

**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

\_\_\_\_\_ Е.А. Иванова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

**ЗАДАНИЕ**

К бакалаврской работе студента НАЗАРЕНКО КРИСТИНЫ РОМАНОВНЫ

**1. Тема бакалаврской работы: ВЗАИМОСВЯЗЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО БАТАЛЬОНА ДОРОЖНО-ПАТРУЛЬНОЙ СЛУЖБЫ**

(утверждено приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

**2. Срок сдачи студентом законченной работы 15.06.2016 г.**

**3. Исходные данные к бакалаврской работе:**

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. Имеются данные о том, что «выгорание» является следствием переживания хронических стрессов в таких профессиях, как медицинские работники, учителя, менеджеры, полицейские, продавцы, социальные работники.

Удовлетворенность трудом это эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта деятельности о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых она осуществляется. В рамках современной психологической науки общепринятой и общепризнанной как наиболее эвристичная и интерпретационно ресурсная в этой области считается двухфакторная «мотивационно-гигиеническая» теория удовлетворенности трудом Ф. Герцбергера.

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

1. Проанализировать литературу по проблеме взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;

2. Определить уровень сформированности профессионального выгорания и удовлетворенности трудом сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;

3. Выявить характер взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

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

Бакалаврская работа содержит 67 страниц, 8 рисунков, 1 таблицу, 50 литературных источников, 3 приложения.

**6. Дата выдачи задания** 7 сентября 2015 года.

Руководитель бакалаврской работы: БАДАЛЯН ЮЛИЯ ВАЛЕРЬЕВНА,  
КАНДИДАТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАУК, ДОЦЕНТ

Задание принял к исполнению « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г. \_\_\_\_\_

## РЕФЕРАТ

Данная бакалаврская работа содержит 67 страниц текста, 2 главы, 8 рисунков, 1 таблицу, 3 приложения, 50 литературных источников.

### ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ, ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ, СОТРУДНИКИ ДОРОЖНО-ПАТРУЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

В теоретической части исследования отражены теоретические основы изучения взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания батальона дорожно-патрульной службы. Описано общее понятие профессионального выгорания в психологии, а так же характеристика удовлетворенности трудом.

Цель исследования: изучение взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

Во второй главе бакалаврской работы представлены результаты исследования взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы	9
1.1 Общее понятие удовлетворенности трудом в психологии	9
1.2 Характеристика профессионального выгорания	18
1.3 Роль удовлетворенности трудом как фактора профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы	29
2 Исследование взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы	43
2.1 Организация и методы исследования	43
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	47
Заключение	61
Библиографический список	63
Приложение А Методика «Диагностика профессионального выгорания» (Маслач К., Джексон С., адаптация Водопьяновой Н.Е.)	68
Приложение Б Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.)	70
Приложение В Таблицы результатов исследования	72

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время одной из задач первостепенной важности для всего мирового сообщества является обеспечение безопасности дорожного движения. Так, участники международного конгресса «Безопасность на дорогах ради безопасности жизни» выразили глубокую озабоченность неуклонно растущим числом дорожно-транспортных происшествий, в результате которых в мире ежегодно погибает более 1,2 миллиона человек и миллионы получают ранения.

Проблема обеспечения безопасности дорожного движения не потеряла своей огромной актуальности, а существенная роль в ее решении принадлежит Государственной инспекции безопасности дорожного движения и, прежде всего, сотрудникам дорожно-патрульной службы.

Основной задачей является обеспечение соблюдения участниками дорожного движения правил дорожного движения в целях сохранения жизни, здоровья и имущества, защиты законных прав и интересов граждан и юридических лиц, а также интересов общества и государства, обеспечение безопасного и бесперебойного движения автотранспорта. Реализация данной задачи представляется невозможной без учета так называемого человеческого фактора и психологических особенностей труда сотрудников.

Одной из таких особенностей является принадлежность данной деятельности, согласно классификации профессий Е.А. Климова, к типам «человек - человек» и «человек - техника», то есть предметом труда выступают другой человек и технические объекты. При этом направленность деятельности сотрудника на другого человека выражена гораздо сильнее, чем на технические устройства.

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. Имеются данные о том, что «выгорание» является следствием переживания хронических стрессов в таких профессиях, как медицинские работники, учителя, менеджеры, полицейские, продавцы, социальные работники.

Удовлетворенность трудом это эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта деятельности о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых она осуществляется. В рамках современной психологической науки общепринятой и общепризнанной как наиболее эвристичная и интерпретационно ресурсная в этой области считается двухфакторная «мотивационно-гигиеническая» теория удовлетворенности трудом Ф. Херцбергера.

Сложность и многоаспектность проблемы удовлетворенности трудом обуславливает множественность подходов к пониманию ее сущности, природы, структуры, а также к методам ее изучения. Проблемой удовлетворенности и осмысленности труда занимался К. Замфир. Реорганизацию рутинных видов труда исследовал в своих работах У. Альберт. М. Аргайл выделил факторы удовлетворенности трудом и основные проявления неудовлетворенностью работой. Основные подходы к повышению удовлетворенности трудом описал Г.К. Уайт. Ф. Герцберг сформулировал теорию двух факторов, в которой он изучал влияние мотивационных факторов на удовлетворенность трудом. Психологический анализ проблемы удовлетворенности избранной профессией описал в своей работе А.А. Реан.

Проблемой профессионального выгорания работы явились теоретические положения, выдвинутые в классических работах Г. Селье и Лазаруса, Д. Бернса, Дж. Виткин, К. Вильямс, М. Джоржа, Т. Кокс, Ф. Меерсон, занимающихся проблемой стресса, а также Х. Фреденбергера, К. Маслач, М. Буриша, Г. Чернисс и других изучавших эмоциональное напряжение и истощение в зарубежных исследованиях.

**Цель исследования:** изучение взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

**Объект исследования:** удовлетворенность трудом.

**Предмет исследования:** взаимосвязь удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

**Задачи исследования:**

4. Проанализировать литературу по проблеме взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;

5. Определить уровень сформированности профессионального выгорания и удовлетворенности трудом сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;

6. Выявить характер взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

**Гипотеза исследования:** существует взаимосвязь удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

**Методы исследования:** анализ литературы, тестирование, методы статистической обработки данных.

**База исследования:** подразделение МВД России по Амурской области, г. Благовещенска, специализированный батальон дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения.

**Выборка исследования:** 19 сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО БАТАЛЬОНА ДОРОЖНО-ПАТРУЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

## 1.1 Общее понятие удовлетворенности трудом в психологии

В настоящее время сложилось значительное количество подходов к пониманию феномена удовлетворенности трудом.

Удовлетворенность интерпретируется как показатель:

- отношения к труду;
- показатель социального статуса индивида и как мера адаптации индивида к социальной реальности;
- степень адаптации работника к производственной ситуации;
- степень соответствия личностных и вещественных факторов производства;
- характеристика трудовой активности;
- показатель успешности трудовой деятельности [8].

Факт существования столь различных истолкований удовлетворенности трудом, которые порой противоречат, а чаще дополняют друг друга, является свидетельством, как сложности проблемы, так и её неполной разработанности. Анализируя различные истолкования удовлетворенности трудом, существующие как в виде законченных теорий, так и изложенных в контексте публикуемых материалов, можно проследить их связь с интерпретацией понятия «труд». Эта связь не всегда подчеркивается авторами, не в полной мере ими обозначается, но вполне вычленима из излагаемого материала,

Выделяются два основных подхода к пониманию труда и, соответственно, удовлетворенности трудом. Наиболее разработанным и известным является направление, исходящее из понимания труда как процесса удовлетворения потребностей человека. Таким образом, в теорию удовлетворенности трудом вводятся такие термины, как потребность, мотив, установка, отношение и так далее, посредством которых теория развивается.

Соответственно, в рамках этого направления, удовлетворённость трудом понимается как оценка степени насыщения потребностей, которые личность стремится удовлетворить в сфере, связанной с процессом труда. В отечественной социологии и психологии приведенного выше понимания труда, на основе которого разрабатываются соответствующие концепции удовлетворенности трудом, придерживаются В.А. Ядов, А.А. Киссель, Т.А. Китвель, А.А. Мурутар, И.М. Попова и другие.

Вторая группа теорий удовлетворённости трудом исходит из иного взгляда на понятие «труд», которое истолковывается как общественное разделение функций, посредством которых реализуется существование системы или как деятельность в системе общественного раздвоения труда. Общество при этом понимается как продукт взаимодействия людей, основанного на разделении труда. В отечественной литературе такого подхода придерживается Н.Ф. Наумова, рассматривая, например, удовлетворенность трудом как удовлетворённость социальным статусом [9].

Теории удовлетворенности трудом, исходящие из такого понимания труда, разрабатываются с помощью таких понятий, как социальный статус, социальный обмен, социальное сравнение. В западной литературе существуют различные разработки удовлетворенности трудом в рамках теорий социального обмена (теория справедливости), социального сравнения (теория референтных групп). Их недостаток в том, что рассматриваются лишь отдельные социальные и социально-психологические аспекты проблемы, а не вся их совокупность.

Указанные различия в понимании труда обуславливают то, какие модели удовлетворенности трудом положены в основу анализа, а оба эти фактора влияют в определённой степени на выбор метода измерения удовлетворенности и непосредственно связаны с интерпретацией получаемых в ходе исследования результатов.

Понимание труда как процесса удовлетворения потребностей предопределяет при анализе удовлетворенности трудом использование «динамических» моделей удовлетворенности, которые рассматривают

функционирование этого феномена в ходе изменения состояния элементов его составляющих. При анализе отдельных определений удовлетворенности трудом, основанных на «динамических» моделях, можно опираться на определение, данное К. Левиным в его теории мотивационной динамики. Он понимал удовлетворенность как эмоциональную оценку отношения валентности цели и возможности (или результата) её достижения [24, с. 32].

Позиции большинства авторов согласуются с изложенной, однако при этом нередко пропускаются такие принципиально важные в определении моменты, как, с одной стороны, валентность цели, её значимость для индивида, а, с другой – говоря о достижении цели, рассматривают только, или возможность, или степень ее достижения, тогда как все эти составляющие в одинаковой степени важны для понимания проблемы и именно их соотношение порождает реальную удовлетворенность.

Понимание труда как деятельности в системе общественного разделения труда обуславливает использование «статических» моделей удовлетворенности, которые разрабатываются в соответствующих теориях удовлетворенности трудом. «Статическая» модель рассматривает удовлетворенность как некоторое относительно устойчивое соотношение двух основных элементов её составляющих – индивида и места в системе общественного разделения труда, которое он занимает. Это понимание отражает соответствие имеющихся относительно стабильных качеств друг другу, то есть наличных качеств индивида и качеств, которые необходимы для данного места. Таким образом, «статическая» модель служит для измерения соответствия двух условно константных данностей по определённым своим параметрам.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, следует, что удовлетворенность трудом - это состояние деятельности в системе «работник – общество», в которую, при опосредованности труда и потребления, входят характеристики трудовой деятельности и её условия. В сознании индивида удовлетворённость трудом отражается в виде оценки собственного положения

в системе общественного разделения труда [24, с. 46].

В.А. Ядовым проделан анализ эволюции парадигм социологии труда и показана внутренняя логика этого процесса. На основе этого исследования можно обнаружить, что эволюция в понимании удовлетворенности трудом подчинена эволюции парадигм, вернее, является её следствием.

Так, в рамках парадигмы «работник - рабочее место» удовлетворенность трудом понималась преимущественно как удовлетворенность функциональным содержанием труда (Гастев А.). Парадигме «работник – группа», «работник - коллектив» соответствовало понимание удовлетворенности трудом как удовлетворенности в основном психологическим климатом (теория человеческих отношений).

В парадигме «работник в организации», удовлетворенность трудом – это удовлетворенность местом работы или степень адаптации работника к производственной ситуации (Ядов В.А., Киссель А.А.). Последней из рассматриваемых парадигм: «работник - система общественного разделения труда», соответствует понимание удовлетворенности трудом как оценки работником своей работы, своего положения в организации и в системе общественного разделения труда (Наумова Н.Ф.).

В исследованиях, касающихся удовлетворённости трудом, структура удовлетворенности рассматривается в большинстве случаев в виде структуры мотивов или факторов удовлетворенности. Удовлетворённость трудом в результате соответствующего анализа разбивается по определенному основанию на структурные составляющие, каждая из которых включает в себе некоторую группу факторов удовлетворенности.

В научной литературе встречаются различные подходы к структурированию факторов, однако в большинстве случаев этому не даётся обоснования. Приведем некоторые примеры, чтобы показать, сколь различны понимания структуры удовлетворенности трудом.

Р. Штольберг придерживается мнение, что «исследования должны исходить, по крайней мере, из тройного измерения удовлетворённости:

удовлетворенность деятельностью; удовлетворенность рабочей средой; удовлетворённость рабочим местом (и отношениями, устанавливаемыми трудовым законодательством)» [22].

Н.С. Новоселов предлагает объединить элементы удовлетворённости в следующие группы:

- психологический климат;
- условия и организация труда;
- функциональное содержание труда.

Наиболее известная концепция принадлежит Ф. Херцбергу – так называемая двухфакторная или мотивационно-гигиеническая теория удовлетворённости трудом. Основное её содержание, относящееся к структуре удовлетворенности, заключается в том, что совокупность факторов, образующих удовлетворенность трудом, по характеру своего влияния на общую удовлетворенность, делится на 2 группы.

Факторы одной группы, в случае их наличия в рабочей ситуации, ведут к увеличению удовлетворённости трудом, но их отсутствие не ведет к неудовлетворенности. Эту группу Ф. Херцберг назвал мотиваторами и включил в неё факторы достижения, признания и внутреннего интереса к работе. Другая группа названа гигиеническими факторами, сюда он отнёс такие элементы, как оплата, безопасность, условия труда. Эти факторы в случае их ущербности приводят к неудовлетворенности трудом, однако их оптимальное состояние не способно увеличивать удовлетворенность.

