ВСТУП

Одним з найбільш актуальних завдань сьогодення є збереження психічного здоров'я та підтримання психологічного благополуччя працюючих спеціалістів, діяльність яких здійснюється під впливом особливих психологічних, соціальних і правових умов та характеризується екстремальністю. Це вимагає від працівників підвищеної відповідальності за вчинені дії, зумовлює зростання рівня зовнішнього та внутрішнього контролю за виконанням професійних обов'язків та часто провокує виникнення у них нервово-психічних перевантажень, станів психічної напруженості, розчарування у професії та деморалізації, професійної деформації, емоційного виснаження, появи невротичних реакцій, психічних функціональних розладів, різного роду соматичних захворювань тощо. У зв'язку з цим, виникає необхідність вивчення соціально-психологічних явищ, які негативно впливають на психічне та фізичне здоров'я працівників та знижують ефективність професійної діяльності, а також здійснення вчасної профілактики їх впливу на працівників. В цьому і полягає актуальність даної курсової роботи.

Об’єкт роботи: професійна деформація як психологічний феномен.

Предмет: міжособистісні стосунки в умовах морально-професійної деформації.

Мета: дослідити вплив професійної деформації на побудову міжособистісних стосунків.

Завданнями даної курсової роботи є:

1. Дослідити наукові першоджерела з теми курсової роботи;

2. Вивчити структуру професійної деформації;

. Розкрити причини виникнення та рівні розвитку емоційного вигорання як особливого стану професійної деформації;

. Порівняти особливості впливу професійної деформації на педагогів та працівників органів внутрішніх справ;

. Визначити взаємозв’язок між впливом професійної деформації на особистість і її способом поведінки в міжособистісних стосунках.

Методи: Для реалізації поставленої в курсовій роботі мети та розв’язання завдань були використані наступні загальнонаукові методи: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння та методики: «методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко», та «методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса. (Адаптація Н. В. Гришиної)»

Дана курсова робота складається з вступу, двох розділів, висновків, джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА МОРАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ

## 1.1 Психологічні чинники професійної деформації

## Відомо, що праця позитивно впливає на психіку людини. З іншого боку, дослідники відзначають також, що багаторічне виконання однієї і тієї ж професійної діяльності призводить до появи професійної втоми, виникнення психологічних бар'єрів, збіднення репертуару способів виконання діяльності, втрати професійних вмінь і навичок, зниженню працездатності. Можна констатувати, що на стадії професіоналізації відбувається розвиток професійних деформацій.

Професійні деформації - це зміни сформованої структури діяльності й особистості, що негативно позначаються на продуктивності праці і взаємодії з іншими учасниками цього процесу [25].

Професійні деформації порушують цілісність особистості, знижують її адаптивність, стійкість, негативно позначаються на продуктивності діяльності. Аналізуючи причини, що перешкоджають професійному розвитку людини, А.К. Маркова [26] вказує на вікові зміни, професійні деформації, професійну втому, тривалу психічну напруженість, зумовлену складними умовами праці, а також кризи професійного розвитку.

Існують наступні концептуальні положення розвитку професійних деформацій особистості:

. Професійне становлення супроводжується різноспрямованими онтогенетичними змінами особистості. Професійний розвиток - це придбання і втрати, а отже, становлення фахівця, професіонала - не тільки вдосконалення, але й руйнування, деструкція.

. Професійні деформації у загальному випадку - це порушення вже засвоєних способів діяльності, руйнування сформованих професійних якостей, поява стереотипів професійної поведінки і психологічних бар'єрів при освоєнні нових професійних технологій, нової професії або спеціальності. Це також зміни структури особистості при переході від однієї стадії професійного становлення до іншої.

. Переживання професійних деструкцій супроводжується психічною напруженістю, психологічним дискомфортом, а в окремих випадках конфліктами та кризовими явищами. Успішне вирішення професійних труднощів призводить до подальшого вдосконалення діяльності і професійного розвитку особистості.

. Будь-яка професійна діяльність вже на стадії її освоєння, а в подальшому при виконанні, деформує особистість. Здійснення конкретних видів діяльності не вимагає всіх різноманітних якостей і здібностей особистості, багато з них залишаються незатребуваними. У міру професіоналізації успішність виконання діяльності починає визначатися ансамблем професійно важливих якостей, які роками «експлуатуються». Окремі з них поступово трансформуються в професійно небажані якості. Одночасно поступово розвиваються професійні акцентуації - надмірно виражені якості і їх поєднання, негативно позначаються на діяльності і поведінці фахівця.

. Очевидно, багаторічне виконання професійної діяльності не може постійно супроводжуватися її вдосконаленням і безперервним професійним розвитком особистості. Неминучими є, нехай тимчасові, періоди стабілізації. На початкових стадіях професіоналізації ці періоди недовготривалі. На наступних стадіях професіоналізації, у окремих фахівців, період стабілізації може тривати досить довго: рік і більше. У цих випадках доречно говорити про настання професійної стагнації особистості. Рівні виконання професійної діяльності при цьому можуть сильно відрізнятися.

. Сенситивними періодами освіти професійних деформацій є кризи професійного становлення особистості. Непродуктивний вихід з кризи спотворює професійну спрямованість, ініціює виникнення негативної професійної позиції, знижує професійну активність. Ці зміни активізують процес утворення професійних деформацій.

Психологічні детермінанти деформацій особистості, що породжуються цими чинниками.

Передумови розвитку професійних деформацій кореняться вже в мотивах вибору професії. Це як усвідомлювані мотиви: соціальна значимість, імідж, творчий характер, матеріальні блага, - так і неусвідомлювані: прагнення до влади, домінування, самоствердження. Пусковим механізмом деформації стають очікування на стадії входження в самостійне професійне життя. Професійна реальність сильно відрізняється від уявлення, що сформувалося у випускника професійного навчального закладу. Перші ж труднощі спонукають починаючого фахівця до пошуку «кардинальних» методів роботи. Невдачі, негативні емоції, розчарування ініціюють розвиток професійної дезадаптації особистості.

У процесі виконання професійної діяльності спеціаліст повторює одні й ті ж дії та операції. У типових умовах праці стає неминучим навчання стереотипів здійснення професійних функцій, дій, операцій. Вони спрощують виконання професійної діяльності, підвищують її визначеність, полегшують взаємини з колегами. Стереотипи додають професійному життю стабільність, сприяють формуванню досвіду і індивідуального стилю діяльності. Можна констатувати, що професійні стереотипи володіють незаперечними перевагами для людини. Але професійна діяльність рясніє нестандартними ситуаціями, і тоді можливі помилкові дії і неадекватні реакції.

Розвитку професійних деформацій сприяє емоційна напруженість професійної праці. Емоційна насиченість професійної діяльності призводить до підвищеної дратівливості, збудження, тривожності, нервових зривів. На розвиток деформацій фахівця великий вплив робить зниження рівня його інтелекту. Дослідження загального інтелекту дорослих показують, що з зростанням стажу роботи він знижується. Звичайно, тут мають місце вікові зміни, але головна причина полягає в особливостях нормативної професійної діяльності. Багато видів праці не вимагають від працівників вирішення професійних завдань, планування процесу праці, аналізу виробничих ситуацій. Незатребувані інтелектуальні здібності поступово згасають. Однак інтелект працівників, зайнятих різними видами праці, виконання яких пов'язане з рішенням професійних проблем, підтримується на високому рівні до кінця їх професійного життя. Деформації зумовлені також тим, що в кожної людини є межа розвитку рівня освіти та професіоналізму. Він залежить від соціально-професійних установок, індивідуально-психологічних особливостей, емоційно-вольових характеристик. Причинами освіти межі розвитку можуть стати психологічне насичення професійною діяльністю, незадоволеність іміджем професії, низькою зарплатою, відсутністю моральних стимулів.

