Київський національний торговельно-економічний університет
Факультет економіки, менеджменту та психології
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: «Психологічні методи подолання кризових ситуацій в організації»

Студентки 2 курсу 4м групи
спеціальності 053 «Психологія» Рябенко
спеціалізації «Психологія» _____ Юлії Олексіївни

Науковий керівник:
Канд. психологічних наук, Вербицька
доцент _____ Людмила Федорівна

Гарант освітньої
програми:
к.психологічних наук _____ Скрипкін
Олег Григорович

Київ 2021

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1 6
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ 6
Висновки до розділу 1 21
РОЗДІЛ 2 22
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В КЗШВ «СТОЛИЧНИЙ» 22
2.1 Організація дослідження психологічних особливостей подолання кризових ситуацій в кзшв «Столичний» 22
2.2. Обгрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження 33
Висновки до розділу 2 46
РОЗДІЛ 3 46
АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПОДОЛАННЯ КРИЗОВОЇ СИТУАЦІЇ В КЗШВ «СТОЛИЧНИЙ» 46
3.1Результати емпіричного дослідження психологічних особливостей подолання кризових ситуацій в кзшв «Столичний» 46
3.2 Програма профілактичних засобів щодо кризових ситуацій в організації 62
Висновки до розділу 3 66
ВИСНОВКИ 67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 71
ДОДАТКИ 77

ВСТУП

Актуальність дослідження.Проблема психологічної кризи та її вирішення неухильно привертає увагу як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників з різних сфер наукових знань (психологія, філософія, педагогіка та соціологія). Однак недостатній розвиток концепції психологічної кризи в теоретичному і, зокрема, в емпіричному аспекті суперечить високій практичній цінності цієї проблеми, коли мова йде про психологічні знання. З огляду на що в рамках даного дослідження було здійснено вивчення психологічних методів подолання професійної деформації співробітників КЗВШ «Столичний».

Аналіз останніх досліджень та публікацій. В наш час методологія даної проблеми не має єдиної основи і базується на ряді окремих концепцій (Freud, 1991; Adler, 1995; Perls, 1997; Assagioli, 1994; Rogers, 1994 та ін.); поняття кризи не має точного словникового визначення (Мещеряков, Зінченко, 2003), що, по-перше, є образливим нехтуванням, а по-друге, свідчить про погану структуру наукових знань щодо психологічної кризи. Отже, недостатній розвиток кризового питання суперечить високій практичній цінності цієї сфери знань

Мета дослідження:теоретично обґрунтувати психологічні методи подолання кризових ситуацій в організації та емпірично дослідити чинники професійних деформацій.

Об’єктом дослідження є кризові ситуаціїв організації.

Предметом є психологічні методи подолання кризових ситуацій в організації.

Завдання дослідження:

-розкритивітчизняні та зарубіжні підходи щодо проблеми кризовості в організації;.

-проаналізувати психологічні особливості до подолання кризових ситуацій в організації та обгрунтуватипсиходіагностичний інструментарій дослідження;

-емпірично дослідити чинники професійних деформацій на базі КЗШВ «Столичний»;

-розробити програму профілактичних засобів щодо кризових ситуацій в організації.

Методи дослідження:

Теоретичні: аналіз наукової фахової літератури, узагальнення, систематизація та інтерпретація теоретичних й емпіричних даних, з метою аналізу теоретичної бази досліджень феномена соціально-психологічних чинників професійних деформацій;

*Емпіричні:*психодіагностичне тестування, спостереження, констатуючий експеримент, бесіда, інформативний комплекс психодіагностичнихметодик – з метою пошуку та формування психологічних засобів психопрофілактики та корекції професійних деформацій та методи математичної статистики – з метою використання способів перевірки надійності виявлених в дослідженні зв'язків між змінними, які виражаються в величинах і напрямах відмінностей між порівнюваними групами або величинами коефіцієнтів кореляції.

1. Для емпіричного дослідження чинників професійних деформацій використовувалися: методика «Діагностика особистісної та групової задоволеності роботою» (Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов), анкета

«Професійна перспектива» (Н. С. Пряжников), опитувальник «Стратегії подо лання стресових ситуацій» (С. Хоббфолла), методика діагностики професійного вигорання (MBI) К. Маслача, С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової, методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка.

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою пакета статистичних програм для SPSS 13.0 for Windows та пакета програм Microsoft Office for Windows.

Вибірка дослідження. У дослідженні взяли участь 30 співробітників КЗШВ «Столичний». Вік варіювався від 23 до 32 років.

Практична значимість даної роботи полягає в тому, що виявлена специфіка професійних деформацій дозволить розробити програму для зниження ризику розвитку професійних деформацій у працівників КЗШВ «Столичний».

Апробація результатів дослідження: результат роботи над науковими джерелами та результати самого дослідження були використані у складанні програми вправ саморегуляції для зниження рівня стресу, рівня психічного вигорання, програм по профілактиці професійної деформації співробітників КЗШВ «столичний». Отримані дані можуть бути використані у подальшому в практиці психологічного консультування, психотерапії, тренінговій роботі зі спеціалістами інформаційних технологій.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ

Антикризова стратегія - це стратегія, що оптимізує поведінку корпорації в умовах спадів в галузях, стійких знижень основного фінансового показника діяльності корпорацій і загроз банкрутств. Вона включає комплекси заходів в області планування, управління персоналом, фінансів, взаємини з групою підтримки, а також юридичних та інших заходів з метою убезпечити фірму від загроз банкрутств або істотних спадів і створити умови до повороту до оздоровлення корпорацій. Спади в виробничому, фінансовому та іншому важливому показнику, що визначають ефективність дій фірм на ринках, носять закономірний, детермінований характер; їх причину можна досліджувати і зробити відповідну корективу в області поведінки, забезпечивши таким чином пом'якшувальний наслідок спадів.

Ринкова форма господарювання в умовах жорсткої конкуренції призводить до неспроможності окремих суб'єктів господарювання або його тимчасової неплатоспроможності. Однак навіть у випадках стабілізації економіки не слід очікувати, що в країні такого підприємства не буде. У США, наприклад, близько 50% новостворених малих та середніх підприємств припиняють свою діяльність протягом одного року [50].

Сказане дозволяє зробити висновки про необхідність постійно проводити роботи з антикризового управління. Визначення мети розвитку організацій є етапами управління, які надають колосальний вплив. Помилка у визначенні мети розвитку може обернутися банкрутством для організації. Постановки чіткої і правильної мети, що допомагає переходити від загальних формулювань місій до конкретного плану робіт, є основами успіху організацій.

Досить довгий час вітчизняні компанії розвивалися хаотично, вдаючись до тактик примітивних заощаджень і захоплень ресурсу. Тепер же на перший

план виходять осмислені і попереджувальні визначення мети тієї або іншої дії. Будь-які ситуації, в яких підприємства не встигають підготуватися до зміни, можна вважати кризовими. Щоб цього не сталося, необхідно вчасно розуміти причину криз економіки підприємств і вживати заходів ще до зовнішніх проявів труднощі (фінансової складності) [43].

Причини, через які підприємства потрапляють в кризи, можна розділяти на ряд груп:

- зовнішня, яка не залежить від підприємств або на яку підприємства можуть вплинути в незначній мірі (таблиця 1.1) - внутрішня, яка виникла в результаті діяльності самих підприємств.

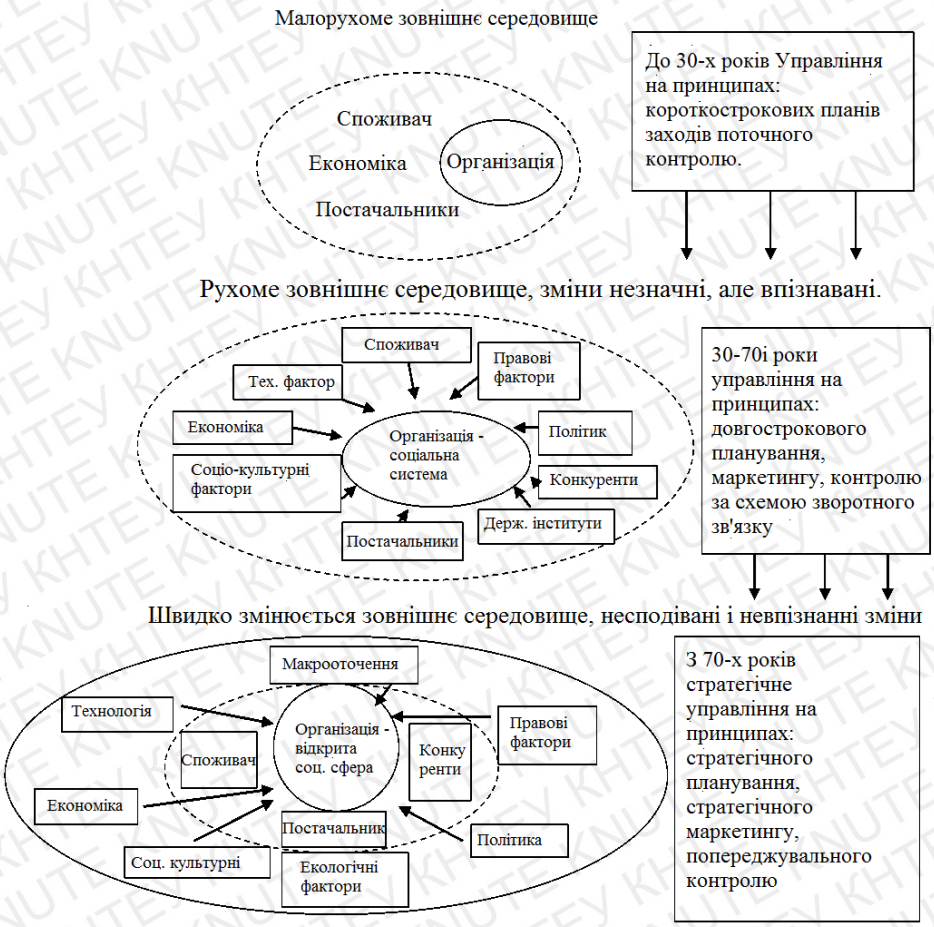

Рисунок 1.1 Еволюції організацій і принципу управління

Дослідження підтвердило, що внутрішніми чинниками посилюються дії зовнішніх. Логічні ланцюжки пошуків внутрішньої причини економічних криз на вітчизняному підприємстві можна побудувати, на підставі збільшень або зменшень обсягів продажу за останні два роки.

Якщо проблема з продажами продукцій відсутня, то причини не в самих продукціях, а в оборотності оборотних коштів. Якщо оборотності малі, то проблеми пов'язані з великими продовженнями виробничих циклів. Необхідно виявляти слабкі ланки циклів [41].

Це може бути затримка з оплатами відпущеного товару - тоді причина криз пов'язана з ціновими політиками і контролями ціни, з умовами договорів на продаж товарів (наприклад, постачання товарів здійснюють без передоплат).

Таблиця 1.1

Аналіз зовнішніх факторів кризового розвитку

Фактори	Прояви кризового чинника	Можливий наслідок
Стан національної економіки	Уряд намагається згладжувати наслідок погіршень економічної політики регулюваннями податку, грошових мас, ставок банківських відсотків	Посилення оподаткування, подорожчання кредитів, зростання витрат
Політичний фактор	Відносини держав до підприємницької діяльності заборонних або обмежувальних характерів; нестабільності діяльності урядів і т.д.	Погіршення інвестиційних кліматів, вивезення капіталів з країни
Правовий фактор	Недостатні антимонопольні регулювання; нерозвиненості законодавчих баз	Підвищення підприємством-монополістом доходу за рахунок підвищення ціни на продукцію; спади виробництв; відсутність необхідних законодавчих баз; трудність виходів на зовнішні ринки
Соціальний фактор	Традиція, життєва цінність; менталітет адміністративно-планової економіки; відсутність досвіду управління фінансами; невисокі рівні культур	Низькі рівні керівництв; тяги до марнотратства; злочинність, корупція
Технологічний фактор	Низькі витрати держав на науку і техніку; низькі технічні рівні	Технологічні застої, низькі якості і високі собівартості продукції, низькі рівні продуктивності та конкурентоспроможності підприємства
Взаємовідносини з покупцем і постачальником	Повільні темпи зростання виручки; затримка поставки сировини і матеріалів; їх низькі якості	Зростання не платежу; зниження обсягів виробництв і якостей продукції

Висока ціна може бути пов'язана з витратами виробництв з огляду на, що слід з'ясовувати динаміки зміни витрат на виробництво товарів і причини зростання витрат.

При високій оборотності коштів причина економічних криз полягає в рентабельності товарів. Якщо обсяги продажу зменшуються, то причини слід шукати в реалізації продукцій. Наявності запасу готової нереалізованої продукції, споживча властивість товарів, цінові політики та системи розподілів і просувань товарів можуть бути причиною криз підприємств.

Можна зробити висновки, що виходи з кризи вітчизняних підприємств пов'язані з усуненням причин, що викликала їх а самі процеси планування цих виходів можна назвати стратегіями (антикризове стратегічне планування) і тактиками (оперативне планування) антикризового управління [41].

В даний час для виживання на ринку і збережень конкурентоспроможності кожне підприємство повинно час від часу вносити зміни в свою господарську діяльність. Стратегії антикризового управління дозволяють встановлювати:

- яким чином підприємства можуть протистояти зміні зовнішнього середовища (що виникає часто, нерегулярно і практично непередбачене);

- за допомогою якого попереднього заходу можна зберігати свою життєздатність і досягти наміченої мети.

Стратегії антикризового управління охоплюють кожну заплановану, організовану і контрольовану зміну в області існуючих стратегій, виробничого процесу, структур і культур будь-яких соціально-економічних систем, включаючи приватне і державне підприємство.

Підприємства повинні постійно стежити за основними факторами навколишнього середовища і робити своєчасний і правильний висновок щодо своєї потреби в зміні.

Поштовхами до зміни є кризова ситуація. Залежно від того, в яких областях вона становить небезпеку для досягнення мети підприємств, вибираються відповідні антикризові стратегії. Як вже говорилося, стратегії - це принципи ефективних адаптацій до зміни навколишнього середовища.

Зовнішня умова навколишнього середовища змінюється швидко, тому дуже важливо отримання оперативних зворотних зв'язків із зовнішнім світом у вигляді показника, який характеризував би майбутнє - наприклад, показник зростання часткою ринків, зростання задоволеності покупця. Адже попереджувальні впливи набагато ефективніші, ніж вплив по усуненням наслідки [42].

Розробка і реалізація антикризового стратегічного управління підприємствами - ключова проблема стабілізації вітчизняної економіки. Стратегії антикризового управління дають можливості вчасно розпізнавати кризи і, з огляду на їх особливості, знижувати їх гостроту. Важливе місце в розробці антикризового управління відіграє репутація компанії.

Слід наголосити на тому, що репутація являється активом компанії номер один. Дослідження показують, що 50% ціни акції компанії становить репутація її торгової марки, надійності і її вартості в поданні клієнтів. В економіці, де 70 - 80 ринкової вартості складають нематеріальні активи, типу надійності торгової марки, інтелектуального капіталу і гудвілу, організації особливо уразливі для всього, що може зашкодити їхній репутації. Через свою специфічну природу ділова репутація - один з найважчих активів за визначенням кількості і якості, найменш захищений і керований. У зв'язку з цим в даний час управління репутаційним ризиком є досить актуальною проблемою.

Необхідно нагадати, що організація в умовах ринкової економіки піддається таким видам ризику:

- кредитний ризик;
- ринковий ризик;
-ризик втрати ліквідності;
-операційний і правової ризики;
- репутаційний ризик;
- регіональний ризик;
- стратегічний ризик;

- інші.

Репутаційний ризик тісно пов'язаний з іншими видами ризику, фактично є їх наслідком і реалізується, коли несприятлива подія стає надбанням гласності.

Наприклад, в лютому 2002 AlliedIrishBank зазнав величезних втрат в результаті несанкціонованої діяльності одного з трейдерів, який займався спекулятивними операціями на валютному ринку. Свої втрати трейдер покривав фіктивними опціонами, вдаючись до неадекватних процедур ризик-менеджменту. Цей випадок ризику спочатку можна було класифікувати як ринковий. Однак в подальшому він перетворився в операційний, а згодом завдав серйозної шкоди репутації банку [42].

Гучний скандал з компанією Enron спочатку міг бути класифікований як подія, викликана проявом кредитного ризику. Після фальсифікації бухгалтерських документів він став нагодою операційного ринку і в кінці кінців - репутаційного ризику, який в кінцевому рахунку вплинув і на ставлення до банків-кредиторів.

Репутація компанії - це сукупність думок про фірму представників різних зацікавлених сторін: інвесторів, клієнтів, постачальників, службовців, органів регулювання, політиків, недержавних організацій.

