

Содержание

Введение

1. Личностные деформации стрессового типа
 - 1.1 Теоретические подходы к изучению профессионального стресса
 - 1.2 Понятие и структура личностной деформации
 2. Эмпирическое исследование личностных деформаций стрессового типа у представителей различных сфер деятельности
 - 2.1 Организация и методическое обеспечение эмпирического исследования
 - 2.2 Особенности профессионального выгорания испытуемых, связанные с личностными деформациями стрессового типа
 - 2.3 Взаимосвязь феномена психического выгорания и профессионального стресса
- Заключение
Библиография
Приложение

Введение

Актуальность изучения темы может быть обусловлена тем, что современный этап развития России и общества в имеющихся условиях социальной, экономической нестабильности, возрастающей конкуренции на трудовом рынке, а также социальных стрессов, образуют возрастающие требования, которые предъявляются к профессионализму личности.

Но далеко не каждый человек может, адаптируясь, эффективно осуществлять эффективную профессиональную деятельность, играя социальную роль, что формирует риск развития вероятности неблагоприятных для личности психических состояний.

Профессиональная деятельность занимала, и будет занимать особое место в социальной деятельности человека. Профессиональная самореализация является важнейшей составляющей жизнедеятельности человека. Процесс профессионального становления и самореализации -- это центральная проблема современной психологической науки. Процесс профессионального становления личности не является однонаправленным, прогрессивные стадии сменяются регрессивными, когда на первый план выходит такая проблема как профессиональное выгорание. Описанные тенденции специфичны для различных видов деятельности, так управленческая деятельность оказывает уникальное воздействие на личность руководителя и выявление специфических особенностей

профессионального становления, профессиональной самореализации, профессионального выгорания является одной из основных проблем психологии управления.

Управленческая деятельность может характеризоваться высоким уровнем эмоциональной насыщенности, когнитивными трудностями, а также важностью достаточно быстрого реагирования на любые изменения, с последующим принятием ответственных решений в тех ситуациях, которые связаны с риском и неопределенностью.

Особое внимание следует уделить таким негативным сторонам профессионализации управленцев, как ужесточение конкуренции в современных условиях рыночной экономики и значительное повышение требований к профессиональной личности, а именно руководителя со стороны не только организационной среды, но и со стороны общества. Важно сказать, что не любой профессионал может легко адаптироваться, эффективно при этом осуществляя профессиональную деятельность и играя социальную роль, поэтому есть риск роста развития такого неблагоприятного психического состояния как эмоциональное или психическое выгорание.

Изначально к личностям, которые потенциально подвержены психическому выгоранию, специалисты относили врачей, социальных работников, педагогов, юристов, так как проблема выгорания этих специалистов могла быть объяснена особенностями их профессии, относящихся к «помогающим». Сегодня определенным образом возрос список профессиональных сфер, которые подвергаются риску появления и развития синдрома психического выгорания, куда относится деятельность руководителя. профессиональный стресс психический

В деятельности руководителя, синдром психического выгорания может проявляться как достаточно сложный феномен, поэтому его появление и развитие носит амбивалентный характер. Если рассматривать с одной точки зрения, то некоторые особенности профессиональной деятельности руководителей сводятся к обширным исследованиям психического выгорания, а с другой точки зрения, деятельность руководителя может характеризоваться чертами, которые выступают, согласно имеющимся данным эмпирических исследований, как буфер для развития выгорания.

Цель исследования состоит в том, чтобы выявить личностные и организационные факторы, влияющие на формирование синдрома выгорания и профессионального стресса.

Объектом исследования является психического выгорания руководителей.

Предмет исследования - детерминанты, обуславливающие синдром профессионального выгорания руководителей.

Гипотеза исследования состоит в предположении, что степень выраженности психического выгорания руководителей обусловлена:

Ш личностными детерминантами, такими как экстравертированность, привязанность, самоконтроль, эмоциональная устойчивость, нервнопсихическая устойчивость, степень невротизации, тревожность,

Ш фрустрация, агрессивность и ригидность;

Ш организационными детерминантами, такими как уровень Ш профессионального стресса, сплоченность и благоприятность климата Ш в коллективе.

Цель исследования обусловила постановку следующих задач:

1. Проанализировать проблему психического выгорания в научнометодической литературе.
2. Выявить обозначенную в научно-методической литературе специфику руководящей деятельности.
3. Провести исследование, выявляющее специфику психического выгорания руководителей.
4. Выделить личностные и организационные факторы, влияющие на формирование синдрома психического выгорания у руководителей.

База исследования: 26 офисов салонов связи «Мегафон» г.о. Тольятти, 24 салона связи г.о. Самара.

Выборка испытуемых: 50 директоров салонов связи. Средний возраст 30-40 лет, из них 25 женщин и 25 мужчин. Средний возраст 35-40 лет. Все представленные испытуемые имеют равный опыт руководящей деятельности.

Структура работы. Введение, две главы, заключение, список литературы, приложение.

1. Личностные деформации стрессового типа

1.1 Теоретические подходы к изучению профессионального стресса

Современная психология выделяет четыре типа подходов к причинам появления психического выгорание, а именно: организационный, интерперсональный, индивидуально-психологический и интегративный.

Опишем данные подходы.

1. Организационный подход.

Непосредственно термин «организация» применяется как общее понятие для любых социальных образований, больших, чем малые группы, но меньших чем полноценное общество. Самое общее определение - это организация представляет собой систему людей, правил и задач.

Задачи, как правило, описывают, что нужно делать, а правила задают алгоритмы решения задач. Если происходят любые изменения или нарушения в деятельности организации, то можно анализировать в этом смысле противоречия между сотрудниками, работающими в организации, задачам, стоящими перед ним, либо правилам выполнения данных задач [34, 21-23с.].