Факторами, що ініціюють розвиток професійних деформацій, є різні акцентуації характеру особистості. У процесі багаторічного виконання однієї і тієї ж діяльності акцентуації професіоналізуються, вплітаються в тканину індивідуального стилю діяльності і трансформуються в професійні деформації фахівця. Іншими словами, професійні акцентуації - це надмірне посилення деяких рис характеру, а також окремих професійно обумовлених властивостей та якостей особистості.

1.2 Моральні основи професійної деформації

Коли йдеться про деформації моральної свідомості і професійної правосвідомості працівників, то мають на увазі негативні явища, риси, які формуються стихійно чи свідомо в окремих представників професійної групи всупереч суспільним, державним вимогам, стандартам професійної діяльності і поведінки, очікуванням громадської думки. Уявлення про належне, справедливе, бажане й припустиме у певній діяльності складається у суспільстві, у самій професійній групі, закріплюються у законах і підзаконних актах. Моделі поведінки і діяльності, що закладаються на таких засадах, поступово під впливом негативних факторів соціального середовища, особливостей професійної діяльності можуть розмиватись, руйнуватись і натомість створюватись індивідуальні, корпоративні, привнесені ззовні уявлення, несумісні з суспільними, професійними вимогами. Природно, що вони приховуються, але виражають нову установку індивідуальної ціннісної свідомості й реалізуються у поведінці, діях в умовах відсутності зовнішнього контролю. Такі настанови і дії можуть мати суспільно небажаний, неприпустимий або небезпечний, протиправний характер.

Моральні якості, яким приділяється особлива увага, і які прийнято називати власне моральними: чесність, правдивість, скромність, почуття власної гідності, вміння поводитися. Ганебність, брехливість, нескромність, амбіційність, статева розбещеність - вірний шлях до моральної деформації робітника.

Важливим структурним елементом моральної культури особистості є культура моральних відносин. Моральні відносини - це особливий вид суспільних відносин, які практично не існують в чистому вигляді, але є складовою частиною будь-яких людських відносин, що піддаються моральній оцінці. Моральні відносини прийнято класифікувати за змістом, за формою, і за способом зв'язку між людьми.

Коли в колективі починається зниження рівня моральної культури, то в ньому створюються сприятливі умови для його подальшої професійно - моральної деформації, які характеризуються такими негативними факторами морально-психологічного клімату в колективі: прихована критика умов праці; неточне виконання наказів; групові зборища під час роботи; запізнення і тривала відсутність під час роботи; відхід з роботи раніше, ніж передбачалося; поширення чуток; недбале поводження з обладнанням та технікою.

Поява цих факторів - негативного морального психологічного клімату повинно викликати серйозну тривогу перш за все, звичайно, у керівника службового колективу і у найбільш морально зрілих його членів. У тому випадку, коли на них не звертають належної уваги і не вживають відповідних заходів до їх ліквідації, починається професійно-моральна деформація спочатку окремих членів службового колективу, а потім і всього службового колективу. Деформація моральних і психологічних взаємин між працівниками є порушенням принципу колективізму. Одним з елементів, що піддається професійній деформації, є свідомість працівників: низька професійна культура, деформування почуттів, потреб, мотивів та ідеалів. Компонентом свідомості виступають і вольові якості особистості, тому можна вести мову й про деформацію волі. Деформація свідомості виявляється в таких формах, як: байдуже, формальне ставлення до людей професійної діяльності, відсутність співпереживання та жалю, безпринципність, безчесність, корисливість, безвідповідальність, свідоме порушення основних принципів моралі - колективізму, гуманізму, патріотизму і її норм (обов’язку, совісті, відповідальності, честі й гідності); низький професійний рівень знань, мстиве та злісне ставлення до людей, неправильне розуміння владних повноважень, зловживання ними тощо.

1.3 Причини та форми професійної деформації

Серед об'єктивних причин професійної деформації можна відзначити:

Специфічність професійної діяльності, постійні фізичні і психічні перевантаження, перевтома, негативні наслідки конфліктних і екстремальних ситуацій, що таять небезпеку для життя і здоров'я, дефіцит відпущеного часу;

Недоліки в організації і керуванні діяльністю;

Негативний вплив товаришів по роботі, що допускає зловживання владними повноваженнями, формалізм і байдужість до людей, халатне відношення до службових обов'язків;

Відсутність систематичного і діючого контролю - з боку керівництва і безпосереднього начальника за діяльністю співробітників;

Несприятливі побутові умови і сімейні відносини.

Серед суб'єктивних причин можна виділити:

Низький службово-професійний рівень і небажання удосконалювати професійні якості (самозаспокоєність, зниження самокритичності, переоцінка свого професійного досвіду);

Розгубленість, психологічна непідготовленість до роботи, відсутність навичок і умінь контролювати своє поводження, бажання будь-яким способом зняти психологічне навантаження (розхитаність, зловживання спиртними напоями);

Несприятливий морально-психологічний клімат у колективі, відсутність єдності інтересів особистості і всього колективу;

Недостатня розвиненість морально-ділових і вольових якостей працівників;

Невміння відокремлювати інтереси справи від інтересів кар'єри, схильність до корпоративності, а часом і позиція власної винятковості;

Невміння працівників раціонально організовувати робочий час, а також знімати фізичні і психологічні стреси, відволікатися від негативних емоцій у позаслужбових відносинах і в родині.

Розподіл причин на об'єктивні і суб'єктивні умовний.

Крім відзначених причин доцільно, виділити групу факторів, вплив яких у комплексі підсилює настання або «уповільнення» причин професійної деформації.

. Економічні:

відсутність чітких економічних стимулів;

«зрівнялівка» в заробітній платі;

можливість витягу побічної матеріальної й іншої вигоди у повсякденній роботі;

недостатня технічна оснащеність (ЕОМ, комп'ютерною технікою, автотранспортом і т.д.);

відсутність зробленої матеріально-технічної бази.

. Організаційні:

слабкий відбір кадрів;

слабкий контроль з боку керівництва;

специфічність роботи;

погана організація внутрішнього обліку і контролю, у тому числі невірні критерії оцінки роботи;

недостатні заходи для підвищення кваліфікації співробітників;

некомпетентне втручання керівництва в роботу.

. Інтелектуальні:

низький рівень професійних знань;

недостатній рівень політичної, правової і загальної культури;

недоліки у вихованні і самовихованні підлеглих.

. Соціально-психологічні:

брутальність і неврівноваженість керівників;

соціальна, групова, національна нетерпимість;

зайва самовпевненість;

надмірне марнославство і кар'єризм;

низький самоконтроль.

