


Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра психологии развития и консультирования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Е.Ю.Федоренко

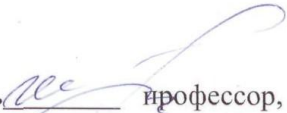
подпись инициалы, фамилия

« 17 » июня 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

37.03.01 Психология

«Эффективность принятия решения в условиях неопределенности на
примере сотрудников МВД с признаками эмоционального выгорания»

Руководитель  профессор, доктор биол. наук И.И. Шошина

Выпускник  Д.А. Тарасова

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Принятие решения в условиях неопределенности.....	6
1.1 Принятие решения.....	6
1.2 Какая бывает неопределенность.....	7
2 Проблема профессионального выгорания сотрудников МВД.....	10
2.1 Эмоциональное выгорание.....	10
2.2 Понятие синдрома эмоционального выгорания.....	20
3 Эффективность принятия решения в условиях неопределенности у сотрудников МВД с признаками эмоционального выгорания.....	24
3.1 Объекты и методы исследования.....	24
3.1.1 Методика В.Бойко	24
3.1.2 Методика Голлин-тест.....	28
3.2 Эффективность принятия решения в условиях неопределенности у сотрудников МВД с признаками эмоционального выгорания.....	34
Выводы.....	39
Заключение.....	41
Список использованных источников.....	43
Приложение А.....	48
Приложение Б.....	55
Приложение В.....	65

ВВЕДЕНИЕ

Проблема принятия решений - одна из важнейших междисциплинарных исследовательских тем. Основная трудность при принятии решений связана с тем, какую основную роль принимает на себя человек и как она взаимосвязана с деятельностью. Междисциплинарный характер изучений согласно представленной проблеме обусловлен комплексностью задачи принятия решений, в которой также следует отметить такие аспекты, как формально-логический, психологический, информативный, организационный и др. Абсолютно при всех поставленных задачах с принятием решения, связанных с человеческой деятельностью, присутствует фактор неопределенности. Процесс принятия решений напрямую связан с познавательной и практической ситуацией, когда необходимо действовать в условиях, которые не полностью определены, когда отсутствует достаточная информационная осведомленность о самой задаче, а также возможных ограничениях, включая не только объективные, но и относящиеся к субъекту самого действия.

Отличительной особенностью деятельности сотрудников органов внутренних дел следует отметить следующие характеристики: внутренние (большая степень психической напряженности рабочей деятельности, жесткие неустойчивые ресурсы при принятии особо важных и управленческих решений, разнообразие и трудность профессиональных задач, информативная неясность при выборе принятия решений, потребность в регулировании общественно-эмоционального климата в коллективе, высокая ответственность за окончательные результаты (профессиональные ошибки) и выделяют внешние условия (парадоксальность нормативных предписаний, неопределенность и отсутствие в конкретном варианте оценивающих критериев эффективности работы и руководящих кадров, множественная зависимость управляющего ОВД и другие параметры). Таким образом, деятельность сотрудников полиции протекает на фоне высоких психических и физических нагрузок, что при

отсутствии контроля со стороны психологической службы приводит к профессиональному выгоранию сотрудников.

Профессиональное выгорание или синдром эмоционального выгорания проявляется в виде нарастающего безразличия к своим обязанностям, событиям, происходящим на работе, растущим негативизмом, ощущением собственной профессиональной несостоятельности, неудовлетворенности работой, деперсонализации. В результате могут развиваться невротические расстройства, отклонения в поведении, что может представлять опасность для общества.

Цель работы – оценить эффективность принятия решения в условиях неопределенности у сотрудников оперативных служб системы МВД с признаками эмоционального выгорания.

Задачи:

1. Оценить уровень эмоционального выгорания у сотрудников МВД;
2. Определить эффективность опознания фрагментированных изображений сотрудниками МВД;
3. Сравнить показатели эффективности опознания фрагментированных изображений у лиц с разным уровнем профессионального выгорания;

Гипотеза исследования:

Эффективность принятия решения в условиях неопределенности достоверно ниже у лиц с выраженными признаками эмоционального выгорания.

Предмет исследования: эффективность принятия решения в условиях неопределенности.

Объект: сотрудники оперативных служб системы МВД

Методы:

- 1) Голлин-тест (Gollin, 1960)
- 2) Методика оценки профессионального выгорания (Бойко, 2004)

1 Принятие решения в условиях неопределенности

1.1 Принятие решений

Проблема принятия решений - одна из важнейших междисциплинарных исследовательских тем. Основная трудность при принятии решений связана с тем, какую основную роль принимает на себя человек и как она взаимосвязана с прямой управленческой деятельностью. Междисциплинарный характер изучений согласно представленной проблеме обусловлен комплексностью задачи принятия решений, в которой также следует отметить такие аспекты, как формально-логический, психологический, информативный, организационный и др. Абсолютно при всех поставленных задачах с принятием решения, связанных с человеческой деятельностью, присутствует фактор неопределенности. Процесс принятия решений на прямую связан с познавательной и практической ситуацией, когда необходимо действовать в условиях, которые не полностью определены, когда отсутствует достаточная информационная осведомленность о самой задаче, а также возможных ограничениях, включая не только объективные, но и относящиеся к субъекту самого действия.

Принятие решения — это процесс рационального или иррационального выбора альтернатив, имеющий целью достижение осознаваемого результата. Различают нормативную теорию, которая описывает рациональный процесс принятия решения и дескриптивную теорию, описывающую практику принятия решений (Ю. Козелецкий).

Для психологической трактовки важно, что: 1) эта неопределенность человеком воспринимается, хотя не все составляющие ситуации или своих критериев им осознаются; 2) он может ее изменять – преодолевать своими оценками и решениями; 3) выбор как разрешение ситуации неопределенности предполагает авторство и ответственность (не бывает безличных решений, хотя бывают «организационные» и проч.).

Подходы к осознанию активности человека, принимающего решения, имеют все шансы быть разными, но основная масса из них в психологии например или же по другому определяются на стадии, описанные Ю. Козелецким как рубежи работы человека при принятии решений, собственно что включает: 1) создание личного представления о задаче; 2) оценку результатов выбора всякой альтернативы; 3) прогнозирование условий, определяющих последствия; 4) именно выбор альтернатив (... Козелецкий 1979). Оценка результатов альтернатив включает и когнитивный компонент, эмоционально-ценностные отношения (принятие или же непринятие вероятных результатов).

1.2 Какая бывает неопределенность

Под неопределенностью понимается неполнота или неточность информации об условиях реализации проекта (решения), в том числе связанных с ними затратах и результатах. Неопределенность, связанная с возможностью возникновения в ходе реализации проекта неблагоприятных ситуаций и последствий, характеризуется понятием риска.

Появляющиеся в управленческой деятельности спонтанные ситуации довольно часто требуют безотлагательных и нестандартных действий, связанных с риском для жизни. Возникшие трудности и связанные с принятием решения риск может иметь явный и не явный характер. Все зависит от поступающей информации. В первом случае она более определена, а во втором – говорит о незначительной надвигающейся опасности. Очень важно не игнорировать сигналы, а усилить наблюдение за ходом событий.

Известно, по критерию определенности информации различают решения, принятые в условиях:

- а) определенности,
- б) вероятностной определенности (риска),
- в) в условиях неопределенности (ненадежности).

В случае, если принятие решения происходит в ситуации определенности (достоверности) , то таким образом возрастает своевременность разработки, уменьшаются затраты на выбор целесообразного варианта. Преимущество подобной ситуации: все переменные для расчетов вводятся самим субъектом управления при одном и том же состоянии объективных условия объекта.

В практической работе нередки случаи недоступности абсолютной определенности истории. За это время вычлняются ее составляющие из совместного контекста по степени их определенности. В случае если заключение принимается в критериях риска (измеримой неопределенности), то с помощью введения вероятных оценок неопределенность в значительной мере минимизируется.

Колебания переменных, определяющих состояние объективных критериев, имеют все шансы для того, чтобы их можно было заранее предугадать. Риск заключается в возможных оплошностях при оценке степени вероятности наступления событий. В последствии всего стоит обращать внимание не только на расчеты, используются еще опыт, интуиция и искусство руководителя. Данные качества в особенности необходимы при принятии решений в ситуации неопределенности, в случае если предугадать вероятность возможных итогов невозможно.

Сущность неопределенности проявляется в том, что при наличии неограниченного количества состояний объективных условий оценка вероятности наступления каждого из этих состояний невозможна из-за отсутствия способов оценки. Критерий выбора решений в данных условиях обуславливается предрасположенностями и индивидуальными оценками личности, принимающего решения. Цель сводится к уменьшению неопределенности посредством ее отношения к фактору риска. Определенную роль при этом играет постановка таких вопросов:

1. Насколько велика существующая неопределенность?
2. Что следует сделать, чтобы ее уменьшить?
3. Каковы затраты на ее уменьшение?

4. Какова степень неопределенности в ходе осуществления некоторого курса?

Решающее слово остается за руководителем, хотя не исключается обсуждение проблем с коллегами, специалистами, резидентами социальных организаций. Не менее важна роль эвристических возможностей личности, принимающего решение. Зачастую подобные решения сводятся к экстремальной ситуации и более свойственны для общественно-политической, социально-экономической и наукоемкой среды.

В процессе принятия решений возникают различные виды неопределенности в зависимости от причин ее появления. В частности выделяется неопределенность:

- количественная, обусловленная значительным числом объектов или элементов в ситуации;
- информационная, вызванная недостатком информации или ее неточностью по техническим, социальным и другим причинам;
- стоимостная, из-за слишком дорогой или недоступной платы за определенность;
- профессиональная как следствие недостаточного профессионализма лица, принимающего решение;
- ограничительная (вызванная ограничениями в ситуации принятия решений, например ограничения по времени и др.);
- внешней среды, связанная с ее поведением или реакцией оппонента на процесс принятия решения.