Так, стресс у работника может появиться из-за предъявления чрезмерных требований, либо по причине собственного стремления решать задачи другого уровня, либо объема, чем тот, который адекватен его возможностям. Конфликты в организации появляются из-за различного понимания руководством и сотрудниками критериев качества работы, а также из-за несоответствия поведения персонала внутриорганизационным стандартам либо в том случае, если суть профессиональной

деятельности сотрудника противоречит его системе моральных норм и ценностей. Среди иных организационных факторов, которые можно отнести к источникам выгорания можно назвать: несоответствие рабочей нагрузке вознаграждению, ненормированный рабочий день, неопределенность профессиональных задач.

2. Интерперсональный подход.

Согласно данному подходу, в качестве основной причины выгорания авторы называют асимметрию отношений между клиентами и работниками. К. Маслач говорит, что выгорание - это негативный индивидуальный опыт, который вплетен в контекст межличностных отношений на работе. Она полагает, что главной причиной выгорания являются напряженные отношения реципиента и профессионала, которые характерны для профессий «помогающего» типа [36, 264с.].

А. Харрисон в своих исследованиях связывает выгорание с особенностями восприятия индивидом своей эффективности и социально компетентности в межличностных отношениях с клиентом. Если профессионал теряет ощущение своей полезности, то наступает выгорание [9, 377с.].

Некоторые исследователи говорят, что причинами выгорания могут стать межличностные конфликты внутри предприятия. В определенных исследованиях отмечается, что горизонтальные конфликты, то есть конфликты между сотрудниками, которые находятся на одном уровне управленческой иерархии, гораздо менее опасны психологически, чем конфликты с индивидами, которые занимают более высокие позиции. Отмечается, что фактором, который предохраняет от выгорания в ситуации конфликта, выступает социальная поддержка.

3. Индивидуально-психологический подход.

Симптомы психического выгорания образуются во внешней среде профессиональной деятельности, а также во внутрисистемной общении и взаимодействии с объектом деятельности, совместном выполнении служебных задач с другими работниками, в среде непрофессиональной деятельности. К таким факторам можно отнести особенности определенного сотрудника, способствующие развитию психического выгорания.

Отечественный психолог А.В. Филиппов выделял некоторые типы психологических барьеров, которые вызывают психическое выгорание, а именно:

- Социально-психологические;
- Когнитивно-психологические;
- Психомоторные;
- Организационно-психологические.

Появление данных барьеров может быть обусловлено стереотипизацией, квалификацией. Психологические барьеры могут вызывать психическую напряженность, неудовлетворенность трудом, порождая ситуации конфликта. Такие негативные явления приводят к появлению и развитию таких профессионально нежелательных качеств, как консерватизм, догматизм, индифферентность [49, 42с.]. Психолог Х. Фрейденберг описывал сгорающих эмоционально как сочувствующих, мягких, гуманных, увлекающихся, идеалистов, которые ориентированы на людей, и -- в то же время -- интровертированных, неустойчивых, одержимых навязчивыми

идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся. И. Махер пополнил этот список «авторитаризмом» (авторитарный стиль руководства) и низким уровнем эмпатии.

Синдром психического выгорания проявляется в следующем:

- чувство безразличия, изнеможения, эмоционального истощения (человек не способен отдаваться работе так, как это было прежде);
- дегуманизация (развитие негативного отношения к клиентам и своим коллегам);
- негативное самовосприятие в профессиональном плане -- недостаток чувства профессионального мастерства [20, 146с.].

Е.С. Старченкова и Н.Е. Водопьянова обнаружили корреляционные связи между показателем «качества жизни» и эмоциональным выгоранием, а также показателями самореализации. Особое значение авторы отвели балансу переживания успеха и удовлетворенности, не только в профессиональной, но и личной жизни [12, 188с.]. М.В. Агапова и С.В. Умняшкина, рассматривали психическое выгорание, как некое следствие нарушения процессов самоактуализации и самореализации личности. Авторы отмечали, люди, у которых наблюдается тенденция к самоактуализации, склонны к конфронтации, сопротивлению с неблагоприятными средовыми факторами, а также всей профессиональной ситуации в целом, так как перестают ощущать удовлетворение от работы и не могут относиться творчески к собственным профессиональным обязанностям [3, 89с.] [51, 45с.].

4. Интегративный подход.

Интегративный подход рассматривает причины психического выгорания с точки зрения внешних и субъективных факторов.

Одной из самых частых причин психического выгорания является специфика деятельности и ближнего окружения, с которым вынужден иметь общение специалист-профессионал. Другой, одной из важных причин психического выгорания, является разделение труда и узкая специализация профессионалов.

Б.Д. Новиков говорит о ценностных установках человека как факторе развития психического выгорания личности. Формирование такого синдрома, как «психическое выгорание» может начаться уже с детского возраста, так как в некоторые промежутки жизни личности могут появляться негативные социальные, а также психологические новообразования. Как правило, с течением времени они могут углубляться, становясь все более ригидными, устойчивыми, основными для человека, а после, по мере взросления и приобретения профессии, реагируют избирательно на любые негативные воздействия социальной среды. Б.Д. Новиков заявляет, что нарушения в иерархии ценностей человека ведет к замедлению или остановке личностного и, следовательно, профессионального роста [28, 84с.].

У лиц, проявляющих склонность к формированию строгих стереотипов, процессы мышления со временем становятся более проблематичными. Данная категория людей оказывается более закрытыми для получения новых знаний, а мировоззрение ограничивается установками, ценностями, стереотипами круга профессии. Согласно мнению Е.И. Рогова, психическое выгорание вызывается специфическими отличиями сферы мотивации трудового субъекта, состоящие в субъективной сверхзначимости

трудовой деятельности при низких функциональных и энергетических возможностях, а также при низких значениях интеллекта [43, 86с.].