1.4 Синдром емоційного вигорання як стан професійної деформації

Ще в 1970-ті роки ХХ століття було введено поняття «синдром емоційного вигорання». Перш за все це поняття характерно для представників професій типу «людина - людина», які змушені постійно спілкуватися з іншими людьми, при чому не за власним вибором. Декілька десятиліть назад К. Маслач [11] дала різке формулювання: «Згорання - плата за співчуття». Звідси і пішла порада не брати на себе чужих проблем, не розчинятися в чужому «я», приділяти більше уваги своєму внутрішньому світу, не ставати рабом своїх обов’язків, усіляко уникати моногонії, не шукати у роботі порятунку від власних проблем.

Синдром емоційного вигорання описується як специфічний вид професійної деформації людей, які працюють в тісному контакті з пацієнтами при наданні професійної допомоги. Термін «емоційне вигорання» був запропонований американським психіатром Фроуденбергером у 1974, яким він характеризував психологічний стан здорових людей, які знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з пацієнтами (клієнтами) в емоційно навантаженій атмосфері при здійсненні професійної допомоги. Спершу під поняттям синдром емоційного вигорання розуміли стан виснаження з почуттям власної непотрібності. Пізніше симптоматика даного синдрому значно розширилась за рахунок психосоматичного компоненту. Дослідники все більше пов’язували синдром з психосоматичним самопочуттям, відносили його до стану перед хвороби. Існує дуже багато визначень «емоційного вигорання», але Фроуденбергер [12] говорить, що професійне вигорання «є виснаженням енергії у професіоналів у сфері соціальної допомоги, коли вони почувають себе перевантаженими проблемами інших людей». Коли працівник вигоряє з будь-якої причини, він стає неефективним у своїх цілях і діях. Вигорання - це такий стан емоційного і фізичного виснаження, коли людина не може повноцінно функціонувати. Люди не можуть діяти адекватно, якщо вони ніколи не виходять за рамки своєї професійної ролі. Вигорання - це не втрата творчого потенціалу, а швидше «емоційне виснаження, яке виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням». Вітчизняні дослідники розглядають синдром емоційного вигорання як стан «професійної деформації». Дану точку зору підтримують А.Р. Конечний і М. Боухал [9], на думку яких, професійна деформація (вигорання) поступово розвивається із професійної адаптації. На прикладі медичних працівників вони прослідковують динаміку даного феномену. Сильне сприйняття страждань іншої людини на початку професійної діяльності, з часом, як правило притуплюється. Автори дивляться на вигорання з точки зору однієї певної професії, в той же час, підкреслюють те, що «професія ризику» обов’язково повинна належати до системи «людина - людина».

Бойко [6] вказує, що синдром емоційного вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у вигляді повного чи часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на певні психотравмуючі впливи.

1.4.1 Моделі емоційного вигорання

На даний момент існує декілька моделей емоційного вигорання, які описують даний феномен.

Однофакторна модель емоційного вигорання (Пайнс, Аронсон [14]). Згідно цієї моделі, виснаження виступає головною причиною ( фактором), а інші прояви дисгармонії переживань і поведінки вважають наслідком. На думку прихильників цієї моделі, ризик емоційного вигорання загрожує не тільки представникам соціальних професій.

Двофакторна модель (Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сікста [14]). Синдром емоційного вигорання зводиться до двомірної конструкції, яка складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. Перший компонент, який одержав назву «афективного», стосується сфери скарг на власне здоров’я, фізичне самопочуття, нервове напруження, емоційне виснаження. Другий - деперсоналізація - проявляється у змінах ставлення або до пацієнтів, або до себе. Він одержав назву «установочного».

Трьохфакторна модель (К. Маслач, С. Джексон [14]). Синдром психічного вигорання являє собою трьохмірний конструкт, який включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження розглядається як основна складова емоційного вигорання і проявляється у зниженому емоційному фоні, байдужості і емоційному перенасиченні. Друга складова (деперсоналізація) проявляється в деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності від навколишніх. В інших - підсилення негативізму, цинізм установок і почуттів у відношенні до реципієнтів: пацієнтів, клієнтів. Третя складова емоційного вигорання - редукція особистих досягнень - може проявлятися або в тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення та успіхи, негативізмі у відношенні до службових достоїнств і можливостей, або у применшенні власного достоїнства, обмеженні своїх можливостей, обов’язків у відношенні до інших.

Процесуальні моделі емоційного вигорання розглядають вигорання як динамічний процес, який розвивається в часі і має певні фази чи стадії. Процесуальні моделі розглядають динаміку розвитку вигорання як процес зростання емоційного виснаження, внаслідок якого виникають негативні установки у відношенні до суб’єктів професійної діяльності. Спеціаліст, якого подолало вигорання, старається створити емоційну дистанцію у стосунках з ними як спосіб подолати виснаження. Паралельно розвивається негативна установка у ставленні до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Динамічна модель (Б. Перлман і Е.А. Хартман [14]). Емоційне вигорання як динамічний процес, що розвивається в часі, характеризується зростаючою ступінню вираженості його проявів. Ця модель описує розвиток процесу емоційного вигорання як прояв трьох основних класів реакції на організаційні стреси. Це:

фізіологічні реакції, що проявляються у фізичних симптомах (фізичне виснаження);

афективно-когнітивні реакції (емоційне і мотиваційне виснаження, деморалізація/деперсоналізація);

поведінкові реакції, які виражаються в симптоматичних типах долаючої поведінки (дезадаптація, дистанціювання від професійних обов’язків, знижена робоча мотивація і продуктивність).

Динамічна модель виділяє чотири стадії емоційного вигорання.

Перша стадія - напруження, пов’язане з додатковими зусиллями для адаптації до ситуаційних робочих потреб. Таке напруження викликають два найбільш імовірних типи ситуацій. Перший: навички і вміння працівника недостатні, щоб відповідати статусно-рольовим і професійним вимогам. Другий: робота може не відповідати його очікуванням, потребам чи цінностям. Ті й інші ситуації створюють протиріччя між суб’єктом і робочим оточенням, що запускає процес емоційного вигорання.

Друга стадія супроводжується сильними відчуттями і переживаннями стресу. Багато стресогенних ситуацій можуть не викликати відповідних переживань, оскільки відбувається конструктивне оцінювання своїх можливостей і усвідомлюваних вимог робочої ситуації. Рух від першої стадії емоційного вигорання до другої залежить від ресурсів особистості і від статусно-рольових та організаційних змінних.

Третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів: фізіологічного, афективно-когнітивного, поведінкового в індивідуальних варіаціях.

Четверта стадія являє собою емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу. Будучи негативним наслідком психологічного стресу, переживання вигорання проявляється як фізичне, емоційне виснаження, як переживання суб’єктивного неблагополуччя - певного фізичного чи психологічного дискомфорту.

Виділяють три основних фактори, які відіграють суттєву роль в синдромі емоційного вигорання - особистісний, рольовий та організаційний.

Особистісний фактор. Проведені дослідження показали, що такі змінні, як вік, сімейний статус, стаж даної роботи, ніяк не впливають на емоційне вигорання. Але у жінок в більшій мірі розвивається емоційне виснаження, ніж у мужчин, у них відсутній зв’язок мотивації (задоволення оплатою праці) і розвитку синдрому при наявності зв’язку зі значимістю роботи як мотивом діяльності, задоволеність професійним ростом. Люди, які відчувають недостатність автономності («надкеровані особистості»), більше піддаються «вигоранню». Психолог Фрейденберг [12] описує «згораючих» як співчуваючих, гуманних, м’яких, ідеалістів, орієнтованих на людей, і - одночасно - нестійких, інтровертованих, одержимих нав’язливими ідеями (фанатичних), «полум’яних». Махер Е. [3] поповнює цей список «авторитаризмом» (авторитарним стилем керівництва) і низьким рівнем емпатії. В. Бойко [7] вказує наступні особистісні фактори, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання: схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності.