Пельц и Ф. Эндрюс выделяют 13 факторов удовлетворенности трудом: соответствие квалификации работника выполняемой работе, возможность должностного и квалификационного роста, зарплата, руководство и другое [32, с. 93].

Принятое понимание удовлетворенности трудом как отражение соответствия качеств работника месту, занимаемому им в системе общественного разделения труда, обуславливает соответствующую структуру. Поскольку это общественное разделение, то сюда входит место в социальной

иерархии, социальный статус. Поскольку это разделение труда то сюда входят выполняемые трудовые функции, функциональное содержание труда. И поскольку оба эти момента, социальный статус работающего и функциональное содержание труда сходятся в одной точке (рабочем месте), то есть рабочее место – это та физическая координата, где они возникают, формируются и проявляются, то структура удовлетворённости трудом включает характеристику этого места – производственную ситуацию.

Таким образом, система «работник - общество» разбивается на 3 основных элемента:

1. работник - социально-классовая структура;
2. работник - производственная ситуация;
3. работник - функциональное содержание труда.

Следовательно, структура удовлетворённости трудом состоит из следующих элементов:

- 1) удовлетворенность социальным статусом;
- 2) удовлетворенность производственной ситуацией;
- 3) удовлетворённость функциональным содержанием труда.

Эти элементы структуры условно назовём: социальный, психологический, психофизиологический. Отразив понимание удовлетворенности трудом и её структуры, необходимо, осветить вопрос соотношения понятий «удовлетворённость трудом», «потребность в труде» и «отношение к труду».

Проблемам отношения к труду и потребности в труде посвящены работы многих авторов. Эти вопросы исследовались В.Э. Бойковым, А.Г. Здравомысловым, В.Г. Подмарковым, А.А. Прохвятиловым, И.И. Чангли, В.А. Ядовым и другие. Ряд авторов отождествляет понятия отношение к труду и удовлетворённость трудом. В свою очередь, потребность в труде также в отдельных случаях используется как понятие синонимическое отношению к труду.

Таким образом, в современной отечественной литературе иногда понятия «потребность в труде», «отношение к труду» и «удовлетворенность трудом» используются как однозначные или очень близкие по смыслу. В связи с этим

делается попытка отразить ту точку зрения на понимание отношения к труду и потребности в труде, которая нам представляется наиболее адекватной, и на этой основе осветить в общих чертах связь между потребностью в труде, отношением к труду и удовлетворенностью трудом. Это рассмотрение проводится с целью уточнить понятийный статус и показать генезис удовлетворенности трудом.

**Структура удовлетворенности трудом.** Рассматривая более подробно каждый из элементов структуры удовлетворенности трудом, начнем с социального. Функционирование человека как общественного существа порождает необходимость его ориентации в социальном пространстве для управления своей деятельностью.

Социальный уровень удовлетворенности трудом зависит от удовлетворенности профессией как видом труда, обеспечивающим желаемый социальный статус. С этой точки зрения удовлетворенность трудом является индикатором включенности в социальный контекст данного вида труда.

Вместе с тем изучение удовлетворенности трудом проводится в связи с конкретным рабочим местом, занимаемым индивидом. Значит, отражение социального элемента в структуре удовлетворенности трудом – это психическое состояние, указывающее на степень его интегрированности с социальным контекстом рабочего места.

Рассмотрим следующий уровень структуры удовлетворенности трудом – психологический. Этот элемент структуры удовлетворенности мы понимаем аналогично интерпретации общей удовлетворенности трудом В.А. Ядова и А.А. Киссель как степень адаптации работника к производственной среде [19]. Но к этому уровню структуры удовлетворенности трудом относим лишь следующие подструктуры: условия труда; организацию труда, так как в действительности, только они составляют сферу в трудовой деятельности, по отношению к которой возможен процесс адаптации.

Под условиями труда понимаются санитарно-гигиенические, эстетические условия производства и психологический климат коллектива.

Организация труда включает в себя организационно-технические элементы производства, куда входят режим труда и отдыха, принципы оплаты, особенности включенности в технологическую схему, организационная структура, материально-организационное обеспечение, безопасность труда. Адаптация ко всем этим факторам имеет качественные отличия, обуславливаемые соответствующей спецификой.

Третий уровень удовлетворенности трудом – психофизиологический – понимается как степень соответствия выполняемых в процессе работы функций способностям индивида, как соответствие функционального содержания труда психофизиологическим особенностям работника. Под психофизиологическими особенностями здесь понимается совокупность психических и физических задатков индивида, которая формирует его способность к труду, а также существующие на основе этих задатков такие характеристики работника, как успешность овладения профессией, навыки, знания). Этот уровень структуры удовлетворенности трудом иногда выделяется как самостоятельный вид удовлетворенности и называется «удовлетворенность работой» или «удовлетворенность деятельностью» [20, с. 74].

В связи с освещением этого вопроса необходимо уточнить различия, существующие между понятиями «функциональное» и «психофизиологическое содержание труда» – эти понятия отражают трудовую деятельность с двух различных её сторон. Под функциональным содержанием понимается внешне наблюдаемая, объективно фиксируемая деятельность работника – совокупность выполняемых им рабочих операций. Второй термин относится к процессам, происходящим в организме работника при трудовой деятельности. «Психофизиологическим содержанием труда называют работу органов чувств, логические операции мозга, рефлекторные мышечные движения и позотонические напряжения мускулатуры. Все это является естественной потребностью организма, неизбежным следствием его биологической организации – его способности к деятельности» [24, с. 110].

К психофизиологическому элементу структуры удовлетворённости

трудом относятся такие факторы, как интерес к работе и различные параметры нервной и физической нагрузки (тяжесть, монотонность, ритмичность). В качестве общей характеристики элементов структуры удовлетворенности можно отметить, что социальный уровень структуры удовлетворенности трудом формируется в результате социального влияния и может быть изменен этим влиянием.

Психологический уровень предопределяется адаптацией работника и производственной средой, то есть ситуация может изменяться и мобилизацией адаптивных возможностей, и в результате соответствующих мероприятий, перестраивающих состояние подструктур, формирующих этот уровень удовлетворенности. Психофизиологический уровень удовлетворенности трудом оказывается заданным объективным соотношением свойств индивида и функциями, которые он должен выполнять на данном рабочем месте, и здесь ничего нельзя изменить, не сменив или работника, или рабочее место.

Проведя анализ субъективных и объективных компонентов удовлетворенности трудом, можно сделать вывод о том, что результативность труда и удовлетворение работой зависит не только от уровня его технической оснащенности, профессиональных навыков работника, его умений и знаний, материального вознаграждения, но и от не всегда поддающихся учету показателей социального развития: нравственного потенциала личности, формы человеческого общения, атмосферы в трудовых коллективах. Возникает социально-психологический баланс, обуславливающий общее состояние удовлетворительности или неудовлетворительности человека выполняемой им работы.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что удовлетворенность работой - это аффективная или эмоциональная реакция на рабочую ситуацию. Наблюдаются некоторые разногласия относительно того, какие факторы вызывают удовлетворенность работой и как происходит этот процесс. Для практических целей удовлетворенность работой можно понимать как результаты ее оценки, к которой существует несколько различных

подходов. В исследованиях не было обнаружено, что удовлетворенность работой является главным детерминантом трудового поведения.

Возможно, дело просто в том, что следствия удовлетворенности трудом (или её отсутствия) важнее для самого человека, чем для организации, которая использует его труд. Это не означает, что для всех работающих людей удовлетворенность работой занимает высшие позиции в перечне личных приоритетов.

Для некоторых людей работа является необходимостью, которую они принимают, не связывая с ней каких-либо конкретных ожиданий получить удовлетворение. Тем не менее, по-видимому, можно с уверенностью предположить, что при прочих равных условиях эти люди предпочли бы, чтобы работа приносила им положительные переживания [41, с. 240].

## **1.2 Характеристика профессионального выгорания**

Синдром выгорания более тридцати лет широко исследуется в зарубежной психологии. В отечественной науке интерес к нему возник сравнительно недавно.

В зарубежной литературе синдром выгорания обозначают термином «*burn-out*» (англ.). В переводе этот термин можно сопоставить с такими русскими эквивалентами, как «сгорание», «выгорание» [17, с. 45].

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 [4].

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. 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 [36].

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 [5].

Следует подчеркнуть, что применительно к синдрому выгорания содержание понятия «деперсонализация» отличается от значения, закрепленного в DSM-IV (в DSM-IV деперсонализация определяется как нарушение восприятия: субъективное ощущение нереальности и отчуждения, измененности собственного «Я»). Разные исследователи синдрома выгорания вкладывают различный смысл в термин «деперсонализация». В целом, деперсонализацию можно определить следующим образом: дегуманизация (обесценивание) межличностных отношений, негативизм, циничность по отношению к чувствам и переживаниям других людей. Для всех проявлений деперсонализации характерна утрата эмоционального компонента психических процессов: потеря чувств к близким, снижение эмпатии – отзывчивости, соучастия.

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.

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 [21, с. 34].

При изучении синдрома выгорания закономерно возник вопрос о динамике развития этого синдрома. В рамках процессуальных моделей динамика развития синдрома выгорания рассматривается как процесс

возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Специалисты пытаются создать эмоциональную дистанцию в отношениях с клиентами как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений).

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.

Синдром 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 [7].

Существуют различные определения выгорания. В соответствии с моделью Маслач и Джексон оно рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы [17, с. 22].

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам. Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Редуцирование профессиональных достижений проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане. Замечая негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе [3].

В связи с этим синдром выгорания рассматривается рядом авторов как «профессиональное выгорание», что позволяет изучать данный феномен в аспекте профессиональной деятельности.

Считается, что такой синдром наиболее характерен для представителей социальных или коммуникативных профессий – системы «человек-человек»: медицинские работники, учителя, менеджеры всех уровней, консультирующие психологи, психотерапевты, психиатры, представители различных сервисных профессий.

Впервые термин «burnout» был введен американским психиатром Х. Фреденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально под «выгоранием» подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности [27, с. 105].

Со времени появления данного понятия исследование этого феномена было затруднено из-за его содержательной неоднозначности и многокомпонентности. С одной стороны, сам термин не был тщательно определен, поэтому измерение выгорания не могло быть достоверным, с другой стороны, из-за отсутствия соответствующего измерительного инструментария данный феномен нельзя было детально описать эмпирически.

В настоящее время ведется широкая полемика по вопросу соотношения таких понятий как стресс и выгорание. Несмотря на растущий консенсус относительно концепции последнего, в литературе, до сих пор отсутствует

четкое разделение между двумя этими понятиями. Хотя большинство исследователей определяет стресс как несоответствие в системе «личность-среда» или как результат дисфункциональных ролевых взаимодействий, традиционно не наблюдается полного дифференциального или операционального согласия относительно концептуализации профессионального стресса. Исходя из этого, ряд авторов рассматривает стресс как общее понятие, которое может стать основой для изучения ряда проблем [29, с. 252].

Многие исследователи считают, что выгорание выступает отдельным аспектом стресса, потому оно определяется и исследуется в основном как модель ответных реакций на хронические рабочие стрессоры. Реакция выгорания начинается в большей степени как результат (следствие) требований, включающих стрессоры межличностного характера. Таким образом, оно представляет собой следствие профессионального стресса, в котором модель эмоционального истощения, деперсонализации и редуцированных персональных достижений есть результат действия разнообразных рабочих требований (стрессоров), особенно межличностной природы.

Выгорание как следствие профессиональных стрессов возникает в тех случаях, когда адаптационные возможности (ресурсы) человека по преодолению стрессовой ситуации превышены. Н.В. Гришина рассматривает выгорание в качестве особого состояния человека, оказывающегося следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания. Это необходимо потому, что развитие выгорания не ограничивается профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способ обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию [32].

Многочисленные зарубежные исследования подтверждают, что выгорание вытекает из профессиональных стрессов. Пулен и Уолтер в лонгитюдном исследовании социальных работников обнаружили, что увеличение уровня выгорания связано с увеличением уровня

профессионального стресса. Д. Роуи получил данные о том, что лица, испытывающие «выгорание», имеют более высокий уровень психологического стресса и меньшую устойчивость, выносливость [4].

Основываясь на результатах ряда исследований, Перлман и Хартман предложили модель, согласно которой выгорание рассматривается в аспекте профессиональных стрессов. Три измерения выгорания отражают три основных симптоматических категории стресса:

- физиологическую, сфокусированную на физических симптомах (физическое истощение);
- аффективно-когнитивную, сфокусированную на установках и чувствах (эмоциональное истощение, деперсонализация);
- поведенческую, сфокусированную на симптоматических типах поведения (деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность).

Согласно модели Перлмана и Хартмана, индивидуальные характеристики, рабочее и социальное окружение важны для восприятия, воздействия и оценки стресса в совокупности с эффективным или неэффективным преодолением стрессовой ситуации. Данная модель включает в себя четыре стадии.

Первая отражает степень, в которой ситуация способствует стрессу. Существует два наиболее вероятных типа ситуаций, при которых он возникает. Навыки и умения работника могут быть недостаточными, чтобы соответствовать воспринимаемым или действительным организационным требованиям, или работа не соответствует его ожиданиям, потребностям или ценностям. Иными словами, стресс вероятен, если существует противоречие между субъектом труда и рабочим окружением.

Вторая стадия включает восприятие и переживание стресса. Известно, что многие ситуации, ему способствующие, не приводят к тому, что, по мнению людей, они испытывают стрессовое состояние. Движение от первой стадии ко второй зависит от ресурсов личности, а также ролевых и организационных переменных.