Рассмотрим субъективные причины психического выгорания, к которым относятся: ценностные ориентации, установки, уровень и характер трудовой мотивации, особенности эмоциональных реакций на стресс, характерологические особенности и адаптивность. Е.И. Рогов выделяет такие виды психического выгорания, которые обусловлены субъективными причинами:

- типологические, образованные слиянием особенностей функционального строения профессиональной деятельности и личностных особенностей;
- общепрофессиональные, которые типичны для многих людей;
- индивидуальные, обусловленные личностной направленностью [11, 100с.].

Если обобщить вышеизложенное, то можно сделать вывод, что несмотря на то, что в психологии накоплено огромное число исследований, которые посвящены выявлению факторов психического выгорания, не все они изучены в полной мере, особенно это можно сказать об индивидуально - личностных причинах.

Согласно концепции В.В. Бойко, при эмоциональном выгорании выделяются три фазы стресса, а именно:

- Тревожное или нервное напряжение, которое создают дестабилизирующая обстановка, хроническая психоэмоциональная атмосфера, трудности, когда в течение короткого периода времени понижается уровень резистентности организма, нарушая вегетативные и соматические функции. Резистенция, когда человек старается оградить себя от неприятных впечатлений, но организм мобилизует резервы, включая механизмы саморегуляции защитных процессов.
- Истощение, то есть оскудение психических ресурсов, а также понижение эмоционального тонуса, наступающее вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным [46].

Исходя из вышеперечисленного, сформированность главных симптомов двух первых фаз еще не говорит о наличии синдрома выгорания, так как на этих этапах, появление симптомов выгорания может иметь мобилизующую силу, но при продолжительном воздействии неблагоприятных факторов, наступает третья стадия когнитивного, аффективного и физического истощения.

Опираясь на концепцию В.В. Бойко, каждой фазе психического выгорания соответствуют некоторые симптомы и признаки, которые мы опишем ниже.

Фаза напряжения включает в себя такие симптомы, как:

- Переживание психотравматизирующих обстоятельств;
- Неудовлетворенность собой;
- Загнанность в клетку;
- Депрессия и тревога.

Фаза резистенции включает в себя следующие симптомы:

- Избирательное и неадекватное эмоциональное отреагирование;
- Потеря ориентации в эмоциональных и нравственных показателях;
- Постоянное создание ощущения резерва эмоций;
- Профессиональная редукция.

Фаза истощения характеризуется такими нарушениями, которые выражены в четырех главных симптомах:

- Эмоциональный дефицит;
- Эмоциональная отстраненность;
- Деперсонализация;
- Психовегетативные и психосоматические нарушения [5, 32с.].

1.2 Понятие и структура личностной деформации

Профессиональная деформация -- это, по сути, любое изменение личности и закрепление за ней определенных черт под влиянием профессиональной деятельности. Такая деформация не несет каких-то опасных последствий для человека. Для анализа профессиональной деформации личности сотрудников уголовно-исполнительной системы мы рассмотрим в первую очередь те психологические аспекты данного явления, которые оказывают на личность сотрудника и его профессиональную эффективность наиболее негативное влияние. [2.С.16]

В связи с этим, по нашему мнению, профессиональная деформация рассматривается как процесс и результат изменений в личности сотрудника, основной причиной которых является влияние характера и условий профессиональной деятельности, а итогом - снижение личного и профессионального благополучия сотрудника (эффективности, безопасности и других характеристик деятельности). [3.С.135]

В переводе с латинского слово «deformatio» обозначает искажение, обезображивание, в русском языке эти слова имеют негативный оттенок.

Профессиональная деформация представляет собой теневую сторону формирования и развития человека. Это дань, которую платит сотрудник за профессиональную специализацию, максимальный уровень притязаний, страстную увлеченность деятельностью. [8.С.116]

Профессиональная деформация имеет свою структуру, выделяют также различные виды профессиональной деформации. В структуре профессиональной деформации выделяют скорость, широту, глубину и степень.

Скорость профессиональной деформации индивидуальна для каждого человека и зависит как от личностных особенностей, так и от факторов среды. Темпы деформаций несколько возрастают после двух лет и значительно увеличиваются после пяти лет службы, например, в должности сотрудников оперативного и воспитательного отделов исправительного учреждения. Явные признаки деформации отмечаются у значительной части сотрудников, прослуживших свыше десяти лет. Более глубокая деформация наступает в последующий период службы - после десяти лет работы. Однако эти цифры можно считать условными, так как скорость деформации зависит от того, насколько человек предрасположен к ее возникновению, а предшествующей деятельностью была подготовлена почва для негативных изменений. Проведенные исследования показывают, что выпускники средних и высших учебных заведений, готовящих специалистов для исправительной системы, приходят в практические органы с уже имеющимися признаками

деформации той или иной степени. [5.С.22]

Широта деформации характеризуется наличием тех или иных видов негативных изменений, а также поражением сфер личности: интеллектуальной, нравственной, эмоциональной и волевой.

Глубина деформации показывает, насколько возможна коррекция негативных изменений от начальной стадии деформации до проявления комплекса социально-профессиональной неадекватности личности сотрудника уголовно-исполнительной системы и последующей ее деградации, когда профилактические и коррекционные мероприятия неэффективны.[7.С.74]

Степень (уровень) деформации является комплексным показателем, включающим в себя названные характеристики.