Рольовий фактор. Встановлений зв’язок між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і емоційним вигоранням. Робота в ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток синдрому емоційного вигорання, а при нечіткій чи нерівномірно розподіленій відповідальності за свої професійні дії цей фактор різко зростає навіть при суттєво низькому трудовому навантаженні. Сприяють розвитку емоційного вигорання ті професійні ситуації, при яких спільні зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, наявна конкуренція, в той же час як успішний результат залежить від узгодженості дій.

Організаційний фактор. Розвиток синдрому емоційного вигорання пов’язаний з наявністю напруженої психоемоційної діяльності: інтенсивне спілкування, підкріплення його емоціями, інтенсивне сприйняття, переробка і інтерпретація отримуваної інформації і прийняття рішень. Другий фактор розвитку емоційного вигорання - дестабілізуюча організація діяльності і неблагополучна психологічна атмосфера. Це нечітка організація діяльності і планування праці, недостатність необхідних засобів, наявність бюрократичних моментів, багатогодинна робота, яка має важко вимірюваний зміст, наявність конфліктів як в системі «керівник - підлеглий», так і між колегами. Виділяють ще один фактор, що обумовлює синдром емоційного вигорання - наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу професіоналу у сфері спілкування

РОЗДІЛ 2. ВПЛИВ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ НА ПОБУДОВУ МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКІВ

2.1 Психологічні особливості міжособистісних стосунків

Міжособистісні стосунки - це сукупність об'єктивних зв'язків та взаємодій між особами, які належать до певної групи. Характерною ознакою міжособистісних стосунків є їх емоційне забарвлення. Отже, ми можемо визначити їх як взаємини людей, що формуються в процесі безпосередньої взаємодії в групі, мають неформальний характер і містять емоційно забарвлену та спільно зумовлену значущу оцінку партнерів по спілкуванню.

Міжособистісні стосунки охоплюють широке коло явищ, але головним регулятором сталості, глибини, неповторності міжособистісних стосунків є привабливість однієї людини для іншої.

Тому стан задоволеності - незадоволеності виступає основним критерієм оцінки таких стосунків. Привабливість складається з почуттів симпатії та притягання. Якщо симпатія-антипатія - це переживання задоволення та незадоволення від контактів з іншими людьми, то притягання-відштовхування - практична складова цих переживань М. Обозов [23]. Міжособистісна привабливість-непривабливість може набувати характеру сталих зв'язків між людьми й переходити у взаємну прихильність або неприхильність. У регуляції стосунків беруть участь три мотиваційні аспекти: «я хочу», «я можу» і «треба». Особистого бажання («я хочу») недостатньо для виникнення стосунків. Необхідне узгодження взаємних бажань і можливостей («я можу»). І «треба» - найважливіший аспект утворення, розвитку або руйнування стосунків. Так, дружні стосунки можуть зайти в суперечність із виробничими, моральними. Суспільні відносини або стимулюють, або руйнують міжособистісні стосунки. Суспільство прагне привести міжособистісні стосунки у відповідність до суспільних відносин.

Існує зв'язок між діловими та міжособистісними стосунками. Незбіг близьких міжособистісних стосунків та ділової активності очевидний, але не може бути суспільних відносин у «чистому» вигляді, без особистісного компонента. У будь-яких взаємодіях завжди присутній компонент привабливості-непривабливості. Питання полягає лише в тому, де присутність цього компонента виправдана. На виробництві результат спільної діяльності - економічна ефективність, це головний критерій оцінки користі або шкоди міжособистісних стосунків. Потрібно визначити ступінь близькості міжособистісних стосунків та прийнятність до тих чи інших обставин. За умов, коли вимагається дотримуватися виробничих та економічних норм, близькі, інтимні стосунки заважають. З іншого боку, перетворення міжособистісних стосунків у функціональні може призвести до їх руйнування або втрати задоволення від них. Неадекватні прагнення у стосунках, як і їхній прояв у поведінці, спричинюють виникнення напруженості та конфліктів. Взаємний обмін думками, почуттями, вчинками в процесі взаємодії викликає в людини зміну поведінки, установок, оцінок. У цьому разі йдеться про феномен взаємовпливу.

2.1.1 Механізми взаємовпливу в міжособистісних стосунках

Взаємовплив спрямований на формування сталих оцінок, учинків, що характеризуються подібністю. Це сприяє зближенню, поєднанню інтересів і ціннісних орієнтацій.

Механізмами взаємовпливу є імітація, навіювання, конформність, переконання.

Імітація - неспрямований вплив, що не ставить перед собою спеціальної цілі, але має кінцевий ефект і є найпростішою формою відображення людиною поведінки інших людей. На основі імітації пізніше формуються інші регулятори взаємовпливу - навіювання, конформність, переконання.

Вони регулюють норми міжособистісного спілкування. Норми, у свою чергу, визначають характер міжособистісних стосунків. Наявність відпрацьованих норм демонструє однозначність у розумінні та оцінці подій.

Навіювання - найменш усвідомлюваний процес - ґрунтується на некритичному наслідуванні зразків поведінки іншої людини. Навіювання може бути пряме (коли один із партнерів по спілкуванню ставить перед собою таке завдання) і непряме, мимовільне.

Конформність, на відміну від навіювання, є процесом свідомої зміни оцінок, установок, поведінки під впливом групи. Це виражається у свідомій зміні ціннісних орієнтацій, прийнятті групових норм, очікувань та ролі, яку нав'язує група. Міра прийняття особистістю зовнішніх оцінок і норм поведінки свідчить про ступінь її конформності. Прийняття норм може мати поверховий характер або ж глибинний, пов'язаний зі зміною диспозицій особистості. Соціальні ролі особистості показують, як глибоко вона сприймає груповий тиск, виявляючи певну конформність.

Переконання - процес свідомого прийняття оцінок, думок і стереотипів поведінки, що належать групі. У процесі переконання відбувається звертання в основному до раціональних сторін психіки, досвіду, знань, логічного мислення, хоча все це не виключає участі емоцій та почуттів. У повсякденній практиці спілкування явища навіювання, конформності, переконання ідуть поряд. Вплив людини на людину - процес багатоплановий, проте можна виділити кілька його загальних умов. Ступінь конформності та переконаності залежить від того, хто є суб'єктом впливу. Тут відіграють велику роль такі фактори, як соціальний статус особи, належність її до певної організації, вік, професія, популярність та ін. Вплив на людину буде ефективнішим, якщо він здійснюватиметься у присутності інших людей. Міжособистісний взаємовплив залежить від ступеня визначеності чи невизначеності фактів і подій, завдяки яким приймаються ті або інші рішення. Суттєвим моментом взаємовпливу є стосунки симпатій та антипатій. Міжособистісні симпатії «нав'язують» більшу згоду, антипатії - незгоду. Симпатії роблять людей більш «відкритими» до взаємовпливу, антипатії, навпаки, - ізолюють їх один від одного. Людина малосприйнятлива до думок та оцінок людей, яким вона не симпатизує. Причому антипатії можуть суттєво погіршувати сутність взаємовпливів. Тому оптимальними вважаються такі стосунки, які найменше пов'язані з симпатіями й антипатіями і спрямовані на ефективність діяльності. Проте міжособистісні взаємовпливи можуть приводити і до характерологічних змін. У процесі спільного життя люди не тільки набувають загальних рис, що робить їх схожими один на одного, а й виробляють протилежні характерологічні властивості. Загалом закономірність міжособистісних стосунків, що демонструє зближення психологічних рис у людей, названо - законом «міжособистісного уподібнення», а частковий його прояв - ефект «поляризації» особистісних рис - формується у процесі тривалих стосунків.