2 Проблема профессионального выгорания у сотрудников МВД

2.1 Эмоциональное выгорание

Совершенствование организации и правового регулирования профессиональной подготовки кадров для правоохранительных органов была и остается на современном социально-экономическом и внутривластном этапе развития России весьма важной проблемой.

В последние годы можно заметить не только большой подъем преступности, но и немаловажные конфигурации в ее структуре и динамике в целом, возникновение новых видов противоправных деяний. Техническое перевооружение и профессионализация «преступного мира» поставили перед правоохранительными органами ряд трудноразрешимых задач в области закрепления правопорядка, улучшения форм и способов профессиональной подготовки соответствующих специалистов, так как предупреждение, пресечение, раскрытие и расследование преступлений на базе сформировавшихся стандартов в использовании профессиональных знаний, способностей и умений, как и классических средств, протекает малоэффективным.

Система профессиональной подготовки кадров органов внутренних дел по сей день носит эмпирико-экстенсивный характер и не учитывая отечественное и зарубежное наличие опыта, не включает в себя научно обоснованное экспериментирование и осуществляется в отстранении от современных правоохранительных потребностей общества и государства. Вышеперечисленное не способствует формированию профессионально значимых знаний, навыков и умений у сотрудников органов внутренних дел, что отрицательно влияет на эффективность их работы.

Исходя из данных факторов можно говорить о том, что организация и правовое регулирование профессиональной подготовки кадров в системе МВД России занимает важное, независимое положение среди правоохранительной и государственной образовательной политики.

Компетентная работа сотрудника ОВД подразумевает выполнение служебных обязательств в строгих правовых рамках, регламентированных законодательством о полиции, приказами МВД и рядом других руководящих документов. Полиция в РФ дает систему муниципальных органов исполнительной власти, призванных отстаивать жизнь, здоровье, права и свободы граждан, собственность, интересы общества страны от криминальных и других противоправных посягательств и наделенных правом применения мер принуждения. В качестве ведущих задач осуществляемых полицией, входит обеспечение личной защищенности граждан, предупреждение и подавление преступлений и административных правонарушений, раскрытие преступлений, охрана и наблюдение за социальным порядком.

У сотрудников внутренних дел, вне зависимости от рода деятельности, выделяют следующие черты: профессиональная этика (моральные нормы и принципы, носящие повелительный и категорический характер) ; юридическое оформление норм (законоположение, устав, инструкции). Моральные нормы выражаются в учтивом отношении к человеческому достоинству, проявления человеческого отношения к нарушившим общечеловеческие нормы; ориентация личности сотрудника полиции на проявление объективности, мужества, честности и справедливости; сохранение служебной тайны; государственная власть при выполнении служебных обязанностей; применение санкций к нарушителям общественного порядка; наличие конфликтных ситуаций с гражданами.

Из вышеизложенного можно сделать вывод, что деятельность сотрудника полиции протекает на фоне больших психических нагрузок. Она требует высокой профессиональной подготовленности и морально-волевых качеств. Возможность возникновения экстремальных ситуаций остро ставит вопрос о физической подготовленности каждого сотрудника полиции. Касается данная проблема и представителей криминальной полиции, занимающихся оперативно-розыскной деятельностью, и сотрудников следственного аппарата,

чья профессиональная подготовка осуществляется в высшем учебном заведении МВД России.

Понятие синдрома эмоционального выгорания было введено в психологию американским психиатром Фрейденом в 1974 году. Врачи называют это просто -переутомление.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в виде нарастающего безразличия к своим обязанностям, событиям, происходящим на работе, растущим негативизмом по отношению к сотрудникам и окружающим людям в целом, ощущении собственной профессиональной несостоятельности, ощущении неудовлетворенности работой, явлениях деперсонализации, а в конечном итоге резким ухудшением качества жизни. В дальнейшем могут развиваться невротические расстройства и психосоматические заболевания.

Развитию данного состояния способствует необходимость работы в одном и напряженном ритме с большой эмоциональной нагрузкой личностного взаимодействия с трудным контингентом. Вместе с этим развитию синдрома способствует отсутствие должного материального и психологического вознаграждения за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа не имеет ценности для общества.

Фрейденом указывал, что подобное состояние развивается у людей, склонных к сочувствию, идеалистическому отношению к работе, вместе с тем неустойчивым, склонным к мечтаниям, одержимых навязчивыми идеями. В этом случае синдром эмоционального выгорания может представлять собой механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Феномен «эмоционального выгорания» был детализирован Маслач, Пельманом и Хартманом в 1982 году, в результате чего выделился его синдром. Они выделили три главных компонента: эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализация и сниженная рабочая продуктивность.

Можно выделить следующие особенности работы сотрудников сферы МВД.

Объект профессиональной деятельности обладает не только социальными, но и субъективными характеристиками: реагированием на профессиональное воздействие по своей собственной, а не профессиональной логике;

Эти профессии обладают свойствами «встречного социального резонанса»: сами зависят от общества, общество зависит от них.

Особенности работы в сфере МВД сами по себе являются условиями развития негативных симптомов, ведущих затем к формированию синдрома выгорания в целом.

Имеются в виду следующие социально-психологические факторы деятельности: содержание деятельности: работа с задержанными, подозреваемыми, обвиняемыми и осужденными отличается противоречивым характером, поскольку связана, с одной стороны, с их перевоспитанием и ресоциализацией, а с другой, с жестким контролем над их поведением и постоянными контактами с криминальной субкультурой, которая сама по себе является закрытой и строго структурированной; особенности «клиентов»: воспитательная работа с задержанными, подозреваемыми, обвиняемыми и осужденными должна строиться в рамках личностного подхода, который предполагает без оценочное, принимающее отношение к их особенностям, к их прошлому, настоящему и будущему, а также заинтересованность в их развитии и самореализации. С другой стороны, практически у каждого из работников правоохранительных органов существует психологический барьер, связанный с без оценочным отношением к осужденным, который либо игнорируется, либо скрывается и не находит своего адекватного выражения в профессиональной деятельности; временные параметры деятельности и объема работы: повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа стимулируют развитие выгорания. Этому также есть подтверждения в исследованиях, согласно которым между продолжительностью рабочего дня и выгоранием существует достоверная корреляционная связь; характер отношений с коллегами: ролевые, определенные уставом, отношения не позволяют

удовлетворить потребность субъекта в самораскрытии, не предполагают эмоционально открытое, доверительное общение, что противоречит самой природе человека. Кроме того, имеет значение и степень профессиональной самостоятельности и независимости, необходимость принимать важные, социально значимые решения.

Описанные в литературе исследования подчеркивают важность такого фактора, как обратная связь, отсутствие которой соотносится со всеми тремя компонентами выгорания, приводя к повышению уровня эмоционального истощения и деперсонализации, снижая профессиональную самооффективность.

Большее значение имеет личностная готовность сотрудников к деятельности в оперативных условиях.

Иногда термин «готовность» употребляется как синоним термина «пригодность». Однако, стоит отметить, что готовность - более интегральное образование, нежели «пригодность», потому что отражает целостное состояние личности, включающее в себя не только наличие способностей и качеств, необходимых в предстоящей деятельности, но и отношение к ней, выражающееся в потребностях, желаниях, мотивах.

Понятие готовности соотносится также с понятием профессиональной компетентности. Компетентность - это некоторый психологический фактор, в который входят исчерпывающие знания предмета и объекта деятельности; умение разобраться в любом нестандартном вопросе, относящемся к этой деятельности; умение и способность объяснить любые явления, связанные с деятельностью; способность точно оценивать качество работы и ее последствия.

Компетентность является скорее потенциальной способностью к выполнению какой-либо деятельности, в то время как готовность показывает соотношение потенциального и актуального, возможности и действия, целеполагания и исполнения, личности и деятельности.

По мнению некоторых авторов, эффективность деятельности профессионала обеспечивается определенным сочетанием качеств личности: активным отношением к деятельности, а также наличием ряда характерологических черт, отражающих специфику деятельности. Более эффективными сотрудниками оказываются те, кто имеет, с одной стороны, высокий уровень стрессоустойчивости, а с другой - занимается какой-либо деятельностью, отличительной от профессиональной - спорт, творчество, обучение. Творческая деятельность выступает механизмом компенсации негативных переживаний, которые появляются в процессе работы, и способствует конструктивному поведению в условиях напряжения.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.

Деперсонализация связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам. Подобные состояния имеют место в замкнутых рабочих коллективах, выполняющих длительное время (до полугода) совместную деятельность.

Сниженная рабочая продуктивность проявляется в снижении самооценки своей компетентности (в негативном восприятии себя как профессионала), недовольстве собой, негативном отношении к себе как личности.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в:

- а) чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);
- б) дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);

в) негативном самовосприятии в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства.

Выделяют три основных фактора, играющие существенную роль в синдроме эмоционального выгорания — личностный, ролевой и организационный

Личностный фактор

Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы, никак не влияют на эмоциональное выгорание. Но у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом. Испытывающие недостаток автономности («сверхконтролируемые личности») более подвержены «выгоранию».

Психолог Фрейденберг описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и — одновременно — неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся. Махер пополняет этот список «авторитаризмом» низким уровнем эмпатии. В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Ролевой фактор

Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко

возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

Организационный фактор

Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания – дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами.

Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания – наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки и т.д.)

В.В. Бойко рассматривает «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. Выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности.