Условно можно выделить следующие этапы развития деформации личности:

- начальный - использование сотрудниками нецензурных выражений, жаргона и специфических приемов общения;
- первый промежуточный - изменение потребностей, мотивационной, ценностной структур личности; усвоение образа мыслей криминальной среды, начальные изменения в психическом и физическом состоянии личности;
- средний - деформация интеллектуальной, нравственной, эмоциональной и волевой сфер личности;
- второй промежуточный - перенимание криминальной среды, существенные изменения в психическом и физическом состоянии личности;
- конечный - профессиональная непригодность и комплекс социально-профессиональной неадекватности личности.

Выводы:

Наиболее полно и широко объективные причины психического выгорания личности были описаны С.П. Безносовым, который систематизировал их и разделил на два класса: общие и частные. К общим факторам, которые характерны для всех видов трудовой деятельности, относятся объективное разделение труда и принципиальное ограничение ресурсов отдельного человека. Среди частных причин психического выгорания личности, которые отражают специфику конкретных видов профессиональной деятельности, автором были выделены причины, обусловленные объектом и предметом труда, профессиональными средствами, способностями и способами. Автор также показывает, что одним из основных моментов возникновения психического выгорания личности является «одушевленность - неодушевленность» объекта профессиональной деятельности. Он считает влияние живого объекта, как фактора формирования психического выгорания личности, более сильным. «Сила» его состоит в том, что в отличие от неодушевленного, который также находится в познании специалиста, живой объект может вызвать эмоциональное переживание - сочувствие, сострадание к объекту [4, 100с.]

2. Эмпирическое исследование личностных деформаций стрессового типа у представителей различных сфер деятельности

2.1 Организация и методическое обеспечение эмпирического исследования

Проведенный теоретический анализ по проблеме исследования позволяет перейти к эмпирическому изучению личностных и организационных детерминант психического выгорания.

Цель эмпирического исследования - определение личностных и организационных детерминант психического выгорания руководителей.

Были отобраны методики диагностики, которые должны удовлетворяют требованиям ограничения времени, то есть желательно применение батареи методик не более 1 часа, и чтобы по возможности были разноплановые по заполнению бланки и вопросы.

Методики исследования:

1. Для определения психического выгорания руководителей была использована методика диагностики профессионального выгорания (Е. Ильина);
2. Для определения личностных детерминант психического выгорания:
 - Пятифакторный личностный опросник МакКрае - Коста («Большая пятерка»);
 - Анкета оценки нервно-психической устойчивости (разработана в ЛВМА им. С.М. Кирова);
 - Диагностика уровня личностной невротизации В.В. Бойко;
 - Самооценка психических состояний Г. Айзенка.
3. Для определения организационных детерминант психического выгорания:
 - Шкала профессионального стресса Д. Фонтана;
 - Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя (В.А. Уразаева, И.Д. Ладанова);
 - Определение индекса групповой сплоченности Сिशора;
 - Диагностика психологического климата в малой производственной группе (В.В. Шпалинский, Э.Г. Шелест).

2.2 Особенности профессионального выгорания испытуемых, связанные с личностными деформациями стрессового типа

На первом этапе были определены особенности психического выгорание в группе испытуемых.

Результаты по методике профессионального выгорания Е.П. Ильина показаны в таблице П1 (приложение).

Рис. 1. Сформированность фазы напряжения в группе испытуемых

Согласно полученным данным, в группе испытуемых фаза напряжения сформирована полностью у 56% лиц, то есть у 28 человек. У 5% руководителей фаза напряжения не сформирована и у 40% руководителей она находится в процессе формирования. Более подробно симптомы фазы напряжения в группе испытуемых представлены на рисунке 2.

Наиболее полно сформированные симптомы фазы напряжения - это «загнание в клетку» и «тревога и депрессия», которые сформированы полностью у 66% (33 человека) и 68% (34 человека) соответственно. Далее следует неудовлетворенность

собой, которая проявляется у 60% опрошенных лиц, либо у 30 человек. Переживание психотравмирующих обстоятельств сформировано у 54% лиц, то есть у 27 человек. Также, данный симптом находится в стадии формирования у 42% лиц, то есть у 21 человека. Мы можем сделать вывод, что самые распространенные симптомы фазы напряжения - это тревожность, депрессия и ощущение загнанности в клетку.

Рис. 2. Сформированность симптомов фазы напряжения

Сформированность фазы резистенции представлена на рисунке 3.

Рис. 3. Сформированность фазы резистенции в группе испытуемых руководителей
Согласно полученным данным, у 30% руководителей фаза резистенции полностью сформирована. У 52% руководителей фаза резистенции находится в стадии формирования. У 18% руководителей данная фаза не сформирована. Симптомы фазы резистенции в группе испытуемых руководителей представлены на рисунке 4.

Рис. 4. Симптомы фазы резистенции

Наиболее ярко выраженным симптомом фазы резистенции является неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, которое полностью сформировано у 34% руководителей, то есть у 17 человек.

Далее следует расширение сферы экономии эмоций и эмоционально-нравственная дезориентация, которые полностью сформированы у 32% руководителей, то есть у 16 человек. Редукция профессиональных обязанностей наименее проявляемый симптом фазы резистенции.

Сформированность фазы истощения в группе испытуемых руководителей представлена на рисунке 5.

Полностью сформирована фаза истощения у 20% руководителей. На стадии активного формирования данная фаза у 28% руководителей, а не сформирована данная фаза у 52% руководителей.

Рис. 5. Сформированность фазы истощения в группе испытуемых руководителей

Наиболее активные симптомы фазы истощения представлены на рисунке 6.

Рис. 6. Симптомы фазы истощения в группе испытуемых

Можно сделать вывод, что если человек приобретает фазу истощения в структуре психического выгорания, то все симптомы у него распределяются равномерно.

Однако, наименьшее число не сформированности симптома в проявлениях эмоционального дефицита и психотравмирующих обстоятельствах.

На рисунке 7 предоставлено распределение сформированности трех фаз в группе испытуемых (расширенная диаграмма в приложении 2).