Третья стадия описывает три основных класса реакций на стресс

(физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие), а четвертая представляет собой последствия стресса. Выгорание как многогранное переживание хронического эмоционального стресса соотносится именно с последней, представляя результат реакции на стресс [40, с. 138].

Переменные, значимо связанные с выгоранием, подразделяются на организационные, ролевые и индивидуальные характеристики, которые влияют на:

- восприятие субъектом своей профессиональной роли и организации;
- ответную реакцию на это восприятие;
- реакцию организации на симптомы, проявляющиеся у работника (на третьей стадии), которые затем могут привести к последствиям, обозначенным на четвертой.

Именно с этой точки зрения должна пониматься многомерная природа «выгорания». Поскольку организация реагирует на такие симптомы, то возможны разнообразные последствия, как, например, неудовлетворенность работой в организации, текучесть кадров, стремление минимизировать деловые и межличностные контакты с коллегами, снижение продуктивности работы.

Прослеживаются тесные связи между личной значимостью производственных задач и продуктивностью деятельности, намерением уйти с работы и интегральным показателем «выгорания», прогулами и деперсонализацией; плохими отношениями с семьей и друзьями и деперсонализацией, психосоматическими заболеваниями и эмоциональным истощением, значимостью работы и личностными достижениями, употреблением алкоголя и продуктивностью.

К. Маслач выделила факторы, от которых зависит развитие синдрома выгорания:

- индивидуальный предел, потолок возможностей «эмоционального Я» противостоять истощению; самосохраняясь, противодействовать выгоранию;
- внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;

- негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия [18].

Симптомы «выгорания» выглядят обширно, в настоящее время таковых исследователями выделено свыше 100. Симптомами, сигнализирующими о развитии выгорания могут быть: снижение мотивации к работе, резко возрастающая неудовлетворенность работой, потеря концентрации и увеличение ошибок, снижение ожиданий, конфликты на рабочем месте, увеличение абсентеизма, хроническая усталость.

По другим данным, симптомы выгорания разделяются на следующие категории:

1) Физические: усталость, чувство истощения, частые головные боли, одышка, бессонница, избыток и недостаток веса, астенизация;

2) Поведенческие и психологические: работа становится все тяжелее и тяжелее, сотрудник поздно появляется на работе и рано уходит, берет работу домой, снижение уровня энтузиазма, ригидность, раздражительность [18].

Важно помнить о том, что выгорание – это синдром или группа симптомов, появляющихся вместе. Однако все вместе они ни у кого не проявляются одновременно, потому что выгорание – процесс сугубо индивидуальный.

К концу XX в. г. в англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по «профессиональному выгоранию». Представленные в них исследования носили главным образом описательный и эпизодический характер. Первоначально количество профессионалов, относимых к подверженным «эмоциональному сгоранию», было незначительно - это были сотрудники медицинских учреждений и различных благотворительных организаций. Р. Шваб расширяет группу профессионального риска: это – прежде всего учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней. Как пишет К. Маслач, одна из ведущих специалистов по исследованию «эмоционального сгорания», «деятельность этих

профессионалов весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто очень трудно поддерживать продолжительное время» [44, с. 190].

Исследования последних лет позволили существенно расширить сферу распространения этой структуры, включив профессии, не связанные с социальной сферой, что привело к некоторой модификации понятия «выгорания» и его структуры. Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в процессе ее. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.

Анализ различных видов деятельности показал, что существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. Появился термин «бессильный помощник», описывающий состояние психической перегрузки в социальных профессиях.

Проблема психического здоровья и борьбы за профессиональное долголетие ярко заявляет о себе применительно к деятельности педагогических работников, на которых возложена ответственность за будущее наших детей и страны в целом.

Комплексное исследование, изучающее влияние социальных и психосоциальных факторов на возникновение заболеваний, осуществила школа Г. Селье. Ее представители пусковым механизмом болезни считают стресс и сопровождающие его переживания. Отечественные исследователи стресса – Л.А. Китаев-Смык, П.В. Симонов, К.П. Балицкий – изучают характер эмоционального реагирования на внешнюю ситуацию и его влияние на развитие заболевания. В настоящее время установлена роль стресса в возникновении и развитии целого ряда заболеваний: сердечно-сосудистой

патологии, язвенной болезни желудка, неврозов и других соматических и психических недугов. Психические недомогания в наиболее общем виде рассматриваются как долговременная стрессовая реакция или синдром психического «выгорания».

Таким образом, в настоящее время нет единого взгляда на структуру синдрома выгорания, но, несмотря на различие в подходах к его измерению, можно заключить, что синдром выгорания представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затрудненных или напряженных отношений в системе «человек–человек». Последствия выгорания могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационно-установочных) изменениях личности. Они имеют непосредственное значение для социального и психосоматического здоровья личности [45, с. 147].

Определяя сущность психического выгорания и его структуру, можно утверждать, что согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы.

### **1.3 Роль удовлетворенности трудом как фактора профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы**

Удовлетворенность трудом - это исполнение, осуществление ожиданий человека от материальных, социальных и духовно-нравственных результатов своей работы; совокупное воздействие на работника компонентов трудовой мотивации, включая содержание и условия труда, величину заработка, общественное признание достигнутого, возможности для самовыражения и самоутверждения личности - факторов, определяющих, в конечном счете стремление к полезной деятельности, проявление творческой инициативы, готовность к партнерскому сотрудничеству [8].

Удовлетворённость трудом - эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания. От

удовлетворённости трудом, совершенствования форм его организации, гуманизации содержания зависит экономическая эффективность труда. Согласно двухфакторной («мотивационно-гигиенической») теории, к «мотивационным» факторам относятся: содержание труда, достижения в работе, признание со стороны окружающих, возможность квалификационного роста [9].

К «гигиеническим» факторам относятся условия труда, заработная плата, линия поведения администрации, взаимоотношения между работниками. При наличии благоприятных «гигиенических» факторов возникает особое состояние, которое приводит к уменьшению чувства неудовлетворенности характером работы. Исследование формирования удовлетворенности трудом, его динамики является одной из проблем социальной психологии коллективов, где удовлетворенность рассматривается в качестве важного показателя социально-психологического климата и эффективности деятельности.

Удовлетворенность работой – это установка, гипотетический конструкт, такой как мотивация и потребности; удовлетворенность работой невозможно увидеть, однако считается, что присутствие или отсутствие этого психического явления связано с определенными поведенческими паттернами. Попросту говоря, человек, удовлетворенный своей работой, находит в ней для себя больше приятного, чем неприятного [22].

Обобщая идеи и высказывания многих ученых и практиков, можно условно выделить две теории этого явления:

1. Удовлетворенность трудом не является актуальной проблемой. Труд был и всегда будет «трудным», то есть преимущественно вынужденным и не совсем приятным занятием. Это, прежде всего, связано с тем, что образовательный и культурный уровень людей постоянно повышается, а характер, условия и организация труда совершенствуются медленно в плане их привлекательности для человека. Разумное и реальное решение - это компенсировать тяготы труда качеством внерабочей жизни, ценностями быта, досуга, культуры;

2. Удовлетворенность трудом является актуальной проблемой. Ее разрешение и необходимо, и возможно. Существенному повышению удовлетворенности трудом могут способствовать и такие институты, как регулирование профессиональных ориентаций, трудовое воспитание и образование, социально-психологические службы по практической адаптации к труду, правовая работа в области трудовых отношений [8].

Существует целый ряд достаточно конкретных значений удовлетворенности трудом, отражающих ее роль, функции, последствия в социально-экономической жизни, в организации и управлении:

1. В результате изучения оценочных отношений людей к благополучию в быту, социально-экономической системе, социальному климату установлено, что работа и карьера имеют для них наибольшее значение наряду с такими ценностями, как здоровье, личная жизнь, полноценный досуг, часто занимая в этом рейтинге первую позицию. Одним словом, удовлетворенность трудом есть, прежде всего, социальная удовлетворенность, важнейший показатель качества жизни индивидов и групп, населения, нации.

2. Удовлетворенность трудом имеет функционально-производственную значимость. Она влияет на количественные и качественные результаты работы, срочность и точность выполнения заданий, обязательность в отношении других людей. С длительностью и опытом работы влияние удовлетворенности на функциональные показатели деятельности может снижаться. Это влияние зависит также и от волевых качеств работника, его способности не подчиняться настроению в процессе работы.

Отношение к труду может основываться на самооценке работником своих деловых качеств и показателей. При этом самоудовлетворенность и самонеудовлетворенность могут положительно и отрицательно влиять на работу в зависимости от конкретного случая.

3. Забота работодателя об удовлетворенности людей их трудом определяет некоторые существенные типы управленческого поведения, трудовых отношений вообще. Работодатель часто скептически относится к

производственно-экономическому эффекту всяких мероприятий по гуманизации труда и их финансирование считает нерациональным. Средства на эти цели тратят либо отдельные энтузиасты, либо очень богатые и благополучные организации, либо под давлением рабочих масс и правовых инстанций. Внимание к проблеме удовлетворенности трудом может проявляться как модное движение, престижная социальная политика и благотворительность, показная конкуренция между работодателями за лучшее отношение к работнику [45].

Удовлетворительные с точки зрения работника характер и условия труда - это важнейший фактор авторитета руководителя. Для работников та администрация лучше, которая способна сделать лучшим их труд. Удовлетворенность трудом часто является индикатором текучести кадров и необходимости соответствующих действий по ее предотвращению. В зависимости от удовлетворенности трудом повышаются или понижаются требования и притязания работников, в том числе и в отношении вознаграждения за работу.

Удовлетворенность трудом является универсальным критерием объяснения, интерпретации самых разных поступков отдельных работников и трудовых групп. Она определяет стиль, способ, манеру общения администрации с трудовым коллективом. Иначе говоря, различается поведение удовлетворенных и неудовлетворенных людей, различается также управление удовлетворенными и неудовлетворенными людьми.

Уровень удовлетворенности может изучаться в разных вариантах шкал:

- а) удовлетворенность - неудовлетворенность;
- б) высокая удовлетворенность - относительно высокая удовлетворенность - умеренная удовлетворенность - неудовлетворенность;
- в) полная удовлетворенность - больше удовлетворенность - больше неудовлетворенность, чем удовлетворенность - абсолютная неудовлетворенность.

Каждый из вариантов имеет свои недостатки и преимущества,

неправильный выбор шкалы может приводить к результатам, не отражающим действительные трудовые настроения работника, коллектива [46, с. 38].

Удовлетворенность трудом представляет собой структуру конкретных оценочных отношений к множеству конкретных сторон трудовой деятельности. Речь идет о таких аспектах характера и условий трудовой деятельности, которые достаточно осознаются, воспринимаются людьми, получают с их стороны определенную негативную либо позитивную оценку.

В таком случае структуру удовлетворенности трудом составляют:

- физическая среда - уровень безопасности, шума, температуры, загрязненности;

- эстетическая среда - световой фон, цветовое и художественное оформление помещения, средств труда, пространственное «решение» помещений;

- инфраструктура так называемого «соцкультбыта» - наличие мест отдыха, функционально-бытовых помещений, точек питания и т.д.;

- нормированность или ненормированность рабочего времени;

- режим, график работы;

- отдаленность работы от места жительства;

- первичные характеристики труда (тяжесть, интенсивность, сложность);

- вторичные характеристики труда (содержательность, монотонность, творческая насыщенность, интеллектуальная или физическая содержательность; наличие интересных решений в работе, риск, ответственность, моральные требования, новизна, возможность управления, планирования);

- степень привязанности к рабочему месту, возможность перемещений в пространстве помещения и за его пределами;

- необходимость отрыва от места жительства и семьи;

- достаточность и соответствие квалификации;

- уровень организации труда;

- смысл выполняемых задач и функций (нормальная или бессмысленная

работа);

- социальный климат в коллективе;
- отношения с руководством, стиль руководства;
- перспектива должностного и квалификационного роста;
- собственные результаты, показатели качества работы;
- заработная плата;
- коммуникативность, наличие или отсутствие общения на работе;
- возможность устанавливать связи и знакомства благодаря работе.

В различных видах труда существуют и выражаются свои особенно проблемные и особенно благоприятные аспекты работы, своя психология восприятия и оценки этих аспектов, своя мера субъективного фактора удовлетворенности ими [47, с. 153].

Факторы удовлетворенности трудом:

1. Объективные характеристики трудовой деятельности. Уровень удовлетворенности трудом прямо зависит от особенностей характера и условий труда, при этом реализуется принцип «хорошая работа удовлетворяет, плохая не удовлетворяет». Индивидуальные особенности людей в данном случае не имеют большого значения, поскольку в определенных границах существуют общие для всех критерии приемлемости - неприемлемости.

2. Субъективные особенности восприятия и переживания. Во-первых, в результате исследований и наблюдений было замечено, что существуют самые непредсказуемые и неожиданные особенности отношения разных людей к одним и тем же аспектам условий и характера деятельности, в том числе и трудовой. В практике их почти невозможно учесть. Во-вторых, все люди как работники различаются уровнем притязаний и критичности. Еще в американской индустриальной социологии было популярным обсуждение тезиса «Нет хорошей или плохой работы, а есть удовлетворенный или неудовлетворенный человек».

Большинство систематических исследований синдрома «выгорания» первоначально были посвящены специалистам «помогающих» профессий,

таких как воспитатели, медицинские работники, социальные работники, учителя и множество других. В результате «из-за платы за соучастие» (Маслач, 1982) синдром профессионального «выгорания» превратился в «болезнь» работников коммуникативных профессий [10, с. 58].