Репутацію слід розглядати в певних категоріях:

-якість товару;

-корпоративне управління;

-трудові відносини;

-обслуговування клієнтів;

-інтелектуальний капітал;

- фінансова результативність;

- робота з соціальними і екологічними проблемами.

Сильна позитивна репутація серед зацікавлених сторін в різних категоріях створює сильну позитивну репутацію компанії в цілому.

Розглянемо більш докладно деякі аспекти ризику втрати ділової репутації в частині взаємодії з «зацікавленими сторонами».

Акціонери. Перш за все, необхідно виділити внутрішні аспекти:

1. відносини акціонери – менеджмент;

2. великі акціонери - дрібні акціонери;

3. конфлікти між акціонерами;

Зовнішні аспекти:

1. питання функціонування бізнесу;

2. ділова репутація.

Інвестори.Репутація організації безпосередньо впливає на вартість акцій фірми на ринку.

На початку 2007 року корпорації TJX і Jetblue (компанії, що володіють відмінною репутацією, зіткнулися з кризовими ситуаціями). Керівництво TJX було змушене визнати, що хакери зламали систему безпеки зберігання баз даних клієнтів і захопили майже 46 мільйонів за кредитними картками. Це стало найбільшим кібер крадіжкою в історії американського бізнесу. Причиною того, що сталося стала помилка в організації системи електронного захисту TJX.

Майже миттєво пішов потік негативних повідомлень на адресу компанії, що супроводжувалося зниженням курсів акцій, судовими процесами і посиленою увагою з боку регулюючих органів. Збиток, нанесений компанії, перевищив кілька сотень мільйонів доларів. Кілька тижнів потому несприятливі погодні умови на північному сході США викликали труднощі в авіасполученні. Кілька з літаків Jetblue застрягли на злітно-посадочних смугах міжнародного аеропорту Нью-Йорка з сотнями пасажирів на борту, деякі з яких просиділи в літаках протягом 10 годин. Jetblue скасував сотні рейсів на тому тижні. Ціни на акції Jetblue впали на 5% [42].

Клієнти. Пошкоджена репутація може викликати відтік клієнтів. Це часто пов'язано з витоком інформації про зниження якості товару, порушення

технології виробництва, екологічні проблеми виробництва. Від ділової репутації в уявленнях клієнтів найбільш залежать організації, що діють в банківському секторі. «Банківська паніка», спровокована чутками про нестійкий фінансовий стан, основний наслідок ризику втрати ділової репутації банку.

Будь-якому керівнику організації доводиться стикатися з чутками, поширюваними в трудовому колективі. Нерідко вони виходять за стіни компанії, а якщо чутки носять скандальний характер, то вони стають надбанням засобів масової інформації.

Основна причина чуток - відсутність офіційної інформації, що регулярно оновлюється: фінансової, кадрової, маркетингової (нові продукти, нові ринки, великі операції з клієнтами), стратегічної (місія, цілі, основні напрямки розвитку бізнесу).

Загальновизнано, що найпоширеніші і одночасно важко запобігаючі загрозам ділової репутації являються дії конкретних співробітників. У той же час сам факт нанесення шкоди організації одним дилером чи менеджером («Берінгс», «ДайваСек'юрітіз», «Морган Гренфелл», «ЕллайдАйрішБенкс») говорить про слабкість внутрішнього контролю - одного з найбільш істотних факторів управління ризиками, в тому числі ризиками ділової репутації [60].

Криза репутації - ситуація, загрозлива падінням репутації або кредито-спроможності організації в результаті розголосу чи іншого поширення негативної інформації серед зацікавлених осіб.

Ступінь схильності компанії кризи репутації визначається трьома наступними питаннями:

1. Чи відповідає дійсності її позитивна репутація?

2. Наскільки зміни зовнішніх переконань і очікувань можуть розширити або (що менш ймовірно) звузити дану розбіжність?

3. Якою являється якість внутрішньої координації?

Розбіжність між репутацією і реальністю. Репутація відрізняється від реального характеру або способу дій компанії і може бути кращою або гіршою.

Коли компанія має позитивну репутацію, яка не відповідає дійсності, то дана розбіжність пов'язане зі значним ризиком. Зрештою, невідповідність претензій компанії реальному стану справ випливе назовні, і її репутація буде падати, поки не наблизиться до реальності.

Ситуація з BritishPetroleum (BP) є прикладом такої помилки. Цей гігант енергетики прагнув представити себе відповідальною корпорацією, яка дбає про навколишнє середовище. Зокрема, компанія провела велику рекламну кампанію BeyondPetroleum і багатомільярдну ініціативу для розширення свого бізнесу по розробці альтернативних джерел енергії. Однак кілька важливих подій дали громадськості підстави сумніватися в реальності такої винятковості BP [41].

Одним подією був вибух і пожежа на заводі TexasCity, в результаті якого загинули 15 осіб, а безліч інших отримали поранення. Інший випадок відбувся через рік - витік з іржавого нафтопроводу на родовищі Прудхоу-Бей на Алясці, який змусив компанію скоротити виробництво.

BP поклала провину за катастрофу на заводі на слабкий технологічний режим, але федеральні слідчі стверджують, що цьому сприяла і економія коштів. Згідно зі свідченнями службовців і звітів компанії, передбачається, що основна причина проблеми в Прудхоу-Бей - недостатнє технічне обслуговування та інспектування, нездатність менеджменту брати до уваги попередження про потенційні проблеми корозії. Як видно із засобів масової інформації, ці та інші події зашкодили репутації BP.

Розбіжності між репутацією і реальністю щодо фінансових результатів часто ведуть до шахрайства з бухгалтерією і, в кінцевому рахунку, до фальсифікації результатів. ComputerAssociates, Enron, RiteAid, Tyco, WorldCom і Xerox - це тільки деякі з добре відомих компаній, які потрапили в цю пастку в останні роки [41].

Зміна уявлень і очікувань. Це ще один основний визначальний фактор ризику для репутації. Коли очікування змінюються, а характер компанії залишається тим же, розбіжність між репутацією і реальністю збільшується, а ризик зростає.

Існують численні приклади методів, які вважалися прийнятними в минулому, які зацікавлені сторони більше не вважають задовільними або етичними. До 1990-х років в Японії ворожі поглинання були майже нечуваними, але це частково через перехресне володіння акціями серед елітних компаній, відомих як «кайрецу» - підхід, який послабив вплив інших акціонерів. З ослабленням структури кайрецу за останні 10-15 років права акціонерів і кількості поглинань зросли.

У США теж є методи, які були прийнятними в минулому, але на сучасному етапі вважаються недоречними. Це використання брокерською фірмою своїх дослідницьких функцій для продажу банківських інвестиційних угод, плата страховими компаніями брокерам, щоб ті оцінювали і структурували загальну суму за договором страхування на користь страхових компаній, а не клієнтів, керівництво прибутком , вирівнювання прибутку.

Іноді норми еволюціонують з часом, як в разі поширеного очікування в найрозвиненіших країнах, що компанії повинні мінімально забруднювати навколишнє середовище (або взагалі не забруднювати). Зміна поведінки або політики провідної компанії здатне викликати різку зміну очікувань акціонерів, що може наражати на небезпеку репутацію фірм, які дотримуються старих стандартів.

Наприклад, ініціатива «Екофантазія», розпочата компанією GeneralElectric в 2005 році, потенційно здатна підняти планку для інших компаній. Це зобов'язало GE подвоїти інвестиції в наукові дослідження і розробки для створення більш чистих технологій, подвоїти дохід від товарів і послуг, у яких значні і помірні переваги для навколишнього середовища, і скоротити викиди «: парникових газів» [43].

Треба відзначити, різні очікування зацікавлених сторін можуть різко розходитися, що особливо ускладнює визначення прийнятних норм. Іноді через певні події приховані проблеми прориваються на поверхню. Прикладом можуть служити питання про те, чи повністю Merck оголосив здатність болезаспокійливого засобу Vioxx викликати інфаркт міокарда та інсульт. Merck втягнутий в тисячі судових позовів через ліки від артриту, які були відкликані з ринку в 2004 році. Полеміка підвищила очікування пацієнтів і лікарів в тому, що фармацевтичні компанії повинні публікувати результати і аналізи клінічних випробувань, а також результати досвіду на ринку після отримання схвалення ліків органами регулювання.

Коли відбувається така криза, компанії скаржаться, що вони були визнані винними (в суді або пресі) через те, що змінилися правила. Але занадто часто все відбувається з їх власної вини: вони або ігнорують ознаки зміни переконань і очікувань зацікавлених сторін, або заперечують їх обґрунтованість [43].

До того ж, організації іноді недооцінюють, як сильно може відрізнятися ставлення до питання в різних регіонах або країнах. Наприклад, компанія Monsanto - розробник генетично модифікованих рослин - «прогоріла», оскільки не змогла передбачити, як сильно європейці були стурбовані генетично модифікованими продуктами харчування.

Слабка внутрішня координація. Ще один головний джерело ризиків для репутації - слабка координація рішень, прийнятих в різних підрозділах і функціях організації. Репутація компанії може постраждати, якщо одна група створює очікування, які для другої групи не вдається виправдати.

Класичний приклад - маркетинговий відділ по розробці починає велику рекламну кампанію нового продукту до виявлення і усунення розробниками всіх його дефектів: організація стоїть перед дилемою - або продавати бракований продукт, або проводити його презентацію пізніше, ніж було обіцяно.

Узгодження в часі незв'язаних рішень також може поставити під загрозу репутацію компанії, особливо якщо змушує групу зацікавлених сторін поспішити з негативним висновком. Це сталося з AmericanAirlines в 2003 році, коли вона намагалася запобігти банкрутству. У той час, коли фірма вела переговори з профспілками про найбільше скорочення зарплат, правління схвалило надбавки керівному персоналу і великий внесок до трастового фонду, покликаний захищати їх пенсії в разі банкрутства. Профспілкам компанія про це не повідомила. Представники профспілок, довідавшись про це, відкинули концесійний пакет, з яким раніше погоджувалися [41].

Погана внутрішня координація також пригнічує здатність компанії бачити, як з часом змінюються переконання і очікування. Фактично в усіх добре керованих організаціях функціональні відділи не тільки тримають руку на пульсі різних зацікавлених груп, а й намагаються активно управляти їх очікуваннями.

Відділ з відносин з інвесторами (з різним ступенем втручання фінансового директора і генерального директора) намагається з'ясувати і вплинути на очікування аналітиків і інвесторів. Відділ маркетингу вивчає клієнтів, відділ кадрів - службовців. Відділ реклами купує рекламу, відділ зовнішніх зв'язків стежить за ЗМІ і передає повідомлення про компанії. Відділ з соціальних обов'язків корпорації працює з громадськими організаціями, відділ корпоративних питань стежить за новими і тими, що знаходяться в розгляді законами і регулятивними актами. Всі ці дії необхідні для розуміння і управління ризиками для репутації. Але частіше ці групи недостатньо діляться інформацією і узгоджують плани.

Ставлення зі ЗМІ. Освітлення в ЗМІ відіграє велику роль у визначенні репутації. Змінюється співвідношення позитивних і негативних повідомлень, які згадують BP в британських, німецьких і американських газетах з січня 2013 року по вересень 2016-го, що показує, як ряд подій руйнує репутацію нафтового гіганта. У 2013-му і 2014 роках співвідношення позитивних і

негативних повідомлень було приблизно два до одного. Але новини про ухилення від сплати податків і скорочення штатів в Європі привели до негативних наслідків в 2015 році - тоді позитивне і негативне висвітлення в пресі було приблизно однаковим. Події 2016 року пов’язані з подальшим скороченням виробництва, викликали різке збільшення кількості повідомлень про ВР, при цьому переважали негативні звістки [42].

Криза з Vioxx застав Merck зненацька - фірма виявилася не готовою боротися і захищати свою репутацію. У 2004 році, за 33 місяці до вилучення з ринку компанією Merck болезаспокійливого засобу, у компанії був низький рейтинг. Про неї не було достатньої кількості повідомлень в провідних ЗМІ, що дозволило б утримати її вище «порога обізнаності» громадськості. 28% негативних повідомлень нейтралізували 27% позитивних.

До того ж ще до вилучення в 7% абсолютно неадекватних повідомлень був згаданий хтось із компанії або наведені дані, надані нею, а це означало, що у Merck не було достатньої частки рекламного впливу для роз'яснення своєї позиції. Після оголошення про відкликання Vioxx середньомісячна кількість повідомлень, які згадують про Merck, зросла більш ніж в три рази, але 60% повідомлень, які з'являлися до вересня 2006-го, були негативними, і лише 13% - позитивними [42].

Таким чином, основним завданням антикризового PR є запобігання перетворення потенційного репутаційного ризику в кризу репутації.Наступним кроком нашого дослідження стане аналіз предмета вивчення кризової психології та психологічних засобів подолання кризових станів в організації.

Статтю Е. Ліндемана (1984), присвячену аналізу гострого горя, вважають відправною точкою дослідження кризової психології. Дж. Якобсон (1974) займався відмітними рисами теорії кризи. Саме Дж. Каплан (1963) описав чотири послідовні етапи кризи. Сьогодні провідні європейські вчені також працюють над розробкою подібних проблем, пов'язаних з досвідом психологічної кризи, в різних аспектах. Аналіз емпіричних досліджень,

проведених європейськими дослідниками, дозволяє говорити про фрагментарність суті досліджуваної проблеми та явний «психіатричний» підхід при поясненні походження психологічної кризи та її симптомів.

Наприклад, професор Кларк та його колеги з Оксфордського університету вивчають психологічні розлади особистості, які є результатом досвіду психологічної кризи; вчені з Університету Ольстера (Великобританія) працюють над факторами та механізмами залякування, а також над проблемою віктимізації в школі, яка може призвести до розвитку кризи. А. Квіамзаде з Женевського університету (Швейцарія) вивчає атрибутивні процеси, які, на наш погляд, можуть бути фактором сприйняття ситуації як критичної та нерозв'язної. Емпіричні дослідження американських вчених зосереджені здебільшого на вивченні місця різних факторів, коли виникає кризова ситуація. Наприклад, дослідження, проведені в Університеті штату Канзас, присвячені проблемі прямої та непрямої агресії у дитячому та підлітковому віці, які можуть спричинити спалах кризи. Робота спеціалістів Американської психологічної асоціації зосереджена на вивченні проблем точності оцінки ризику рецидивів сексуального насильства, жорстокого поводження в школі та психосоціальних факторів, які можуть сприяти розвитку кризи [44].

Jean-PaulL'Huillier з Університету штату Массачусетс, США, та Malia F. Mason, Michael W. Morris з Колумбійського університету, США, досліджують різні когнітивні процеси, які, на наш погляд, можуть сформувати певний погляд на життєві ситуації та їх тлумачення. Варто також згадати концепцію соціальних девіацій Р. Харре (1977) та теорію добровільної поведінки С. Ринга (1993). Дослідження цих вчених дозволяють оцінити наслідки досвіду психологічної кризи. В Університеті Вірджинії вони вивчають джерела та механізми моралі та етики (Витоки моралі), які, на наш погляд, можуть призвести до певного погляду на виникаючі проблеми і, таким чином, стримувати формування психологічної кризи [48].

Питання психологічної кризи є міждисциплінарною проблемою і привертає увагу як філософів, так і психологів у всі часи. В епоху економічної турбулентності, що сприймає суспільний дисбаланс, ця проблема стає особливо важливою для психологічної допомоги людям, які переживають кризу, а також для теорії обслуговування. Широкий соціальний контекст психологічної науки визначає основні галузі її розвитку, спонукаючи дослідників до аналізу різних форм різноманітного кризового явища на кожному етапі:

- проблеми свободи та відповідальності;
- проблеми самотності, проблеми екзистенціального вакууму.

Криза як орієнтир у житті, як віхова подія, яка дає людині з одного боку, можливості досягнення нових вершин, а з іншого боку, ризик впасти у прірву, служить ключовою категорією для розуміння явища особистого життєвого шляху. Варто зазначити, що, спираючись на погляди багатьох сучасних авторів, стан психологічної кризи може розвиватися надзвичайно швидко, майже миттєво, або може формуватися поступово.

У науковому світі велика увага приділяється аналізу критичних ситуацій, які за класифікацією Ф. Є. Василюка поділяються на стресові, фруструючі, конфліктні та кризові. У своїх працях, зокрема в «Переживанні горя», Ф. Є. Василюк описав швидке формування психологічної кризи. Ф. Є. Василюк інтерпретував поняття кризи як особисту колізію з переважними перешкодами, такими як втрата коханої людини, втрата роботи та порушення здоров'я.