Рис. 7. Сформированность трех фаз психического выгорания в группе испытуемых

В данном исследовании было определено пять групп руководителей:

- с полностью сформированным симптомом психического выгорания (сформированы все три фазы) - 10 человек (20%);
- с синдромом психического выгорания средней степени (полностью сформированы фазы напряжения, резистенции и в стадии формирования фаза истощения)-14 человек (28%);
- с синдромом психического выгорания легкой степени (сформирована фаза напряжения, в стадии формирования фаза резистенции) - 24 человека (48%);

- отсутствие психического выгорания- 2 человека - 4%.

Для дальнейшего исследования было сформировано три группы:

- высокий уровень синдрома психического выгорания - 28 человек 56%;

1. средний уровень синдрома психического выгорания - 14 человек-28%;

2. низкий уровень синдрома психического выгорания - 8 человек - Личностные детерминанты психического выгорания

Данные по пятифакторному личностному опроснику

Результаты по методике пятифакторный личностный опросник МакКрае - Коста («Большая пятерка») показаны в таблице 1 (См. Приложение)

Зависимость СПВ и личностных факторов

В таблице 1 отображается зависимость уровня развития синдрома психического выгорания и личностных факторов.

Таблица 1.

Экстраверсия/интроверсия

Привязанность/ обособленность

Самоконтроль/импульсивность

Эмоциональная устойчивость/неустойчивость

Экспрессивность/практичность

Высокий

46,3

62,75

63,25

62,92

42,42

Средний

41,78

44,64

45,28

44,71428571

42

Низкий

35

30

45,75

28,75

37,1

Наглядно полученный результат представлен на рисунке 8.0

Рис. 8. Связь личностных качеств и уровня сформированности синдрома психического выгорания

Согласно данным рисунка 8, существует определенная связь между некоторыми личностными показателями и сформированностью синдрома психического выгорания. Показатели экстраверсии и интроверсии, привязанности и обособленности, самоконтроля и импульсивности, а также эмоциональной устойчивости влияют на сформированность психического выгорания у руководителей. Экспрессивность и практичность находится на одинаковом уровне у всех.

Для того, чтобы проверить статистически полученный результат использовался критерий Спирмена. Расчет находится в списке приложений №3. В результате статистической обработки были получены следующие результаты:

- Между фазами психического выгорания наблюдаются корреляционные связи, а именно: между фазой резистенции и фазой напряжения ($r_s = 0.98$ при $p < 0,01$), фазой истощения и фазой напряжения ($r_s = 0.796$ при $p < 0,01$), фазой истощения и фазой резистенции ($r_s = 0.803$ при $p < 0,01$) что говорит о пересекаемости между фазами в момент формирования и развития синдрома психического выгорания;
- Существует связь между личностной чертой привязанности и обособленности ($r_s = 0.769$ при $p < 0,01$) и фазой напряжения, фазой резистенции ($r_s = 0.800$ при $p < 0,01$), фазой истощения ($r_s = 0.623$ при $p < 0,01$);
- Существует корреляционная связь между самоконтролем и фазой напряжения ($r_s = 0.661$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.687$ при $p < 0,01$), фазой истощения ($r_s = 0.534$ при $p < 0,01$);
- Существует связь между показателем эмоциональной устойчивости и фазой напряжения ($r_s = 0.774$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.807$ при $p < 0,01$), фазой истощения ($r_s = 0.634$ при $p < 0,01$).

Для руководителей, которые находятся в сформированной либо формирующейся фазе истощения, то есть с высоким уровнем психического выгорания характерно:

- большая склонность к экстраверсии, которая проявляется в общительности,

коллективизму, ориентации на потребность в общении. Склонны к агрессии и вспыльчивости, однако в работе ориентированы на успех, скорость выполнения заданий, отдадут предпочтение работе с людьми. Отличаются высокой скоростью реагирования.

- Позитивно относятся к людям, испытывая потребность быть рядом с ними. Как правило, отзывчивы, добры, а также проявляют эмпатию, ощущая личную ответственность за благополучие окружающих людей. Могут сопереживать и поддерживать, ощущают ответственность за общее дело, ответственно и добросовестно выполняют свои обязанности.

- Высокая регуляция собственного поведения. Проявляются обязательность, точность, ответственность, аккуратность в работе. Любят все держать под контролем, комфорт и порядок. Придерживаются определенных моральных принципов, сознательны. Данная категория руководителей стремится к поддержанию общечеловеческих ценностей, порой в ущерб личным.

- Однако, данная категория руководителей с тревогой воспринимает неприятности, впадая в депрессивное состояние.

- Достаточно практичны и реалистичны.

Для руководителей, которые показали среднюю степень развития синдрома психического выгорания, характерно:

- Наличие качеств, как интроверта, так и экстраверта;

- Стараются придерживаться срединных позиций касательно развития отношений с окружающими людьми, часто держат все под контролем. Не любят раскрываться, не принимают близко к сердцу проблемы и сложности других людей, однако стараются быть рядом и всегда помогать;

- Больше заняты материальной стороной своей деятельности;

- Достаточно естественны в своем поведении, придерживаются общепринятых моральных принципов, однако не настаивают и не навязывают их в случае не согласия;

- Удовлетворяют любопытство, проявляя интерес к различным сторонам жизни, легко обучаемы.