Специфика работы в данных профессиях отличается большим количеством эмоционально насыщенных и часто когнитивно сложных межличностных контактов, что требует от специалиста большого личного вклада в ежедневные профессиональные дела, а обратная связь от большинства реципиентов либо существенная, либо часто негативна. Эта общая их особенность позволяет причислить все выше названные специальности к категории «профессий высшего типа» по классификации Л.С. Шафрановой (Шафранова, 1924). В данных профессиях факторами риска «выгорания» являются:

- постоянно присущее рабочим ситуациям ощущение новизны;
- специфика трудового процесса определяется не столько характером «предмета» труда, сколько особенностями и свойствами самого «производителя»;
- необходимость постоянного саморазвития, так как иначе «возникает ощущение насилия над психикой, приводящее к подавленности и раздражительности»;
- постоянное включение в деятельность волевых процессов.

Говоря об эмоциональной насыщенности межличностных контактов, характерной для «помогающих» профессий, отмечается, что она может не быть очень высокой, но носит хронический характер, что в соответствии с концепцией «хронических житейских стрессов» Р.С. Лазаруса является особенно патогенным [17].

В ходе изучения синдрома профессионального выгорания установлены интересные взаимоотношения между степенью выгорания, возрастом, стажем и степенью удовлетворенности трудом. Так, отмечено, что профессиональный рост, обеспечивающий человеку повышение его социального статуса, уменьшает степень выгорания. Соответственно, с определенного момента

может появиться отрицательная корреляция между стажем и выгоранием.

В основе положительной корреляции степени выгорания с возрастом лежит его соответствие профессиональному стажу, но после 45-50 лет возраст начинает оказывать самостоятельное влияние, нередко переводя прямую связь в обратную. Появление отрицательной корреляции объясняется возрастной переоценкой ценностей и видоизменением в ходе личностного роста иерархии мотивов [19]. Среди личностных факторов, способствующих выгоранию, обнаружены такие общие показатели предрасположенности к стресс-реакциям, как соотношение экстернальности и интернальности, подразумевающее степень ответственности человека за свою жизнь.

Множество исследований по проблеме профессионального выгорания посвящено изучению эмпатии. По мнению К. Роджерса, эмпатия является необходимым качеством, или способностью, для установления «помогающих» отношений при общении с клиентом (пациентом). Часто практикующие врачи отмечают, что отсутствие эмпатийных отношений с клиентами приводит к резкому уменьшению количества обращений. В ряде исследований, проведенных среди медсестер была продемонстрирована эффективность проведения тренинга эмпатийного общения с целью уменьшения степени выгорания.

Б. Перлман и Е. Хартман установили значимую связь психического выгорания, с одной стороны, с административными, управленческими и коммуникативными особенностями организации, а с другой стороны, со статусно-ролевыми и индивидуальными характеристиками. Данные авторы выделили три группы переменных, оказывающих определенное влияние на развитие синдрома выгорания в профессиях типа «человек – человек»: личностные, ролевые и организационные [26].

Обобщив представленные выше эмпирические исследования разных авторов, можно выделить три группы факторов риска синдрома выгорания:

1. Личностные факторы – экстраверсия / интроверсия, реактивность, пол, возраст, авторитаризм, самоуважение, трудоголизм, уровень эмпатии,

мотивация, степень удовлетворенности трудом и профессиональным ростом, стаж и другие.

2. Ролевые факторы – ролевые конфликты, ролевая неопределенность.

3. Организационные факторы – время, затрачиваемое на работу, неопределенное (или трудно измеримое) содержание труда, работа, требующая исключительной продуктивности и постоянного повышения профессионализма, работа, требующая соответствующей подготовки (тренировки), неопределенность или недостаток ответственности, характер руководства, не соответствующий содержанию работы.

Специфика работы в данных профессиях отличается большим количеством эмоционально насыщенных и часто когнитивно-сложных межличностных контактов, что требует от человека большого субъективного вклада в ежедневные профессиональные дела. Эта общая их особенность позволяет причислить все вышеназванные специальности к категории «профессий высшего типа по классификации Л.С. Шафрановой (1924).

В «коммуникативных» профессиях продолжительные, многообразные и сложные когнитивно-эмоциональные ситуации общения с другими людьми предъявляют высокие требования к качеству отношений (доверительности, профессионализму, эмоциональной устойчивости) и коммуникативной компетентности, поскольку от этого в наибольшей мере зависят результат данного взаимодействия и перспективы будущих деловых и интерперсональных контактов.

В соответствии с приведенными особенностями к профессиональным факторам риска выгорания относятся:

- когнитивно-сложные коммуникации;
- эмоционально-насыщенное деловое общение;
- высокие требования к постоянному саморазвитию и повышению профессиональной компетентности;
- высокая ответственность за дело и за других людей;
- высокая динамичность и большое количество служебных контактов;

- необходимость быстрой адаптации к новым людям и быстро меняющимся профессиональным ситуациям;

- высокие требования к самоконтролю и интерперсональной чувствительности.

Наряду с этими потенциальными факторами риска выгорания могут быть экзистенциальные факторы:

- нереализованные жизненные и профессиональные ожидания;
- неудовлетворенность самоактуализацией;
- неудовлетворенность достигнутыми результатами;
- разочарование в других людях или в избранном деле;
- обесценивание или потеря смысла своих усилий;
- переживание одиночества;
- ощущение бессмысленности активной деятельности и жизни [30, с. 223].

Таким образом, среди факторов синдрома профессионального выгорания в профессиях типа «человек-человек», предлагается выделять:

- индивидуальные и организационные факторы;
- личностные, статусно-ролевые и корпоративные (профессионально-организационные).

Имеются и аналогичные, предложенные Н. Водопьяновой и Е. Старченковой социально-психологические, личностные и профессиональные факторы.

К личностным факторам риска выгорания относятся:

- склонность к интроверсии (низкая социальная активность и адаптированность, социальная несмелость, направленность интересов на внутренний мир и др.);

- реактивность (динамическая характеристика темперамента, проявляющаяся в силе и скорости эмоционального реагирования);

- низкая или чрезмерно высокая эмпатия (способность постигать эмоциональное состояние других людей, понимать мир их душевных переживаний, сочувствовать);

- жесткость и авторитарность по отношению к другим; низкий уровень самоуважения и самооценки [36].

Статусно-ролевые факторы риска выгорания включают в себя: ролевой конфликт, ролевую неопределенность, неудовлетворенность профессиональным и личностным ростом (самоактуализацией), низкий социальный статус, ролевые поведенческие стереотипы, ограничивающие творческую активность; отверженность в значимой (референтной) группе; негативные полоролевые (гендерные) установки, ущемляющие права и свободу личности.

К корпоративным (профессионально-организационным) факторам риска выгорания в зарубежной психологии относят те переменные, которые ведут к высокому уровню организационного стресса. Величина организационного стресса связана с организационной культурой и ее привлекательностью для работников, с трудностью и ответственностью выполнения профессиональных обязанностей в конкретной организационной структуре. В качестве основной причины выгорания исследователи называют продолжительность и интенсивность рабочей нагрузки в ситуациях напряженного делового общения.

Влиянием взаимно отрицательного эмоционального настроения во многом можно объяснить возникновение коммуникативных барьеров и конфликтов в ходе взаимоотношений сотрудников дорожно-патрульной службы. Отрицательные эмоции нередко играют решающую роль в отношениях, несмотря на сходство представлений у субъектов этих отношений относительно того, как они должны поступать и какими положительными личностными качествами обладать.

В то же время, вновь акцентируя внимание на роли человеческого фактора, отметим, что возникновение некоторых эмоций неизбежно и связано с гуманными проявлениями сотрудников дорожно-патрульной службы, например, переживание страдания при дорожно-транспортных происшествиях. В данной ситуации проявляется не нежелательное, а наоборот профессионально-важное качество сотрудников дорожно-патрульной службы -

эмпатия (сопереживание, сочувствие).

Н.Н. Обозов называет сопереживание одним из основных феноменов и механизмов регуляции межличностных отношений. Как феномен межличностного контакта эмпатия непосредственно регулирует взаимоотношения людей и определяет нравственные качества человека; это социально-позитивная черта личности, поддерживаемое общественными нормами [7].

В то же время, сильно выраженное эмпатическое переживание с отрицательным знаком эмоционального состояния (например, при страдании, страхе) способно помешать выполнению профессиональных функций сотрудниками дорожно-патрульной службы.

Поэтому, как отмечают А.Г. Караяни и В.Л. Цветков, при обнаружении у себя барьеров отрицательных эмоций сотруднику необходимо принять меры для их преодоления, например, использовать методы психической саморегуляции [8].

Еще одной особенностью труда сотрудников дорожно-патрульной службы является наличие ситуаций, связанных с риском и опасностью для жизни сотрудника, а также возможность причинения сотрудником вреда другим людям [9].

Дорожное движение само по себе является источником повышенной опасности для его участников и сотрудников дорожно-патрульной службы. В частности, высочайшей стрессогенностью и экстремальностью обладают ситуации возникновения дорожно-транспортных происшествий.

Экстремальный характер деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы связан с дефицитом времени для решения профессиональных задач, может объясняться неопределенностью и непредсказуемостью событий, вызывать эмоциональную напряженность. Сотрудники, выполняя служебные обязанности, могут погибнуть или получить ранение, а также применить оружие по отношению к другому человеку, например, в целях самообороны.

Указанная особенность, в свою очередь, обуславливает следующую

характеристику профессиональной деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы - высокий уровень психической напряженности труда.

Подчеркнем, что одной из насущных проблем юридической [психологии](#) и психологии труда выступает преодоление отрицательных последствий выполнения эмоционально и интеллектуально насыщенных, сложных видов деятельности, к которым относится работа сотрудников дорожно-патрульной службы.

Как отмечается в литературе, особые, напряженные условия деятельности предъявляют повышенные требования к работающему человеку, являются причиной ошибок и срывов в работе, неблагоприятно влияют на работоспособность и состояние здоровья [10].

Например, к таким условиям профессиональной деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы относятся интенсивность работы, дефицит времени, различные внешние воздействия (шумы, низкие и высокие температуры), физические и психические перегрузки, небезопасность работы и коммуникативная агрессия.

Согласно существующим исследованиям действие шума способствует ухудшению памяти у сотрудников дорожно-патрульной службы, развитию у них повышенной утомляемости и раздражительности [11].

Каждый из рассмотренных факторов, а тем более их сочетания, при длительном воздействии способны привести к возникновению стрессовых состояний, признаками которых являются нежелательные изменения в деятельности и личности работника, его отношениях с коллегами.

Исследователь в области организационной [психологии](#) Л. Джуэл утверждает, что изменения могут проявляться в том, что с работником чаще, чем обычно, происходят несчастные случаи, у него увеличивается число ошибок по невнимательности, снижаются количественные и качественные показатели деятельности, возникают затруднения в принятии решений. Человек выглядит уставшим, неспособен расслабляться, проявляет безразличие к жизни, часто чувствует, что он нездоров или может заболеть.

С этим мнением соотносится, и точка зрения Е.А. Козловской, рассматривающей усталость сотрудников дорожно-патрульной службы, его неудовлетворенность режимом работы и условиями несения службы как психологические факторы, способные отрицательно сказываться на состоянии дисциплины [13].

Сложные условия профессиональной деятельности могут привести к развитию профессиональной деформации, в частности, возникновению «профессионального выгорания». Профессиональное выгорание проявляется как приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. С одной стороны, профессиональное выгорание позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы, с другой - способно отрицательно сказываться на выполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами по общению и взаимодействию.

## 2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО БАТАЛЬОНА ДОРОЖНО-ПАТРУЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

### 2.1 Организация и методы исследования

Цель исследования состояла в выявлении наличия и характера взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

Базой исследования выступило подразделение МВД России по Амурской области, г. Благовещенска, специализированного батальона дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения. Всего в исследовании приняли участие 19 сотрудников. Возраст испытуемых от 38 до 57 лет. Образование испытуемых высшее.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- определить уровень сформированности профессионального выгорания и его особенности у испытуемых;
- выявить уровень удовлетворенности испытуемых своим трудом.

Исследование строилось на предположении о том, что существует взаимосвязь между удовлетворенностью трудом и профессиональным выгоранием сотрудников.

Исследование проводилось в несколько этапов. На первом этапе осуществлялся подбор методик исследования в соответствии с поставленными целями и задачами.

В исследовании были использованы методики, которые отвечают ряду требований:

- высокая надёжность и валидность методики;
- возможность получения по одной методике широкого диапазона личностных характеристик, что позволяет сократить число используемых методик;

- возможность использования методики при групповом обследовании.

После рассмотрения ряда методик были выбраны следующие:

1. Методика «Диагностика профессионального выгорания» (Маслач К., Джексон С., адаптация Водопьяновой Н.Е.) (приложение А);
2. Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.) (приложение Б).

На втором этапе исследования осуществлялся сбор первичной диагностической информации. Тестирование проводилось в индивидуальном порядке. Испытуемым предлагались опросники. Для каждого из опросников был проведен инструктаж. Была получена обратная связь от испытуемых о том, насколько они поняли инструкцию. В ходе заполнения опросников было проведено наблюдение за испытуемыми, давались ответы на те вопросы, которые у них возникали в процессе заполнения регистрационных бланков. Общее время работы каждого испытуемого с опросниками составило примерно 30 минут.

На третьем этапе исследования осуществлялась обработка и интерпретация полученных данных. Таблицы данных, полученных в ходе исследования, представлены в приложении В. На этом этапе была проведена также и статистическая обработка данных исследования.

Для статистической обработки данных использовался в работе коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена. Это непараметрический критерий, который позволяет избежать проверки данных на нормальность распределения.

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.

Практический расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена включает следующие этапы:

- 1) Сопоставить каждому из признаков их порядковый номер (ранг) по возрастанию (или убыванию).
- 2) Определить разности рангов каждой пары сопоставляемых значений.
- 3) Возвести в квадрат каждую разность и суммировать полученные результаты.