2.1.2 Типи міжособистісних стосунків

Оцінка міжособистісних стосунків передбачає проведення їхньої класифікації. Так, виділяються стосунки знайомства, приятелювання, дружби. Коли один з партнерів сприймає ці стосунки тільки як знайомство, а інший - як дружбу, то виникає непорозуміння. Тому міжособистісні стосунки можна визначити як взаємну готовність партнерів до певного типу почуттів, домагань, очікувань, поведінки. М. Обозов [24] пропонує таку класифікацію міжособистісних стосунків: знайомство, приятелювання, товариські, дружні, любовні, подружні, родинні, деструктивні. Вона опирається на кілька критеріїв: глибину стосунків, вибірковість щодо партнерів, функції стосунків. Головним критерієм розрізнення міжособистісних стосунків є рівень включення особистості в стосунки. У структурі особистості виділяють такі рівні: загально видові, соціокультурні, психологічні, індивідуальні. Найбільше включення індивідуальних характеристик особистості відбувається у дружніх, подружніх стосунках. Стосунки знайомства, приятелювання обмежуються включенням у взаємодію переважно видових та соціокультурних особливостей особистості.

Другий критерій - вибірковість щодо партнерів - можна визначити як кількість ознак, що мають значення для встановлення та відтворення стосунків. Найбільшу вибірковість виявляють стосунки дружби, подружні, кохання, найменшу - знайомства. Середня кількість осіб, уведених у стосунки знайомства особистості, 150-500, приятелювання - 70-150, стосунки дружби охоплюють 2-3 особи. Функції стосунків виявляються в розрізненні їх змісту, психологічного смислу для партнерів. Додатковими критеріями розрізнення міжособистісних стосунків є дистанція між партнерами, тривалість та кількість контактів, норми стосунків, вимоги до умов контакту. Загальна залежність тут така - з поглибленням стосунків скорочується дистанція, збільшується частота контактів.

Стратегії міжособистісних стосунків.

Перша стратегія - «Кооперація» - орієнтація на інтереси, на потреби партнерів, стратегія згоди, пошуку та примноження загальних інтересів.

Друга стратегія - «Настирність» - реалізація власних інтересів, досягнення власних цілей, жорсткий підхід (учасники - супротивники, мета перемога - поразка). Прихильники цієї стратегії настирливі, нетерплячі, егоїстичні, не вміють слухати інших, намагаються нав’язати власну думку.

Кожна з цих стратегій може мати певну міру прояву - від мінімального до максимального. У середині 2-х стратегій існує 5 тактик поведінки особистості в конфлікті:

. Уникнення - відсутність прагнення до кооперації, прагнення не брати на себе відповідальність за прийняття рішення, не бачити розбіжностей, заперечувати конфлікт, думаючи, що він безпечний, прагнення вийти із ситуації не поступаючись, при цьому не наполягаючи на своєму, утримуючись від дискусій.

. Пристосування - прагнення зберегти чи налагодити сприятливі відносини, забезпечити інтереси партнера шляхом зняття розбіжностей. Готовність поступитись, нехтуючи власними інтересами, ухилитись від обговорення спірних питань, згодитися з вимогами, претензіями. Прагнення підтримати партнера, щоб не торкатися його почуттів шляхом підкреслення загальних інтересів, замовчування розбіжностей.

. Змагання - прагнення наполягти на своєму шляху відкритої боротьби за свої інтереси, прийняття жорсткої позиції непримиримого антагонізму в випадку відпору. Використання влади, примусу, тиску, використання залежності партнера. Тенденція сприймати ситуацію як питання перемоги або поразки.

. Компроміс - прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись кому-небудь на користь іншого. Пошук середніх рішень, коли ніхто багато не витрачає, але й багато не виграє. Інтереси обох сторін повністю не розкриваються.

. Співробітництво - пошук рішень, що повністю задовольняють інтереси обох сторін по ходу відкритого обговорення. Спільний та щирий аналіз розбіжностей по ходу прийняття рішення. Ініціатива, відповідальність та виконання розподіляються за взаємною згодою. Тактика співробітництва приводить до найефективніших рішень при зберіганні дружніх стосунків.

2.2 Практичне дослідження міжособистісних стосунків під впливом морально-професійної деформації

Вітчизняний психолог Семиченко В.А. [2] зауважує, що після певного періоду професійної діяльності у багатьох педагогів виникають наступні зміни у характерологічних властивостях: схильність переносити професійні стереотипи на інші сторони життя та відношення; схильність обмежувати власну здатність до розуміння й відображення внутрішнього світу інших людей областю професійних цінностей; схильність обмежувати самооцінку тільки професійними критеріями; прагнення до фіксації життєвого досвіду та ін. Ці внутрішні зміни в психіці педагогів проявляються у таких зовнішніх ознаках, як дидактична манера мовлення; зайва прямолінійність та негнучкість мислення; власність, категоричність, втрата почуття гумору, поспішність оціночних суджень та їх неправомірна інтеграція, поява розумових та мовних штампів, формалізм у відношеннях.

Одним із специфічних складових професійних деформацій особистості педагога є егоцентризм. Взагалі, егоцентризм розуміється як нездатність індивіда, зосереджуючись на власних інтересах, змінити вихідну пізнавальну позицію стосовно деякого об'єкта, думки чи уявлення щодо нього при наявності інформації, яка суперечить його досвіду. Егоцентризм, як універсальне психічне явище несе в собі і негативні, і позитивні функції: з одного боку, він виступає чинником ригідності мислення, непорозуміння партнерів зі взаємодії, соціальної та особистісної дезадаптації особистості в цілому; з іншого, - виступає одним із основних захисних механізмів психіки, завдяки йому особистість досягає внутрішньої ідентичності, усталеності, зрілості власного Я.

Ознаки професійної деформації у педагогів:

Про перше, це мовні ознаки: - домінування «Я-реплік» в процесі міжособистісного спілкування, використання фраз типу: «Я зараз поясню», « Я вважаю, що ви», « Я сподіваюсь, що ви», « Ви мене підвели» та ін.

Часте звернення до власного досвіду в процесі надання прикладів у дидактичному матеріалі;

домінування монологів в міжособистісному спілкуванні;

домінування говоріння над слуханням, часте перебивання партнера по взаємодії, прагнення особисто закінчити його думку;

велика кількість зауважень співрозмовнику;

дача порад без прохання самого співрозмовника;

часте спонтанне включення у розмову інших людей;

прагнення до оціночних суджень;

домінування спонукальних, імперативних речень, застосування слів-пасток за когнітивною консультативною парадигмою типу «повинен», «зобов'язаний» та ін.;

узагальнення та побудова висновків в кінці дискусії без посилань, а часто і без врахування думок інших учасників обговорення.