Для руководителей, показавших низкий уровень развития психического выгорания, характерно:

- Интроверты, что проявляется в большей опоре на собственные силы и желания, чем на взгляды других людей;

- Предпочитают абстрактные идеи конкретным явлениям действительности;

- Стремятся быть независимым и самостоятельным. Такие люди предпочитают держать дистанцию, иметь обособленную позицию при взаимодействии с другими. Они избегают общественных поручений, небрежны в выполнении своих обязанностей и обещаний;

- холодно относятся к другим людям, часто не понимают тех, с кем общаются. Их больше волнуют собственные проблемы, чем проблемы окружающих их людей. Свои интересы они ставят выше интересов других людей и всегда готовы их отстаивать в конкурентной борьбе. Такие люди обычно стремятся к совершенству. Для

достижения своих целей они используют все доступные им средства, не считаясь с интересами других людей;

- Эмоционально устойчивы, что проявляется в том, что они не расстраиваются из-за пустяков, чувствуют себя хорошо приспособленными к жизни. Эмоционально устойчивые люди сохраняют хладнокровие и спокойствие даже в самых неблагоприятных ситуациях. Они чаще пребывают в хорошем расположении духа, чем в плохом.

Результаты по анкете оценки нервно-психической устойчивости (разработана в ЛВМА им. С.М.Кирова) представлены в таблице П2. (см. Приложение)

В таблице 2 представлена связь психического выгорания и уровня нервно-психической устойчивости.

Таблица 2. Связь НПУ и СПВ

Уровень

Высокий

22,65517241

Средний

16,0625

Низкий

Полученный результат наглядно предоставлен на рисунке 9.

Рис. 9. Связь степени выраженности психического выгорания руководителей и нервно-психической устойчивости

Состояние нервно-психической устойчивости влияет на процесс формирования и развития синдрома психического выгорания у руководителей. У тех руководителей, которые показывают высокую степень сформированности психического выгорания, уровень нервно-психической устойчивости находится на высоком уровне, касательно прогнозирования развития невротической реакции.

Руководители, которые показывают среднюю степень развития синдрома психического выгорания, показывают удовлетворительный прогностический уровень развития невроза, а те, кто демонстрирует низкую степень развития синдрома психического выгорания - отсутствие возможности развития невроза, согласно данным НПУ.

Руководители, которые находятся в ситуации психического выгорания, утратили способность сопротивляемости невротическим реакциям.

Для того, чтобы проверить статистически полученный результат использовался критерий Спирмена. Расчет находится в списке приложений №3. В результате статистической обработки были получены следующие результаты:

- Существует прямая связь между показателями нервнопсихической устойчивости и фазой напряжения ($r_s = 0.816$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.789$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.682$ при $p < 0,01$).

Результаты по методике определения степени невротизации личности (методика В.В. Бойко) находятся в таблице ПЗ. (См. Приложение)

Связь психического выгорания и степени невротизации личности представлена в таблице 3.

Таблица 3. Связь СПВ и степени невротизации личности

Уровень

Высокий

29,86206897

Средний

19,3125

Низкий

12,625

Полученный результат наглядно отображен на рисунке 10.

Рис. 10. Связь степени сформированности синдрома психического выгорания руководителей и степени невротизации их личности

Существует связь между степенью невротизации личности и формированием, а также развитием синдрома психического выгорания. Лица, которые показывают высокую степень развития синдрома психического выгорания, склонны к невротизации гораздо более других. У них ярко выражены проявления эмоциональной возбудимости, в результате чего возникают негативные переживания, такие как тревожность, растерянность, беспокойство и раздражительность. Возможны проявления безынициативности, которая способна влиять на переживания, связанные с неудовлетворённостью желаний. Руководители, которые показали среднюю степень сформированности психического выгорания, менее подвержены эмоциональным переживаниям, однако могут проявлять эгоцентристскую направленность, что способно привести к ипохондрическим реакциям, а также фиксации на личностных недостатках,

соматических ощущениях.

Руководители, которые показали низкую степень сформированности синдрома психического выгорания, на момент исследования демонстрировали низкую степень невротизации личности, что свидетельствует об эмоциональной устойчивости, а также достаточно положительном фоне переживаний, независимости, личностной и социальной смелости.

Для того, чтобы проверить статистически полученный результат использовался критерий Спирмена. Расчет находится в списке приложений №3. В результате статистической обработки были получены следующие результаты:

- Существует прямая связь между показателями степенью невротизации и фазой истощения ($r_s = 0.286$ при $p < 0,05$).

Самооценка психических состояний

Заключительная методика в блоке исследования личностных детерминант психического выгорания - это самооценка психических состояний по Г. Айзенку, результаты по которой представлены в таблице П4. (См. Приложение)

Связь психического выгорания и оценки психических состояний представлена в таблице 4.

Таблица 4.Связь СПВ и самооценки психических состояний

Тревожность

Фрустрация

Агрессивность

Ригидность

Высокий

16,75

17,67857143

12,96296296

17,2

Средний

13

12,76923077

13,06666667

12,6

Низкий

7,75

6

6,25

Полученный результат наглядно отображен на рисунке 11.

Рис. 11. Связи степени сформированности синдрома психического выгорания и психических состояний личности

Синдром психического выгорания вызывает в личности определенные изменения, особенно в эмоциональном плане. Так, руководители с высоким уровнем сформированности психического выгорания проявляют высокую тревожность, высокий уровень фрустрации, низкую самооценку, ориентированы на избегание неудачи, склонны к агрессивным проявлениям, а также не проявляют пластичности, выставляя вперед ригидность, как механизм психологической защиты.

Руководители, психическое выгорание которых находится на среднем уровне, демонстрируют средний уровень тревожности, слегка заниженную самооценку, средний уровень фрустрации. Практически не склонны проявлять агрессию, а также могут переключаться в ситуации стресса, однако, легкопереключаемыми их назвать сложно.

Руководители, психическое выгорание которых находится на низком уровне, не тревожны и не агрессивны, однако склонны проявлять завышенную оценку, ориентированы на успех, уверены в себе и в своих целях, не склонны к проявлениям агрессии, не фрустрированы, а также способны легко переключаться. Трудностей не избегают.