Проведений нами аналіз теоретичних та емпіричних досліджень, дозволяє зробити висновок, що нині проблема особистої кризи, незважаючи на широке використання в спеціальній літературі та практиці, залишається недостатньо розробленою в теоретичному аспекті. Виходячи з ряду окремих концепцій, окреслена методологія проблеми не має універсальних критеріїв. Концепція кризи не має точного словникового визначення. Розвиток та динаміка психологічної кризи також по-різному розглядаються різними

авторами. Багато сучасних авторів вважають, що психологічна криза може розвиватися дуже швидко, майже миттєво, або може формуватися поступово, стимулюючись стресовим станом. У різних теоріях різні фактори вважаються детермінанти, що викликають розвиток психологічної кризи. Це можуть бути стресові фактори, розчарування, внутрішні конфлікти, період зіткнення з перешкодами [46].

Однак, незважаючи на різноманітність підходів до психологічної кризи, ми вважаємо, що її універсальним критерієм є психічна напруженість та складність ситуації. Психічна напруга виражає особливості розумової діяльності в складних умовах в процесі дії. Це впливає на ефективність розумової діяльності, ускладнюючи умови діяльності, що набуває особливого значення для особистості. Схема складної реальної ситуації, яка може спричинити психологічну кризу, на наш погляд, така: складна реальна ситуація є результатом зіткнення між потребою та об'єктивною перешкодою. Невдалі спроби подолати перешкоду призводять до зростання психічної напруги. У міру розвитку ситуації оцінюється важливість потреб, що змушує людину розглядати ситуацію як складну, мотив реалізації потреби змінюється мотивом подолання складної ситуації.

Ми розглядаємо складну ситуацію як сукупність об’єктивних та суб’єктивних характеристик, що представляють разом надзвичайно негативний емоційний досвід для особистості. Крім того, тип індивідуальної поведінки в кризовій ситуації (конструктивне подолання, зміна поглядів, зміна ціннісного та семантичного поля, а потім, можливо, самогубство, девіантна поведінка тощо) залежить не тільки від об'єктивних характеристик ситуації, але й від суб'єктивного сприйняття особистості, що змушує вчених зараз вивчати атрибутивні процеси особистості, яка перебуває в психологічній кризі.

Висновки до розділу 1.

Проведений аналіз ключових підходів кризової психології дозволив зробити висновок, що проблема психологічної кризи та шляхи її вирішення

неухильно привертають увагу дослідників у різних областях наукових знань. Однак недостатнє дослідження поняття психологічної кризи в теоретичному і особливо в емпіричному плані суперечить високій практичній значущості цієї проблематики в психологічній галузі знань. Цей факт свідчить про нагальну необхідність проведення емпіричних досліджень, присвячених «досвіду психологічної кризи» як складного багатовимірного явища, що по-різному проявляється в різних життєвих обставинах.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В КЗШВ «СТОЛИЧНИЙ»

2.1 Організація дослідження психологічних особливостей подолання кризових ситуацій в кзшв «Столичний»

У процесі проходження практики на базі ТОВ НКЦ «Енергія», що надає психологічну та юридичну допомогу клієнтам, психологами організації розглядалося звернення дирекції КЗШВ «Столичний». Зміст звернення включав питання про допомогу в подоланні психологічної деформації співробітників організації, яка негативно відображається на діяльності організації в цілому. З огляду на що в рамках даного дослідження проблематика деформації була покладена в основу практичної частини.

Для того щоб зрозуміти з чим зіштовхнулося керівництво КЗШВ «Столичний» ми зупинилися на аналізі сутності та факторів формування професійної деформації.

Під поняттям професійної деформації особистості слід розуміти стан, при якому настає зміна ключових особистісних якостей (на рівні стереотипів сприйняття, категорій цінності, характеру, тих чи інших способів комунікації та поведінки).

Професійна деформація настає під впливом тривалого виконання власної професійної діяльності, як зазначає О.В. Андрієнко [2, с. 8]. Прояви професійної деформації особистості виявляються за рахунок побудови

особливого типу особистості, який проявляється у вигляді професійного жаргону, відповідних манер поведінки, фізичного вигляду.

Визначаючи основні параметри професійної деформації, необхідно зупинитися на наступних характеристиках. Професія тим чи іншим чином впливає на особистість, і даний вплив може бути виявлено як на позитивному, так і на негативному рівні модальності, як зазначає Р.В. Кісіль[9]. У своєму узагальненому розумінні трудова діяльність, як така, являється досить нейтральною щодо здійснення впливу на особистість людини.

Трудова діяльність може благотворно впливати на особистість, облагороджуючи її, формуючи благородне ставлення до праці і до колективу, включатися в виховання духовних потреб, світогляду, удосконалюючи трудові навички і компетенції, тим самим, формуючи характерні і відмінні риси особистості.

Динаміка професійної деформації особистості виявляється в системі особистісних якостей, які формуються в результаті тривалого прийняття певної професійної ролі, як зазначає Н.М. Калька [11, с. 28]. Більшість причин професійної деформації виявляються в ступені дезадаптації особистості до певних умов і вимог своєї професійної ролі. Крім цього, найбільш відчутно виявляються темпи професійної деформації в сферах праці по типу «людина-людина», а також в тих сферах, де трудова діяльність не є включеною в параметри «нормативності» в умовах суспільства.

Такі передумови як процеси поділу праці, різні темпи розумової і фізичної праці, дисгармонійні внутрішньо-особистісні процеси свідомо привертають особу до ранньої професійної деформації. Природа і зміст явища професійної деформації спираються на категорії взаємодії між суб'єктом і особистістю в умовах індивідуальності. Вперше М. Бурішем було визначено, що в структурі особистості можуть виявлятися неспівпадаючі, суперечливі особистісні властивості, які згодом загострюються на рівні суб'єкта, професіонала, фахівця в умовах їх безпосередньої взаємодії.

Явище професійної деформації може бути інтерпретовано в формі проникнення «професійного образу Я» в «людський образ Я», так як в умовах професійної деформації професійні рамки починають діяти не тільки в умовах безпосередньо виконуваної роботи, але проникають також і в інші сфери життєдіяльності особистості. Іншими словами, можна визначити, що після того, як особистість виходить з професійної ситуації, не настає природної адаптації до зміни соціальної ролі від фахівця до, наприклад, члену сім'ї або партнера, саме тому особистість в своєму повсякденному житті продовжує реалізацію тих же ключових характеристик в міжособистісній комунікації, які характерні для особистості при виконанні своїх професійних обов'язків.

Отже, можна зробити висновок, що під професійною деформацією слід розуміти модель, при якій відбувається деформуючий вплив з боку професії на спотворення внутрішньо-особистісних характеристик людини. Логічним буде припустити, що для того, щоб процес професійної деформації відбувся, потрібний тривалий і досить інтенсивний вплив стресу, якмй тривалий час супроводжує людину, як характеризує В.С. Медведєв [22].

Далеко не всі люди піддаються швидкій і остаточній професійній деформації. Так само, як і в деяких виробничих процесах, при яких матеріал піддається обробці і змінам, для високого темпу професійної деформації потрібні такі характеристики особистості:

- комплекс особистісних властивостей, сприяючих особистість до свідомо більш ранньої професійної деформації: серед даних характеристик, слід відзначити недостатню психічну рухливість, психологічну незрілість і т.д.;

- показники ступеня стрессогенності професійних факторів, які оточують фахівця: специфічні принципи, установки, актуальні для професійної картини світу, ті чи інші професійні навички, психологічні особливості контингенту клієнтів, проблеми клієнтів, з якими стикається фахівець, відповідні посадові обов'язки, умови трудової діяльності і т.д .;

- інтенсивність негативного впливу на фахівця: рівень впливу чинників, які залежать від наступних показників: переконаність у перевазі майстрів і вчителів в професії, особисте ставлення до професійної діяльності, розвинене почуття відповідальності, здатність до емоційної абстрактності в умовах професійної діяльності, рівень мотивації, наявність і здатність розуміти місію професійної діяльності, емоційно-вольові процеси і т.д .;

- вплив значущих подій в професійному зростанні фахівця: це ті події, які пов'язані з отриманням позитивних емоцій у зв'язку з досягненням цілей професійної діяльності: наприклад, досягнення професійного успіху, отримання подяки від клієнтів, отримання похвали від наставників, визнання в умовах колективу і т. д. [22].

У підсумку, в разі, якщо особистість має недостатній рівень сформованості особистісних якостей, при цьому демонструє невисокий рівень відповідальності і зацікавленості в трудовій діяльності, а також рідко досягає ситуації професійного успіху, професійна деформація настає набагато більш раніше в порівнянні з особами, які по тим чи іншим якостям демонструють перевагу в обраній професії.

До найбільш типових особистісних рис, які свідомо привертають особистість до ранньої професійної деформації, слід віднести, на думку В.С. Медведэва:

- недостатній рівень самопізнання, недолік сформованого розуміння оточуючих людей, а також подій;

- нездатність до аналізу і формулювання висновків в рамках життєвих ситуацій;

- наявність недостатнього рівня саморефлексії;

- наявність навичок непродуктивних способів самовладання в умовах кризових, а також психотравмуючих ситуаціях;

- наявність недостатньо високого рівня сформованості комунікативних навичок;

- недолік сформованої здатності до протистояння щодо чужого впливу;

- недолік показників саморегуляції поведінки;

- нездатність до прийняття, а також недостатньо високий рівень сформованості емпатії;

- обмежене бачення світу, нетерпимість до тих, хто мислить по-іншому, має іншу думку;

- наявність низького рівня розвиненості пізнавальної активності;

- відмова від освоєння нових форм для подальшої особистісної самореалізації;

- проектування негативних подій на оточуючих людей, зняття з себе відповідальності;

- схильність до нав'язливої діагностики себе, а також тих, що оточують, при яких відбувається їх стереотипне сприйняття;

- прихильність до неконструктивного наставництва;

- наявність зайвого самоконтролю, прихильність до надмірної рефлексії, втрата спонтанності;

- відмова систематично проводити роботу над собою;

- придбання стереотипів мислення і втрата чутливості до одержуваного життєвого досвіду;

- пересичення від комунікації і життєдіяльності;

- втрата чутливості і цинізм [22].

Вперше категорію професійної деформації ввів П. Сорокін, і дане поняття позначало надання негативного впливу професійної діяльності на особистості. Згодом теорія про професійну деформацію отримала розвиток у науковій діяльності Г. Геллерштейна, А.К. Маркової, Е.Ф. Зеєра. Дослідники XX століття припускали, що найбільш схильними до професійної деформації є особи, які виконують важко контрольовану діяльність з важко обмеженою владою.

Сучасні дослідники відзначають, що найбільш високі темпи професійної деформації характерні для осіб, які змушені взаємодіяти з

іншими людьми в умовах близькості до стресогенних, психотравмуючих факторів.

Разом з тим, реалізація професійної деформації багато в чому залежить від характеру тієї чи іншої професії: для вчителів вона виражається в авторитарності і зайвої категоричності, у психологів - в прагненні маніпулювати іншою особою, насильно формуючи у них ту чи іншу картину світу, в управлінців в підвищенній агресивності, спотвореному сприйнятті людей і ситуацій, в зниженні здатності до ефективної взаємодії і т.д.

Таким чином, було визначено, що під професійною деформацією слід розуміти надання негативного впливу специфіки професійної діяльності, яка виражається в зміні внутрішньоособистісних якостей на особистості. Зміст професійної деформації полягає в тому, що фахівець відчуває складність в перемиканні від однієї соціальної ролі до іншої, тим самим, затримуючись в ролі фахівця в тих сферах життєдіяльності, які не пов'язані зі специфікою виконуваної ним роботи. Професійна деформація по-різному впливає на особистість, так як її темпи та інтенсивність безпосередньо пов'язані зі сферою самоактуалізації особистості в обраній професії, мотивацією праці, емоційно-вольовою, комунікативною сферою особистості. Відповідно, при підвищенні якостей особистості в даних сферах темпи професійної деформації будуть низькими, при наявності низького рівня наступ професійної деформації буде швидшим.

До найбільш численної групи професіоналів, які найімовірніше страждають від явищ професійної деформації, відносяться особи, зайняті в комунікативній практиці з досить великою кількістю інших людей та особи, діяльність яких передбачає постійну обробку великого потоку інформації та освоєння нових програм. Отже, можна визначити, що наявність великої кількості соціальних зв'язків, а також необхідність емоційної залученості у взаємодію при підвищеній когнітивній складності встановлення контактів даного типу привертає особистість до найбільш раннього рівня професійної деформації. Це означає, що необхідність внесення особистісного внеску в

процес міжособистісної взаємодії щодня при виконанні професійних обов'язків виступає в якості головного джерела професійної деформації. Відповідно до думки С.М. Кулик, діяльність осіб, залучених в активну міжособистісну взаємодію, може бути досить варіативною, але близькість до постійного контакту з людьми має колосальний з психологічної точки зору вплив на емоційний стан професіонала, так як позитивний контакт необхідно підтримувати постійно, тим самим, пригнічуючи власні мотиви і потреби [18].

Також важливим фактором слід вважати і те, що трудова зайнятість в управлінському та інформаційному середовищі робить необхідним отримання якісного зворотного зв'язку (подяку співрозмовника, демонстрація шанобливого ставлення, повідомлення про свої почуття і свій стан), від якої залежить і загальна успішність виконуваних професіоналом обов'язків. Звідси випливає, що професіонал повинен завжди бути включеним в комунікативну взаємодію, управляти процесом спілкування, створювати такі умови, в яких було б комфортно не тільки йому, але також і його співрозмовникам. П. Мучинскі виділяє ряд факторів, які впливають на розвиток професійної деформації, до них відносяться:

- розвинене вміння встановлювати взаєморозуміння зі співрозмовником на підставі його суб'єктивних, індивідуальних особливостей;

- використання неформального аспекту у встановленні оптимального процесу міжособистісної взаємодії;

- неминучість участі в конфліктних, стресових, напружених ситуаціях соціальної взаємодії;

- неминучість контактування з такими відповідними емоційними реакціями співрозмовника як недовіра, незгода, відмова від подальшої співпраці і т.д. [18].

Систематизуючи весь комплекс факторів, що впливають на формування процесу професійної деформації, Г. Березюк виділяє наступні групи:

- участь в ситуації когнітивно-складної комунікації;

- специфіка емоційно-насиченого ділового спілкування;

- наявність високих вимог до постійної професійної самоактуалізації і саморозвитку професіонала, необхідність постійного вдосконалення власної компетентності в професії;

- необхідність прийняття відповідальності за виконання своїх обов'язків, а також і за благополуччя підлеглих / вихованців / клієнтів;

- участь у вкрай інтенсивній діловій комунікації, необхідність створення і підтримки великої кількості службових контактів з оточуючими людьми;

- високі вимоги до здатності в швидкій адаптації до нових умов роботи, до нових людей, а також до постійно мінливих ситуацій виконання професійних обов'язків;

- наявність високих вимог до саморегуляції поведінки, до емпатійності, високої чутливості [3, с. 11].

Крім даних об'єктивних факторів значний вплив здійснюють і екзистенційні чинники, які виділяє Є.С. Старченкова:

- наявність нереалізованих життєвих, професійних очікувань;

- переважний рівень незадоволеності у власній самоактуалізації;

- переважний рівень незадоволеності власними результатами, успіхами у виконанні професійних обов'язків;

- ймовірність розчарування в оточуючих людях, а також в специфіці обраного професійного шляху;

- втрата сенсу власних зусиль, можливості, призначення, покликання у виконанні професії;

- часті ситуації самотності, в які потрапляє професіонал, зокрема, за межами виконання професійних обов'язків;

- втрата сенсу життя, відчуття безглуздя свого існування, відсутності цінності активної життєвої позиції і т.д. [39].

Крім цього, як додає також І.І. Галецька, на професійну деформацію впливають стаусно-рольові фактори, корпоративні, індивідуальні, а також особистісні фактори [6, с. 212]. Також свій вплив надає гендерна специфіка, локус контролю, рівень свідомості життя, схильність до копінг-поведінки, показники мотивації особистості і т.д.

Серед стадій професійної деформації виділяються наступні етапи:

1. Початковий етап.

При виконанні професійних обов'язків особистість відчуває «провали в пам'яті», пов'язані з вчиненням чергових функцій, діяльності: може забути, чи був внесений запис, чи була проведена чергова перевірка, поточний моніторинг і т.д. Поява цих ознак вказує на крайній рівень нервово-психічного навантаження, який впливає на особистість протягом 3-5 років.

2. Попередній етап.