В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания:

- склонность к эмоциональной холодности
- склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности
- слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

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

Таким образом, синдром эмоционального выгорания характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни.

Можно выделить следующие особенности работы сотрудников сферы МВД:

1. Объект профессиональной деятельности обладает не только социальными, но и субъективными характеристиками: реагированием на профессиональное воздействие по своей собственной, а не профессиональной логике;

2. Эти профессии обладают свойствами «встречного социального резонанса»: сами зависят от общества, общество зависит от них.

Особенности работы в сфере МВД сами по себе являются условиями развития негативных симптомов, ведущих затем к формированию синдрома выгорания в целом.

Имеются в виду следующие социально-психологические факторы деятельности:

1. содержание деятельности: работа с задержанными, подозреваемыми, обвиняемыми и осужденными отличается противоречивым характером, поскольку связана, с одной стороны, с их перевоспитанием и ресоциализацией, а с другой, с жестким контролем над их поведением и постоянными контактами с криминальной субкультурой, которая сама по себе является закрытой и строго структурированной;

2. особенности «клиентов»: воспитательная работа с задержанными, подозреваемыми, обвиняемыми и осужденными должна строиться в рамках личностного подхода, который предполагает безоценочное, принимающее отношение к их особенностям, к их прошлому, настоящему и будущему, а также заинтересованность в их развитии и самореализации. С другой стороны, практически у каждого из работников правоохранительных органов существует психологический барьер, связанный с безоценочным отношением к осужденным, который либо игнорируется, либо скрывается и не находит своего адекватного выражения в профессиональной деятельности;

3. временные параметры деятельности и объема работы: повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа стимулируют развитие выгорания. Этому также есть подтверждения в исследованиях, согласно которым между продолжительностью рабочего дня и выгоранием существует достоверная корреляционная связь;

4. характер отношений с коллегами: ролевые, определенные уставом, отношения не позволяют удовлетворить потребность субъекта в самораскрытии, не предполагают эмоционально открытое, доверительное общение, что противоречит самой природе человека. Кроме того, имеет

значение и степень профессиональной самостоятельности и независимости, необходимость принимать важные, социально значимые решения.

2.2 Профилактика синдрома эмоционального выгорания

Профилактика синдрома эмоционального выгорания обязана быть комплексной и вестись в разных направлениях.

Руководители должны помогать своим подчиненным в борьбе с эмоциональным выгоранием и проводить следующие мероприятия:

- предельно четко разъяснить каждому сотруднику его место в структуре, функции, права и должностные обязанности.

- отслеживать особенности отношений между сотрудниками и создавать благоприятный психологический климат в коллективе. Доброжелательные деловые отношения между коллегами предпочтительнее перед строгим соблюдением субординации.

- обговаривать с сотрудниками перспективы их профессионального роста с четким обозначением критериев продвижения. Таким образом, предотвращается одно из главных проявлений синдрома выгорания - ощущение бессмысленности работы.

- выработать традиции во всем: деловой стиль одежды, еженедельные совещания с коллегами, совместный коллективный отдых.

- структурировать работу и организовать рабочие места так, чтобы дело стало значимым для исполнителя.

- обсудить с сотрудником вероятность перехода в смежную профессиональную область, чтобы его прежние знания, умения и навыки нашли новое применение.

- создать в организации перспективы горизонтальной карьеры.

- сделать акцент не на том, что сотрудник уже знает, умеет, освоил, а на том, что является для него направлением роста, чтобы профессия стала восприниматься как инструмент развития.

- оптимизировать профессиональную нагрузку, изменить график дежурств, ввести дополнительные формы морального и материального поощрения сотрудников.

- особое значение имеют предоставление сотрудникам вероятности вносить свои предложения в рабочий процесс и создание условий для их внедрения.

- при этом для руководителя не меньше важно заниматься самообразованием и самовоспитанием, профилактикой развития синдрома эмоционального выгорания у себя самого, выражающегося, например, в нетерпимости к мнению, которое отличается от собственного, грубости в общении с работниками, стремлении превышать свои полномочия.

- стиль руководства коллективом должен быть гибким и адекватным.

- профилактические и лечебные меры при эмоциональном выгорании во многом схожи: то, что защищает от развития данного синдрома, может быть использовано и при его лечении.

Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны направляться на снятие действия стрессора: снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением. При появлении и развитии признаков эмоционального выгорания у сотрудника необходимо обратить внимание на улучшение условий его труда (организационный уровень), характер складывающихся взаимоотношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень).

Существенная роль в борьбе с эмоциональным выгоранием отводится, прежде всего, самому человеку. Соблюдая перечисленные ниже рекомендации, он не только сможет предотвратить возникновение, но и достичь снижения степени его выраженности эмоционального выгорания :

- определение краткосрочных и долгосрочных целей (это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что пациент

находится на верном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию; достижение краткосрочных целей - успех, который повышает степень самовоспитания);

- использование «тайм-аутов», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);

- овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию);

- профессиональное развитие и самосовершенствование (одним из способов предохранения от эмоционального выгорания является обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, для этого существуют различные способы - курсы повышения квалификации, конференции);

- уход от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным);

- эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным);

- поддержание хорошей физической формы.

В целях направленной профилактики эмоционального выгорания следует:

- стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;

- учиться переключаться с одного вида деятельности на другой;

- проще относиться к конфликтам на работе;

- не пытаться быть лучшим всегда и во всем. Медицинская газета

Таким образом, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Синдром выгорания представляет собой процесс постепенной утраты эмоциональной,

когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Он рассматривается как результат неудачно разрешенного стресса на рабочем месте.

К основным факторам, играющим существенную роль в эмоциональном выгорании, относят следующие: личностный, ролевой и организационный.

3 Эффективность принятия решения в условиях неопределенности и эмоциональное выгорание сотрудников мвд

Эффективность принятия решения в условиях неопределенности и эмоциональное выгорание сотрудников МВД изучали в ходе двух исследований. В первом исследовании определяли показатели профессионального выгорания сотрудников одного из отделений МВД г.Назарово. Во втором исследовании у этих же сотрудников регистрировали эффективность опознания фрагментированных изображений.

3.1 Объекты и методы исследования

В исследованиях приняли участие 12 сотрудников МВД г. Назарово, среди которых 10 мужчин и 4 женщины в возрасте от 25 до 50 лет с нормальной остротой зрения. Стаж работы в профессии от 5 до 13 лет.

Для диагностики показателей профессионального выгорания и эффективности принятия решения в условиях неопределенности использовали следующие методы.

3.1.1 Методика оценки профессионального выгорания (В.Бойко, 2004)

Данная методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры. Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты: определяется сумма баллов, отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». За каждое совпадение ответов с ключом, ответ оценивается тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса. Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30; подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого складываются результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

Находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12 симптомов, фаза - напряжение. Служит предвестником и «запускающим механизмом» в формировании «эмоционального выгорания». Напряжение включает в себя следующие проявления, как:

Симптом переживания психотравмирующих обстоятельств. Проявляется усиливающимся осознанием трудноустраняемых или неустраняемых психотравмирующих факторов профессиональной деятельности.

(+2), 13 (+3), 25 (+2), 37 (-3), 49 (+10), 61 (+5), 73 (-5).

Симптом неудовлетворенности собой.

(-3), 14 (+2), 26 (+2), 38 (-10), 50 (-5), 60 (+5), 74 (+3).

Симптом «загнанности в клетку». Это состояние интеллектуального затора, тупика.

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

Симптом тревоги и депрессии. Он является крайней точкой в формировании напряженности при развитии «эмоционального выгорания».

(+2), 16 (+3), 28 (+5), 40 (+5), 52 (+10), 64 (+2), 76 (+3). фаза - резистенция (сопротивление). На этой фазе человек начинает осознанно или неосознанно стремиться к восстановлению психологического комфорта, пытаться снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Попытки оградить себя от неприятных впечатлений сопровождаются такими проявлениями.

Симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования. Ограничиваются диапазон и интенсивность включения эмоций в профессиональное общение.

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

Симптом эмоционально-нравственной дезориентации. Эмоции не пробуждают или слабо стимулируют нравственные чувства.

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

Симптом расширения сферы экономии эмоций. На работе до того устаете от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что не хочется общаться даже с близкими людьми.

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

Симптом редукции профессиональных обязанностей. Термин «редукция» означает сокращение, упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукции проявляется попытками облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

(+5), 20 (+5), 32 (+2), 44 (-2), 56 (+3), 68 (+3), 80 (+10). фаза - истощение.

Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эта фаза представлена следующими симптомами.

Симптом эмоционального дефицита. К профессионалу приходит ощущение, что он не может соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны его трогать.

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

Симптом эмоциональной отстраненности. Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные.

(+2), 22 (+3), 34 (-2), 46 (+3), 58 (+5), 70 (+5), 82 (+10).

Симптом личностной отстраненности, или деперсонализации. Отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку - субъекту профессионального действия: он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций.

(+5), 23 (+3), 35 (+3), 47 (+5), 59 (+5), 72 (+2), 83 (+10).

Симптом психосоматических и психовегетативных нарушений. Это переход реакций организма человека с уровня эмоций на уровень психосоматики.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

9 баллов и меньше - не сложившийся симптом;

10-15 баллов - складывающийся симптом;

16 и более - сложившийся симптом.