Для того, чтобы проверить статистически полученный результат использовался критерий Спирмена. Расчет находится в списке приложений №3. В результате статистической обработки были получены следующие результаты:

- Существует прямая корреляционная связь между показателем тревожности и фазой напряжения ($r_s = 0.836$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.815$ при $p < 0,01$), фазой истощения ($r_s = 0.458$ при $p < 0,01$);

- Существует связь между показателями фрустрации и фазой напряжения ($r_s = 0.749$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.764$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.515$ при $p < 0,01$);

- Связь между агрессией и фазой напряжения ($r_s = 0.758$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.794$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.447$ при $p < 0,01$);

- Связь между ригидностью и фазой напряжения ($r_s = 0.521$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.587$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.359$ при $p < 0,01$).

В результате исследования личностных детерминант синдрома психического выгорания, мы пришли к выводу, что основными показателями изменений личности в процессе психического выгорания является степень невротизации личности, тревожность, самооценка, эмоциональная устойчивость, направленность личности, склонность к сопереживанию, а также уровень самоконтроля. Именно нарушения в

данных личностных качествах приводят к скорому психическому выгоранию у руководителей.

2.3 Взаимосвязь феномена психического выгорания и профессионального стресса

Результаты по шкале профессионального стресса Д. Фонтана показаны

Шкала профессионального стресса в таблице П5 (См. Приложения)

Связь психического выгорания и шкалы профессионального стресса показана в таблице 5.

Таблица 5.

Уровень профессионального стресса

Высокий

39,57692308

Средний

29,19230769

Низкий

14,875

Рис. 12. Влияние шкалы профессионального стресса на формирование и развитие синдрома психического выгорания

Связь СПВ и шкалы профессионального стресса

Полученный результат наглядно отображен на рисунке 12.

Существует определенная связь между уровнем профессионального стресса, а также степенью выраженности синдрома психического выгорания у руководителей.

Так, у руководителей, которые находятся в ситуации высокой степени сформированности синдрома психического выгорания стресс в профессиональной деятельности представляет безусловную проблему. Крайне очевидна важность коррекционной работы. Данный тип руководителей не испытывает удовольствия при сборе на работу, считают, что у них нет уже больше перспектив в профессиональной деятельности, полагают, что получают недостойное вознаграждение за свой труд, а также считают себя не оценёнными.

Руководители, находящиеся в ситуации средней степени развития профессионального выгорания, проявляют умеренный уровень стресса в профессиональной деятельности. Высокая нагрузка основополагающий фактор его развития.

Третий тип руководителей, у которых психическое выгорание находится на низком уровне, менее подвержены профессиональному стрессу. Они более удовлетворены своей деятельностью, чем представители других групп.

Для того, чтобы проверить статистически полученный результат использовался критерий Спирмена. Расчет находится в списке приложений №3. В результате статистической обработки были получены следующие результаты:

- Существует прямая связь между уровнем профессионального стресса и фазой напряжения ($r_s = 0.771$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.740$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.624$ при $p < 0,01$).

Стрессогенные факторы деятельности руководителя

Результат по экспресс-диагностике стрессогенных факторов в деятельности руководителя (В.А. Уразаева, И.Д. Ладанова) находятся в таблице П6.

Связь психического выгорания и стрессогенных факторов в деятельности руководителя представлена в таблице 6.

Таблица 6. Связь СПВ и стрессогенных факторов

Конфликты

Перегрузки

Сфера деятельности

Отношения с руководством

Высокий

12,35

12,4

12,7

12,28

Средний

7,25

6,90

7,1

7,3

Низкий

5,25

5

4,8

4,25

Такие факторы, как повышенная конфликтность в деятельности руководителя, психологические перегрузки, высокая ответственность и широкий спектр должностных обязанностей, а также давление со стороны вышестоящего руководства играют ключевую роль в формировании развитии синдрома психического выгорания.

Руководители с высокой степенью развития психического выгорания демонстрируют повышенные значения по выделенным стрессогенным параметрам.

В результате статистической обработки были получены следующие результаты:

- Существует прямая связь между показателями конфликтности на работе и фазой напряжения ($r_s = 0.828$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.790$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.817$ при $p < 0,01$);
- Существует связь между перегрузками и фазой напряжения ($r_s = 0.799$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.773$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.817$ при $p < 0,01$);
- Существует связь между сферой непосредственной деятельности и фазой напряжения ($r_s = 0.657$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.621$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.634$ при $p < 0,01$);
- Есть связь между отношением с непосредственным руководством и фазой

напряжения ($r_s = 0.850$ при $p < 0,01$), фазой резистенции ($r_s = 0.780$ при $p < 0,01$) и фазой истощения ($r_s = 0.838$ при $p < 0,01$).

Выводы:

В результате исследования было установлено, что:

Психическое выгорание - это деструктивный феномен в профессиональной деятельности. Непосредственно термин профессиональная деструкция проявился недавно в психологии, однако занял там прочное место в исследованиях проблем профессионального становления личности. Обобщающим элементом всех выделенных профессиональных деформаций (деструкции) является появление психической напряженности, конфликтов, кризисов, что, в свою очередь, может привести к снижению профессиональной эффективности, неудовлетворенности работника своим трудом, социальным окружением и жизнью в целом, что является признаком психического выгорания.

Психическое выгорание - это изменение качеств личности (ценностных ориентаций, стереотипов восприятия, способов общения, характера и поведения), которые появляются под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности.

Были проанализированы четыре типа подходов к причинам появления психического выгорания, а именно: организационный, интерперсональный, индивидуально-психологический и интегративный. Несмотря на то, что в психологии накоплено огромное число исследований, которые посвящены выявлению факторов психического выгорания, не все они изучены в полной мере, особенно это можно сказать об индивидуально-личностных причинах.