На даному етапі починається попередня деформація особистості, тобто, деформація поки не настає, але симптоми починають проявлятися більш чітко. У поведінці професіонала починає виникати зниження зацікавленості в своїх обов'язках, зниження потреби в комунікаціях не тільки в діловому дискурсі, але також і в неформальному середовищі. Ближче до завершення робочого тижня фахівець відчуває апатію, з'являються стійкі соматичні ознаки втоми (головний біль, ломота в тілі, відсутність сновидінь, схильність до простудних захворювань). Також в значній мірі підвищується дратівливість особистості, підвищується агресивність навіть у ситуації без об'єктивної причини. Подібна стадія може тривати від 5 до 15 років виконання професійних обов'язків.

3. Власне професійна деформація.

Для особистості типова втрата інтересу до виконання професійних обов'язків, яка ускладнюється також емоційною байдужістю, загальною апатією, переважаючим почуттям власного безсилля. Як правило, особистість прагне усамітнитися, сховатися від соціуму, відчуває

задоволення у взаємодії з тваринами або з живою природою, але не з людьми. Дана стадія триває від до 10 до 20 років [6].

До групи психофізичних симптомів професійної деформації слід віднести наступні ознаки:

- наявність почуття постійної втоми не тільки по закінченню виконання професійних обов'язків, але також і до початку робочого дня, і відразу після сну (відсутність відпочинку під час сну, синдром хронічної втоми);

- переважаючі почуття емоційної та фізичної виснаженості;

- зниження рівня сприйнятливості, а також відповідної реактивності відповідно до змін навколишніх умов (відсутність цікавості в ситуації, коли професіонал стикається з чимось новим, відсутність страху в ситуації, що загрожує психологічній та фізичній цілісності особистості);

- астенія (наявність слабкості, знижений рівень енергії, зниження гормональних показників, показників тиску і т.д.);

- наявність частих головних болів, розлади, пов'язані з функціонуванням шлунково-кишкового тракту;

- раптові коливання ваги без видимої причини для цього;

- схильність до повного, або часткового безсоння (як нездатність заснути, так і нездатність прокинутися вранці);

- схильність сонливості, втоми, наявність задишки, зниження гостроти сенсорної чутливості, втрата внутрішніх, або тілесних відчуттів.

Серед соціально-психологічних ознак професійної деформації слід виділити наступні:

- переважання байдужості, втоми, нудьги, преддепресивного, або істинно депресивного стану;

- підвищений рівень дратівливості щодо незначних обставин, подій;

- схильність особистості до частих нервових зривів, схильність до усамітнення, уникнення соціального контакту;

- схильність особистості до переживання негативних емоційних станаів в разі, коли для їх виникнення немає об'єктивних причин (схильність до почуття провини, образи, підозрілості, сором'язливості, скутості);

- підвищений фон тривожності, схильність до неспокою, прояви невротичного розладу (наявність нав'язливих побоювань і страхів);

- наявність невротичного контроля, гіпервідповідальності при одночасній боязні не виправдати чиїхось очікувань;

- наявність негативних життєвих установок, пасивність, песимізм [18].

Серед поведінкових ознак професійної деформації слід виділити наступні показники:

- впевненість в тому, що виконання професійних обов'язків з кожним днем стає все важче і важче;

- наявність змін в робочому дні співробітника (різка зміна звичного режиму відпочинку і праці тощо);

- працівник прагне взяти додаткову роботу додому, але при цьому не виконує її;

- працівник прагне уникнути відповідальності, перекласти її на інших фахівців, вигадати причини для відмови в участі в роботі;

- фахівець відчуває власне відчуття марності, демонструє відсутність інтересу до нових викликів в роботі, песимістичний щодо власних успіхів;

- у виконанні роботи фахівець ігнорує виконання значних завдань, затримуючись, замість цього, на дрібних деталях, які дозволяють витратити робочий час, не займаючись основною роботою;

- фахівець дистанціюється від інших співробітників, а також партнерів у виконанні професійних обов'язків, підвищується рівень неадекватної критичності;

- фахівець частіше починає вдаватися до вживання шкідливих речовин для зняття стресу у позаробочий час [18].

Таким чином, було визначено, що серед чинників професійної деформації слід виділити близькість до щоденної соціальної комунікації та

міжособистісної взаємодії, необхідність здійснення впливу на підлеглих, підопічних, необхідність прийняття відповідальності як за власні вчинки, так і за вчинки підлеглих, а також часті випадки включення в конфлікти, міжособистісні зіткнення і колізії між людьми. Все це впливає на темпи професійної деформації, де в групу ризику потрапляють фахівці, задіяні в сфері управління. На початковому етапі професійної деформації виявляється втрата інтересу до власної діяльності. На попередньому етапі до професійної деформації виникають різні соматичні прояви негативних впливів професії, на етапі власне деформації наступають серйозні психічні процеси, що знижують показники особистісного зростання і самореалізації особистості в професії.

2.2.Обгрунтуванняпсиходіагностичного інструментарію дослідження

Розглядаючи запит КЗШВ «Столичний» на предмет професійної диформації співробітників організації вважаємо за необхідне визначити критерії деформації, що дадуть нам можливість створити модель дослідження.

Критеріями професійної деформації в об'єктивній площині є підвищення плинності кадрів в організації, зниження робочої активності, рівня досягнень співробітників, поява традицій, які не сприяють досягненню наміченого робочого плану (тривалі перерви в робочому дні, поширення шкідливих звичок у організації). На суб'єктивному рівні окремої особистості наслідком професійної деформації є розвиток невротичних розладів, психосоматичних захворювань, підвищена конфліктність в умовах трудового колективу, дисгармонійний соціально-психологічний клімат в колективі, а також при виконанні професійних обов'язків. У тій же мірі в значній мірі

страждають і партнери по спілкуванню, вимушені вступати в контакт з фахівцем, схильним до професійної деформації.

Серед основних критеріїв професійної деформації в управлінській діяльності К. Черніс виділяє наступні показники:

- критерій зловживання владою, при якій особистість демонструє несправедливе ставлення до людей, принижує їх особистісну гідність, невиправдано застосовує сили до професійної діяльності для досягнення поставленої мети;

- застосування формально-бюрократичних методів керівництва, що мають на увазі такі прояви як зверхнє ставлення, грубе ставлення, бездушність і т.д.;

- відсутність відповідної реакції щодо актів порушення службової дисципліни, а також порушень службового обов'язку серед співробітників-підлеглих;

- прояв недбалого ставлення до власних функціональних обов'язків;

- застосування неблагородних прийомів в управлінні дисципліною (нашіптування, доноси і т.д.);

- наявність психологічно конфліктної атмосфери в умовах колективу (при цьому конфлікти розглядаються як норми в умовах службових відносин);

- наявність сформованого пріоритету моральних антицінностей, які поділяються співробітниками організації (наприклад, культ збагачення, влади, сили і т.д.);

- наявність подвійних стандартів в організації (поділ колективу і клієнтів на «своїх» і «чужих» з наявністю відповідних привілеїв і обмежень);

- відсутність розбору в тих чи інших засобах для досягнення мети (застосовуються всі засоби для того, щоб досягти поставленої мети);

- наявність сформованої системи кругової поруки, в якій члени колективу виявляються пов'язаними неформальними зобов'язаннями, часто несправедливими і надмірно жорсткими;

- наявність постійного відчуття втоми в результаті виконання власних обов'язків, що відповідно породжує байдужість до всіх інтересів професійної діяльності;

- наявність явищ побутового розкладання і пияцтва, як у позаробочий час, так і на роботі (часті корпоративи, зустрічі без приводу і т.д.) [55,с. 133].

Поінформованість щодо виділених вище критеріїв професійної деформації є значимою як для збереження професійного благополуччя керівника, так і підлеглих. В іншому випадку, процес професійної деформації починає зачіпати такі аспекти професійної діяльності, як:

- деформація виконання професійних обов'язків;

- деформація виконання службових, а також неформальних взаємин;

- деформація моральної свідомості співробітників і керівника.

Необхідно відзначити, що найбільш схильним до професійної деформації є ті елементи, які складають, в першу чергу, структуру професійної моралі (сфера моральної діяльності, відносин і свідомості). В якості першого компонента, який піддається процесам професійної деформації, слід виділити саму специфіку професійної діяльності, як зазначає О.В. Андрієнко [2, с. 19].

Також в значній мірі під впливами процесів професійної деформації управлінця страждають показники службової і позаслужбової взаємодії з співробітниками в наступних площинах: між управлінцем і підлеглим, між підлеглими з різними рангами і посадами, між рівноправними членами колективу і т.д. Дані показники значимі тому, що в залежності від того, яка атмосфера в колективі створена, формуються і відповідні професійні якості співробітників. Логічним буде припустити, що при нівелюванні рівня корпоративної культури на низькому рівні починають виявлятися також і взаємини між співробітниками, і між співробітниками і керівником.

Наступним елементом, який також досить швидко піддається професійній деформації, являється зниження моральної свідомості співробітників компанії, а також і самого керівника, як вважає О.В. Кісіль[9].

Негативні прояви також виявляються на рівні інтелектуальної, емоційно-вольової діяльності особистості, знижується рівень професійної культури, деформується сфера почуттів і потреб, мотивів, цілей та ідеалів.

Однак найбільш очевидним початком процесу професійної деформації є втрата професіоналом моральних категорій, при якій він не відчуває зацікавленості в цінності і суспільної значимості своєї праці, знижується його власна самопова і повага власної трудової діяльності, трудові обов'язки сприймаються як засіб для досягнення егоїстичних цілей. Все це привертає особистість співробітника до зайвого кар'єризму, формального відношення до роботи, бажанням перекласти відповідальність з себе на інших осіб [3, с. 27].

Прояв професійної деформації в інтелектуальній сфері виявляється при втраті здатності здійснювати самостійну аналітичну діяльність, робити правильні рішення в умовах незнайомої або нестандартної ситуації, діяти непересічно. Особи з професійною деформацією даного рівня, як правило, не мають бажання продовжувати самостійне навчання, працювати на підвищення свого професійного рівня, підвищується потреба в дріб'язковій регламентації власних дій з боку керівництва, зникає ініціативність і базова активність в умовах виконання професійних обов'язків.

Таким чином, було визначено, що до критеріїв, які впливають на професійну деформацію фахівця, слід віднести соціальні, комунікативні, організаційні, корпоративні та особистісні фактори, де необхідність постійного емоційного контакту з співрозмовником, а також підвищена вимогливість до професійної компетентності, до психологічних характеристик особистості професіонала гнітюче впливає на саму особу. Професійна деформація має три стадії: початкову, попередню і основну стадію, які тривають від одного року до декількох десятиліть. Серед симптомів професійної деформації виділяються соматичні, психологічні та поведінкові симптоми, які ведуть до внутрішньої деструкції особистості, а

також і до загального зниження ефективності трудової активності персоналу в організації.

На даному етапі проведення нашого дослідження було проведено діагностику критерії визначення професійної деформації у співробітників КЗШВ «Столичний» в кількості 30 чоловік. Серед всіх респондентів приймали участь 13 жінок та 17 чоловік. Віковий інтервал серед респондентів складає від двадцяти трьох до тридцяти двох років.

Структура проведення. За зазначеною темою були обрані 5 методик та складені онлайн-варіанти бланків дослідження за допомогою Googledocs. Респондентам було представлено п’ять варіантів посилання на всі дані методики, через які потрібно було перейти за цими посиланням та пройти саме тестування. Потім, скопіювати посилання на відповідь та вставити у вказане місце для відкритої відповіді. Окрім самої відповіді на запропоновані методики необхідно було відповісти на такі питання як: вік, стать, стаж та спеціалізація, що у подальшому можна вивчати як супутні чинники професійної деформації.

Загалом, респондентами стали спеціалісти з різним направленням, це й веб-розробники, менеджери, бугалтери, контент-менеджери однак значну групу досліджуваних склали фахівці сфери управління. Такий набір різноманітних спеціалізацій серед опитаних дає більше валідності дослідженню, та допомагає в кінцевому результаті дати методичні рекомендації для більш широкій аудиторії фахівців.

Охарактеризуємо специфіку розподілу випробовуваних відповідно до займаної посади в таблиці 2.1:

Таблиця 2.1

Розподіл респондентів за посадою

Посада	Абсолютне число	%
Управлінці	13	45,2
Рядові	17	54,8

працівники		
Всього	30	100

Аналізуючи дані таблиці 2.1 можна сказати, що у вибірці брало участь більше рядових працівників (54,8%), ніж управлінців.

На підставі показників займаної посади в КЗШВ «Столичний» група дослідження була розподілена на 2 групи, де в 1 функціональну групу увійшли керівники, а у 2 групу увійшли рядові співробітники.

Таким чином, було здійснено вивчення показників професійної деформації, а також задоволеності працею серед фахівців, що займають керівні та рядові посади.

Теоретичним припущення дослідження може стати такий здогад, що керівники організації більш схильні до професійної деформації, ніж рядові співробітники даної сфери.

Для перевірки висунутих теоретичних припущень, а також для вирішення поставлених завдань, було проведено емпіричне дослідження, яке можна класифікувати за метою проведення як уточнююче.

Конкретне психологічне дослідження впливу соціально-психологічних чинників на професійну деформацію фахівців КЗШВ «Столичний» проходило у чотири етапи:

1 етап. Теоретичний аналіз літератури з проблеми професійної деформації в психології, підготовка до проведення емпіричного дослідження, напрацювання програми емпіричного дослідження;

2 етап. Безпосереднє проведення емпіричного дослідження та первинна обробка отриманих результатів;

3 етап. Кількісний та якісний аналіз отриманих даних, який включав в себе обробку отриманих показників з використанням методів математичної статистики;

4 етап. Розробка програми по профілактиці професійної деформації спеціалістів

У дослідженні були використані наступні емпіричні методи:

- тестування,
- опитування,
- спостереження.

Були запропоновані наступні п’ять методик, що відповідали обраній меті та завданням дослідження:

1.Методика «Діагностика особистісної та групової задоволеності роботою» (Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов) (додаток Б).

2.Анкета «Професійна перспектива» (Н. С. Пряжников) (додаток В).

3.Опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хобфолла) (додаток Г).

4.Методика діагностики професійного вигорання (MBI) К. Маслача, С. Джексона в адаптації Н. Водоп’янової(додаток Д).

5. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка(додаток Е).

У рамках дослідження ми розробимо концептуальну модель представлену на рисунку 2.1.

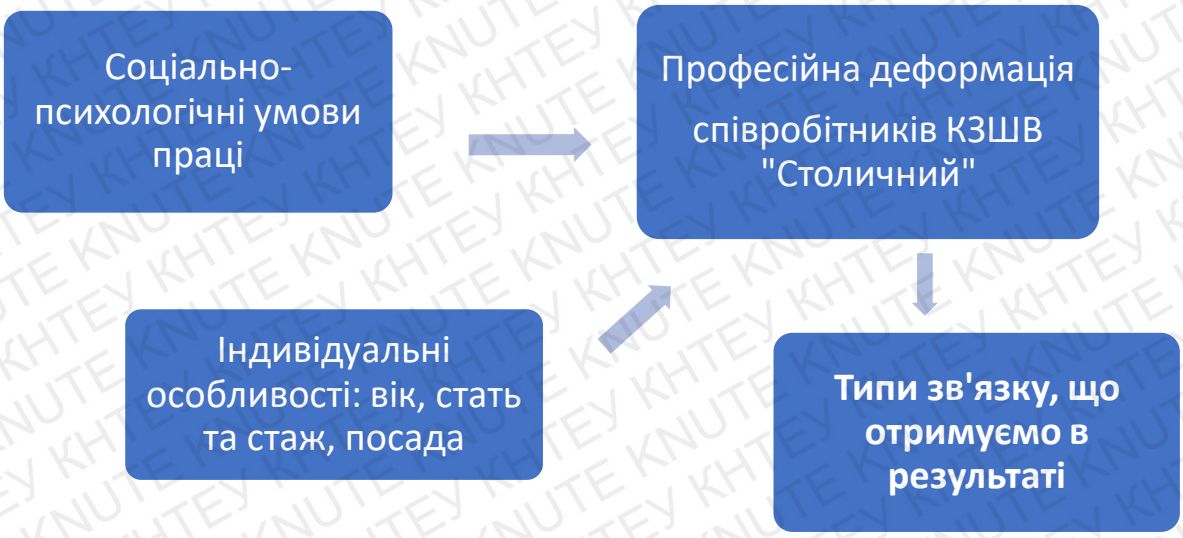

Рисунок 2.1 Концептуальна модель дослідження

Тобто, говорячи простою мовою, для початку дослідження ми збираємо існуючу інформацію щодо предмету та об’єкту нашого дослідження, проводимо заплановані діагностичні роботи, та отримавши необхідний матеріал, за допомогою необхідних математичних критеріїв отримаємо в результаті підтвердження, чи напроти спростування припущень нашого досліду.

Зупинемося на аналіз методик дослідження.

