин. – Минск : Харвест, 2007. – 800 с.

44 Тейлор, Ш. Социальная психология / Ш. Тейлор. – 10-е изд. – М. : Наука, 2008. – 767 с.

45 Шепель, В. М. Управленческая психология / В. М. Шепель. – М. : Наука, 2012. – 246 с.

46 Шпалинский, В. В. Психология менеджмента: учебное пособие / В. В. Шпалинский. – 2-е изд. – М. : Изд-во УРАО, 2009. – 184 с.

47 Шувалова, И.А. Синдромы эмоционального сгорания и

хронической усталости у профессионалов соционического профиля / И. А. Шувалова [и др.] // Материалы 1-й региональной научно-практической конференции «Психология и практика». – Хабаровск, 2012. – С. 194-197.

48 Юдина, И. А. Синдром профессионального сгорания или Негативное влияние профессии и как его избежать / И. А. Юдина // Бизнес и Психология. – 2009. – № 59. – С. 4-15.

49 Юксвяров, Р. К. Управленческое консультирование: теория и практика / Р. К. Юксвяров. – М. : Дело, 2011. – 224 с.

50 Якунина, Ю.Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек – человек» : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03 / Ю.Е. Якунина. – М., 2010. – 175 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Инструкция. Если вы являетесь профессионалом (или будущим профессионалом) в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной или учебной деятельности - коллеги, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете или учитесь.

Тест

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2 - 3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на работе (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. В последнее время я часто ошибаюсь в оценке деловых партнеров.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами без души.

47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение

физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические, психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).

54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними

делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обзлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика «Опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности» (Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И.)

Инструкция: Предлагаемый опросник состоит из ряда утверждений, каждое из которых имеет три различных окончания. Необходимо из трех вариантов окончания выбрать наиболее верный. Далее в бланке ответов следует отыскать соответствующий ответ и отметить его, обведя кружком. Будьте внимательны, что для каждого утверждения должен быть выбран и помечен только один ответ. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Нам важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Опросник

1. Мне нравится:

- а) выполнять любую работу, если я знаю, что мой труд не пропадет даром;
- б) учиться всему новому, для того чтобы достигнуть поставленных в жизни целей;
- в) делать все как можно лучше, потому что это поможет мне в жизни.

2. Я думаю, что:

- а) надо делать все, что поручают, как можно лучше, так как это поможет мне в жизни;
- б) своей работой надо приносить пользу окружающим, тогда и они ответят тем же;
- в) можно заниматься чем угодно, если это приближает к достижению поставленных целей.

3. Я люблю:

- а) узнавать что-то новое, если мне это пригодится в будущем;
- б) выполнять любую работу как можно лучше, если это будет кем-то замечено;
- в) делать любое дело как можно лучше, так как это приносит радость окружающим.

4. Я считаю, что:

- а) главное в любой работе – это то, что она приносит пользу окружающим;
- б) в жизни необходимо все испытать, попробовать свои силы во всем;

в) в жизни главное – это постоянно учиться всему новому.

5. Мне приятно:

а) когда я делаю любую работу так хорошо, как я это могу;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности» (Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И.)

б) когда моя работа приносит пользу окружающим, так как это главное в любой работе;

в) выполнять любую работу, потому что работать всегда приятно.

6. Меня привлекает:

а) процесс приобретения новых знаний и навыков;

б) выполнение любой работы на пределе моих возможностей;

в) процесс той работы, который приносит явную пользу окружающим.

7. Я уверен в том, что:

а) любая работа интересна тогда, когда она важна и ответственна;

б) любая работа интересна тогда, когда она приносит мне пользу;

в) любая работа интересна тогда, когда я могу мастерски ее выполнить.

8. Мне нравится:

а) быть мастером своего дела;

б) делать что-то самому, без помощи;

в) постоянно учиться чему-то новому.

9. Мне интересно:

а) учиться;

б) делать все то, что заметно окружающим;

в) работать.

10. Я думаю, что:

а) было бы лучше, если бы результаты моей работы всегда были видны окружающим;

б) в любой работе важен результат;

в) необходимо скорее овладеть нужными знаниями и навыками, чтобы можно было самому делать все, что хочется.

11. Мне хочется:

а) заниматься только тем, что мне приятно;

б) любое дело делать как можно лучше, поскольку только таким образом можно сделать действительно хорошо;

в) чтобы моя работа приносила пользу окружающим, так как это поможет мне в будущем.

12. Мне интересно:

а) когда я делаю какое-то дело так хорошо, как это могут сделать не многие;

б) когда я обучаюсь делать то, чего не умел раньше;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности» (Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И.)

в) делать те вещи, которые обращают на себя внимание.

13. Я люблю:

а) делать то, что очень всеми ценится;

б) делать любое дело, если мне не мешают;

в) когда мне есть чем заняться.