Последствия психического выгорания бывают различны. Как оказалось, выгорание связано с соматическими проблемами, затруднениями в личностной сфере, психологическими расстройствами, проблемами в семье и на работе. Более того, было доказано, что выгорание - это предиктор уязвимости по отношению к многочисленным профессиональным стрессорам позже. Традиционно в качестве последствий выгорания рассматриваются эффективность деятельности, удовлетворенность трудом, идентификация себя с организацией, отношение к труду, желание оставить занимаемую должность, состояние здоровья.

Симптомы психического выгорания могут указывать на характерные черты длительного стресса, а также психической перегрузки, приводящие к полной дезинтеграции разных психических сфер, в первую очередь - эмоциональной. Развитие данного синдрома носит стадийный характер, поэтому, важно сказать, что генезис синдрома носит индивидуальный характер, который определяется различиями эмоциональной, мотивационной сферы, и условиями, где протекает профессиональная деятельность человека.

Заключение

Объектом исследования была профессиональная деятельность руководителя. Профессиональная деятельность руководителя включает в себя трудные и

напряженные ситуации, которые предрасполагают к развитию синдрома психического выгорания и профессионального стресса, чему способствует недостаток важных для профессионального управленца умений и качеств.

К личностным факторам риска психического выгорания можно отнести эмоциональную неустойчивость, импульсивность, низкую мотивацию достижений, низкое самоуважение, интроверсию.

К поведенческим факторам риска относятся низкая активность, стратегия избегания, неумение формировать команду.

Для того, чтобы эмпирически изучить какие личностные и организационные детерминанты влияют на развитие синдрома психического выгорания, была проведена диагностика 50 руководителей, среднего возраста с единым стажем в руководящей должности.

В результате проведенного исследования, мы можем сделать вывод, что синдром психического выгорания действительно обусловлен как личностными, так и организационными детерминантами, а именно:

Основной личностной характеристикой, оказывающей влияние на развитие выгорания у руководителей, является эмоциональное состояние, проявляющееся в тревожности, агрессии, а также в степени невротизации личности, самоконтроле, эмоциональной стабильности.

При оценке влияния организационных факторов на развитие синдрома психического выгорания было определено, что ведущее значение отводится состоянию психологического климата в коллективе, сплоченности его, а также стрессогенных факторов в деятельности руководителя, что подтверждает выдвинутую в начале исследования гипотезу.

Библиография

1. Авдулова, Т. П. Психология менеджмента [Текст] / Т.П. Авдулова. - М.: Академия, 2003. - 284 с.
2. Ананьев, Б. Г. Человек как предмет познания [Текст] / Б.Г. Ананьев. - Л.: Изд-во ЛГУ, 1968. - 339 с.
3. Агапова, М. В. Социально-психологические аспекты психического выгорания и самоактуализация личности [Текст] / М.В. Агапова / Дис... канд. психол. наук. - Ярославль, 2004. - 184 с.
4. Безносков, С. П. Профессиональная деформация личности [Текст] / С.П. Безносков. - СПб.: Речь, 2004. - 272 с.
5. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 32 с.
6. Большакова, Т. В. Личностные детерминанты и организационные факторы возникновения психического выгорания у медицинских работников [Текст] / Т.В. Большакова / Дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03 : Ярославль, 2004. - 187 с. - РГБ ОД, 61:05-19/79.
7. Большакова, А. Н. Социальная психология для менеджеров [Текст] / А.Н. Большакова. - Ростов н/Д.: Феникс, 2004. - 348 с.

8. Буянкина, М. А. Проблема психического выгорания личности и организационная культура [Текст] / М.А. Буянкина // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. - 2008. - № 3. - С.47-51.
9. Великанова, Л. П. Диагностика и профилактика синдрома эмоционального выгорания на ранних этапах формирования [Текст] / Л.П. Великанова // Современные проблемы науки и образования. - 2014. - № 2. - С. 377.
10. Вересов, Н. В. Эффективное управление. Психологические критерии / Н.В. Вересов / Материалы сайта Библиотека "Полка букиниста" <http://polbu.ru/> (Дата обращения 06.11.2016). Влах, Н. И. Эмоциональное выгорание у представителей «помогающих» профессий [Текст] / Н.И. Влах // Вестник ЮУрГУ. - Серия: Психология. - 2015. - №1. - С.96-103.
11. Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водлпьянова, Е.С. Старченкова. - СПб.: Питер, 2008. - 338 с.
12. Волков, И. П. О стилях руководства [Текст] / И.П. Волков // Организационная психология. - СПб., 2001.
13. Гончаренко, Ю. В. Некоторые личностные детерминанты эмоционального выгорания преподавателей военных вузов [Текст] / Ю.В. Гончаренко // Вестник ТГУ. - 2013. - № 1. - С. 96-101.
14. Димова, В. Н. Личностные детерминанты и организационные факторы развития психического выгорания личности в профессиях "субъект- объектного" типа : диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.03 / Димова Вера Николаевна; [Место защиты: Ярослав. гос. ун-т им. П.Г. Демидова]. - Ярославль, 2010.- 164 с.: ил. РГБ ОД, 61 10-19/519.
15. Жалагина, Т. А. Психологическое обеспечение преодоления профессиональной деформации личности преподавателя вуза [Текст] / Т.А. Жалагина. - М., 2003.
16. Журавлев, А. Л. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте [Текст] / А.Л. Журавлев. - М.: Институт психологии РАН, 2011. - 280 с.
17. Занковский, А. Н. Организационная психология [Текст] / А.Н. Занковский. - М.: Флинта; М.: МПСИ, 2002. - 647 с....