Методика «Діагностика особистісної та групової задоволеності роботою» Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов(додаток А). Метою даної методики є здійснення самооцінки рівня ділової мотивації співробітників у виконанні своїх професійних обов'язків. Піддослідним пропонується 14 тверджень, які необхідно оцінити за шкалою від 1 до 5 балів, де 1 - вкрай задоволений, і 5 - вкрай не задоволений. За підсумками виконання методики відбувається підрахунок загальної суми балів в діапазоні від 14 до 70 балів.

Визначення рівня трудової мотивації відбувається відповідно до таких рівнів:

- 15-20 балів: особистість задоволена роботою, є високий рівень трудової мотивації;

- 21-32 бали: особистість досить задоволена роботою, є оптимальний рівень трудової мотивації;

- 33-44 бали: особистість в недостатній мірі задоволена роботою, на мотивацію можуть впливати об'єктивні чи суб'єктивні чинники тимчасового характеру;

- 45-60 балів: особистість не задоволена роботою, присутній недостатній рівень трудової мотивації;

- 45-60 балів: особистість вкрай незадоволена роботою, трудова мотивація відсутня.

Анкета «Професійна перспектива» Н. С. Пряжнікова (додаток Б).

Основною метою анкети є визначення показників професійної діяльності і здатності розпізнавати перспективи в рамках своєї професійної діяльності. Відповідаючи на питання анкети, респондент дозволяє досліджувати існуючі уявлення у нього про узгодженість його професійних намірів з критеріями непрофесійних намірів (на рівні особистості, сім'ї, дозвілля). Крім цього, відповіді респондента дозволяють охарактеризувати також і особливості переваг і недоліків, які є характерними для респондента при досягненні професійних цілей. Дана анкета також дозволяє визначити якість впливу на рівень реалізації професійних планів в діяльності, а також на можливі шляхи професійного розвитку респондента.

Піддослідним пропонується прочитати питання, а також дати на нього відповідь.

Опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» С. Хобфолла (додаток В). Основною метою опитування є дослідження найбільш характерних стратегій для подолання наявних стресогенних ситуацій, в які потрапляє респондент. Випробуваному необхідно ознайомитися з текстом 54 тверджень, які описують особливості поведінки особистості в напруженій або стресовій ситуації. Для кожної ситуації існує кілька варіантів відповіді (від 1 до 5), з яких необхідно вибрати ті, які найбільш характерні для поведінки респондента. Якщо варіант поведінки характерний для випробуваного, він ставить цифру 5, якщо ні - 1.

Обробка результатів дослідження здійснюється у відповідності з наступними шкалами:

- стратегія вступу в соціальний контакт;
- стратегія пошуку соціальної підтримки;
- стратегія прийняття обережних дій;
- стратегія застосування імпульсивних дій;
- стратегія уникнення;
- стратегія маніпулятивних, непрямих дій;
- стратегія асоціальних дій;

- стратегія агресивних дій.

Наступним кроком в нашому дослідженні стане діагностування саме професійного вигорання. Професійне вигорання – це стійке, прогресуюче негативно забарвлене явище, яке характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних станів і поведінки на роботі, втратою професійної мотивації і яке виникає у професійній діяльності осіб, які не мають психопатології. Синдром емоційного вигорання може вплинути на багато життєвих систем людими, в тому числі має негативний вплив на психологічні, психофізіологічні та поведінкові компоненти.

Обраним тестуванням для діагностики рівню вигорання стала **методика діагностики професійного вигорання (MBI) К. Маслача, С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової** (додаток Г) призначена для вимірювання ступеня вигорання в професіях типу «людина-людина» (але може використовуватися і для інших типів професій). Є базовою методикою виявлення професійного вигорання. Респонденти визначають, наскільки часто вони відчувають почуття, перелічені в опитувальнику за шкалами:

-«ніколи» − 0 балів;

-«дуже рідко» − 1 бал;

-«іноді» − 3 бали;

-«часто» − 4 бали;

-«дуже часто» − 5 балів;

-«щодня» − 6 балів.

Всього опитувальник має три шкали:

− «емоційне виснаження» (виявляється в переживаннях зниженого емоційного тонусу, втраті інтересу до навколишнього або емоційного перенасичення; в агресивних реакціях, нападах гніву, появі симптомів депресії). Підсумовуються відповіді за пунктами 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів − 54).

− «деперсоналізація» (виявляється в деформації, або знеособленні, стосунків з іншими людьми: підвищення залежності від інших або, навпаки,

негативізму, цинічності настанов і почуттів стосовно колег та клієнтів. Підсумовуються відповіді за пунктами 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів − 30).

− «редукція особистих досягнень» (виявляється в тенденції до негативного оцінювання себе, у зменшенні значущості власних досягнень, обмеженні своїх можливостей, негативізмі стосовно службових обов'язків, у зниженні самооцінки та професійної мотивації, в редукції власної гідності, в знятті із себе відповідальності чи відстороненні («звільненні») від інших. Обробку результатів здійснюють шляхом зіставлення з «ключем». Що більша сума за кожною шкалою, то більш вираженими у респондента є різні прояви професійного вигорання. Підсумовуються відповіді «так» за пунктами 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів − 48).

Відповідно, що більша сума балів за кожною шкалою, то більше виражені різні сторони вигорання.

Подальше дослідження було спрямоване на вивчення неспецифічних проявів та рівня професійного вигорання. Такими є прояви, які можуть бути викликані різними стресовими ситуаціями, кризами та порушеннями особистісного розвитку. Натомість вони безперечно є симптомами професійного вигорання. Багато дослідників вважають, що вигорання є аспектом стресу, тому воно визначається і досліджується як відповідь на хронічні робочі стресори. Вигорання є наслідком професійного стресу, в якому емоційне виснаження, деперсоналізація та зменшення персональних досягнень є результатом дії різноманітних робочих вимог-стресорів. Вигорання як наслідок професійних стресів виникає тоді, коли адаптаційні можливості людини перевищені, а ресурси виснажені або не задіюються.

Методика ***«Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка*** (додаток Д) є *найбільш комплексною* і дає можливість *системно* і *детальніше* проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому

«вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми:

Перший компонент – «Напруження»:

1. Переживання психотравмуючих обставин;
2. Незадоволеність собою;
3. «Загнаність у кут»;
4. Тривога і депресія.

Другий компонент – «Резистенція»:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування;
2. Емоційно-моральна дезорієнтація;
3. Розширення сфери економії емоцій;
4. Редукція професійних обов´язків.

Третій компонент – «Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит;
2. Емоційне відчуження;
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація);
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому «вигорання», організаційні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити *індивідуальні та групові заходи профілактики і психокорекції.* Для якісної інтерпретації даних, за словами В.В. Бойка, можна використовувати такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності, що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб´єктивними факторами;

- який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;

- у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу;

- які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

Т-критерій Стьюдента використовується для визначення статистичної значущості відмінностей середніх величин. Може застосовуватися у випадках порівняння незалежних вибірок. Визначення t-критерію Стьюдента дозволяє визначити ступінь достовірності між результатами двох вибірок. Найбільш часті випадки застосування t-критерію пов'язані з перевіркою рівності середніх значень у двох вибірках. У разі, якщо різниця між двома вибірками статистично підтверджується, гіпотеза підтверджена.

Для розрахунку t-критерію Стьюдента користуються формулою:

$$t = \frac{x_1 - x_2}{\sqrt{m_1^2 + m_2^2}}$$

в якій:

- X_1 - середня арифметична першої сукупності (групи);
- X_2 - середня арифметична другої сукупності (групи);
- m_1 - середня помилка першого середнього арифметичного;
- m_2 - середня помилка другого середнього арифметичного.

Кореляційний критерій Пірсона.

Критерій кореляції Пірсона дозволяє визначити, яка тіснота (або сила) кореляційної зв'язку між двома показниками, виміряними за кількісною шкалою. За допомогою додаткових розрахунків можна також визначити, наскільки статистично значущий виявлений зв'язок.

Коефіцієнт кореляції Пірсона розраховується відповідно до такої формули:

$$r_{xy} = \frac{\sum(d_x * d_y}{\sqrt{(\sum d_x^2 * \sum d_y^2)}}$$

Значення коефіцієнта кореляції Пірсона інтерпретуються виходячи з його абсолютних значень. Можливі значення коефіцієнта кореляції варіюють від 0 до ± 1. Чим більше абсолютне значення rxy - тим вище тіснота зв'язку між двома величинами. rxy = 0 говорить про повну відсутність зв'язку. rxy = 1 - свідчить про наявність абсолютного (функціонального) зв'язку. Якщо значення критерію кореляції Пірсона виявилося більше 1 або менше -1 - в розрахунках допущена помилка.

У разі, якщо показники менш виявлених 0.05, допускається статистична значимість виявлених показників. У разі, якщо показники перевершують результат в 0.05, статистична значимість між порівнюваними балами не підтверджується.

Висновки до розділу 2.

Таким чином, було визначено, що діагностуючий інструментарій дозволив вивчити показники професійної деформації серед випробовуваних, а також охарактеризувати основні умови і фактори для професійної деформації і виявити ступінь достовірності результатів при застосуванні математико-статистичного аналізу.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПОДОЛАННЯ КРИЗОВОЇ СИТУАЦІЇ В КЗШВ «СТОЛИЧНИЙ»

3.1Результати емпіричного дослідження психологічних особливостей подолання кризових ситуацій в кзшв «Столичний»

Охарактеризуємо особливості умов і факторів професійної деформації співробітників КЗШВ «Столичний». Для початку визначимо особливості інтегральної задоволеності працею серед управлінців (вибірка 1) і рядових співробітників (вибірка 2). Показники представлені в середніх значеннях на рисунок 3.1:

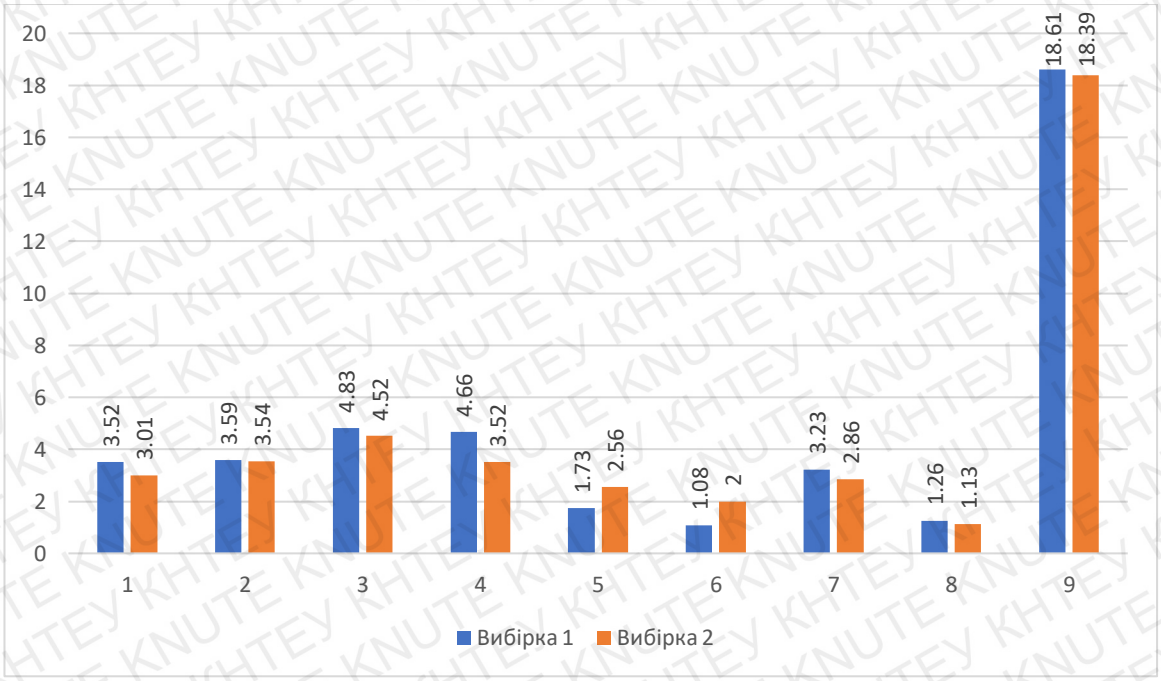

Рисунок 3.1. Рівні задоволеності працею серед респондентів.

Примітка:

1 - інтерес до роботи;

2 - задоволеність досягненнями в роботі;

3 - задоволеність у взаєминах зі співробітниками;

4 - задоволеність взаєминами з керівництвом;

5 - рівень домагань у професійній діяльності

6 – задоволеність заробітною платою;

7 - задоволеність умовами праці;

8 - професійна відповідальність;

9 - загальна задоволеність працею.

З представленого вище малюнка видно, що показники задоволеності працею серед респондентів, які займають різні посади, в цілому схожі між собою. Найбільш близькі показники характерні для шкали вимірювання задоволеності досягненнями в роботі, задоволеності взаємовідносинами з співробітниками, професійної відповідальності, а також за шкалою загальної задоволеності працею. Деякі відмінності виявляються за шкалою інтересу до роботи, де для вибірки управлінців характерні дещо вищі показники ($x_{ср}$ = 3,52) в порівнянні з рядовими співробітниками ($x_{ср}$ = 3,01), показники задоволеності взаємин з керівництвом, управлінці демонструють вищі показники ($x_{ср}$ = 4,66) в порівнянні з рядовими співробітниками, менш задоволеними даними відносинами ($x_{ср}$ = 3,52), за шкалою задоволеності працею ($x_{ср}$ = 3,23), в той час як вибірка 2 володіє менш високими показниками в даному відношенні ($x_{ср}$ = 2,86).

Вибірка 2 також за деякими шкалами переважає над показниками вибірки 1: за шкалою рівня домагань у професійній діяльності рядові співробітники мають більш високі показники за шкалою ($x_{ср}$ = 2,56) в порівнянні з вибіркою управлінців ($x_{ср}$ = 1,73).

Оцінимо достовірність виявлених відмінностей між двома вибірками, розрахувавши Т-критерій Стьюдента.

Таблиця 3.1

Статистична значимість результатів дослідження задоволеності працею між двома вибірками

Показник	Вибірка 1	Вибірка 2	Т-критерій
Інтерес до роботи	3,52	3,01	0,45
Задоволеність досягненнями в роботі	3,59	3,54	0,58
Задоволеність у	4,83	4,52	0,66

взаєминах зі співробітниками			
Задоволеність взаєминами з керівництвом	4,66	3,52	0,03*
Рівень домагань у професійній діяльності	1,73	2,56	0,04*
Задоволеність заробітною платою	1,08	2	0,05*
Задоволеність умовами праці	3,23	2,86	0,05*
Професійна відповідальність	1,26	1,13	0,78
Загальна задоволеність працею	18,61	18,39	0,51

*Примітка: * - показник статистичної значущості при p <0,05*

Наскільки дозволяє наочно визначити наведений вище розрахунок статистичної значущості, достовірні відмінності між вибірками характерні для показників задоволеності взаємин з керівництвом, рівнем домагань у професійній діяльності, а також задоволеності умовами праці. Це означає, що на професійну деформацію управлінців можуть впливати такі умови: низька зацікавленість у взаєминах з керівництвом, низькі рівні домагань в професії, незацікавленість в більш високому заробітку, а також незадоволеність умовами праці.

Оцінимо загальні рівні задоволеності роботою в двох вибірках.

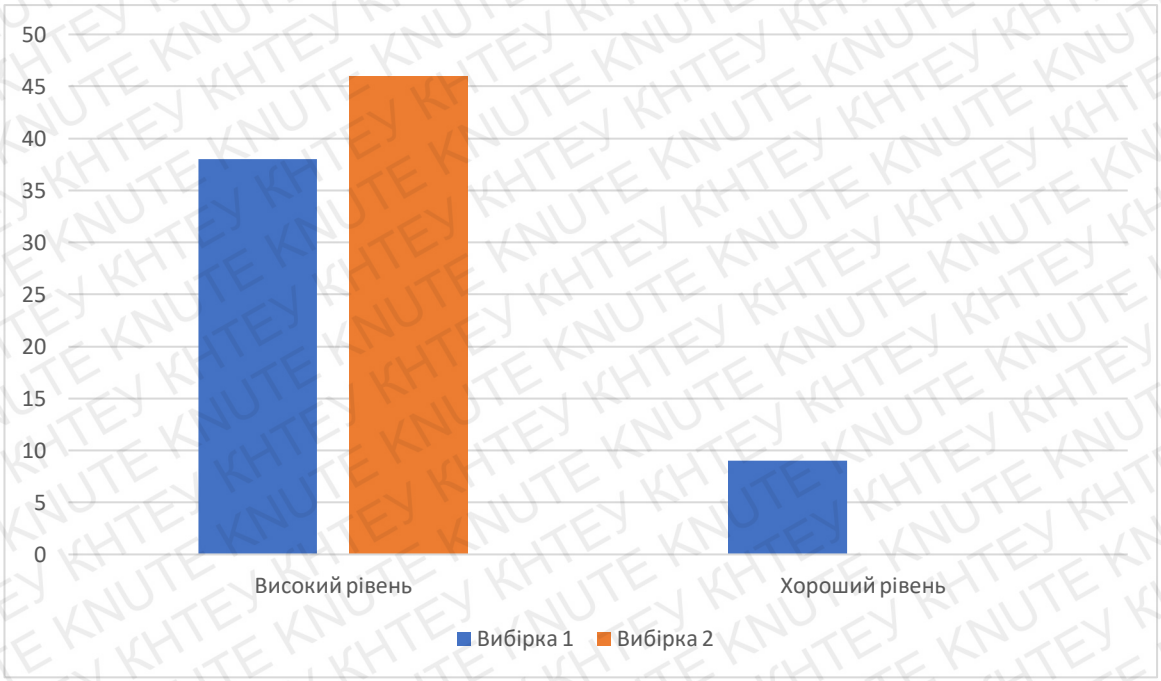

Рисунок 3.2. Рівні задоволеності роботою серед управлінців і рядових співробітників КЗШВ «Столичний

З представленого вище малюнка видно, що в той час як рядові співробітники мають високий рівень задоволеності трудовою зайнятістю, в середовищі управлінців відбувається розкол: більшість також мають високий рівень задоволеності, проте присутні також керівники, що володіють зниженим рівнем задоволеності.