По-друге, це когнітивні ознаки:

фіксованість на власній думці, представленні, а відтак - ригідність мислення;

невміння чи небажання зрозуміти інший спосіб міркувань та доказів;

неврахування наявності декількох значень одних й тих самих слів (смислового наповнення понять);

повна впевненість у власному ході вирішення завдань;

складність знаходження власних помилок у дидактичному матеріалі;

залежність суджень від професійних доктрин;

пізнавальна закритість, відсутність прагнення до пізнання нового, отримання нового досвіду, особливо щодо досягнень сучасної психологічної науки;

визнання найбільшої значимості власного досвіду над рекомендаціями колег, психолого-педагогічною літературою.

По-третє, це емоційні ознаки:

фіксованість на власних емоціях;

низький рівень сенситивності до переживань інших;

неадекватність емпатичного реагування, яке здійснюється завдяки приписування, а не реального розуміння дійсних причин, які викликали емоційну реакцію співрозмовника;

емоційна ригідність;

знижений рівень спостережливості;

Й, по-четверте, це поведінкові ознаки:

домінування прагнення вирішувати проблеми власноручно;

прагнення до авторитаризму, виступати "суддею» у вирішенні конфліктних ситуацій;

відсутність "емпатійного слухання»;

сприйняття дій оточуючих як таких, що спрямовані проти нього, проти його авторитету;

прагнення "віщати на публіку».

Таким чином, високий рівень розвитку професійного егоцентризму педагога є негативним фактором, який ускладнює процес взаємодії.

Ознаки професійної деформації у працівників органів внутрішніх справ:

Професійна деформація працівників кримінально - виконавчої системи є комплексом специфічних, негативних змін особистості працівника, які є наслідком виконання службової діяльності протягом певного, як правило, тривалого часу. Наслідки професійної деформації проявляються індивідуально в кожного працівника, але загалом вони є типовими для служби чи підрозділу, в якому працівник проходить службу. Виконання службових функцій працівниками, які безпосередньо контактують з засудженими, передбачає вплив на працівників їхньої субкультури, іноді звичок і навіть ціннісних орієнтацій. Такий, як правило, механізм руйнівного впливу професійної деформації на особистість людини. І чим складнішим і негативнішим є вплив середовища, з яким вона контактує , тим більш ймовірним є руйнація особистості.

Професійна деформація - це насамперед моральна деформація. І якщо співробітник міліції морально бідний, зневажає нормами суспільної моралі, це може привести до зловживання службовим становищем, порушенню законності. Морально бідний співробітник, одержуючи різного роду інформацію, може використовувати її в корисливих цілях. Моральна надійність співробітника міліції відіграє важливу роль, оскільки він має можливість задовольняти свої матеріальні й інші потреби за рахунок осіб, що потрапили в сферу його діяльності. Особливо виділяється ця риса характеру в роботі з жінками легкого поводження, наркоманками, жінками, що переступили межу закону, і для того, щоб уникнути відповідальності, останні намагаються ввійти в інтимні стосунки зі співробітником. У зв'язку з цим своєчасний виховний вплив начальника, його принциповість, вимогливість, особистий приклад будуть визначати моральне поводження підлеглих.

Професійна деформація найбільш виразно проявляється в окремих аспектах службової діяльності:

як правило, втрачається комплексне бачення завдань, які повинна вирішувати система, применшується значення інших служб, в той час як значення власної діяльності може сягати гіпертрофованих розмірів;

її помітно у взаємостосунках із найближчим соціальним оточенням на службі та поза нею:

коло інтересів працівника звужується, коло знайомих та друзів зосереджується на співробітниках, теми для спілкування знаходяться лише в рамках професійної сфери;

виявляється вона і у ставленні працівника до самого себе:

відбувається своєрідне ототожнення образу власного «Я» з професійною діяльністю, службові справи займають першочергове місце серед особистісних пріоритетів.

разом з тим відбувається все більш некритичне ставлення до самого себе і своєї поведінки, знаходяться аргументи, які виправдовують дану позицію, а іноді навіть епатажно вихваляються нею, а найгірше те, що пріоритети середовища починають ставати пріоритетами людини.

Опис проведеного дослідження.

Дослідження було побудовано наступним чином. У дослідженні взяли участь десять сімейних пар (педагог - жінка та міліціонер - чоловік). Середній вік досліджуваних 32-33 роки.

Спочатку досліджувалася структура синдрому емоційного вигорання та відмінності у вираженні даного синдрому між педагогами та міліціонерами. Для тестування була використана методика діагностики рівня емоційного вигорання Бойко (див. додаток А). Тест містить 84 запитання. Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тією чи іншою кількістю балів - вказується у «ключі» поряд з номером твердження. Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості. Максимальна оцінка 10 балів поставлена суддями тій ознаці, яка найбільше впливає на симптом. Результати ми отримуємо у трьох різних площинах вираження кожного із симптомів. Показник коливається від 0 до 30 балів: 9 і менше - симптом не сформувався, 10-15 балів - симптом у процесі формування, 16 і більше - сформований симптом. Симптоми з показниками 20 і більше балів належать до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигорання.

Друга методика використана у дослідженні - методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса (див. додаток Б).

Тест включає в себе 30 запитань на які є заздалегідь підготовлені відповіді, досліджуваному пропонується вибрати одну з даних. Для опису типів поведінки людей в конфліктах з близькими людьми К. Томас пропонує двовимірну модель: з однієї сторони це « напористість», тобто увага лише до своїх інтересів, з іншого - кооперація - увага до інтересів іншого. Між цими двома крайнощами знаходяться 5 способів поведінки з іншими: адаптація, уникнення, компроміс, співпраця, суперництво.

Інтерпретація результатів.

Таблиця 2.1 Результати сформованості симптому емоційного вигорання за методикою В. В. Бойко

|  |
| --- |
| Педагоги |
| Симптом не сформований | 2 |
| Симптом у процесі формування | 3 |
| Симптом сформований | 5 |

Сформований синдром емоційного вигорання властивий більше групі у віці від 45-50років, емоційне вигорання відсутнє у віці від 22років. Цей факт можна пояснити тим, що у спеціаліста у цьому віці ще не пройдено етап професійного становлення і адаптації до професії, не визначені конкретні професійні цілі, не сформовані професійні інтереси, не вироблені механізми професійного самозбереження. В групу респондентів з відсутністю емоційного вигорання увійшли педагоги, задоволені умовами праці.

Таблиця 2.1.1 Результати сформованості симптому емоційного вигорання за методикою В.В. Бойко

|  |
| --- |
| Міліціонери |
| Симптом не сформований | 1 |
| Симптом у процесі формування | 5 |
| Симптом сформований | 4 |

При проведенні методики діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса були отримані наступні результати:

Таблиця 2.2 Результати діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Спосіб поведінки | Педагоги | Міліціонери |
| Суперництво | 6 | 4 |
| Співпраця | 3 | 4 |
| Компроміс | 1 | 1 |
| Уникнення | - | - |
| Адаптація | - | 1 |

Отже, можна зробити висновок що існує взаємозв’язок між впливом професійної деформації на особистість та способом її поведінки в міжособистісних стосунках. Цей зв'язок проявляється в тому що в умовах власної професійної діяльності педагоги та міліціонери звикли до суперництва з дітьми ( у випадку педагога) та суперництва зі злочинцями , (у випадку міліціонера) та співпраці ( найчастіше з колективом), і переносять стереотипи професійної поведінки в особисте життя.