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

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов - фаза не сформировалась;

37-60 баллов - фаза в стадии формирования;

61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

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

3.1.2 Голлин- тест

Использовали компьютерную версию Голлин-теста (Gollin, 1960), предложенную Н. Фореманом (Foreman, 1991) и созданную С.В. Прониным в лаборатории физиологии зрения Института физиологии им. И.П. Павлова РАН. Голлин-тест основан на измерении порогов узнавания фигур в условиях последовательного формирования их контура из отдельных фрагментов. Предъявляли 75 контурных изображений общеизвестных объектов (рисунок 1). Линии, составляющие контурное изображение объекта, формировали на экране дисплея АП Mobility Radeon HD 5470 (диагональ – 41 см, разрешение – 1366*768, частота квантования – 60 Гц) в режиме прогрессивного накопления путем случайного добавления блоков пикселей со скоростью предъявления – 10 фрагмент/с. Дистанция наблюдения – 1,5 м, средний размер проекции изображения на сетчатку – 3,4 угл/град. Задача испытуемого – правильно идентифицировать объект.

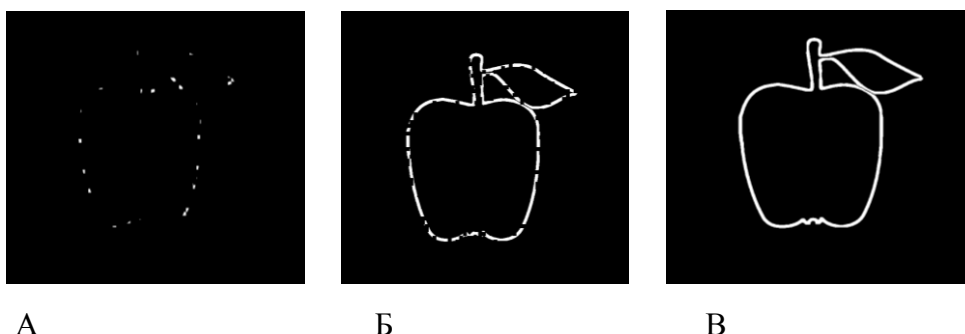


Рисунок 1 – демонстрация последовательного накопления элементов контурного изображения (шелепин, 2009).

а – количество выведенных на экран монитора элементов контура – 7%; б – 76%; в – количество элементов – 100%.

В момент опознания фигуры накопление фрагментов останавливали и фиксировали пороговую (минимальную) суммарную площадь выведенных в этот момент фрагментов в процентах от полной площади контура, а также время формирования изображения.

3.1 Эффективность принятия решения в условиях неопределенности у сотрудников МВД с признаками эмоционального выгорания

Изучение симптомов эмоционального выгорания показало, что по всей группе испытуемых средний балл для фазы «напряжение» составляет 23,9 (таблица 1). В частности по симптому переживания психотравмирующих обстоятельств – 7,9 балла, симптому удовлетворенности собой – 5,4, симптому «загнанности в клетку» – 3,1 и по симптому тревоги и депрессии – 7,4 балла. Ни один из симптомов в группе не является сложившимся и фаза не является сформированной.

Фаза «резистенции» респондентов, участвовавших в исследовании, характеризуется следующим образом: средний балл составляет 39,9, что говорит о стадии ее формирования. Средний балл во всей группе испытуемых по симптому неадекватного избирательного эмоционального реагирования составляет 12,8 балла и является складывающимся симптомом. По симптому эмоционально-нравственной дезориентации средний балл составляет 8,9, что свидетельствует о несложившемся симптоме для группы. По симптому расширения сферы экономии эмоций средний балл равен 6,4, соответственно симптом не является сложившимся. Средний балл в группе по симптому редукции профессиональных обязанностей составляет 11,8 балла. Для группы симптом складывающийся.

Изучение симптомов эмоционального выгорания показало, что фаза «истощение» характеризуется следующим образом. Средний балл по всей группе респондентов составил 28,9, т.е. фаза является несформированной. В частности по симптому эмоционального дефицита средний балл составляет 8,1 (несформированный симптом), по симптому эмоциональной отстраненности –

10,8 баллов (складывающийся симптом), по симптому личностной отстраненности или деперсонализации – 4,9 балла (несложившийся симптом) и по симптому психосоматических и психовегетативных нарушений средний балл составил 5,1 (складывающийся симптом).

В общем по всем фазам средний балл уровня эмоционального выгорания составил 93,0 балла (таблица 2). При этом 14,28% группы имели достаточно высокий уровень эмоционального выгорания (выше 140 баллов); 35,7 % группы респондентов имели высокий уровень эмоционального выгорания (выше 100 баллов); 28,6 % группы обследованных имели выше среднего уровень эмоционального выгорания (выше 60 баллов) и 21,42 % группы имели относительно небольшой уровень эмоционального выгорания (выше 30 баллов).

Таблица 1 – показатели эмоционального выгорания сотрудников МВД, участвовавших в исследовании

Фаза	Напряжение			Резистенция			Истощение		
	Симптом	Ср. балл	Сформированность	Симптом	Ср. балл	Сформированность	Симптом	Ср. балл	Сформированность
1.	7.9	Нет	1	12.8	Склад.	1	8.1	нет	
2.	5.4	Нет	2	8.9	Нет	2	10.8	Склад.	
3.	3.1	Нет	3	6.4	Нет	3	4.9	Нет	
4.	7.4	нет	4	11.8	Склад.	4	5.1	нет	
Сумма баллов по фазе	23,9			39,9			28,9		
Сформированность	нет			в стадии формирования			нет		
Уровень эмоц. выгорания	93								

Таблица 2 – Общий уровень эмоционального выгорания

Уровень	Кол-во человек	%
Очень высокий (больше 140 баллов)	2	14,28
Высокий (больше 100 баллов)	5	35,7
Средний (больше 60 баллов)	4	28,6
Низкий (больше 30 баллов)	3	21,4

Анализ результатов, полученных по методике В. Бойко, показал, что по степени эмоционального выгорания мы можем выделить 2 основных группы испытуемых: с признаками эмоционального выгорания – группа 1 и без признаков эмоционального выгорания – группа 2 (таблица 3). В группу один с признаками эмоционального выгорания попали два испытуемых, под номером 4 и 7. В группу лиц без признаков эмоционального выгорания вошли восемь оставшихся испытуемых.

Таблица 3 – индивидуальные показатели эмоционального выгорания

		Группа 1		Группа 2							
		Исп.4	Исп.7	Исп.1	Исп.2	Исп.3	Исп.5	Исп.6	Исп.8	Исп.9	Исп.10
	Напряжение	20	15	26	0	4	18	18	0	18	3
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	4	7	15	3	5	15	7	0	5	0
	Удовлетворение собой	8	3	3	3	0	3	3	0	5	3
	Загнанность в клетку	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
	Тревога и депрессия	8	5	8	5	0	0	8	0	3	0
2	Резистенция	41	54	30	31	22	29	24	27	24	15
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	20	0	17	17	0	17	10	10	7	0

Окончание таблицы 3

2	Эмоционально- нравственная дезориентация	4	17	5	7	10	5	7	15	0	3
	Расширение сферы экономики эмоций	0	27	3	0	0	5	2	0	5	0
	Редукция профессиональных обязанностей	17	10	5	7	12	2	5	2	12	12
3	Истощение	11	18	21	18	6	8	16	17	11	13
	Эмоциональный дефицит	0	10	0	0	0	0	0	10	3	10
	Эмоциональная отстраненность	8	5	15	13	6	5	8	5	3	3
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	0	0	3	3	0	3	8	0	3	0
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	3	3	3	2	0	0	0	2	2	0
Среднее количество элементов контура:		14,7	11,8	21, 52	16, 45	15, 25	16, 96	15, 44	12, 8	21, 59	14, 11
Среднее значение:		6	7,2	10, 27	7,2 7	4,4	7,3 3	7,7 3	5,8 7	7,0 7	4,1 3
Стандартное отклонение:		11,15	14,1	9,7 2	0	6,3 2	8,5 9	7,0	8,2 7	6,5 7	5,4 6
Среднее по группе:		6,62		4,28							

Таким образом, по группе уровень эмоционального выгорания у большинства респондентов находится на среднем и высоком уровне.

В соответствии с целью исследования представляет интерес эффективность принятия решения в условиях неопределенности этих двух групп испытуемых. Анализ данных по опознанию контурных фрагментированных изображений, использованных для создания условия неопределенности, показал наличие двух групп испытуемых: с высокой эффективностью опознания – группа 1 и низкой эффективностью опознания изображений – группа 2 (рисунок 2). Об эффективности принятия решения в условиях неопределенности служил показатель количества элементов контура, понадобившихся для опознания изображения. Чем меньшее количество контура понадобилось для опознания, тем выше эффективность принятия решения в условиях неопределенности.