Оцінимо особливості професійних перспектив в двох вибірках.

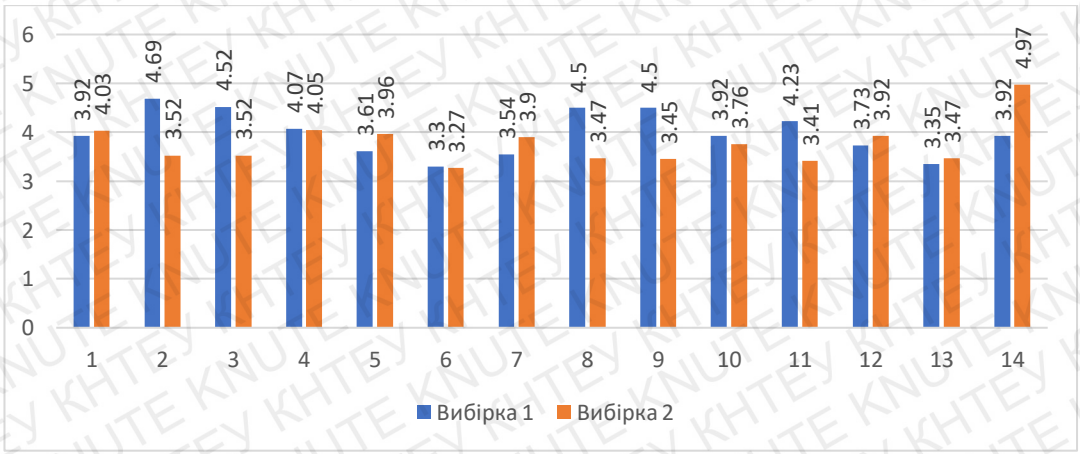

Рисунок 3.3. Оцінка професійних перспектив в двох вибірках серед випробовуваних

Примітка:

1 - цінність сумлінної праці;

2 - необхідність професійної освіти;

3 - знання соціально-економічної ситуації;

4 - знайомство зі світом професійної діяльності;

5 - наявність далекої професійної мети;

6 - виділення найближчих професійних цілей;

7 - знання конкретних цілей;

8 – розуміння своїх можливостей, недоліків;

9 – пошук шляхів подолання недоліків;

10 - знання зовнішніх перешкод;

11 - знання шляхів подолання перешкод;

12 - наявність резервних варіантів вибору;

13 – розуміння сенсу своєї професійної праці;

14 - практична реалізація перспектив;

З представленого вище малюнка видно, що показники усвідомлення професійних перспектив в двох вибірках мають як загальні риси, так і свої розбіжності. Близькі результати характерні для шкал: знайомство зі світом професійної діяльності, виділення найближчих професійних цілей, знання зовнішніх перешкод, наявність резервних варіантів вибору.

Це означає, що як управлінці, так і рядові фахівці знайомі зі світом професійної діяльності, здатні поставити найближчі професійні цілі, володіють прийомами подолання зовнішніх перешкод, усвідомлення наявності резервних варіантів професійного вибору в разі невдачі.

Однак також присутні і свої різниці. Для вибірки управлінців найбільш високі показники характерні для наступних шкал: необхідність професійної освіти, де вибірка 1 демонструє більш високі результати ($x_{ср}$ = 4,69) в порівнянні з вибіркою 2 ($x_{ср}$ = 3,52); знання соціально-економічної ситуації на ринку праці ($x_{ср}$ = 4,52) у вибірки 1 проти ($x_{ср}$ = 3,52) у вибірки 2; уявлення про свої можливості і недоліки: де у вибірки 1 вищі показники ($x_{ср}$ = 4,5) в порівнянні з вибіркою 2 ($x_{ср}$ = 3,47); уявлення про шляхи подолання

недоліків, де у вибірки 1 ($x_{ср}$ = 4,5) більш високі показники в порівнянні з вибіркою 2 ($x_{ср}$ = 3,45).

Для вибірки рядових співробітників також характерне переважання показників за такими шкалами: усвідомлення цінності виконуваної роботи, де вибірка 2 ($x_{ср}$ = 4,03) володіє більш високими показниками в порівнянні з вибіркою 1 ($x_{ср}$ = 3,92); наявність далекої професійної мети, де учасники вибірки 2 демонструють вищі показники ($x_{ср}$ = 3,96), в порівнянні з результатами вибірки 1 ($x_{ср}$ = 3,61); знання конкретних цілей, де вибірка 2 володіє більш високими показниками ($x_{ср}$ = 3,9) в порівнянні з вибіркою 1 (хср = 3,54); практична реалізація перспектив, де вибірка 2 ($x_{ср}$ = 4,97) демонструє більш високі показники в порівнянні з вибіркою 1 ($x_{ср}$ = 3,92).

Охарактеризуємо показники статистичної значущості виявлених відмінностей між вибірками за даною методикою.

Таблиця 3.2

Статистична значимість відмінностей між вибірками за анкетою «Професійна перспектива»

Показник	Вибірка 1	Вибірка 2	Т-критерій
Цінність сумлінної праці	3,92	4,03	0,05 *
Необхідність професійної освіти	4,69	3,52	0,04 *
Знання соціально-економічної ситуації	4,52	3,52	0,03 *
Знайомство зі світом професійної діяльності	4,07	4,05	0,98
Наявність далекої професійної мети	3,61	3,96	0,76
Виділення найближчих професійних цілей	3,3	3,27	0,63
Знання конкретних цілей	3,54	3,9	0,79
Представлення про свої можливості, недоліки	4,5	3,47	0,04 *
Представлення про шляхи подолання недоліків	4,5	3,45	0,05 *
Знання зовнішніх перешкод	3,92	3,76	0,59
Знання шляхів подолання перешкод	4,23	3,41	0,05*
Наявність резервних варіантів вибору	3,73	3,92	0,68
Представлення про сенс своєї професійної діяльності	3,35	3,47	0,77
Практична реалізація перспектив	3,92	4,97	0,05*

*Примітка: * - показник статистичної значущості при p <0,05*

З представлених даних видно, що статистичної значимості досягають показники різниці між двома вибірками за наступними шкалами: цінність сумлінної праці, необхідність професійної освіти, знання соціально-економічної ситуації, уявлення про свої можливості і недоліки, а також про шляхи їх подолання, знайомство з шляхами подолання перешкод, а також здатність до практичної реалізації перспектив. Це означає, що умовами для професійної деформації управлінців можуть виступати наступні показники: знецінення власної професійної діяльності, нездатність до орієнтування в умовах соціально-економічної ситуації, розмиті, суперечливі уявлення про свої можливості і недоліки, незнання способів їх подолання, нездатність до практичної реалізації власних перспектив.

Оцінимо особливості подолання стресових ситуацій серед випробуваних

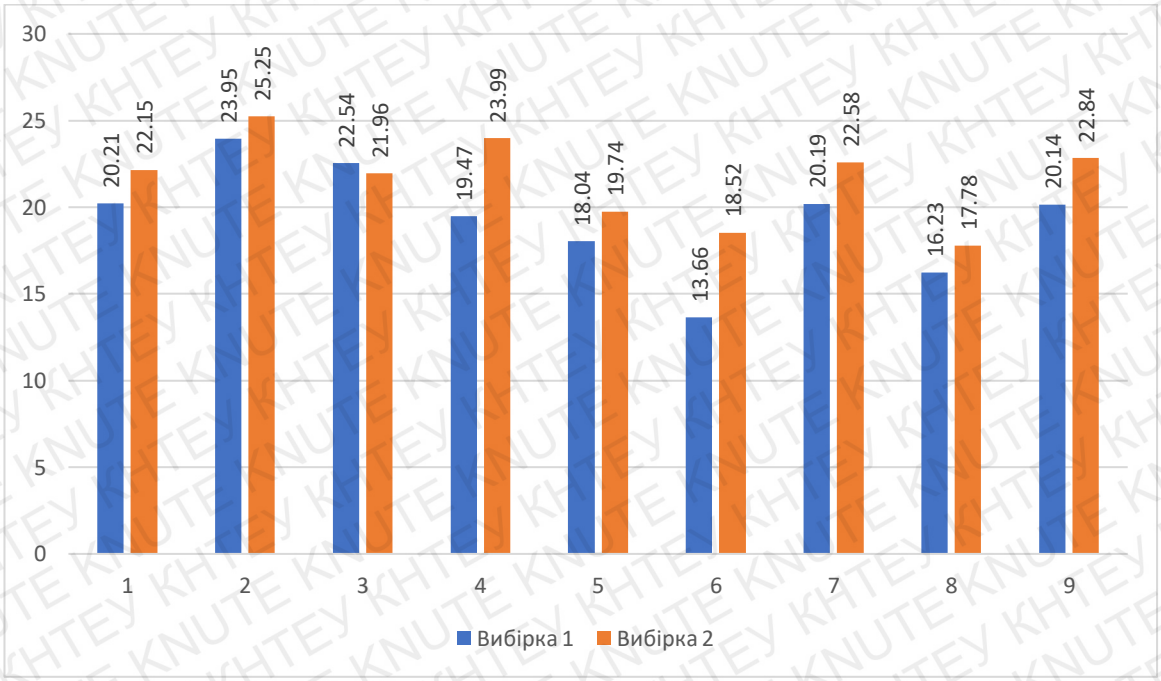

Рисунок 3.4. Типи стратегій подолання стресових ситуацій, характерні для управлінців і робітників КЗШВ «Столичний»

Примітка:

1 - ассертивні дії;

2 - вступ в соціальний контакт;

3 - пошук соціальної підтримки;

4 - обережні дії;

5 - імпульсивні дії;

6 – уникнення;

7 - непрямі дії;

8 - асоціальні дії;

9 - агресивні дії;

З представленого вище видно, що в двох вибірках присутні як схожі риси при виборі стратегій подолання стресових ситуацій, так і свої відмінності. Схожі риси характерні для шкали стратегії пошуку соціальної підтримки, а також при виборі стратегії асоціальних дій. Для вибірки управлінців не характерно переважання за тими чи іншими показниками. Вибірка рядових співробітників переважає над показниками управлінців за шкалою обережні дії, де вибірка 2 ($x_{ср}$ = 23,99) переважає над показниками вибірки 1 ($x_{ср}$ = 19,47), уникнення, де вибірка 2 ($x_{ср}$ = 18,52) демонструє більш високі результати в порівнянні з вибіркою 1 ($x_{ср}$ = 13,66), непрямих дій і агресивних дій.

Оцінимо статистичну достовірність отриманих відмінностей між двома вибірками в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Статистична значимість відмінностей між вибірками за методикою «Стратегії подолання стресових ситуацій»

Показник	Вибірка 1	Вибірка 2	Т-критерій
Ассертивні дії	20,21	22,15	0,04 *
Вступ в соціальний контакт	23,95	25,25	0,04 *
Пошук соціальної підтримки	22,54	21,96	0,15
Обережні дії	19,47	23,99	0,03 *
Імпульсивні дії	18,04	19,74	0,18
Уникнення	13,66	18,52	0,01 *
Непрямі дії	20,19	22,58	0,03 *

*Примітка: * - показник статистичної значущості при p <0,05*

З здійсненого розрахунку достовірності видно, що статистичної значимості досягають результати випробовуваних за шкалами: асертивні дії, вступу в соціальний контакт, обережні дії, уникнення та непрямі дії. На підставі даних результатів можна зробити висновок, що до додаткових факторів професійної деформації управлінців слід віднести схильність особистості до неконструктивних, пасивних типів поведінки: застосування обережних дій, уникнення, або непрямі дій в стресовій ситуації.

Охарактеризуємо особливості професійного вигорання серед випробовуваних.

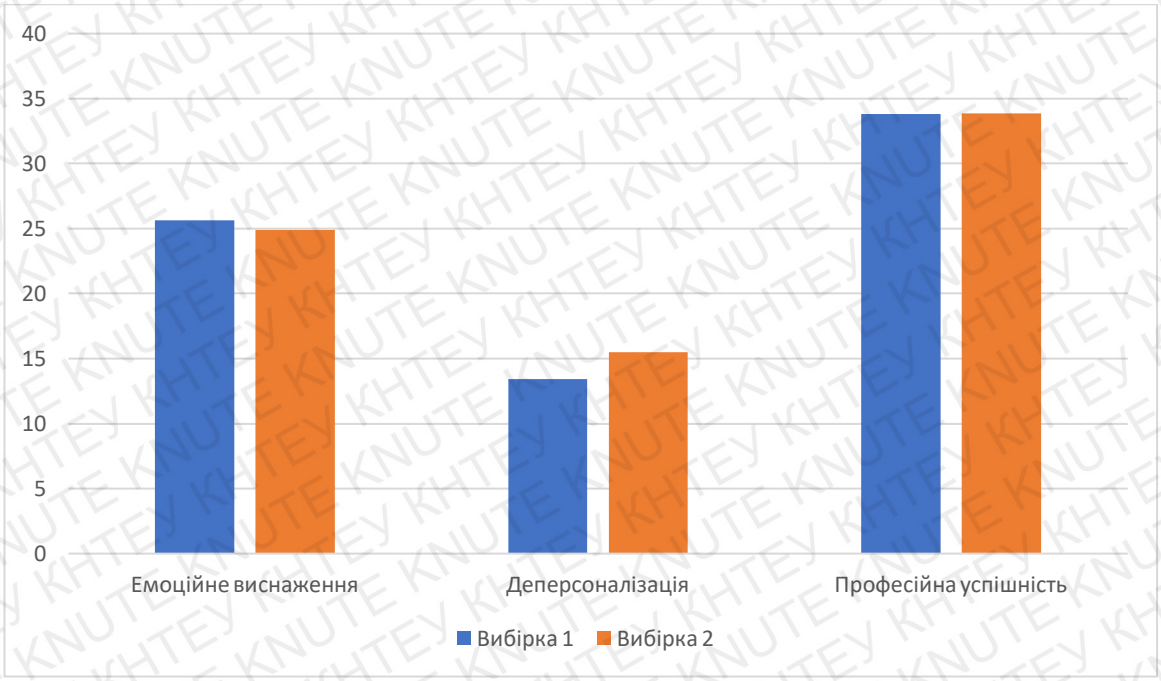

Рисунок 3.5 Особливості професійного вигорання серед випробовуваних

З представленого вище малюнка видно, що показники професійного вигорання серед випробовуваних практично однакові: незначне переважання виявлено у управлінців за шкалою емоційного виснаження, а також за шкалою професійної успішності, в той час як вибірка рядових співробітників демонструє більш високі показники за шкалою деперсоналізації. Це означає, що статус керівника негативно позначається на показниках емоційної

стійкості, в той час як рядові співробітники частіше страждають від деперсоналізації.

Оцінимо статистичну достовірність виявлених відмінностей в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Статистична значимість відмінностей між вибірками за методикою «Синдром професійного вигорання»

Показник	Вибірка 1	Вибірка 2	Т-критерій
Емоційне виснаження	25,64	24,92	0,05 *
Деперсоналізація	13,42	15,5	0,03 *
Професійна успішність	33,8	33,86	0,58

Примітка: * - показник статистичної значущості при p <0,05

Зі здійсненого математико-статистичного розрахунку видно, що статистичної значимості досягають результати за шкалою емоційного виснаження і деперсоналізації. Це означає, що управлінці частіше схильні до емоційного виснаження, в той час як рядові співробітники частіше страждають від деперсоналізації.