4) 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 парных наблюдений.

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

Далее представлены характеристики используемых методик.

**Методика «Диагностика профессионального выгорания» (Маслач К., Джексон С., адаптация Водопьяновой Н.Е.).**

Целью методики является выявление степени «выгорания» в профессиях типа «человек – человек». В работе использовался вариант методики адаптированный Н.Е. Водопьяновой.

Опросник состоит из 22 утверждений. Испытуемых просят отметить, как часто они испытывают чувства указанные в каждом из утверждений.

При этом частоту испытываемых чувств предлагается оценивать по следующей шкале:

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

Методика содержит три шкалы:

- эмоциональное истощение (9 утверждений) - сниженный эмоциональный фон;

- деперсонализация (5 утверждений) 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;

- редукция личных достижений (8 утверждений) проявляется в снижении самооценки, занижении своих профессиональных достижений, негативных установках по отношению к профессиональным возможностям или ограничении обязанностей по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

Обработка данных производится в соответствии с ключом. Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания».

О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

### **Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.).**

Интегративным показателем, отражающим благополучие / неблагополучие личности в трудовом коллективе, является удовлетворенность трудом, которая содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями, организацией труда.

Данная методика позволяет оценить не только общую удовлетворенность своим трудом, но и оценить ее составляющие.

Опросник состоит из 18 вопросов. Обследование проводится групповым способом. Испытуемым предлагаются бланки для ответов.

Экспериментатор предлагает инструкцию к тесту следующего содержания: «Прочтите каждое из предложенных утверждений и оцените, насколько оно верно для вас. На бланке для ответов зафиксируйте буквенное обозначение выбранного вами ответа на каждый из вопросов».

Обработка полученных результатов производится с помощью ключа.

Методика позволяет определить следующие показатели удовлетворенности трудом:

- интерес к работе;

- удовлетворенность достижениями в работе;
- удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками;
- удовлетворенность взаимоотношениями с руководством;
- уровень притязаний в профессиональной деятельности;
- предпочтение выполняемой работы высокому заработку;
- удовлетворенность условиями труда;
- профессиональная ответственность;
- общая удовлетворенность трудом.

Суждение об общей и парциальной удовлетворенности трудом (УТ) производится на основе сопоставления полученных баллов с максимальными показателями, приведенными в ключе обработки.

Средний уровень УТ определяется в 45-55 процентном диапазоне от общей суммы баллов.

Низкий уровень УТ характеризуется диапазоном 1 -44 %.

Высокий уровень УТ определяется в диапазоне выше 56 %.

## **2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования**

Исследование было направлено на выявление взаимосвязи удовлетворенности трудом и профессионального выгорания сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

Для определения уровня и особенностей профессионального выгорания испытуемых использовалась методика «Диагностика профессионального выгорания» (Маслач К., Джексон С., адаптация Водопьяновой Н.Е.).

Полученные с помощью методики результаты представлены на рисунках 1 – 4.

На рисунке 1 представлены данные об общем уровне профессионального выгорания испытуемых.

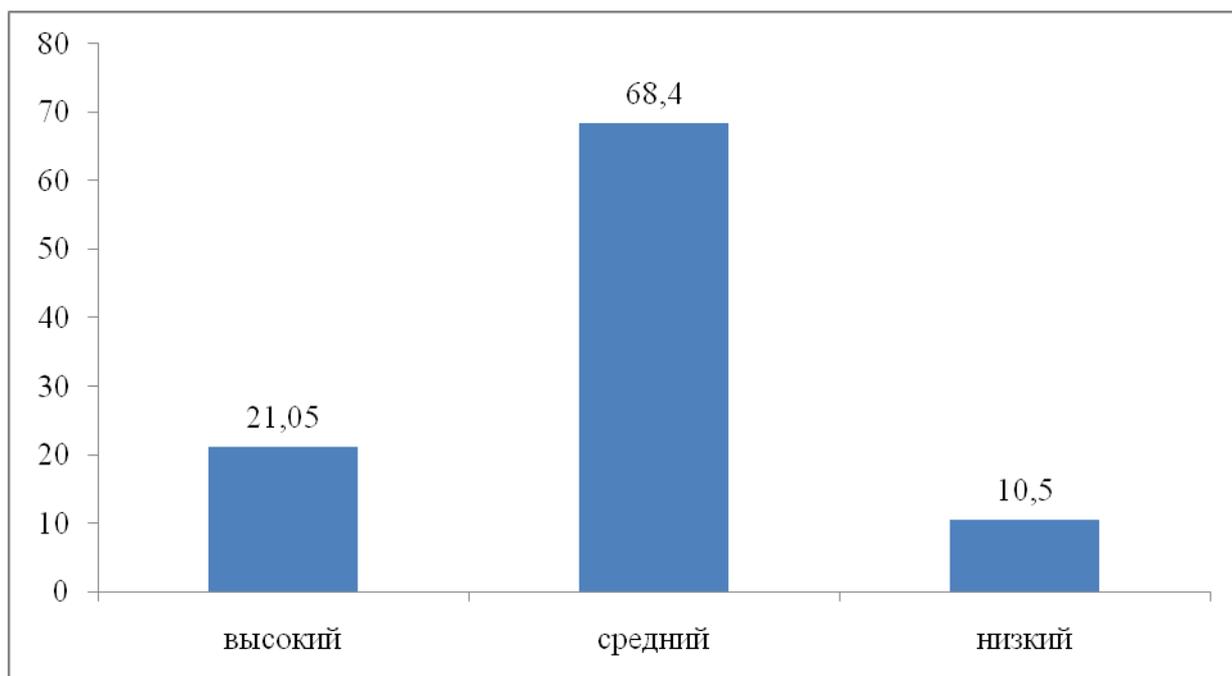


Рисунок 1 – Общий уровень профессионального выгорания  
испытуемых

Из рисунка 1 видно, что средний уровень профессионального выгорания выявлен у большинства испытуемых (68,4 %). Для них характерными являются чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (испытуемые не могут отдаваться работе так, как это было прежде). Возможно проявление негативного отношения к своим коллегам и клиентам, негативное профессиональное самовосприятие - ощущение собственной некомпетентности, недостатка профессионального мастерства. У данных испытуемых затруднено эмоциональное отреагирование ситуаций. Они уже не всегда могут самостоятельно справиться с эмоционально насыщенными ситуациями. Это способно сделать испытуемых менее стабильными и предсказуемыми. Они становятся склонными к импульсивным поступкам.

Только 10,5 % испытуемых имеют низкий уровень профессионального выгорания. Они редко испытывают негативные чувства. Отмечают, что у них достаточно сил и энергии. Часто на работе они испытывают чувство подъема. Испытуемые 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.

У 21,05 % испытуемых выявилось сформированное профессиональное выгорание. Это свидетельствует о том, что такие испытуемые проявляют стандартизацию в общении, а так же применяют в работе стереотипные навыки, одинаковые заготовки, формально подходят к исполнению своих обязанностей. Эти испытуемые составляют группу риска.

На рисунке 2 представлены результаты исследования сформированности такого компонента профессионального выгорания как эмоциональное истощение.

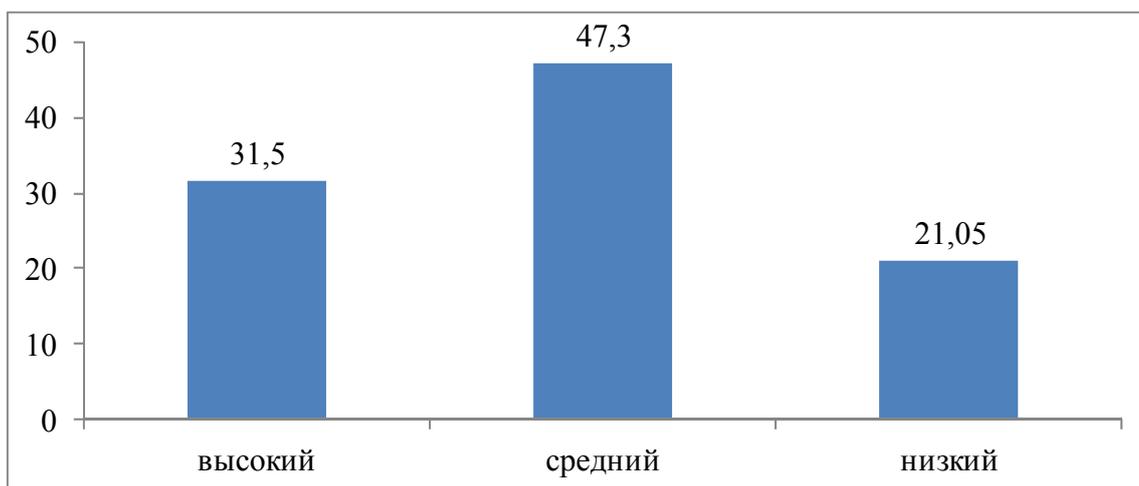


Рисунок 2 – Результаты исследования уровня выраженности эмоционального истощения испытуемых

Под эмоциональным истощением понимают ощущение эмоционального перенапряжения, чувство опустошенности, истощенности своих эмоциональных ресурсов, снижение эмоционального тонуса, наступающее вследствие неэффективности проявленного сопротивления. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.

Из рисунка 2 видна тенденция к нарастанию у испытуемых эмоционального истощения. Испытуемых с высоким уровнем выраженности данного компонента в исследуемой группе 31,5 %. На межличностном уровне это проявляется в

повышенной раздражительности, агрессивности. Такие испытуемые повышено чувствительны к оценкам окружающих. На личностном уровне эмоциональное истощение связано с появлением немотивированной тревожности, истощающей личностные ресурсы. Эти испытуемые теряют способность к сопереживанию, терпимости. Часто у них появляется желание скорее окончить рабочий день, пропадает желание идти на работу.

Средний уровень эмоционального истощения был выявлен у большей части испытуемых (47,3 %). Это говорит о том, что у испытуемых эмоции недостаточно насыщены (сниженный эмоциональный фон). Такие испытуемые чувствуют, что не могут отдаваться работе с таким же одушевлением, желанием, как раньше. У них появляются жалобы на здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение.

Из рисунка 2 видно, что низкий уровень эмоционального истощения выявлен у 21,05 % опрошенных. Такие испытуемые редко чувствуют себя эмоционально опустошенными. Они сохраняют желание идти на работу. Они не чувствуют разочарования в работе, и сохраняют к ней интерес.

На рисунке 3 представлены результаты исследования уровня выраженности деперсонализации у испытуемых. Деперсонализация как элемент профессионального выгорания предполагает деформацию отношений с другими людьми.

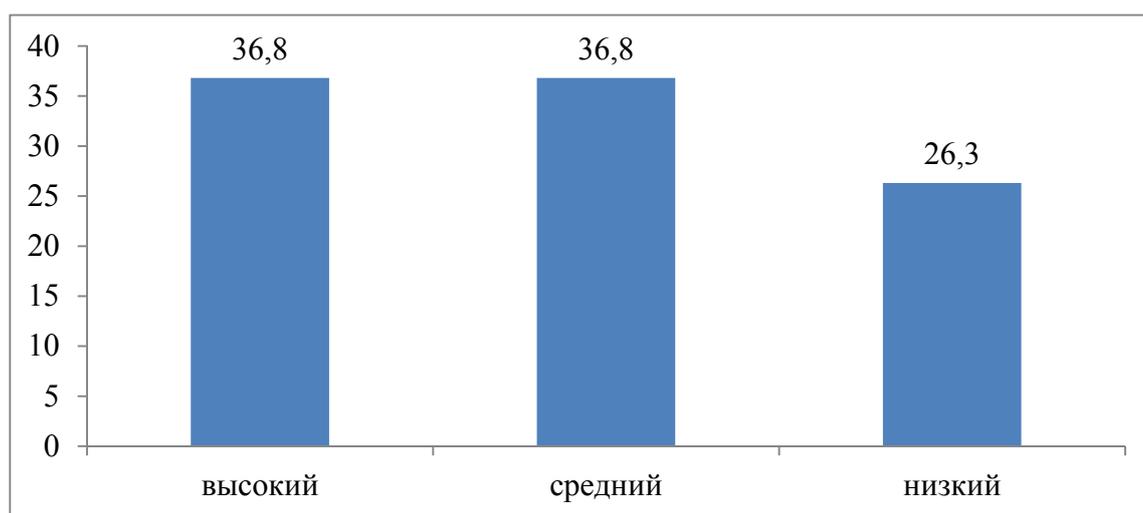


Рисунок 3 – Результаты исследования уровня выраженности деперсонализации у испытуемых

Из рисунка 3 видно, что по уровню сформированности деперсонализации испытуемые распределились на примерно одинаковые группы.

Высокий уровень деперсонализации выявлен у 36,8 % испытуемых. Такой уровень сформированной деперсонализации говорит о наличии негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с людьми становятся формальными, обезличенными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться лишь во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

Средний уровень деперсонализации отмечен также у 36,8 % испытуемых. У таких испытуемых отмечается изменение отношения, как к себе, так и к пациентам. Контакты с людьми становятся формальными, но испытуемым с таким уровнем деперсонализации удается сдерживать свое раздражение.

Низкий уровень деперсонализации выявлен у 26,3 % испытуемых. В отношениях с другими людьми у этих испытуемых сохраняется чувство теплоты и расположения. Они стараются сохранять эмоционально теплые отношения с коллегами. Испытуемые редко испытывают в ходе выполнения профессиональной деятельности чувство ожесточения. Они всегда проявляют участие, как к коллегам, так и к участникам дорожного движения.

На рисунке 4 представлены результаты исследования уровня сформированности такого компонента профессионального выгорания как редукция личных достижений.