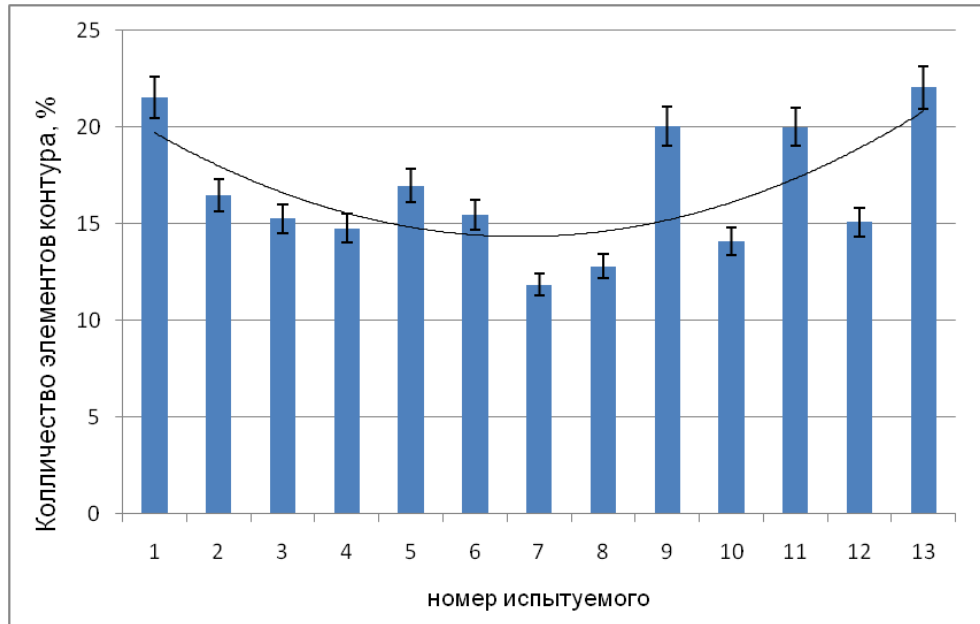


Рисунок 2 – индивидуальные показатели эффективности принятия решения в условиях неопределенности

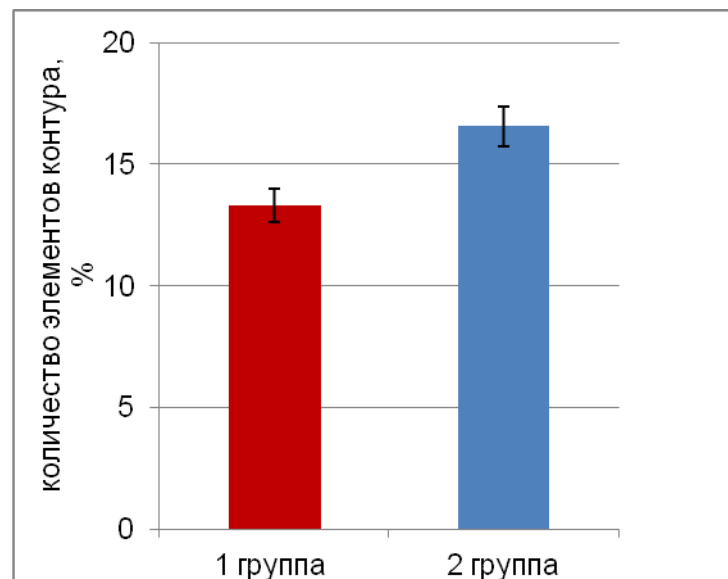


Рисунок 3 – эффективность принятия решения у лиц с разной выраженностью эмоционального выгорания
 группа 1 – с признаками эмоционального выгорания, группа 2 – без признаков эмоционального выгорания.

Эффективность принятия решения у лиц с разным уровнем эмоционального выгорания по методике В. Бойко составила в 1 группе испытуемых – $13,31 \pm 8,49$, во 2 группе – $16,57 \pm 10,57$ (рисунок 3). Таким образом, эффективность принятия решения в условиях неопределенности у лиц с признаками выгорания достоверно ниже, чем у лиц с отсутствием признаков эмоционального выгорания ($p < 0,01$).

Возвращаясь к анализу индивидуальных показателей эффективности принятия решения в условиях неопределенности, все испытуемые по значению порога опознания фрагментированных изображений распределились на две группы: 1 – с высокими показателями эффективности опознания и 2 группа – с низким показателем эффективности опознания (рисунок 2). В первую группу вошли испытуемые под номером 1, 5, 6, 9, во вторую группу – испытуемые под номером 2, 3, 4, 7, 8, 10. Среднее значение количества элементов контура, понадобившихся для опознания изображений, в 1 группе респондентов с низким показателем эффективности опознания составило $18,48 \pm 11,62$, в группе 2 с высоким показателем эффективности опознания – $14,20 \pm 8,88$ (рисунок 4).

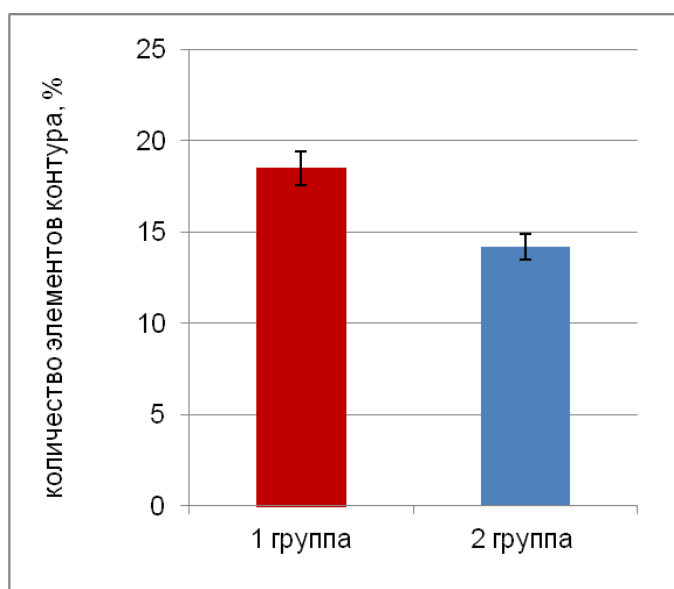


Рисунок 4 – эффективность опознания групп испытуемых по методике Бойко (1 группа – с низким показателем эффективности, 2 – с высоким показателем эффективности).

Статистический анализ полученных данных свидетельствует о достоверности зафиксированных различий ($p < 0,01$).

Анализ показателей эмоционального выгорания этих двух групп испытуемых показал следующее. В группе с низким показателем эффективности опознания фаза напряжения находится на стадии формирования - средний показатель равняется 20 (таблица 4). В частности по симптому

Таблица 4 – показатели эмоционального выгорания в группе с низкой эффективностью опознания фрагментированных изображений (1 группа)

	Испытуемые				Средний показатель
	1	5	6	9	
Напряжение	26	18	18	18	20
1) Переживание психотравмирующих обстоятельств	15	15	7	5	10,5
2) Удовлетворение собой	3	3	3	5	3,5
3) Загнанность в клетку	0	0	0	5	1,25
4) Тревога и депрессия	8	0	8	3	4,75
Резистенция	30	29	24	24	26,7
1) Не адекватное избират. Эмоц. Реагирование	17	17	10	7	12,75
2) Эмоционально-нравственная дезориентация	5	5	7	0	4,25
3) Расширение сферы экономии эмоций	3	5	2	5	3,75
4) Редукция проф. Обязанностей	5	2	5	12	6
Истощение	21	8	16	11	14
1) Эмоциональный дефицит	0	0	0	3	0,75
2) Эмоциональная отстраненность	15	5	8	3	7,75
3) Личностная отстраненность (деперсонализация)	3	3	8	3	4,25
4) Психосоматические и психовегетативные нарушения	3	0	0	2	1,25

переживания психотравмирующих обстоятельств – 10,5, по симптому удовлетворенности собой – 3,8, по симптому «загнанности в клетку» – 1,25 и по симптому тревоги и депрессии – 4,75. Ни один из симптомов в группе не является сложившимся, но при этом фаза напряжения на начальной стадии формирования.

Фаза «резистенции» в группе с низкой эффективностью опознания изображений характеризуется следующим образом: средний балл составляет 26,7, что говорит о формировании данной стадии. Средний балл по симптому неадекватного избирательного эмоционального реагирования составляет 12,75 – максимально высокий показатель среди симптомов этой стадии. По симптому эмоционально-нравственной дезориентации средний балл составляет 4,25, что свидетельствует о несложившемся симптоме для группы. По симптому расширения сферы экономии эмоций средний балл равен 3,75, соответственно симптом не является сложившимся. Средний балл в группе по симптому редукции профессиональных обязанностей составляет 6.

Изучение симптомов эмоционального выгорания показало, что фаза «истощение» характеризуется следующим образом. Средний балл по всей группе респондентов составил 14, т.е. фаза является несформированной. В частности по симптому эмоционального дефицита средний балл составляет 0,75 (несформированный симптом), по симптому эмоциональной отстраненности – 7,75 (складывающийся симптом), по симптому личностной отстраненности или деперсонализации – 4,25 балла (несложившийся симптом) и по симптому психосоматических и психовегетативных нарушений средний балл составил 1,25 (несформированный симптом).

Рассматривая данные в группе с высоким показателем по Голлин-тесту (таблица 5), мы можем отметить по фазе напряжения: средний показатель составляет 7,17 балла, симптом переживания психотравмирующих обстоятельств – 3,1 (не сформированный), симптом удовлетворенности собой – 2,83, симптом «загнанности в клетку» – 0, симптом тревоги и депрессии – 3.

Таблица 5 - показатели эмоционального выгорания в группе с высокой эффективностью опознания фрагментированных изображений (2 группа)

	Испытуемые						Средний показатель
	2	3	4	7	8	10	
Напряжение	0	5	20	20	0	0	7,17
1) Переживание психотравмирующих обстоятельств	3	5	4	4	0	0	3,1
2) Удовлетворение собой	3	0	8	8	0	0	2,83
3) Загнанность в клетку	0	0	0	0	0	0	0
4) Тревога и депрессия	5	0	8	8	0	0	3
Резистенция	31	22	41	41	27	27	31,67
1) Не адекватное избират. Эмоц. Реагирование	17	0	20	20	10	10	7,83
2) Эмоционально-нравственная дезориентация	7	10	4	4	15	15	9,33
3) Расширение сферы экономики эмоций	0	0	0	0			5,4
4) Редукция проф. Обязанностей	7	12	17	17	2	2	10
Истощение	18	6	11	11	17	17	13,83
1) Эмоциональный дефицит	0	0	0	0	10	10	5
2) Эмоциональная отстраненность	13	6	8	8	5	5	6,66
3) Личностная отстраненность (деперсонализация)	3	0	0	0	0	0	0,5
4) Психосоматические и психовегетативные нарушения	2	0	3	3	2	2	1,66

Таким образом ни один из симптомов в группе не является сложившимся и фазанапряжения является несформированной.