Майже всі, рано чи пізно стикаються з проблемою професійної деформації, яка проявляється і у побутовому житті. На міцність і тривалість міжособистісних стосунків впливає безліч факторів і один з них це професійна деформація. За своєю сутністю професійна деформація є психологічним утворенням, а не психічною патологією, і для зменшення її впливу варто дотримуватись примітивних правил:

переведення на тимчасовий полегшений режим чи зменшений обсяг роботи;

впровадження реабілітаційних та відновлювальних програм;

дотримання добової та тижневої фізіологічних норм пасивного відпочинку.

емоційний професійний деформація міжособистісний

ВИСНОВКИ

. У науковій літературі достатньо детально вивчені рівні та форми професійної деформації особистості, але проблема морально-психологічних аспектів професійної деформації залишається мало досліджуваною. Результати аналізу наукової літератури показали що не має єдиної точки зору на причини явища професійної деформації.

. Основою професійної деформації є емоційне вигорання. До структури професійної деформації належать об’єктивні та суб’єктивні причини професійної деформації та основні фактори що її спричиняють, зокрема це: економічні, організаційні, інтелектуальні, соціально-психологічні.

. Виділяють наступні рівні емоційного вигорання:

На першому рівні працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак, в процесі продовження робочих стресів професійна діяльність починає приносити все менше задоволення і працівник стає все менше енергійним.

На другому рівні з’являється втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном. За відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці або зникають привабливість роботи в даній організації і продуктивність його діяльності. Можливі порушення трудової дисципліни і віддаленість від професійних обов’язків. У випадку високої мотивації працівник може продовжувати горіти, підживлюючись внутрішніми ресурсами, але на шкоду власному здоров’ю.

Третій рівень. Надмірна праця без відпочинку, особливо «трудоголіків», призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань, а також до психологічних переживань - хронічної дражливості, загостреної злоби чи почуття пригніченості, «загнаності в кут». Постійне переживання нестачі часу.

Четвертий рівень (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина частково чи повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання невдоволеності власною ефективністю і якістю життя.

На п’ятому рівні фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток серйозних небезпечних захворювань, які загрожують життю людини. У працівника з’являється стільки проблем, що його кар’єра знаходиться під загрозою.

. Внаслідок впливу професійної діяльності у педагогів виникають такі особливості в поведінці: дидактична манера мовлення; зайва прямолінійність та негнучкість мислення; власність, категоричність, втрата почуття гумору, поспішність оціночних суджень та їх неправомірна інтеграція, поява розумових та мовних штампів, формалізм у відношеннях.

Внаслідок впливу професійної діяльності у працівників ОВС виникають наступні особливості поведінки: перетворення одних рис у свою якісну протилежність, так впевненість перетворюється на самовпевненість; пильність на - підозрілість; вимогливість - у прискіпливість; актуалізація і розвиток соціально неприйнятних рис, таких як жорстокість, мстивість, брутальність.

. На базі проведеного дослідження можна зробити висновок що існує взаємозв’язок між впливом професійної деформації на особистість та способом її поведінки в міжособистісних стосунках. Непомітно для себе працівник міліції починає розмовляти мовою засуджених; звичайно це проявляється в збідненні лексикону, вживанні слів-паразитів, ненормативної лексики, що в свою чергу призводить до роздратування іншого партнера міжособистісних стосунків ( в нашому випадку це педагог) і останній, в силу своєї професійної деформації намагається постійно виправляти та навчати першого, з чим той незгідний. І працівник огранів внутрішніх справ і педагог у стосунках намагаються зайняти домінантну позицію, оскільки саме таку позицію вони займають на своєму робочому місці і не виявляють ніякого бажання її змінювати, адже за роки професійної діяльності вона стала для них звичною. І ще однією особливістю в стосунках педагога та міліціонера є те що, педагог не допускає можливості правильності іншої точки зору, відмінної від його власної, а працівник правоохоронних органів в силу своєї професії намагається розробити якомога більше позицій розуміння певної проблеми. Наступною логічною сходинкою таких стосунків є замкнення одного з партнерів у своєму внутрішньому світі, зазвичай ним стає міліціонер. Він починає спілкуватися лише з тими, хто охоче підтримує і розуміє його, як правило це його товариші по службі, потім він починає звинувачувати всіх навколо себе, за те що у них нема бажання спілкуватися з ним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Малишева К.О. Синдром професійного вигоряння психотерапевта: роль особливостей клінічних взаємовідносин / Проблеми загальної та педагогічної психології. - Т. IV, ч. 3. - 2002. - С 134-139.

. Аминов H.A. Психологический профотбор на педагогические специальности. -Ярославль, 1994. - 57 с.

. Роберте Г.А. Профилактика выгорания / Обзор современной психиатрии. -1998.-№ 1.С. 39-46.

. Кукушін В.М., Твоя професійна етика,-Москва, 1994

5. Ильин Е.П. Психофизиология состояний человека. - СПб.: Питер, 2005. -С. 233-236.

. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. - СПб.: Питер, 1999. - 216 с.

. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: вигляд на себя и других. -М., 1996.

. Вилюнас В.К. Психология эмоциональных явлений. - М., 1976. -375 с.

. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях// Психология здоровья. - СПб., 2000. -С.16-85.

10. Ильин Е.П. Психофизиология состояний человека. - СПб.: Питер, 2005.-С. 233-236.

. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.; Питер, 2008.

. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы //Психологические проблемы самореализации личности. - СПб., 1997. - 235 с.

. Косарева В. В. Профессиональные заболевания медицинских работников. -Самара, 1998. - 180 с.

. Орел В. Е.Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы//Психологический журнал. 2001. Т.22. - № 1. - С. 27-28.

. Чабан О. С. Здоровье врача-невролога, психиатра. Кто о нем позаботится? Здоровье. - 2007. - № 15-16. - С. 46.

. Булденко К.А., Професійна етика та естетична культура працівника органів внутрішніх справ,-Хабаровськ, 1993 Добро і зло як етичні категорії,-Москва, 1975

. Дубов Г.В., Взаємозв'язок моралі, культури поведінки і етикету співробітника органів внутрішніх справ// Труди Академії МВС СРСР,-Москва, 1990

. Професійна етика, під ред. Дубова Г.В., Опальова А.В., Москва, 1998

. Любич С.Г., Етичні засади слідчої тактики,-Москва, 1980

. Для підготовки даної роботи були використані матеріали з сайту http://referat2000.bizforum.ru/

. Гамезо М. В., Домашенко И. А. Атлас по психологи: Информ.-метод. материалы к курсу «Общ. психология»: Учеб. пособие для студентов пед. ин-тов. - М.: Просвещение, 1986. - С. 72-81, 97-107.

. Козаков В. А. Психологія діяльності та навчальний менеджмент: Підруч.: У 2-х ч. - Ч. 1. Психологія суб’єкта діяльності. - К.: КНЕУ, 1999. - С. 136-138, 142-146.