Шкала редукции личных достижений позволяет выявить проявление степени снижения самооценки, занижения своих профессиональных достижений, негативных установках по отношению к профессиональным возможностям или ограничения обязанностей по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

Редукция личных достижений на низком уровне была выявлена у 36,8 % испытуемых. Такие испытуемые имеют адекватную самооценку, не стремятся занижать свои профессиональные достижения и умеют вполне адекватно оценивать свои возможности. Позитивно оценивают себя, свои профессиональные достижения и успехи.

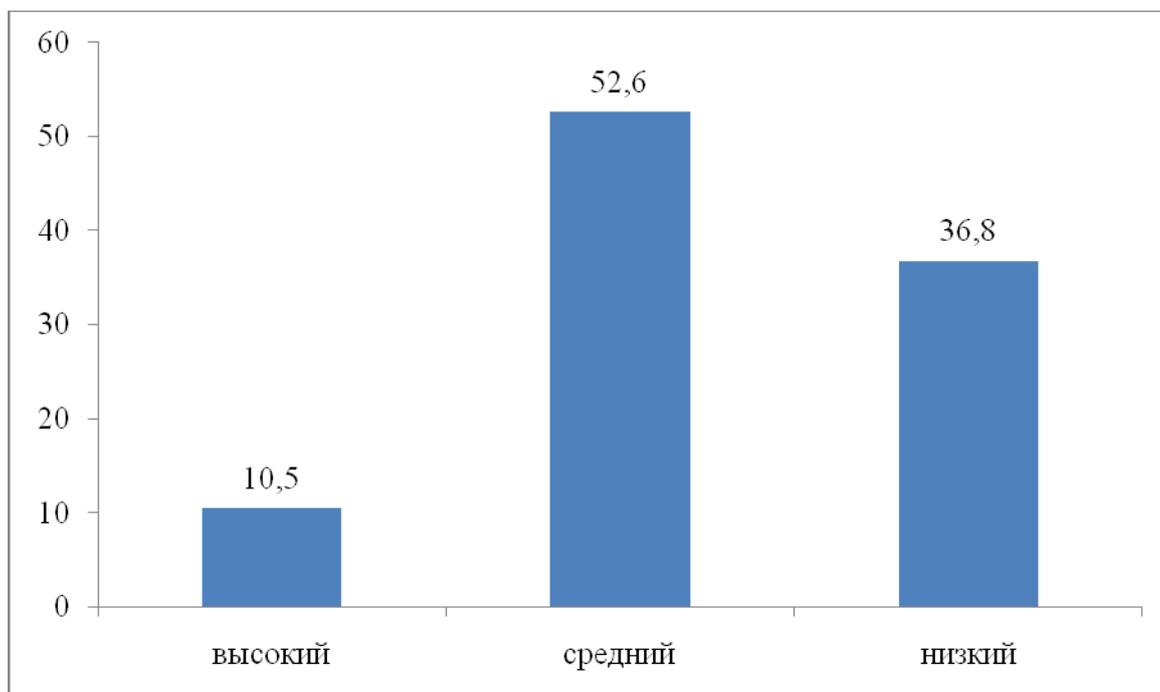


Рисунок 4 – Результаты исследования уровня выраженности компонента профессионального выгорания «редукция личных достижений»

Средний уровень редукции был выявлен у большинства (52,6 %) испытуемых. Для них характерно стремление занижать свои профессиональные достижения и успехи. При этом важно, что собственное достоинство, свои возможности как личности испытуемые не занижают. Выражена тенденция к негативному оцениванию обязанностей по отношению к другим людям.

Редукция личных достижений на высоком уровне была выявлена у 10,5 % опрошенных. Проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, а также в редуцировании своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Накапливается отчаяние и негодование. В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя. Возникает антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности.

Таким образом, уровень профессионального выгорания испытуемых средний (68,4 %). Для них характерными являются чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (испытуемые не могут отдаваться

работе так, как это было прежде). Эмоциональное истощение как компонент профессионального выгорания имеет средний уровень сформированности (47,3 %). Их эмоциональный фон снижен.

Деперсонализация выражена у 36,8 % испытуемых на высоком и у 36,8 % на среднем уровне. Для них характерно преобладание негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с людьми становятся формальными, но испытуемым с таким уровнем деперсонализации удается сдерживать свое раздражение. В исследуемой группе преобладает средний уровень редукции личных достижений (52,6 %). Испытуемые занижают свои профессиональные успехи.

Одним из последствий сформированного или формирующегося профессионального выгорания человека считается его низкая удовлетворенность выполняемой работой.

Уровень удовлетворенности работой испытуемых измерялся при помощи методики А.В. Батаршева «Интегральная удовлетворенность трудом». Полученный в ходе исследования результат представлен на рисунке 5.

Высокий уровень удовлетворенности трудом обнаружили 26,3 % испытуемых. Для них выполняемая работа вполне приемлема, позволяет реализовать свой потенциал. Возникающие трудности относительно легко переживаются этой группой испытуемых.

Для них характерна удовлетворенность как собственными достижениями в работе, так и достижениями других людей. Они не конфликтны (их удовлетворяют и условия труда и взаимоотношения с руководством, сослуживцами). С ними достаточно легко общаться, так как они проявляют искренний интерес к собеседнику и к его проблемам.

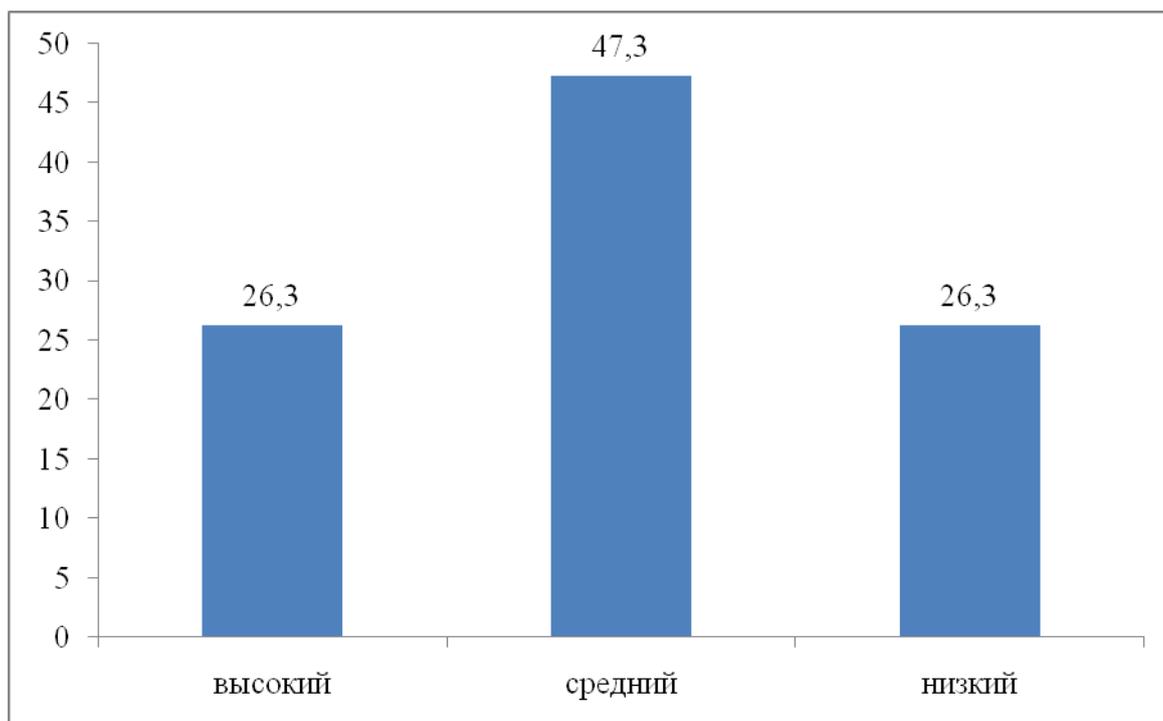


Рисунок 5 – Результаты исследования уровня удовлетворенности трудом испытуемых

Средний уровень удовлетворенности трудом выявлен у 47,3 % испытуемых. Это значит, что в целом этим людям нравится их работа и выполняемая деятельность. Накопившееся эмоциональное напряжение дает о себе знать, поэтому они часто чувствуют, но могут не осознавать, что именно им не нравится, что устраивает меньше всего.

Низкий уровень удовлетворенности трудом отмечается у 26,3 % испытуемых. Эта часть выборки имеет четкое представление о том, что именно им бы хотелось поменять. Их уровень эмоционального напряжения достаточно высок. Причиной низкому уровню удовлетворенности трудом могут служить различные факторы, одним из которых является восприятие этими испытуемыми требований предъявляемых к ним как чрезмерных.

Более подробную характеристику удовлетворенности трудом испытуемых позволил дать анализ результатов по остальным шкалам методики. На рисунках 6 - 8 отражено процентное соотношение уровневых показателей удовлетворенности трудом в исследуемой группе испытуемых по различным шкалам. Преобразование в проценты позволило обобщить результаты исследования по каждой шкале и осуществить их психологический анализ.

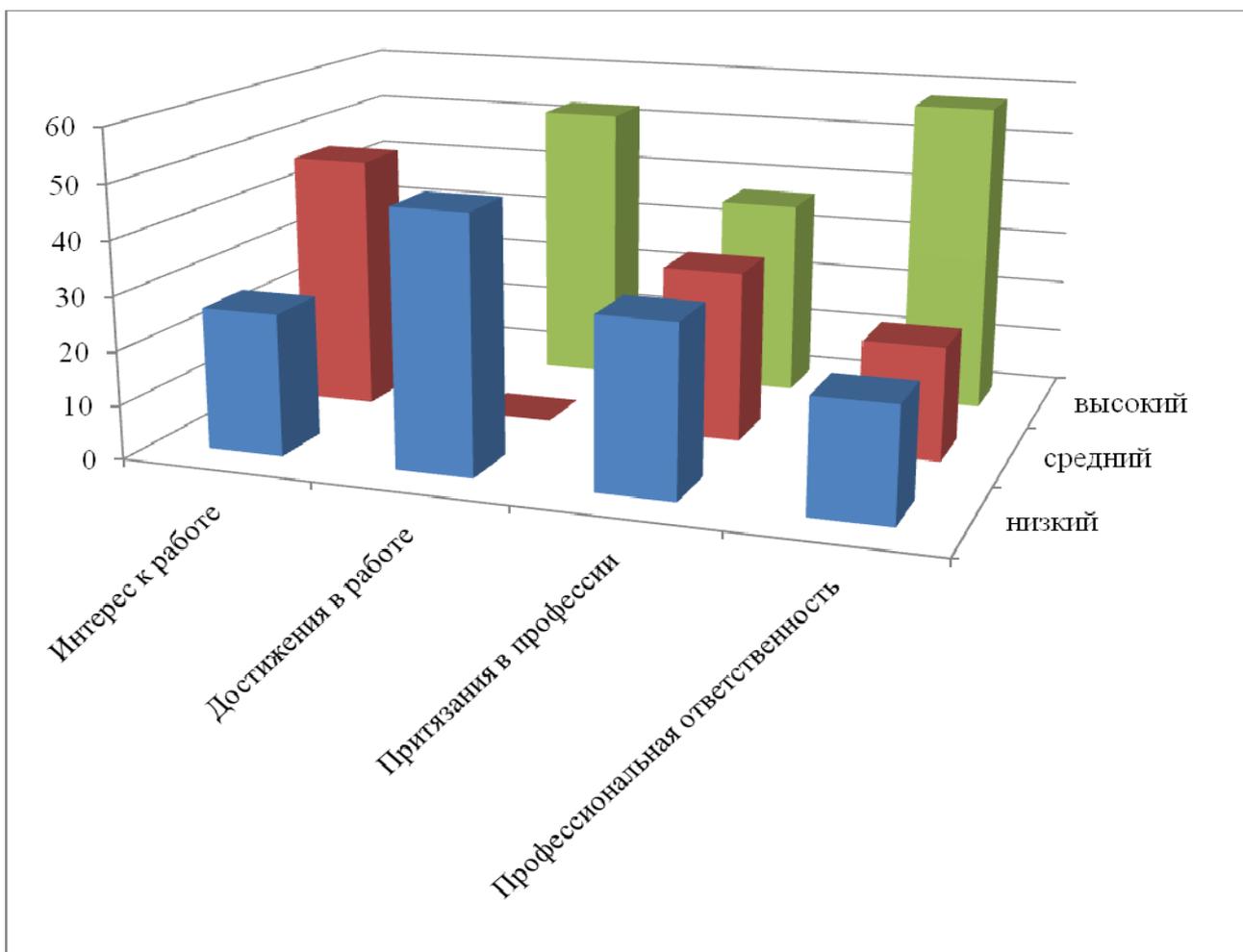


Рисунок 6 – Результат диагностики уровня удовлетворенности отдельными компонентами труда испытуемых

Анализ ответов испытуемых позволил выявить те аспекты их профессиональной жизни, которые меньше всего их удовлетворяют.

Из рисунка 6 видно, что большинство испытуемых (47,3 %) имеют средний уровень интереса к работе. Испытуемые отмечают, что их лишь отчасти интересует то, чем они занимаются на работе. Процесс работы интересует их не всегда. Бывают обстоятельства, при которых испытуемые не проявляют интереса к субъектам своего труда, часто отвлекаются и могут допускать серьезные ошибки.

Для 26,3 % испытуемых работа всегда привлекательна. Им нравится узнавать что-то новое, решать каждый день новые задачи. Такие испытуемые получают удовольствие от самого процесса работы. Они с хорошим настроением идут на работу, их эмоциональный фон стабилен и позитивен.

Высокий уровень удовлетворенности достижениями в работе продемонстрировали 52,6 % испытуемых. Они отмечают, что за последние

годы добились успехов в своей профессии. У этих испытуемых есть ощущение того, что их профессиональные знания и умения растут.