Фаза резистенции характеризуется самым высоким показателем в данной группе – 31,67, что говорит о ее сформированности. По симптомам фаза характеризуется следующим образом: симптом неадекватного избирательного

эмоционального реагирования – 7,83 балла, эмоционально-нравственной дезориентации – 9,33, расширения сферы экономии эмоций – 5,4 балла, то есть все симптомы находятся на стадии формирования. Также следует отметить симптом редукции профессиональных обязанностей, по результатам составил 10, что в свою очередь является складывающимся симптомом.

Фаза «истощение» в данной группе респондентов характеризуется следующим образом. Средний балл по всей группе составил 13,83, т.е. фаза является несформированной. В частности по симптому эмоционального дефицита средний балл составляет 5 (несформированный симптом), по симптому эмоциональной отстраненности – 6,66 (складывающийся симптом), по симптому личностной отстраненности или деперсонализации – 0,5 (несложившийся симптом) и по симптому психосоматических и психовегетативных нарушений средний балл составил 1,66 (несформированный симптом).

В ходе анализа данных по показателю количества ошибок установлено следующее. Среднее количество ошибок в целом по всей выборке испытуемых составило – $7,07 \pm 2,72$. У испытуемых 2, 5 и 7 индивидуальные показатели количества ошибок выше, чем в среднем по группе (рисунок 5). Отличительной особенностью этих испытуемых является то, что по методике В.Бойко они находятся в стадии формирования фазы резистенции (испытуемые 2 и 5),

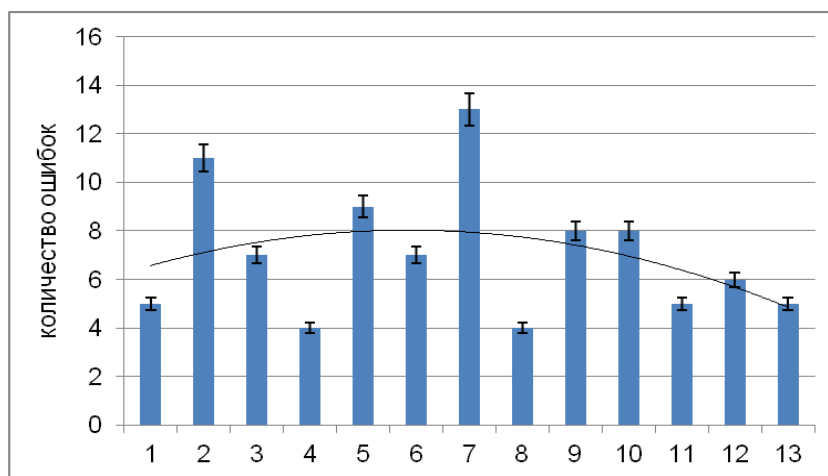


Рисунок 5 – индивидуальные показатели количества ошибок

либо в сформированной фазе резистенции (испытуемый 7). Испытуемые 1, 4, 8 и 11 продемонстрировали меньшее количество ошибок, чем в среднем по выборке.

Среднее количество ошибок при опознании контурных фрагментированных изображений в группе с признаками эмоционального выгорания (группа 1) составило $8,5 \pm 8,5$ (рисунок 6). В группе без признаков эмоционального выгорания (группа 2) среднее количество ошибок – $7,37 \pm 10,57$. Статистический анализ полученных данных свидетельствует о достоверности зафиксированных различий ($p=0,046$).

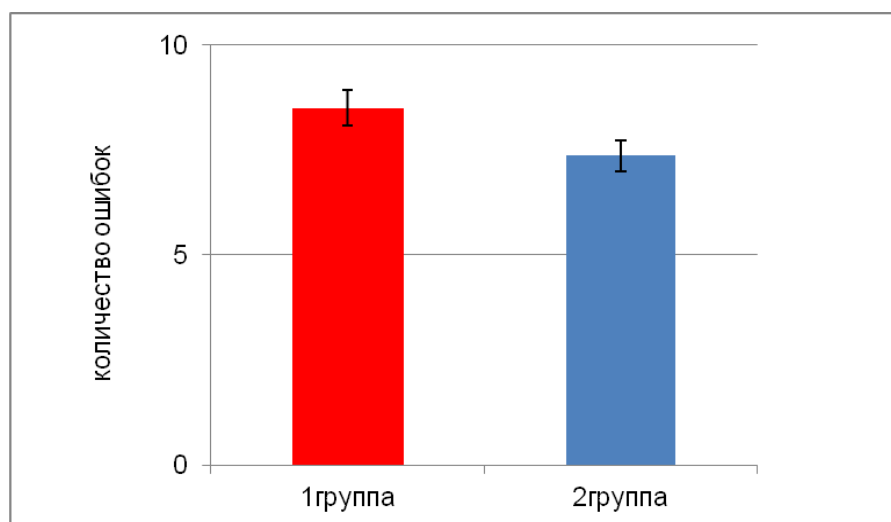


Рисунок 6 – среднее количество ошибок у лиц с признаками (1 группа) и без признаков (2 группа) эмоционального выгорания.

Таким образом, лица с признаками эмоционального выгорания демонстрировали достоверно большее количество ошибок, чем без признаков эмоционального выгорания. Так как показатель достоверности различий по количеству ошибок ниже, чем по количеству элементов контура, соответственно количество элементов контура является более наглядным, достоверным показателем эффективности принятия решения в условиях неопределенности.

Выводы

1. Сотрудники оперативных служб системы МВД подвержены синдрому эмоционального выгорания. 50% сотрудников характеризуются высоким уровнем показателей эмоционального выгорания.

2. Доминирующими симптомами эмоционального выгорания сотрудников оперативных служб системы МВД являются: симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, редукции профессиональных обязанностей и симптом эмоциональной отстраненности.

3. Эффективность принятия решения в условиях неопределенности достоверно ниже у сотрудников с признаками эмоционального выгорания, чем у лиц без признаков выгорания.

4. Лица с низкой эффективностью принятия решения в условиях неопределенности характеризуются доминированием симптомов переживания психотравмирующих обстоятельств, неадекватности избирательного эмоционального реагирования и эмоциональной отстраненностью.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучение синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников МВД особенно актуально в период проведения реформ системы МВД, которые приводят к интоксикации профессиональной деятельности. Синдром выгорания представляет собой процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Он рассматривается как результат неудачно разрешенного стресса на рабочем месте.

Цель настоящей работы состояла в оценке показателей эмоционального выгорания и эффективности принятия решения в условиях неопределенности у сотрудников оперативных служб системы МВД. На основании полученных результатов, мы сделали вывод о высокой подверженности сотрудников оперативных служб системы МВД синдрому эмоционального выгорания. При этом ведущими симптомами являются симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, редукции профессиональных обязанностей и симптом эмоциональной отстраненности. Сотрудники с признаками эмоционального выгорания демонстрировали достоверное снижение эффективности принятия решения в условиях неопределенности, по сравнению с лицами без признаков выгорания. Сотрудники с низкой эффективностью принятия решения в условиях неопределенности характеризуются доминированием симптомов переживания психотравмирующих обстоятельств, неадекватности избирательного эмоционального реагирования и эмоциональной отстраненностью.

Кроме того, в ходе выполнения работы был определен ряд личностных и поведенческих особенностей, позволяющих работнику правоохранительной сферы адекватно справляться с признаками синдрома выгорания. Среди мер

профилактики данного состояния: определение краткосрочных и долгосрочных целей, использование «тайм-аутов», овладение умениями и навыками саморегуляции профессиональное развитие и самосовершенствование, уход от ненужной конкуренции, эмоциональное общение, поддержание хорошей физической формы и здоровый образ жизни.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Авдеев В.В. Психологические основы повышения эффективности деятельности работников ОВД в экстремальных ситуациях. М.: МВД СССР, 1988.
2. Аболин Л.М. Эмоциональная устойчивость и пути ее повышения // Вопросы психологии. - 1989.- № 4.- С. 45
3. Актуальные проблемы кризисной психологии: Сб. научн. трудов / Отв. ред. Л. А. Пергаменщик. - М.: НИО, 1999.-188с.
4. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006. 528 с.
5. Бектурганов О.Е. Регуляция эмоционально-поведенческих реакций сотрудников и военнослужащих в экстремальных условиях // Вестник Евразийского национального университета им. Л.Н. Гумилева. - 2004. - №4. - С. 280 - 286
6. Безносков С.П., 1997. Профессиональная деформация личности: подходы, концепции, метод. Автореф. Дисс. докт. психол. наук, СПб, с. 30.
7. Баробанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»// Вестник МГУ.– сер.14, Психология.– 1995.– №1.– стр.54-58.
8. Борисова С.Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты. Авт. дисс. на соиск. уч. ст. канд. психол. наук - М.: Академия управления МВД России, 1998, с.20-21).
9. Буданов А. В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников ОВД. - М., 1992.
10. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других./ В.В. Бойко. - М.: Наука, 1996. - 154 с.
11. Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. - М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1984. - 200 с.

12. Вахов В.П., Колос И.В., Лопушанская Н.А. Профилактика состояний психоэмоционального напряжения у сотрудников правоохранительных органов.// Журнал «Современная психиатрия». - 1998. - Том 1. №1.

13. Васильев И.А., Магомед-Эминов М.М. Мотивация и контроль действий.– М,1991.– 68 с.

14. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е.Водопьянова, Е. С. Старченкова. СПб.: Питер, 2008. -113с.