Зупинемося більш детально на аналізі результатів по методикам: методика діагностики професійного вигорання (MBI) К. Маслача, С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової, методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка .

Відзначимо, що найбільш високе середнє значення спостерігається (в порядку зменшення) за шкалами: емоційно-моральної дезорієнтації, редукції професійних обов'язків, тривоги і депресії, емоційного

дефіциту, в той час як найбільш низьке значення має шкала психосоматичних і психовегетативних порушень.

Таблиця 3.5

Описова статистика за результатами методики діагностики вигорання Бойко

	Діап.	Мін.	Макс.	Серд.	Серд.кв.	Дисп.	Асим.	Ексцес
особистісна відстороненість	20	4	24	12,88	6,35	40,21	0,158	1,284
тривога і депресія	14	10	24	18,47	6,19	38,35	0,021	1,336
розширення сфери еконемоц.	16	6	22	13,55	6,37	40,57	0,113	1,38
психосомат і психовегет порушення	20	4	24	9,05	6,28	39,42	-0,022	-1,289
емоційна відстороненість	12	4	16	14,23	6,18	38,22	-0,066	1,341
емоц. моральний дезорієнтир	12	12	24	19,26	6,02	36,26	0,01	1,181
незадоволеність собою	11	8	19	14,33	5,92	35,03	0,005	1,144
загнаність в клітку	11	4	15	14,51	5,47	29,91	-0,156	0,931
неадекват. і збер. емоц реагув.	20	4	24	14,78	5,93	35,16	-0,229	1,043
редукція проф. обов.	20	4	24	19,19	6,05	36,56	-0,234	0,975
емоц. деф.	9	14	23	15,59	5,86	34,39	-0,251	1,006
переживання псих. обст.	21	5	26	15,76	6,30	39,68	-0,109	1,147
виснаження	53	29	82	60,75	12,14	147,36	-0,125	0,438
резистенція	63	26	89	67,78	13,97	195,12	-0,072	0,403

напруга	50	33	83	80,07	11,49	132,09	0,073	0,402
заг. пок. проф. вигорання	110	119	229	172,60	21,71	471,27	-0,138	0,072

Відзначимо, що найбільш високе середнє значення спостерігається (в порядку зменшення) за шкалами: емоційно-моральної дезорієнтації, редукції професійних обов'язків, тривоги і депресії, емоційного дефіциту, в той час як найбільш низьке значення має шкала психосоматичних і психовегетативних порушень.

Дана картина може свідчити про емоційну пригніченість фахівців, яка впливає на ефективність виконання ними своїх професійних обов'язків.

Варто звернути особливо увагу на підвищений фактор «виснаження», який характеризується падінням тонусу нервової системи, що викликає емоційний дефіцит і особистісне відсторонення. Цікаво те, що, незважаючи на підвищене виснаження, вибірка відрізняється зниженим рівнем психосоматичних і психовегетативних порушень. Детермінанти даного явища можуть представляти інтерес для подальших досліджень.

Таблиця 3.6

Описова статистика за результатами методики діагностики вигоряння Маслач

	Діап.	**Мін.**	**Макс.**	**Серед.**	**Серед. кл. відх.**	**Дисп.**	**Ассим.**	**Ексцес**
Деперсоналізація	18	6	24	14,89	5,58	5,58	31,15	-0,084
Емоційне виснаження	41	8	49	27,10	12,78	163,28	0,09	-1,266
Редукція професіоналізму	24	22	46	33,88	7,62	58,05	-0,008	-1,338

Для уточнення картини емоційного вигорання була обрана методика діагностики вигоряння Маслач. Три шкали, що використовуються в ній, в значній мірі дублюють найбільш критичні шкали для вибірки за методикою Бойко. В результаті було виявлено, що шкала деперсоналізації має низький рівень критичності, шкала емоційного виснаження має вкрай високий рівень вигорання, а шкала редукції професіоналізму середній, але ближче до високого.

Асиметрія шкали емоційного виснаження має позитивне значення, що говорить про те, що дана шкала має тендецію до високих значень.

Ми провели порівняння за критерієм Манна-Уїтні, щоб з'ясувати, чи відрізняється вибірка з високим рівнем вигорання (управлінці) від вибірки з низьким рівнем вигорання (рядові фахівці).

Таблиця 3.3

Результати порівняння вибірок з високим і низьким рівнем вигорання за критерієм Манна-Уїтні.

Шкала	Середнє для групи з низьким вигоранням	Середнє для групи з високим вигоранням	Значення критерію
Сміливість	4,88	5,85	0,031
Емоційне виснаження	10,47	27,10	0,000
Деперсоналізація	5,53	14,89	0,000
Редукціяпрофесіоналізму	37,53	33,88	0,032
Інтегральний індекс вигоряння	0,21	0,47	0,000
Переживанняпсихотравмуючихобставин	10,08	15,76	0,000
Незадоволеність собою	10,37	14,33	0,000
Загнаність в клітку	10,55	14,51	0,000
Тривога і депресія	10,98	13,47	0,000
Неадекватневиборочнеемоційнереагування	10,96	14,78	0,000
Емоційно-моральна дезорієнтація	10,31	14,26	0,001
Розширення сфери економії емоцій	10,98	13,55	0,026
Редукціяпрофесійних обов'язків	11,08	15,19	0,000
Емоційний дефіцит	11,16	15,59	0,000
Емоційна відстороненість	10,94	14,23	0,002
Психосоматичні та психовегетативні порушення	10,16	14,05	0,000
Напруга	41,98	58,07	0,000
Резистенція	43,33	57,78	0,000
Виснаження	42,31	56,75	0,000
Загальний індекс	127,61	172,60	0,000

професійного вигоряння			

Дана таблиця показує нам, що у вибірок існує значна відмінність по таким особистісним факторам: емоційної стійкості, прийняття моральних норм і сміливості. Середні значення даних шкал у вибірці з високим рівнем емоційного вигорання показують більш високі значення, що дає підстави припускати, що індивіди з високим емоційним вигоранням мають більшу емоційну стійкість і характеризуються більшою витримкою перед складними життєвими ситуаціями.

Таким чином, індивіди з високим рівнем вигорання більш ригідні, орієнтовані на реальність і стійкі в інтересах, але при цьому виявляють зовнішню емоційну стійкість. Відзначимо, що автор методики уточнює, що фактор емоційної стійкості відображає скоріше силу нервової системи з теорії І. П. Павлова. Можливо що індивіди з більш сильною нервовою системою спочатку схильні брати на себе більше обов'язків і залучатися до більш стресової ситуації, в внаслідок чого їх рівень вигоряння значно підвищується порівняно з людьми з менш сильною нервовою системою.

Розглянемо різницю в прийнятті моральних норм. У групи з високим рівнем вигоранням (управлінців) нормативність поведінки підвищена, що говорить про те, що представники даної вибірки схильні до вимогливості до себе, керуються сильним почуттям належного, схильні брати на себе відповідальність, в той час як у групи з низьким рівнем вигорання (рядові співробітники) дана шкала приймає менше значення. Це не означає, що представники даної вибірки не дотримуються моральних норм, але вони менш схильні до поняття належного і менш вимогливі до себе, що і може давати ефект, при якому людина з високою нормативністю поведінки більш ретельно шукає підтвердження про те, що вона не відповідає певним нормативам, що і провокує вигоряння.

Також у індивідів з високим рівнем вигорання (управлінці) підвищена в порівняно з індивідами з низьким рівнем вигорання (рядові співробітники)

шкала сміливості, що говорить про те, що дані індивіди більш готові до ризику, більш емоційні, вважають за краще виконувати дії, пов'язані з лідерством і ризиком.

Звернемо увагу на підсумкові шкали обох методик, діагностуючі кожна свою сторону вигоряння: обидві підсумкові шкали мають значні відмінності. Почнемо зі шкал деперсоналізації і емоційного виснаження. Дані шкали у індивідів з високим вигоранням (управлінці) вищі, ніж у індивідів з низьким (рядові співробітники), більш, ніж в два рази. Це свідчить про те, що індивіди з високим вигоранням дійсно значно сильніше відчувають втрату особистісних орієнтирів і відчувають виснаження емоційної сфери. Відзначимо також, що всі інші шкали, пов'язані тим чи іншим способом вигоранням, приймають статистично значуще більш високе значення у вибірки з високим вигоранням, ніж у вибірки з більш низьким вигоранням.

Для вивчення взаємозв'язку між професійною деформацією і умовами, факторами, які її провокують, був здійснений кореляційних аналіз. За підсумками розрахунку кореляційних критеріїв була побудована наступна кореляційна матриця.

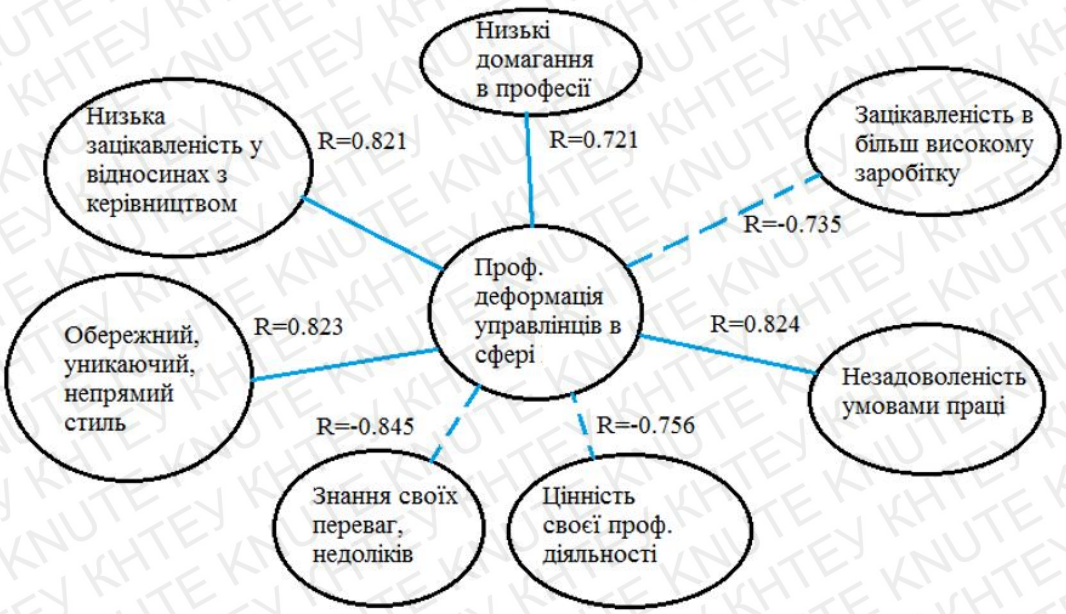

Рисунок 3.6 Кореляційна матриця умов і факторів професійної деформації управлінців, де

———————— - показник позитивної кореляції

- - - - - - - - - - - - - - - - показник негативної кореляції

Кореляційний аналіз дозволив визначити, що позитивний взаємозв'язок існує між такими показниками професійної деформації управлінців:

- низька зацікавленість у взаєминах з керівництвом;
- низькі домагання в своїй професії;
- незадоволеність умовами праці.

Негативний кореляційний взаємозв'язок був виявлений за наступними показниками:

- зацікавленість в більш високому заробітку,
- цінність своєї професійної діяльності;
- знання своїх переваг, недоліків.

Таким чином, можна зробити висновок, що за підсумками дослідження умов і факторів професійної деформації управлінців було виявлено, що на підвищення рівня професійно й деформації впливають низька зацікавленість управлінців у встановленні конструктивних взаємин з вищим керівництвом, наявність низьких домагань у своїй професії , незадоволеність умовами праці. Крім цього, на професійну деформацію управлінців також впливають такі фактори як: незацікавленість в більш високому заробітку, відсутність усвідомлення цінності власної професійної діяльності, а також незнання своїх достоїнств і недоліків. Отже, висунута гіпотеза є істинною.

3.2 Програма профілактичних засобів щодо кризових ситуацій в організації

В процесі дослідження ми розробили програму профілактики професійної деформації управлінців КЗШВ «Столичний», метою якої

формування усвідомленого та позитивного ставлення до власної особистості в умовах професії, формування впевненості в своїх силах, розвиток вміння адаптації до стресової ситуації і швидкого руйнування стану стресу, навчання основним прийомам мобілізації психологічних сил для прийняття рішення по вирішенню складних ситуацій, гармонізації відносин між особистістю і соціумом, коригування негативних проявів пережитого стресу, який може відображатися в конфліктності особистості і її деструктивних прийомах до перетворення дійсності на робочому місці керівника.

Виходячи з даної мети програми, ми можемо виділити кілька напрямків, в яких реалізується діяльність учасників психокорекційного супроводу при проходженні даної програми. В контексті кожного напрямку ми схильні виділяти наступні завдання даної методики:

1. Освітній напрям:

- засвоєння знань з таких ключових положень як професійна деформація управлінця, стрес, стресова ситуація, адаптація особистості;

- реалізація теоретичних знань на практиці у вигляді тренінгів та ділових ігор, спрямованих на швидку адаптацію до стресової ситуації і мобілізацію душевного стану для розв'язання наявних конфліктів на робочому місці, підвищення рівня свідомості цілей, процесу, результату професійної діяльності;

- визначення сутнісного змісту природи негативних вражень і переживань, виявлення взаємозв'язку соматичного і психологічного стану здоров'я людини, навчання прийомам швидкого і ефективного зняття негативних проявів стресової ситуації на робочому місці;

- знайомство з основними копінг-технологіями, які можуть бути застосовані як у професійній діяльності управлінця з підлеглими, так і з колегами, і з найближчим оточенням особистості.

2. Виховний напрямок:

- формування поваги до власної особистості, усвідомлення цінності себе як унікального живого створіння, як професіонала, коригування

деструктивних і негативних проявів, які можуть знаходити вираження в аутоагресії управлінця;

- розвиток позитивного уявлення управлінця про навколишній соціум, формування адекватного уявлення про безконфліктне і гармонійне спілкування на робочому місці;

- виховання власної відповідальності, компетентності, навичок саморегулювання своєї діяльності, вміння планувати і реалізовувати задумане, бачити результат своєї праці;

- усвідомлення основних негативних наслідків некоректного самовідношення;

- профілактика міжособистісних конфліктів на робочому місці керівника.

3. Оздоровчий напрямок:

- зміцнення здоров'я учасників програми через навчання фізичним вправам на зняття стресу, навчання правильному диханню в стресовій ситуації, розслаблюючому масажу;

- навчання пластичним рухам, рухам під музику, які допомагають адаптуватися до стресової ситуації і зняти значну частку напруги;

- просвітництво про основні методи здорового способу життя, пропаганда активного відпочинку, навчання основним методам самовідновлення після пережитого стресу, вивчення норм правильного харчування і здорового відпочинку;

- корекція негативного психічного і емоційного стану управлінців на робочому місці. Навчання основним прийомам створення комфортних умов для роботи, відпочинку, основним позам, які допомагають розслабитися і скинути стрес;

Дана програма профілактики професійної деформації управлінців реалізується на декількох рівнях, серед яких виділяються:

- рівень особистості (ціннісне виховання особистості, психокорекційна робота з мотиваційною, регуляційною сферою особистості, позитивними установками особистості в стресовій ситуації);

- рівень емоцій (створення такої атмосфери спілкування на заняттях програми, коли особливо заохочувалося б відкрите і пряме вираження почуттів як вербальними, так і невербальними засобами спілкування, а також відбувалося б навчання емпатії, умінню чути співрозмовника, усвідомлювати його емоційний стан і регулювати власні емоції залежно від характеру ситуації, або всупереч психотравмуючій ситуації);

- рівень знань (засвоєння і відпрацювання зазначених вище когнітивних знань в області стресу, копінг стратегій, самоставлення управлінців, безконфліктного спілкування між собою);

- рівень дій (реалізація отриманих знань в зазначених сферах на практиці, підкріплення даних знань творчої домашньою роботою);

- рівень психіки і фізіології учасників методики (відкриття основних взаємопов'язаних психоемоційних станів з фізіологічними станами людини, навчання основним способам зняття стресу і фізичного болю через арт-терапію, творчу діяльність, музику тощо).

Програма включає в себе 10 занять, загальна тривалість кожного з яких становить від 2,5 до 3 годин, заняття для кожної групи реалізуються по 1 разу в тиждень. Бажаний час проведення занять: друга половина дня. Заняття можуть реалізовуватися в затишному кабінеті, однак обов'язково повинна бути можливість відвідування фітнес-залу, музичного супроводу.

Основними методами роботи з учасниками програми є наступні методики колективної та індивідуальної роботи: бесіди по заявленій тематиці, прийоми аутогенного тренування, тілесна і арт- терапія, творчі методи роботи (танець, спів, декламація), ділові рольові ігри, візуалізація і уявлення, гімнастика із застосуванням елементів масажу, ароматерапія, використання розслабляючої музики.