Уровень притязаний в профессиональной деятельности у испытуемых разный. Высокий уровень притязаний имеют 36,8 % испытуемых. Они считают, что занимаемое ими служебное положение не соответствует их способностям. Им хотелось бы более интенсивного продвижения по карьерной лестнице.

Средний уровень притязаний в профессиональной деятельности выявлен у 31,5 % испытуемых. Для них не так важно продвижение по карьерной лестнице, как признание их заслуг окружающими. Для этих испытуемых важно получать благодарность от пациентов, чувствовать уважение со стороны коллег, получать признание со стороны руководства. Они знают, что работу, которую они выполняют, не может выполнить человек с более низкой квалификацией. Это знание придает им чувство значимости и является стимулом для дальнейшей работы.

Уровень удовлетворенности профессиональной ответственностью высокий (57,8 %). Испытуемые осознают, что в жизни часто бывают ситуации, когда не удастся выполнить всю возложенную на вас работу. Однако они стремятся выполнять работу так, чтобы эти ситуации возникали как можно реже. Кроме того, испытуемые испытывают ответственность в плане профессионального развития. Понимают необходимость приобретения новых знаний и умений.

На рисунке 7 представлены данные относительно того, насколько испытуемые удовлетворены взаимоотношениями с коллегами и с руководством.

Взаимоотношениями с сотрудниками удовлетворены 73,6 % испытуемых. У них сложились хорошие отношения с членами коллектива. Они отмечают, что их коллеги проявляют уважение к ним. Это добавляет им уверенности в себе, создает благоприятный фон для работы.

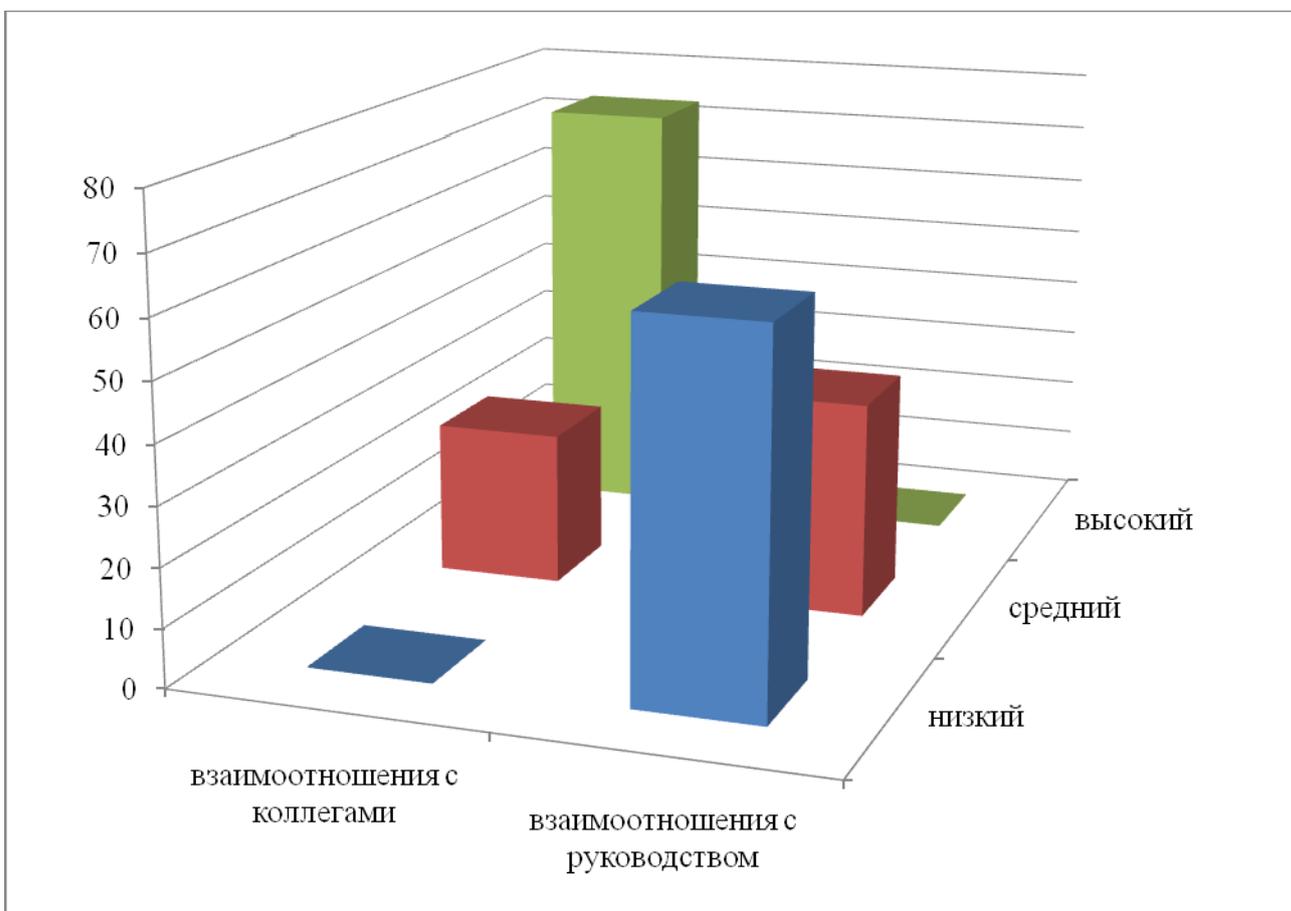


Рисунок 7 – Результат диагностики уровня удовлетворенности взаимоотношениями испытуемых с коллегами и с руководством

В большей степени испытуемые не удовлетворены взаимоотношениями с руководством (63,1 %). Испытуемые со стороны руководства редко получают хороший стимул для дальнейшей работы. Они отмечают, что в последнее время руководство не выражало удовлетворение по поводу их работы. Испытуемые испытывают потребность в похвале, в поощрении со стороны руководителя. И не получая ее, испытывают и общее неудовлетворение от работы в целом.

На рисунке 8 отражены результаты диагностики уровня удовлетворенности испытуемых материальной стороной их труда.

Из рисунка 8 видно, что испытуемые, несмотря на невысокий уровень удовлетворенности трудом, не предпочли бы высокий заработок выполняемой работе (47,3 %). Кроме того, 42,1 % испытуемых не уверены в своем выборе. При определенных обстоятельствах они предпочли бы выполняемой работе более высокий заработок. По крайней мере, эта часть испытуемых, не исключает такой возможности.

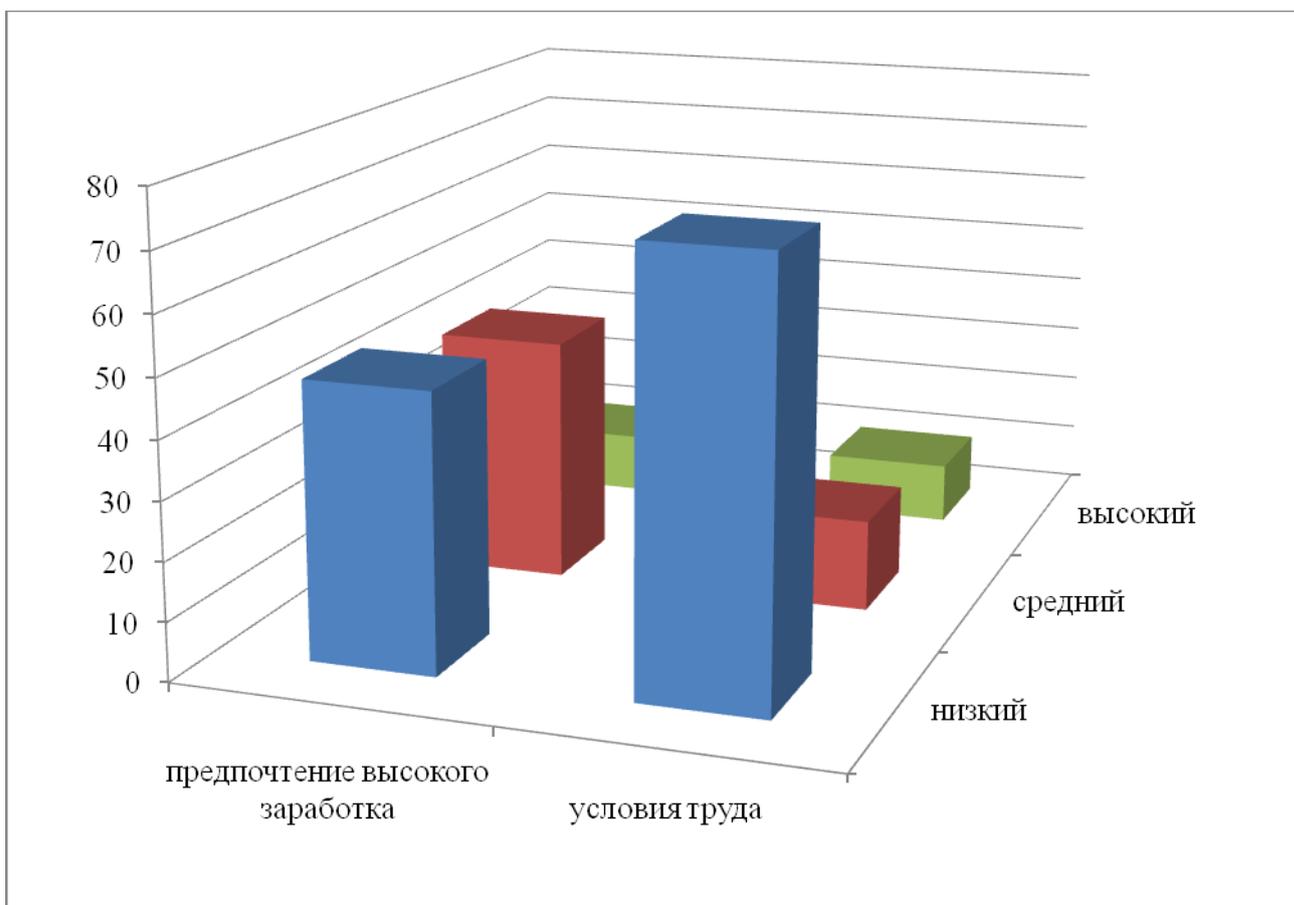


Рисунок 8 – Результат диагностики уровня удовлетворенности испытуемых материальной стороной труда

Условиями труда не удовлетворены 73,6 % испытуемых. Они оценивают созданные в коллективе условия как неблагоприятные для работы. Это связано и с материально техническим обеспечением деятельности, и с психологической атмосферой в данном коллективе.

Таким образом, испытуемые продемонстрировали средний уровень удовлетворенности трудом (47,3 %). Они не предпочли бы высокий уровень заработка выполняемой работе (47,3 %). У испытуемых сохраняется интерес к работе, высокая степень удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и низкая степень удовлетворенности взаимоотношениями с руководством. Уровень удовлетворенности условиями труда - низкий.

Для проверки гипотезы о существовании взаимосвязи между уровнем удовлетворенности трудом и профессиональным выгоранием сотрудников был проведен корреляционный анализ данных исследования. Для этого использовался коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена. Расчет коэффициента был произведен с помощью программы Statistika 6.0. Полученные итоговые значения коэффициента ранговой корреляции

представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Итоговые значения коэффициента корреляции Ч. Спирмена

Уровень удовлетворенности трудом	Значение коэффициента	Уровень значимости
Уровень профессионального выгорания	-0,46	0,05
Эмоциональное истощение	-0,46	0,05

Корреляционный анализ показал, что существует отрицательная корреляционная связь между уровнем удовлетворенности трудом и такими шкалами как «профессиональное выгорание» (-0,46) и «эмоциональное истощение» (-0,46), т.е. чем выше балл полученный испытуемым по шкале «удовлетворенность трудом», тем ниже баллы по шкалам «профессиональное выгорание» и «эмоциональное истощение».

Чем в большей степени испытуемые удовлетворены своим трудом, тем ниже уровень их профессионального выгорания и тем меньше их эмоциональное напряжение. Для испытуемых с высоким уровнем удовлетворенности трудом характерно в целом более оптимистичное восприятие действительности, что также снижает риск формирования у них профессионального выгорания.

Проведенное исследование позволило сделать ряд выводов:

1. Уровень профессионального выгорания испытуемых средний (68,4 %). Для них характерными являются чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (испытуемые не могут отдаваться работе так, как это было прежде). Эмоциональное истощение как компонент профессионального выгорания имеет средний уровень сформированности (47,3 %). Их эмоциональный фон снижен. Деперсонализация выражена у 36,8 % испытуемых на высоком и у 36,8 % на среднем уровне. Для них характерно преобладание негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с людьми становятся формальными, но испытуемым с таким уровнем деперсонализации удается сдерживать свое раздражение. В исследуемой группе преобладает средний уровень редукации личных достижений (52,6 %). Испытуемые занижают свои профессиональные успехи.

2. Испытуемые имеют средний уровень удовлетворенности трудом (47,3 %). Они не предпочли бы высокий уровень заработка выполняемой работе (47,3 %). У испытуемых сохраняется интерес к работе, высокая степень удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и низкая степень удовлетворенности взаимоотношениями с руководством. Уровень удовлетворенности условиями труда низкий.

3. Корреляционный анализ данных исследования показал, что существует отрицательная корреляционная связь между уровнем удовлетворенности трудом и такими шкалами как «профессиональное выгорание» (-0,46) и «эмоциональное истощение» (-0,46), то есть чем выше балл полученный испытуемым по шкале «удовлетворенность трудом», тем ниже баллы по шкалам «профессиональное выгорание» и «эмоциональное истощение».

4. Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь между профессиональным выгоранием испытуемых и уровнем их удовлетворенности трудом.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ литературы показал, что, синдром профессионального 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

Удовлетворённость трудом - эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания. От удовлетворённости трудом, совершенствования форм его организации, гуманизации содержания зависит экономическая эффективность труда. Согласно двухфакторной («мотивационно-гигиенической») теории, к «мотивационным» факторам относятся: содержание труда, достижения в работе, признание со стороны окружающих, возможность квалификационного роста.

Дорожное движение само по себе является источником повышенной опасности для его участников и сотрудников дорожно-патрульной службы. В частности, высочайшей стрессогенностью и экстремальностью обладают ситуации возникновения дорожно-транспортных происшествий.

Экстремальный характер деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы связан с дефицитом времени для решения профессиональных задач, может объясняться неопределенностью и непредсказуемостью событий, вызывать эмоциональную напряженность. Сотрудники, выполняя служебные обязанности, могут погибнуть или получить ранение, а также применить оружие по отношению к другому человеку, например, в целях самообороны.

Проведенное исследование позволило сделать ряд выводов:

1. Уровень профессионального выгорания испытуемых средний (68,4 %). Для них характерными являются чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (испытуемые не могут отдаваться работе так, как это было прежде). Эмоциональное истощение как компонент профессионального выгорания имеет средний уровень сформированности (47,3 %). Их эмоциональный фон снижен. Деперсонализация выражена у 36,8 %

испытуемых на высоком и у 36,8 % на среднем уровне. Для них характерно преобладание негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с людьми становятся формальными, но испытуемым с таким уровнем деперсонализации удается сдерживать свое раздражение. В исследуемой группе преобладает средний уровень редукции личных достижений (52,6 %). Испытуемые занижают свои профессиональные успехи.

2. Испытуемые имеют средний уровень удовлетворенности трудом (47,3 %). Они не предпочли бы высокий уровень заработка выполняемой работе (47,3 %). У испытуемых сохраняется интерес к работе, высокая степень удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и низкая степень удовлетворенности взаимоотношениями с руководством. Уровень удовлетворенности условиями труда низкий.

3. Корреляционный анализ данных исследования показал, что существует отрицательная корреляционная связь между уровнем удовлетворенности трудом и такими шкалами как «профессиональное выгорание» (-0,46) и «эмоциональное истощение» (-0,46), то есть чем выше балл полученный испытуемым по шкале «удовлетворенность трудом», тем ниже баллы по шкалам «профессиональное выгорание» и «эмоциональное истощение».

4. Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь между профессиональным выгоранием испытуемых и уровнем их удовлетворенности трудом.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Абульханова - Славская, К. А. Деятельность и психология личности / К. А. Абульханова – Славская. - М. : Мысль, 2010. - 336 с.
- 2 Акиндинова, И. А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика / И. А. Акиндинова, А. А. Баканова // Педагогические вести. – СПб. : Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2013. – № 5. – С. 129-134.
- 3 Анциферова, Л. И. Условия деформации личности / Л. И. Анциферова // Новые исследования. – М. : Наука, 2008. – С. 92 - 94.
- 4 Аргументы, факты, тесты: Научно-методическое пособие / Под ред. Н. А. Барабаш – Кемерово: Издательство Кемеровской Государственной Медицинской Академии, 2010. – 245 с.
- 5 Барабанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания / М. В. Барабанова // Вестник Московского университета. Серия 14. «Психология». – М. : Издательство МГУ, 2011. – № 1. – С. 54 – 66.
- 6 Белов, В.М. Психология здоровья / В. М. Белов. – СПб. : Алетейя, 2007. – 231 с.
- 7 Белова, Н.Я. Удовлетворённость трудом и производственное поведение личности: Автореф. канд. дис. / Н.Я. Белова. – СПб., 2012. – 25 с.
- 8 Бессокирная, Г.П. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью / Г.П. Бессокирная, А.Л. Темницкий // Социологический журнал. - 2014. - № 1/2. – С. 186-191.
- 9 Битянова, М. Синдром эмоционального сгорания / М. Битянова // Школьный психолог. – 2012. - № 9. – С. 14-16.
- 10 Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М.: Изд-во МГУ. 2010. – 188 с.

11 Божович, Л.И. Проблемы формирования личности: избранные психологические труды / Л.И. Божович. - М. : Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 2010. – 352 с.

12 Бойко, В.В. Правила эмоционального поведения / В.В. Бойко – СПб. : Питер, 2007. – 184 с.

13 Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. - М.: Наука, 2006. – 156 с.

14 Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. - СПб.: Лань, 2003. – 268 с.

15 Бойко, О.В. Охрана психического здоровья / О.В. Бойко. – М. : Академия, 2007. – 103 с.

16 Борисова, М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М.В. Борисова // Вопросы психологии. – 2010. - № 2. - С. 49 - 54.

17 Боровикова, С.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С. А. Боровикова, Т. П. Водолазскова. – СПб.: Издательство СПб ун-та, 2011. – 151 с.

18 Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб.: Питер, 2011. – 142 с.

19 Водопьянова, Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Издательство СПб ГУ, 2011. – 580 с.

20 Додонов, Б.И. В мире эмоций / Б.И. Додонов. - Киев: Флинта, 2007. - 144 с.

21 Додонов, Б.И. Эмоции как ценность / Б.И. Додонов. - М. : -Политиздат, 2013. – 134 с.

22 [Ермолаева, М.В.](#) Удовлетворенность трудом как обобщенное переживание качества самореализации субъекта в пространстве его саморазвития / М.В. Ермолаева, Р.В. Охотенко. – М.: [Московский психолого-социальный институт](#), 2012. – 340 с.

23 Жмыриков, А.Н. Психология профессионального общения / А.Н. Жмыриков. – Н. Новгород, 2009. – 348 с.

24 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. – 2011. - № 14-15. – С. 68-72.

25 Замфир, К. Удовлетворенность трудом / К. Замфир. - М., 2013. – 141 с.

26 Захаров, С. Синдром выгорания у врачей: стигма профессионализма или расплата за сочувствие? [Электронный ресурс] / С. Захаров. – Режим доступа: <http://forums.rusmedserv.com>. – 12.03.2016.

27 Зейгарник, Б.В. Теории личности в общей психологии / Б.В. Зейгарник. - М. : Вестник, 2011. – 79 с.

28 Ильин, Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2012. – 752 с.

29 Коваль, Н.А. Специфика нравственных ценностей в профессиональном становлении специалиста / Н.А. Коваль – Тамбов : Мир, 2010. – 118 с.

30 Козлов, В.В. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2012. – 399 с.

31 Козлов, В.Н. Физиология и психология труда. Научные основы оценки тяжести и напряженности труда / В.Н. Козлов – Саратов: Наука, 2014. – 220 с.

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

33 Кузьмина, Н.В. Профессионализм личности / Н.В. Кузьмин. – СПб. : Речь, 2010. - 119 с.

34 Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А.Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2011. – № 11. – С. 116-119.

35 Малышев, К.Б. Психология управления / К.Б. Малышев. - М.: Наука,

2010. - 424 с.

36 Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. - М. : Просвещение, 2011. – 143 с.

37 Наенко, Н.И. Психическая напряженность / Н.И. Наенко. – М. : Просвещение, 2006. - 63 с.

38 Никифоров, Г.С. Психология здоровья / Г.С. Никифоров. – СПб. : Речь, 2012. – 256 с.

39 Патрушев, В.Д. Удовлетворенность трудом / В.Д. Патрушев, Н.А. Калмакан. - М.: Наука, 2012. - 112 с.

40 Психологические проблемы самореализации личности / А.А. Крылова, А.А. Коростылева. – СПб. : Изд. С-П ун-та, 2009. – 240 с.

41 Психология и работа / под ред. Д.Я. Шульца, С.Э. Шульца. - 8 - е изд. - СПб.: Питер, 2013. - 560 с.

42 Психология и работа / под ред. Д. Я. Шульца, С. Э. Шульца. - 8 - е изд. - СПб.: Питер, 2013. - 560 с.

43 Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – М. : Наука, 2012. – Т. 23. – № 3. – С. 123 - 129.

44 Скугаревская, М.М. Синдром эмоционального выгорания / М.М. Скугаревская // Медицинские новости, 2010. – № 7. – С. 22-25.

45 Соколов, А.В. Физиологические и психологические основы научной организации труд / А.В. Соколов. – М. : НИИ труда, 2011. – 254 с.

46 Трунов, Д.А. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д.А. Трунов // Журнал практического психолога. – М. : Издательство МГУ, 2012. – № 8. – С. 89-93.

47 Ушаков, И.Б. Адаптационный потенциал человека / И.Б. Ушаков, О.Г. Сорокин // Вестник Государственной Академии Медицинских Наук. – М. : Медицина, 2014. – № 3. – С. 123-127.

48 Физиологические и психические основы труда / А.А. Романов. – М. : Политиздат, 2010. – 198 с.

49 Юдина, И.А. Синдром профессионального сгорания или Негативное влияние профессии и как его избежать / И.А. Юдина // Бизнес и Психология. – 2005. - № 59. – С. 4-15.

50 Юридическая психология. Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности (030501) «Юриспруденция». – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 415 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика «Диагностика профессионального выгорания»  
(Маслач К., Джексон С., адаптация Водопьяновой Н.Е.)

**Инструкция:** Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте, пожалуйста, по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «часто», «очень часто», «каждый день».

1. Я чувствую себя эмоционально опустошённым.
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон».
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствует мои подчинённые и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчинёнными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетённость и апатию.
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стал более «чёрствым» по отношению к тем, с кем работаю.
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Моя работа всё больше меня разочаровывает.
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчинёнными и коллегами.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Методика «Диагностика профессионального выгорания»

(Маслач К., Джексон С., адаптация Водопьяновой Н.Е.)

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

18. Во время работы я чувствую приятное оживление.

19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многим, что радовало меня в моей работе.

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.

22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчинённые всё чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

№	никогда	очень редко	иногда	часто	очень часто	каждый день
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.)

Инструкция. Прочтите каждое из предложенных утверждений и оцените, насколько оно верно для вас. На отдельном листе бумаги запишите номер утверждения и буквенное обозначение выбранного вами ответа.

### Опросник

1. То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует:

а) да; б) отчасти; в) нет.

2. За последние годы я добился успехов в своей профессии:

а) да; б) отчасти; в) нет.

3. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива:

а) да; б) не со всеми; в) нет.

4. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:

а) да; б) не всегда; в) нет.

5. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:

а) да; б) отчасти; в) нет.

6. В работе меня прежде всего привлекает возможность узнавать что-то новое:

а) да; б) время от времени; в) нет.

7. С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания:

а) да; б) не уверен; в) нет.

8. Люди, с которыми я работаю, уважают меня:

а) да; б) что-то среднее; в) нет,

9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удастся выполнить всю возложенную на вас работу:

а) да; б) среднее; в) нет.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.)

10.В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу

моей работы:

а) да; б) редко; в) нет.

11.Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой

квалификацией:

а) да; б) среднее; в) нет.

12.Процесс работы доставляет мне удовольствие:

а) да; б) время от времени; в) нет.

13.Меня не устраивает организация труда в нашем коллективе;

а) да; б) не совсем; в) нет.

14.У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе:

а) да; б) иногда; в) нет.

15.Меня редко поощряют за работу:

а) да; б) иногда; в) нет.

16.Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил место работы:

а) да; б) может быть; в) нет.

17.Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:

а) да; б) иногда; в) нет.

18.В нашем коллективе созданы благоприятные условия для труда:

а) да; б) не совсем; в) нет.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Таблицы результатов исследования

Таблица В.1 – Результаты исследования по методике «Диагностика профессионального выгорания» (Маслач К., Джексон С., адаптация Водопьяновой Н.Е.)

Шкалы №	Эмоциональное истощение	Деперсона- лизация	Редукция личных достижений	Профессиональное выгорание (общий)
1	5	0	29	34
2	6	3	37	46
3	1	3	41	45
4	3	0	38	41
5	5	1	39	45
6	18	4	35	57
7	9	0	42	51
8	10	5	35	50
9	3	6	43	52
10	0	2	39	51
11	3	6	43	52
12	5	1	39	45
13	6	3	37	46
14	1	3	41	45
15	3	0	38	41
16	34	17	39	90
17	54	30	36	120
18	45	20	29	94
19	30	21	38	89

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В  
Таблицы результатов исследования

Таблица В.2 - Результаты исследования по методике «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.)

№	Шкалы								
	Общий	1	2	3	4	5	6	7	8
1	20	1	1	5	2	0	0	1	0
2	2	4	4	5	4	3	3	1	1
3	10	1	1	3	1	4	4	3	2
4	23	2	4	4	2	1	1	1	1
5	2	1	0	5	2	3	2	1	0
6	5	1	4	5	1	4	3	3	1
7	24	4	0	5	4	1	1	1	0
8	8	3	4	6	2	4	4	3	2
9	25	4	1		3	3	3	4	2
10	12	6	4	4	1	4	2	1	0
11	28	4	4	6	4	2	1	1	2
12	16	4	1	5	4	4	3	4	2
13	16	6	0	3	2	3	1	1	2
14	8	4	4	5	1	1	1	1	1
15	12	6	4	5	4	4	2	1	2
16	12	4	4	6	4	3	1	1	2
17	16	6	4	3	1	3	1	1	2
18	18	4	0	4	2	1	1	1	2
19	16	6	1	6	1	4	3	1	2

Примечание:

Общий – общий уровень удовлетворенности трудом;

1 – интерес к работе;

2 – удовлетворенность достижениями в работе;

3 – удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками;

4 – удовлетворенность взаимоотношениями с руководством;

5 – уровень притязаний в профессиональной деятельности;

6 – предпочтение работы высокому заработку;

7 – удовлетворенность условиями труда;

8 – профессиональная ответственность.