15. Демина А.Д., Кайгородова Н.З., Супрун А.П. Психологическая адаптация к умственному труду в условиях нервно-эмоционального напряжения.– Барнаул,1993.–236с.

16. Диссертация «Профессиональный психологический отбор оперативных сотрудников уголовного розыска» <http://www.dslib.net/law-psixologia/professionalnyj-psihologicheskij-otbor-operativnyh-sotrudnikov-ugolovnogo-rozyska.html>

17. Дикая Л.Г. Психическая саморегуляция функционального состояния человека (системно-деятельностный подход). М.: Изд-во Институт психологии РАН, 2003. 318 с.

18. Дебольский М.Г. Основные направления психологического обеспечения работы с кадрами // Прикладная юридическая психология / Под ред. А.М. Столяренко. - М., 2001. - С.12-16

19. Дикая Л.Г. Становление нервной системы психической регуляции в экстремальных условиях деятельности. / Психические состояния: Хрестоматия. Сост. и общая редакция Л.В. Куликова. - СПб: Изд-во «Питер», 2000. - С. 144-158

20. Дьяченко М.И., Кандыбович Л.Л., Пономаренко З.А. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях. - Минск, 1985

21. Дьяченко М.И., Пономаренко В.А. О подходах к изучению эмоциональной устойчивости // Вопросы психологии. 1990. № 1

22. Дунин Г.С. Психологическая готовность сотрудников органов внутренних дел и военнослужащих внутренних войск МВД России к деятельности в чрезвычайных ситуациях: основы теории и практики / Г.С.Дунин / монография. Вып.2-М.: Копи-центр, 2006. - 12 п.л.

23. Статья «Проблема профессиональной подготовки кадров МВД России на современном этапе» <http://westud.ru/work/189373/Problema-professionalnoj-podgotovki-kadrov>

24. Елесеев О.П. Практикум по психологии личности. - СПб., 2001. - 135с.

25. Зеленова М.Е. Индивидуальный стиль саморегуляции как внутренний ресурс стрессоустойчивости субъектов трудовой деятельности // Социальная психология и общество. 2013. № 1. С. 69—82.

26. Заварзина Л. В. Формирование эмоционально-волевой устойчивости у сотрудников органов внутренних дел: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Заварзина Лиана Васильевна. - СПб., 2002. - 25 с.

27. Зараковский Г.М., Магазанник В.Д. Психологические критерии сложности процесса принятия решения человеком-оператором // Методология инженерной психологии, психологии труда и управления / Отв. ред. Б.М. Ломов, В.Ф. Венда. М.: Наука, 1981. С. 63—78.

28. Изард К.Е. Эмоции человека. - М., 1980

29. Ильин Е.П. О методических подходах изучения взаимосвязи свойств нервной системы с особенностями поведения и эффективностью деятельности человека // Проблемы индустриальной психологии. — Ярославль, 1976. С. 42-59

30. Иванова Е.М. Психотехнология изучения человека в трудовой деятельности. М.: МГУ, 1992.

31. Карпов А.В. Процессы принятия решения в структуре управленческой деятельности // Психологический журнал. 2000. Т. 1. № 1. С. 48— 57.

32. Конопкин О.А. Психологические механизмы регуляции деятельности. М.: Наука, 1980. 256 с.

33. Колесников В.Н. Эмоциональность, её структура и диагностика.- Петрозаводск, 1997. - 141 с.

34. Короленко Ц.П. Психофизиология человека в экстремальных условиях. - Л.: Медицина. Ленингр. отделение 1978. - 124 с.
35. Кулагин Б.Ф. Основы профессиональной психодиагностики. Л.: Медицина, 1984. - 216 с.
36. Лутошкин А.Н. Эмоциональные потенциалы коллектива. - М.: Просвещение, 1988. - 200 с.
37. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко <http://psylist.net/praktikum/19.htm>
38. Майдыков А.Ф. Проблемы подготовки кадров для действий в экстремальных условиях. / Актуальные проблемы морально-психологической подготовки личного состава органов внутренних дел. (По материалам научно-практической конференции)
39. Малкина - Пых И.Г. Экстремальные ситуации: Справочник практического психолога. - М.: ЭКСМО, 2005. - 960 с.
40. Марищук В.Л., Евдокимов В.И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. – СПб., 2007.
41. Медико-психологическая коррекция и реабилитация военнослужащих. Методическое пособие. - М.: МО РФ.1998. - С. 308.
42. Маркова А.К. Психология профессионализма.– М, 1996.
43. Международная классификация болезней (10й пересмотр). Классификация психических и поведенческих расстройств: перевод на русский яз. Под ред.: Ю.Л. Нуллера, С.Ю. Циркина, «Оверлайд», СПб., 1994.
44. Методическое пособие / С.Д. Назаров [и др.]; Сибирский юридический институт МВД России. - М.: Департамент кадрового обеспечения МВД России; Красноярск: Сибирский юридический институт МВД России, 2006
45. Немов Р.С. Психология: Учебник для ВУЗов: В 3 кн. - 4-е изд. - М.: Гуманит. Центр ВЛАДОС, 2000. - Кн. 1: Общие основы психологии. - 688с.

46. Обухова Н. Человек в экстремальной ситуации: теоретическая интерпретация и модели психологической помощи // Развитие личности, 2006. - №3. - С. 45-55
47. Ожегов С.И. Словарь русского языка: Ок. 57 000 слов // Под ред. Н.Ю.
48. Осипова А.А. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 315 с.
49. Организация психологического обеспечения деятельности сотрудников органов внутренних дел в экстремальных условиях: Методическое пособие / Под общ. ред. В. М. Бурыкина. - М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2004. - С. 240.
50. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования//Психологический журнал.– 2001.– №1.–стр.16-21.
51. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999. С. 76-97.
52. Портал психологических изданий PsyJournals.ru — http://psyjournals.ru/social_psy/2015/n2/76597.shtml [Когнитивно-стилевые детерминанты успешности профессиональной деятельности - Социальная психология и - 2015/2
53. Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М,1987
54. Психология. Словарь/ Петровский А.В. Ярошевский М.Г. 2-е издание исправленное и дополненное.–М.: Политиздат, 1990.– 494стр.
55. Психология и педагогика. Военная психология / Под ред. А.Г. Маклакова. - СПб.: Питер, 2004. - 464 с.: ил. - (Серия «Учебник для ВУЗов»)
56. Ромек В.Г., Конторович В.А., Кркович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. - СПб.: Речь, 2005. - С. 256.
57. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: В 2 т. - Т.2. - М.: Просвещение, 1989.- 350 с.- (Воля: с. 182-211)

58. Семичева Н.В. Квадриполярность когнитивно-стилевой детерминации принятия решений // Вестник Университета. Государственный Университет Управления. М.: ГУУ. 2009. № 24. С. 209—211.
59. Статья Принятия решений в условиях неопределённости и риска <http://www.bestreferat.ru/referat-197072.html>
60. Словарь справочник <http://psyfactor.org/personal/personal17-02.htm>
61. Человек в экстремальных и трудных ситуациях. Руководство для психологов // Сборник методических статей/ под ред. О.В. Красновой. - М., Обнинск: НПЦ «Технограф», 2004. - С. 228.
62. Щербатых Ю.В. Психология стресса. – М.: Изд-во Эксмо, 2005.
63. Berlyne D. Structure and Direction in Thinking. N. Y., 1965. В r a i n e M. The Ontogeny of Certain Logioal Operations. — «Psychological Monographs», 1959, vol. 73fc N 5.
64. Hillman, J. The Myth of Analysis: Three Essays in Archetypal Psychology. New York, 1992.
65. Journal of Educational Studies, V. 53, N 2. P. 129-147, Jun., 2005. – Journal Customer Services, Blackwell Publishing, Malden, MA.
66. Kaufman J. C., Baer J. Creativity and reason in cognitive development. - Cambridge; New York: Cambridge University Press, 2006.
67. Language and Thought. Present Problems and Current Research. — «International Journal of Psychology», 1971, N 1. Lompscher J. Verlaufsqualitaten der geistigen Tatigkeit. Berlin,. 1976.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В.В. БОЙКО

Опросник личностный, предназначенный для диагностики такого психологического феномена как «синдром эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов. Разработан В. В. Бойко.

По мнению автора, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение».

Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности. Ниже приводится перечень выявляемых симптомов на разных стадиях развития «эмоционального выгорания».

«Напряжение»

- Переживание психотравмирующих обстоятельств;
- Неудовлетворенность собой;
- «Загнанность в клетку»;
- Тревога и депрессия

Продолжение приложения А

«Резистенция»

- Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование;
- Эмоционально-нравственная дезориентация;
- Расширение сферы экономики эмоций;
- Редукция профессиональных обязанностей.

«Истощение»

- Эмоциональный дефицит;
- Эмоциональная отстраненность;
- Личностная отстраненность (деперсонализация);
- Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Инструкция

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

Стимульный материал:

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

Продолжение приложения А

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

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

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

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

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

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

Продолжение приложения А

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, святые с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.

Продолжение приложения А

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

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

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

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

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

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

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

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.

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

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

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

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

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

48.После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

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

50. Успехи в работе вдохновляют меня

Продолжение приложения А

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется мне безысходной (почти безысходной).

52. Я потерял покой из-за работы.