. Лозниця В. С. Психологія і педагогіка: Основні положення: Навч. посіб. для самост. вивч. дисципліни. - К.: Екс Об, 2000. - С. 33-34.

. Немов Р. С. Психология: Учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. - Кн. 1. Общие основы психологии.

. Куличенко В.В., Столбовой В.П. Профессиональная деформация сотрудников уголовного розыска: сущность и пути профилактики. - К., 1991.

. Кудрявцев В.Н., Бородин С.В., Нерсесянц B.C. Социальное отклонение. -М., 1989.

. Джини Грехем Скотт. Конфликты: пути их преодоления. - К., 1991. -186с. 28.Карташев С. Конфликтология // Экология преступности. - Кишинев, 1996.-480 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики рівня емоційного вигорання
В. В. Бойко

. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.

. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар’єри.

. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).

. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.

. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів

. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов’язок.

. Моя робота притупляє емоції.

. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.

. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов’язані з роботою.

. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

. Я б змінив місце роботи, якби з’явилась така можливість.

. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

. У мене часто виникають тривожні очікування, пов’язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра - не отримаєш зла».

. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

. Я дуже хвилююся за свою роботу.

. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб’єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

. Успіхи в роботі надихають мене.

. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

. Я втратив спокій через роботу.

. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

. Я часто працюю через силу.

. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров’я.

. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

. Моя кар’єра склалася вдало.

. Я дуже нервую з приводу того, що пов’язано з роботою.

. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця - зробила знервованим, злим, притупила емоції.

. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров’я.

Перший компонент - «Напруження»:

. Переживання психотравмуючих обставин;

+1(2б); +13(3б); +25(2б); -37(3б); +49(10б); +61(5б); -73(5б).

. Незадоволеність собою;

(3б); +14(2б); +26(2б); -38(10); -50(5б); +62(5); +74(5).

. «Загнаність у кут»;

+3(10); +15(5); +27(2); +39(2); +51(5); +63(1); -75(5).

. Тривога і депресія.

+4(2); +16(3); +28(5); +40(5); +52(10); +64(2); +76(3).

Другий компонент - «Резистенція»:

. Неадекватне вибіркове емоційне реагування;

+5(5); -17(3); +29(10); +41(2); +53(2); +65(3); +77(5).

. Емоційно-моральна дезорієнтація;

+6(10); -18(3); +30(3); +42(5); +54(2); +66(2); -78(5).

. Розширення сфери економії емоцій;

+7(2); +19(10); -31(2);+43(5); +55(3); +67(3); -79(5).

. Редукція професійних обов’язків.

+8(5); +20(5); +32(2(; -44(2); =56(3); +68(3); +80(10)

Третій компонент - «Виснаження»:

. Емоційний дефіцит;

+9(3); +21(2); +33(5); -45(5); +57(3); -69(10); +81(2).

. Емоційне відчуження;

+10(2); +22(3); -34(2); +46(3); +58(5); 70(5); +83(10).

. Особистісне відчуження (деперсоналізація);

+11(5); +23(3); +35(3); +47(5); +59(5); +71(2); +83(10).

. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

+12(3); +24(2); +36(5); +48(3); +60(2); +72(10); +84(5).

Ключ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| №13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| №25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 |
| №37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 |
| №49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |
| №61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 |
| №73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 |

Додаток Б

Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса. ( Адаптація Н. В. Гришиної)

. А. Іноді я надаю можливість іншим прийняти відповідальність за рішення суперечливого питання.

Б. Ніж обговорювати те, в чому ми розходимося, намагаюся звернути увагу на те, в чому ми обидва незгодні.

. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся владнати справу згідно інтересами іншого і моїх власних інтересів.

. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого бо головне - зберегти наші відносини.

. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншого людини.

. А. Улагоджуючи суперечливу ситуацію, весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б. Я намагаюся докласти зусиль, щоб уникнути непотрібної напруженості.

. А. Я намагаюся запобігти виникненню неприємностей для себе.

Б. Я намагаюся домогтися свого.

. А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання для того, аби згодом вирішити його остаточно.

Б. Вважаю можливим у чомусь поступитися, аби домогтися іншого.

. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Першим ділом намагаюся ясно усвідомити у чому полягають всі порушені інтереси і питання.

. А. Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь виникаючі розбіжності.

Б. Я застосовую зусилля, аби домогтися свого.

. А. Я твердо прагну досягти свого.

Б. Я стараюся знайти компромісне рішення.

. А. Передусім намагаюся ясно визначити у чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого, бо головне - зберегти наші відносини.

. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки

Б. Я даю можливість іншому у чомусь залишитися при своїй думці, коли він також йде мені назустріч.

. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

. А. Я повідомляю іншому свою думку і запитую про погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

. А. Я намагаюся заспокоїти іншого, бо головне - зберегти наші відносини.

Б. Я намагаюся впровадити необхідні заходи, щоб уникнути напруженості.

. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого у перевагах моїх позицій.

. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

Б. Я намагаюся докласти зусиль, щоб уникнути непотрібної напруженості.

. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому у чомусь залишитися при своїй думці, коли він також йде мені назустріч.

. А. Передусім намагаюся ясно визначити у чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я намагаюся відкласти рішення суперечливого питання для того, аби згодом вирішити його остаточно.

. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для нас обох.

. А. Ведучи переговори, намагаюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

. А. Я стараюся знайти позицію, що стоїть посередині між моєю позицією і думками іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

. А. Зазвичай, я переймаюся тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді надаю можливість іншим прийняти відповідальність за рішення спірного питання.

. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я намагаюся переконати іншого досягти компромісу.

. А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, намагаюся бути уважним до бажань іншого.

. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди переймаюся тим, щоб задовольнити бажання кожного.

. А. Найчастіше я уникаю позиції, яка може викликати суперечки.

Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти, підтримку в іншого.

. А. Я пропоную середню позицію.

Б.Думаю, що не варто хвилюватися через якісь виникаючі протиріччя.

. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Завжди займаю таку позицію у спірному питанні , аби ми з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Ключ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | суперництво | співпраця | компроміс | уникнення | адаптація |
| 1 |  |  |  | А | Б |
| 2 |  | Б | А |  |  |
| 3 | А |  |  |  | Б |
| 4 |  |  | А |  | Б |
| 5 |  | Б |  | Б |  |
| 6 | Б |  |  | А |  |
| 7 |  |  | Б | А |  |
| 8 | А | Б |  |  |  |
| 9 | Б |  |  | А |  |
| 10 | А |  | Б |  |  |
| 11 |  | А |  |  | Б |
| 12 |  |  | Б | А |  |
| 13 | Б |  | А |  |  |
| 14 | Б | А |  |  |  |
| 15 |  |  |  | Б | А |
| 16 | Б |  |  |  | А |
| 17 | А |  |  | Б |  |
| 18 |  |  | Б |  | А |
| 19 |  | А |  | Б |  |
| 20 |  | А | Б |  |  |
| 21 |  | Б |  |  |  |
| 22 | Б |  | А |  | А |
| 23 |  | А |  | Б |  |
| 24 |  |  | Б |  | А |
| 25 | А |  |  |  | Б |
| 26 |  | Б | Б |  |  |
| 27 |  |  |  | А | Б |
| 28 | А | Б | Б |  |  |
| 29 |  |  |  | Б |  |
| 30 |  | Б | Б |  | А |