14. Мне хочется:

а) выполнять любую работу, так как мне интересен результат;

б) выполнять ту работу, которая приносит пользу;

в) выполнять ту работу, которая мне нравится.

15. Я считаю, что:

а) в любой работе самое интересное – это ее процесс;

б) в любой работе самое интересное – это ее результат

в) в любой работе самое интересное – это то, насколько она важна для других людей.

16. Мне приятно:

а) учиться всему, что мне потом пригодится в жизни;

б) учиться всему новому, независимо от того, насколько это нужно;

в) учиться, поскольку нравится сам процесс учения.

17. Меня привлекает:

а) перспектива, которая откроется мне после окончания учебы;

б) то, что после учебы я стану нужным человеком;

в) в учебе то, что она полезна для меня.

18. Я уверен в том, что:

а) то, чему я научусь, всегда мне пригодится;

б) мне всегда будет нравится учиться;

в) после учебы я стану нужным человеком.

19. Мне нравится:

а) когда результаты моей работы видны окружающим;

б) когда я выполняю свою работу мастерски;

в) когда я выполняю любое дело так хорошо, как это могут сделать не многие.

20. Мне интересно:

- а) когда я качественно выполняю порученное мне дело;
- б) делать все то, что заметно для окружающих;
- в) если все знают, что я делаю на своей работе.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблицы результатов исследования

Таблица В.1 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания (Бойко В.В.)

№	Общ	Симптомы выгорания												Фазы стресса		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	І ф.	ІІ ф.	ІІІ ф.
1	94	9	8	1	7	8	15	2	10	8	10	9	7	25	35	34
2	154	14	18	21	26	15	15	3	15	10	8	0	9	79	48	27
3	118	19	8	3	17	23	2	3	20	3	6	10	4	47	48	33
4	151	22	0	6	16	24	15	12	22	10	9	8	7	44	73	34
5	107	26	7	5	3	9	7	7	10	9	8	8	8	41	33	33
6	163	30	3	1	11	18	17	2	20	12	17	15	17	45	57	61
7	96	4	3	0	3	13	10	2	8	17	13	10	13	10	33	53
8	162	19	0	2	11	15	12	20	13	13	17	10	30	32	60	70
9	120	10	0	0	3	12	8	10	10	19	23	15	10	13	40	73
10	115	5	0	0	0	15	8	17	17	25	10	6	12	5	57	53
11	148	15	7	5	21	8	5	17	7	15	16	22	10	48	37	63
12	229	30	25	22	15	18	17	3	12	21	20	17	29	92	50	87
13	236	30	0	10	8	21	28	15	19	25	27	28	25	48	83	105
14	299	30	27	23	18	30	21	26	29	25	28	20	22	98	106	95
15	257	10	15	18	15	23	25	14	30	28	27	25	27	58	92	107

Таблица В.2 – Результаты исследования по методике «Опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности» (Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И.)

№	Мотивы профессиональной деятельности			
	Собственного труда	Социальной значимости	Самоутверждения	Профессионального мастерства
1	12	12	24	0
2	14	16	12	18
3	12	8	27	3
4	12	12	20	24
5	6	20	12	9
6	18	6	16	12
7	8	24	20	3
8	32	2	12	0
9	12	8	24	6
10	8	18	6	15
11	6	6	36	6

12	8	9	20	9
13	6	12	12	16
14	12	16	18	0
15	8	4	36	0

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Таблицы результатов исследования

Таблица В.3 – Итоговые значения коэффициента корреляции Ч. Спирмена

Показатели	Значения коэффициента	Уровень значимости
Общий уровень профессионального выгорания & мотивы собственного труда	-0,329812	0,229947
Общий уровень профессионального выгорания & мотивы социальной значимости	-0,343223	0,210405
Общий уровень профессионального выгорания & мотивы самоутверждения	0,692102	0,004249
Общий уровень профессионального выгорания & мотивы профессионального мастерства	-0,670326	0,006244
Фаза напряжение & мотивы собственного труда	-0,508069	0,053156
Фаза напряжение & мотивы социальной значимости	-0,090829	0,747509
Фаза напряжение & мотивы самоутверждения	0,476925	0,072248
Фаза напряжение & мотивы профессионального мастерства	-0,345409	0,207323
Фаза резистенции & мотивы собственного труда	-0,161654	0,564901
Фаза резистенции & мотивы социальной значимости	-0,322525	0,241025
Фаза резистенции & мотивы самоутверждения	0,601313	0,017734
Фаза резистенции & мотивы профессионального мастерства	-0,628649	0,012066
Фаза истощение & мотивы собственного труда	-0,017551	0,950498
Фаза истощение & мотивы социальной значимости	-0,410813	0,128227
Фаза истощение & мотивы самоутверждения	0,545905	0,035277
Фаза истощение & мотивы профессионального мастерства	-0,582451	0,022704