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

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

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

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

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

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

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

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

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

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

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

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

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

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

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

Окончание приложения А

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня, как на профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 1

I	Напряжение	26	Складывающийся симптом
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	15	
	Удовлетворенность собой	3	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	8	
II	Резистенция	30	Сложившийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное поведение	17	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	5	
	Расширение сферы экономии эмоций	3	
	Редукция профессиональных обязанностей	5	
III	Истощение	15	Складывающийся симптом
	Эмоциональный дефицит	0	
	Эмоциональная отстраненность	15	
	Личностная отстраненность (саанализация)	3	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	3	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 2

I	Напряжение	11	
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	3	
	Удовлетворенность собой	3	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	5	
II	Резистенция	31	Сложившийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	17	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	7	
	Расширение сферы экономии эмоций	0	
	Редукция профессиональных обязанностей	7	
III	Истощение	18	Складывающийся симптом
	Эмоциональный дефицит	0	
	Эмоциональная отстраненность	13	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	3	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	2	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 3

I	Напряжение	5	
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	5	
	Удовлетворенность собой	0	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	0	
II	Резистенция	22	Складывающийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	0	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	10	
	Расширение сферы экономии эмоций	0	
	Редукция профессиональных обязанностей	12	
III	Истощение	6	Складывающийся симптом
	Эмоциональный дефицит	0	
	Эмоциональная отстраненность	6	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	0	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	0	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 4

I	Напряжение	20	Стадия формирования
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	4	
	Удовлетворенность собой	8	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	8	
II	Резистенция	41	Сложившийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	20	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	4	
	Расширение сферы экономии эмоций	0	
	Редукция профессиональных обязанностей	17	
III	Истощение	11	Сложившийся симптом
	Эмоциональный дефицит	0	
	Эмоциональная отстраненность	8	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	0	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	3	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 5

I	Напряжение	18	Складывающийся симптом
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	15	
	Удовлетворенность собой	3	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	0	
II	Резистенция	29	Сложившийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	17	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	5	
	Расширение сферы экономии эмоций	5	
	Редукция профессиональных обязанностей	2	
III	Истощение	8	
	Эмоциональный дефицит	0	
	Эмоциональная отстраненность	5	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	3	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	0	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 6

I	Напряжение	18	
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	7	
	Удовлетворенность собой	3	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	8	
II	Резистенция	24	Складывающийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	10	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	7	
	Расширение сферы экономии эмоций	2	
	Редукция профессиональных обязанностей	5	
III	Истощение	16	
	Эмоциональный дефицит	0	
	Эмоциональная отстраненность	8	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	8	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	0	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 7

I	Напряжение	15	Складывающийся симптом
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	7	
	Удовлетворенность собой	3	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	5	
II	Резистенция	54	Стадия формирования
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	0	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	17	Сложившийся симптом
	Расширение сферы экономии эмоций	27	Сложившийся симптом
	Редукция профессиональных обязанностей	10	Складывающийся симптом
III	Истощение	18	Складывающийся симптом
	Эмоциональный дефицит	10	
	Эмоциональная отстраненность	5	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	0	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	3	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 8

I	Напряжение	0	
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	0	
	Удовлетворенность собой	0	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	0	
II	Резистенция	27	Складывающийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	10	Складывающийся симптом
	Эмоционально-нравственная дезориентация	15	
	Расширение сферы экономии эмоций	0	
	Редукция профессиональных обязанностей	2	
III	Истощение	17	
	Эмоциональный дефицит	10	Складывающийся симптом
	Эмоциональная отстраненность	5	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	0	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	2	

Продолжение приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 9

I	Напряжение	18	
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	5	
	Удовлетворенность собой	5	
	Загнанность в клетку	5	
	Тревога и депрессия	3	
II	Резистенция	24	
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	7	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	0	
	Расширение сферы экономии эмоций	5	
	Редукция профессиональных обязанностей	12	
III	Истощение	11	Складывающийся симптом
	Эмоциональный дефицит	3	
	Эмоциональная отстраненность	3	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	3	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	2	

Окончание приложения Б

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО В.БОЙКО

Испытуемый 10

I	Напряжение	3	
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	0	
	Удовлетворенность собой	3	
	Загнанность в клетку	0	
	Тревога и депрессия	0	
II	Резистенция	15	Складывающийся симптом
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	0	
	Эмоционально-нравственная дезориентация	3	
	Расширение сферы экономии эмоций	0	
	Редукция профессиональных обязанностей	12	
III	Истощение	13	Складывающийся симптом
	Эмоциональный дефицит	10	
	Эмоциональная отстраненность	3	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	0	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	0	

ПРИЛОЖЕНИЕ В

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ В ГОЛЛИН-ТЕСТЕ

Таблица В.1

Фигура	Испытуемые											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	29	15	12	15	17	16	7	29	17	15	23	8
10	35	0	36	32	29	0	6	8	41	6	39	35
11	35	10	14	14	0	0	6	9	0	8	16	0
12	27	33	25	21	22	12	12	2	0	15	29	22
13	28	13	15	16	0	19	9	7	24	11	22	17
14	24	17	17	17	20	20	16	8	29	7	18	24
15	26	17	18	17	25	17	19	11	20	8	0	25
16	15	13	13	18	0	18	0	16	16	13	29	14
17	27	22	13	15	14	19	22	9	32	8	21	16
18	53	0	0	0	28	15	0	11	0	14	12	20
19	17	15	9	6	6	18	14	18	17	8	18	9
2	21	13	18	13	10	11	7	12	29	20	25	9
20	26	0	0	16	24	16	16	13	0	10	38	24
21	34	0	54	51	0	18	0	18	46	0	0	52
22	19	19	16	16	20	22	34	10	32	14	17	16
23	21	27	17	16	13	28	16	4	23	13	22	23
24	25	28	18	10	25	16	10	11	17	7	39	22
25	25	16	16	0	13	12	8	25	15	9	18	13
26	24	14	14	0	0	20	0	16	18	25	18	0
27	50	21	24	13	32	16	5	19	41	16	13	62
28	29	0	17	42	0	46	21	14	24	35	15	13
29	16	12	10	15	18	13	19	16	14	16	32	13
3	0	23	14	13	10	13	17	14	12	8	41	12
30	14	17	9	12	13	15	0	13	22	14	22	10
31	0	12	5	15	18	17	33	16	14	13	14	9
32	13	15	12	9	22	7	0	19	18	13	19	7
33	12	18	15	12	27	12	9	12	21	9	17	14
34	23	23	25	22	17	16	12	27	15	14	14	24
35	12	13	7	27	9	21	16	10	21	0	20	9
36	18	0	18	0	21	9	12	13	22	10	15	14
37	23	15	17	12	26	10	0	26	26	19	26	15
38	30	19	22	13	24	0	12	14	25	17	13	14
39	37	39	36	17	18	22	10	10	25	17	26	15
4	18	19	13	21	14	22	10	14	18	33	21	12
40	18	17	16	9	18	12	0	18	15	0	32	17
41	12	21	0	9	11	17	15	11	23	26	41	10
42	13	22	21	9	20	14	18	16	35	10	18	19
43	28	40	14	11	26	0	0	7	18	16	17	16
44	11	15	22	31	19	39	30	19	12	27	23	12

Окончание приложения В

Окончание таблицы В.1

Фигура	Испытуемые											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
45	6	7	22	14	13	15	22	22	46	7	16	7
46	36	36	14	6	18	9	13	10	0	6	31	18
47	21	21	6	11	16	0	7	11	19	23	13	19
48	15	20	24	17	11	11	33	10	14	16	12	18
49	23	26	23	18	11	11	15	7	30	20	36	18
5	27	23	12	9	22	11	10	8	12	0	21	14
50	19	0	9	12	12	18	9	13	28	30	19	8
51	12	14	25	14	10	12	14	16	0	20	0	0
52	27	10	8	20	13	9	9	18	0	13	26	12
53	22	20	0	14	10	0	8	0	20	0	0	0
54	13	14	8	15	18	20	0	9	15	16	25	14
55	26	0	22	7	19	21	12	11	25	17	12	26
56	0	7	12	13	25	21	11	9	51	9	24	8
57	98	0	0	7	0	10	15	8	0	12	0	0
58	14	14	6	17	53	35	6	13	17	15	16	12
59	10	12	34	10	0	0	20	11	41	7	8	14
6	38	27	14	10	13	10	12	0	27	24	51	34
60	17	19	12	31	35	56	9	7	20	0	13	13
61	16	17	0	21	0	11	23	20	16	12	11	12
62	12	14	12	11	15	19	12	27	23	44	46	14
63	23	21	8	14	14	13	11	0	12	12	21	0
64	11	66	9	16	21	23	9	11	12	18	12	10
65	0	20	30	11	12	14	16	2	25	15	17	18
66	0	0	0	23	36	23	10	13	26	0	14	25
67	14	32	29	21	14	32	35	13	16	33	22	11
68	60	10	21	11	15	9	0	15	25	13	23	15
69	15	25	10	12	14	8	10	12	18	21	10	15
7	20	15	20	12	21	9	13	11	19	23	32	13
70	17	23	13	13	12	17	10	24	16	18	12	12
71	22	0	19	11	36	12	0	11	26	0	24	19
72	9	19	14	22	34	16	13	18	16	12	14	10
73	15	8	15	7	12	8	18	12	26	17	24	12
74	16	13	8	11	37	13	9	0	11	17	12	15
75	12	15	17	11	12	13	20	9	13	13	12	19
76	25	13	16	9	21	9	14	21	15	21	17	10
9	15	20	10	21	18	22	0	13	25	10	11	0
Кол-во ошибок	5	11	7	4	9	7	13	4	8	8	5	6
Ср. знач.	7,07											
Ст. откл.	2,72											
Ср. кол-во Эл-ов. контура	21,5 2	16,45	15,25	14,7 6	16,9 6	15,44	11,85	12,88	21,5 8	14,1 0	20	15,0 8
Среднее	16,77											
Ст.откл.	11,32											