Крім цього, слід зазначити, що учасники програми ведуть щоденник, в якому зазначають власні зміни в психоемоційному стані, відзначають моменти занять,щонайбільщ запам'яталися а також вказують ті стресові і складні ситуації, з якими вони зіткнулися, і для вирішення яких застосували вивчені копінг-стратегії (програма представлена в додатку А).

В структуру програми профілактики професійної деформації увійшли наступні напрямки: ознайомлення з поняттям професійної деформації, визначення характерних ознак професійної деформації, оцінка значимості стресу на робочому місці керівника, вироблення основних технік і прийомів подолання стресу, організація якісної міжособистісної взаємодії в колективі.

Методами роботи стали наступні форми: арт-терапія, ведення щоденників, ділові рольові ігри, аутотренінг, груповий тренінг, візуалізація. Основний акцент ставився також на формування позитивного образу Я, на розвиток вміння оцінювати власні професійні успіхи, планувати робочий день, відокремлювати роботу від відпочинку.

Висновки до розділу 3

За підсумками дослідження умов і факторів професійної деформації ми встановили, що на підвищення рівня професійної деформації впливають низька зацікавленість управлінців у встановленні конструктивних взаємин з вищим керівництвом, наявність низьких домагань в своїй професії, незадоволеність умовами праці. Крім цього, на професійну деформацію управлінців також впливають такі фактори як: відсутність усвідомлення цінності власної професійної діяльності, а також незнання своїх переваг і недоліків.

В процесі дослідження ми розробили програму профілактики професійної деформації управлінців КЗШВ «Столичний», метою якої є формування усвідомленого та позитивного ставлення до власної особистості в умовах професії, формування впевненості в своїх силах, розвиток вміння адаптації до стресової ситуації і швидкого руйнування стану стресу, навчання основним прийомам мобілізації психологічних сил для прийняття рішення по вирішенню складних ситуацій, гармонізації відносин між особистістю і соціумом, коригування негативних проявів пережитого стресу,

який може відображатися в конфліктності особистості і її деструктивних прийомах до перетворення дійсності на робочому місці керівника.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження ми прийшли до наступних висновків:

1.Проаналізувавши основі підходи до подолання кризових станів в організації ми прийшли до висновку, що антикризова стратегія - це стратегія, що оптимізує поведінку корпорації в умовах спадів в галузях, стійких знижень основного фінансового показника діяльності корпорацій і загроз банкрутств. Вона включає комплекси заходів в області планування, управління персоналом, фінансів, взаємини з групою підтримки, а також юридичних та інших заходів з метою убезпечити фірму від загроз банкрутств або істотних спадів і створити умови до повороту до оздоровлення корпорацій.

Встановлено, що стратегії антикризового управління дозволяють встановлювати: яким чином підприємства можуть протистояти зміні зовнішнього середовища (що виникає часто, нерегулярно і практично непередбачене); за допомогою якого попереднього заходу можна зберігати свою життєздатність і досягти наміченої мети.

2. Вивчивши психологічні засоби подолання кризових станів в організації, ми прийшли до висновку, що проблема психологічної кризи та шляхи її вирішення неухильно привертають увагу дослідників у різних областях наукових знань. Однак недостатнє дослідження поняття психологічної кризи в теоретичному і особливо в емпіричному плані суперечить високій практичній значущості цієї проблематики в психологічній галузі знань. Цей факт свідчить про нагальну необхідність проведення емпіричних досліджень, присвячених «досвіду психологічної

кризи» як складного багатовимірного явища, що по-різному проявляється в різних життєвих обставинах.

3.Вибір об’єкта практичного дослідження був обумовлений зверненням дирекції КЗШВ «Столичний» з приводу питання надання допомоги в подоланні психологічної деформації співробітників даної організації, яка негативно відображається на діяльності підприємства в цілому. З огляду на що в рамках даного дослідження проблематика деформації була покладена в основу емпіричної частини.

Для того щоб зрозуміти з чим зіштовхнулося керівництво КЗШВ «Столичний» ми здійснили аналіз сутності та факторів формування професійної деформації.

4. Діагностуючий інструментарій дозволив вивчити показники професійної деформації серед випробовуваних, а також охарактеризувати основні умови і фактори для професійної деформації і виявити ступінь достовірності результатів при застосуванні методів математичної статистики.

За підсумками дослідження умов і факторів професійної деформації управлінців ми встановили:

-на підвищення рівня професійної деформації впливають низька зацікавленість управлінців у встановленні конструктивних взаємин з вищим керівництвом, наявність низьких домагань в своїй професії, незадоволеність умовами праці. Крім цього, на професійну деформацію управлінців також впливають такі фактори як: відсутність усвідомлення цінності власної професійної діяльності, а також незнання своїх переваг і недоліків;

-дослідивши управлінців, ми бачимо високі показники за шкалами: інтерес до роботи (хср = 3,52), задоволеність взаєминами з керівництвом (хср = 4,66), задоволеність працею (хср = 3,23), необхідність професійного навчання ($x_{ср}$ = 4,69), знання соціально-економічної ситуації на ринку праці ($x_{ср}$ = 4,52), уявлення про свої можливості і недоліки ($X_{с}р$ = 4,5), уявлення про шляхи подолання недоліків ($X_{ср}$ = 4,5); і низькі показники: рівень домагань у професійній діяльності ($x_{ср}$ = 1,73), усвідомлення цінності

виконуваної роботи ($x_{ср}$ = 3,92), наявність далекої професійної мети ($x_{ср}$ = 3 , 61), знання конкретних цілей ($x_{ср}$ = 3,54), практична реалізація перспектив ($x_{ср}$ = 3,92), обережні дії ($x_{ср}$ = 19,47), уникнення ($x_{ср}$ = 13,66);

-дослідивши рядових співробітників, ми бачимо високі показники за шкалами: рівень домагань у професійній діяльності ($x_{ср}$ = 2,56), усвідомлення цінності виконуваної роботи ($x_{ср}$ = 4,03), наявність далекої професійної мети ($x_{ср}$ = 3,96), знання конкретних цілей ($x_{ср}$ = 3,9), практична реалізація перспектив ($x_{ср}$ = 4,97), обережні дії ($x_{ср}$ = 23,99), уникнення ($x_{ср}$ = 18,52); і низькі показники: інтерес до роботи ($x_{ср}$ = 3,01), задоволеність взаємин з керівництвом ($x_{ср}$ = 3,52), задоволеність працею ($x_{ср}$ = 2,86), необхідність професійної освіти ($x_{ср}$ = 3,52), знання соціально -економічної ситуації на ринку праці ($x_{ср}$ = 3,52), уявлення про свої можливості і недоліки ($x_{ср}$ = 3,47), уявлення про шляхи подолання недоліків ($x_{ср}$ = 3,45);

-кореляційні зв'язки між досліджуваними шкалами показали, що позитивний взаємозв'язок існує між такими показниками професійної деформації управлінців: низька зацікавленість у взаєминах з керівництвом, низькі домагання в своїй професії, незадоволеність умовами праці; і негативний кореляційний взаємозв'язок був виявлений за наступними показниками: зацікавленість в більш високому заробітку, цінність своєї професійної діяльності, знання своїх достоїнств, недоліків.

5. Порівнявши середні значення по всіх досліджуваних показникам, таким як рівень домагань у професійній діяльності, усвідомлення цінності виконуваної роботи, наявність далекої професійної мети, практична реалізація перспектив, обережні дії, уникнення, задоволеність взаємин з керівництвом , задоволеність працею, необхідність професійної освіти, знання соціально-економічної ситуації на ринку праці, уявлення про свої можливості і недоліки, уявлення про шляхи подолання недоліків, ми бачимо, що управлінці більш схильні до професійної деформації, ніж рядові співробітники. Таким чином, можна зробити висновок, що поставлена мета

даної випускної кваліфікаційної роботи була досягнута, висунута гіпотеза є істинною.

У структуру Програми профілактичних засобів щодо кризових ситуацій в організації співробітників КЗШВ увійшли наступні напрямки: ознайомлення з поняттям професійної деформації, визначення характерних ознак професійної деформації, оцінка значимості стресу на робочому місці керівника, вироблення основних технік і прийомів подолання стресу, організація якісної міжособистісної взаємодії між в колективі. Основний акцент ставився також на формування позитивного образу Я, на розвиток вміння оцінювати власні професійні успіхи, планувати робочий день, відокремлювати роботу від відпочинку.

Розроблена Програма профілактичних засобів щодо кризових ситуацій може бути запропонована для впровадження в діяльність штатного психолога для цілей супроводу даної групи фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології :монографія.Максименко С.Д., Садковий В.П., Миронець С.М. та ін. за заг. ред. В.П. Садкового, О.В. Тімченка: НУЦЗУ. Х. : ФОП Мезіна В.В., 2017. С. 512 с.

2.Андрієнко О.В. Гендерні особливості деформації особистості в умовах службової регламентації спілкування: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.05 «Соціальна психологія; психологія соціальної роботи». К., 2013. 19 с.

3. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості.*Психологічні студії Львівського ун*-ту. 2002.С. 20–23.

4.Вірна Ж. П. Неврогенез професійних деструкцій особистості.*Психологічні перспективи*. 2012. Вип. 19. С. 84-90.

5.Влох І.Й., Михняк С.І., Сувало Б.П. Довідник з терапії психічних захворювань. Львів: Каменяр, 2008. 687 с.

6.Галецька І.І. Особливості зв’язку емоційного інтелекту та індивідуальних цінностей у структурі психологічного здоров’я особистості. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12, Психологічні науки : наукове видання К.: НПУ, 2009. Вип. 26 (50), Ч. 1 . С. 212–217.

7.Дерев'янко С.П. Емоційний інтелект як чинник соціально–психологічної адаптації особистості до студентського середовища : автореф.

Дис. На здобуття наук. Ступеня канд. Психол. Наук : спец. 19.00.05 «соціальна психологія; психологія соціальної роботи». Київ, 2009. 23 с.

8. Ірхін Ю.Б. Психопрофілактична робота з персоналом органів внутрішніх справ. К.: РВУ НАВСУ, *Київський юридичний інститут,* 2005, розд.4, 8.

9.Кісіль Р.В. Професійна деформація та морально-психологічна реаксіологізація службової особи як форми мікросоціальних наслідків коупції.URL:https://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/01_2013/13krvvkda.pdf

10. Кісіль З. Р. Правові та психологічні засади запобігання професійній деформації працівників органів внутрішніх справ України: дис. … д-ра юрид.наук: 12.00.06. К., 2011. 522 с.

11.Калька Н. М. Психологічні особливості професійної індиферентності в контексті професійних деструкцій особистості.*Психолого-педагогічні виклики сучасності: шляхи розв'язання та новітні перспективи : матеріали міжнар. наук.-практ. конф*. (м. Львів, 16-17 грудня 2011). Львів : Львівська педагогічна спільнота, 2011. С. 28-29.

12. КорольчукВ.М. Перспективи організаційної та економічної психології в Україні. *Вісник КНТЕУ*. 2012.№4. С.63-72.

13.КорольчукВ. М. Психофізіологія працездатності корабельних спеціалістів в екстремальних умовах: дис... д-ра психол. наук: 19.00.02 / Корольчук Микола Степанович; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К., 1996. 343 с.

14. КорольчукВ.М. Адаптація та її значення в системі психофізіологічного забезпечення діяльності молодого спеціаліста.URL: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=f2D34HQAAAAJ&citation_for_view=f2D34HQAAAAJ:2P1L_qKh6hAC

15. Корольчук В.М. Психологія стресостійкості особистості. URL: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=f2D34HQAAAAJ&citation_for_view=f2D34HQAAAAJ:Wp0gIr-vW9MC

17. Кризова психологія. Навчальний посібник. Александров Ю.В., Гонтаренко Л.О., Миронець С.М. та ін., за заг. ред. проф. О.В.Тімченка. Х.: НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2013. 383 с.

18. Кулик С. М. Психологічні особливості управління професійною адаптацією вчителів: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К., 2004. 140 с.

19. Куценко Я.М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології.* 2011. Випуск 14. С. 417– 426.

20.Лящ О.П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень.URL: file:// 159562- 348598-1-10-20190314.pdf

21.Могиляста С.М. Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості. Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Т. VI: Психологія обдарованості. Вип. 14. Київ ; Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. С. 362–369.

22.Медведєв В.С. Професійна деформація співробітників пенітенціарних установ. К.: РВВ КІВС при УАВС, 1996.

23. Медведєв В.С. Психологічні якості працівників ОВС як чинники протидії професійної деформації/Професійне становлення особистості: Матеріали У Всеукраїнської науково-практичної конференції, Одеса,15 лютого 2013 року. Одеса: ОДУВС, 2013. С.41-42.

24. Медведєв В.С. Професійна деформація працівників органів внутрішніх справ (профілактика та корекція) /Міжнародна поліцейська енциклопедія. Том VIII. Інформаційно-аналітична, освітня та наукова діяльність, психологічні засади поліцейської служби, міжнародне співробітництво. К. Атіка, 2014. С. 788-790.

25.Миронець, С.М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації. Монографія. К.: ТОВ «Видавництво «Консультант», 2008. 232 с.

26.Миронець С.М. Негативні психічні стани та реакції працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України в умовах надзвичайної ситуації : дис... канд. психол. наук: 19.00.09. Університет цивільного захисту України. Х., 2007. 244с.

27. Миронець С. М. Структура професійно важливих якостей рятувальників МНС України. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України* / за ред. С. Д. Максименка. К. : "ГНОЗІС", 2003, Т. V, ч. 2. С. 151– 156.

28. Миронець С. М. Вплив стресогенних чинників на працездатність рятувальників під час ліквідації надзвичайних ситуацій в екстремальних умовах. *Вісник: Збірник наукових статей Київського міжнародного університету. Серія: Психологічні науки*. Випуск 6. К.: КиМУ, 2005. С. 84-89.

29. Миронець, С. М. Ефективність засобів комплексного психологічного забезпечення професійної діяльності рятувальників. *Проблеми екстремальної та кризової психології: Зб. наукових праць*- Харків: УЦЗУ, 2007. Вип. 1. С.194-202.

30. Миронець С.М. До питання психологічного забезпечення професійної діяльності фахівців екстремальних професій (на прикладі рятувальників МНС України). *Збірник наукових праць №41.* Частина ІІ. Хмельницький: Видавництво Національної академії Державної прикордонної служби України ім. Б. Хмельницького, 2007. С. 228 – 230.

31. Миронець С. М. Ефективність засобів комплексного психологічного забезпечення професійної діяльності рятувальників. *Проблеми екстремальної та кризової психології:*Зб. наукових праць - Харків: УЦЗУ, 2007. Вип. 1. С. 194-202.

32. Миронець, С.М. До проблеми психологічної адаптації фахівців зведених рятувальних загонів. *Проблеми екстремальної та кризової психології.* Збірник наукових праць. Вип. 8. Харків: НУЦЗУ, 2010. С. 18.

33. Миронець С.М. Когнітивне моделювання в системі психологічного забезпечення міжнародних рятувальних операцій (на прикладі застосування методу аналізу ієрархій Т. Сааті). *Вісник Національного університету оборони України*. Зб-к наук. праць. К. : НУОУ, 2013. Вип. 2 (33). С. 253 – 259.

34. Психологія праці в звичайних та екстремальних умовах : навч. посіб. М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець. К. : Київ. нац. торг. ун-т, 2015. 652 с.

35. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів : монографія. М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, А.І. Кулаженко, С.М. Миронець, О.В. Тімченко, Л.А. Перелигіна, В.Є. Христенко. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 276 с.

36. Психологія адаптації студентів до навчальної діяльності: монографія. [Корольчук М.С., Корольчук В.М., Мостова І.В., Михайлишин У.Б., Миронець С.М., Пасічна В.Г., Соломка Е.Т.]. – Ужгород. 2017. – 262 с.

37. Практична психологія. Навчальний посібник для студентів ВНЗ. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Ржевський Г.М., Миронець С.М., Осьодло В.І., Зазимко О.В. К. : Київ.нац.торг.ун-т, 2014. 739 с.

38.Петренко О.В. Професійна деформація особистості та шляхи її профілактики в умовах військової служби. К.: Академія ЗСУ, 1998.

39.Полякова О.Б. Оценкасобственнойпрофессиональнойэффективностикакпредпосылкапредупрежденияпрофессиональныхдеформаций (выгорания).*Мир образования - образование в мире*. 2016. № 1 (61). С. 211-220.

40. Осьодло В.І. Психологія професійного становлення офіцера: монографія.URL:https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=f2D34HQAAAAJ&citation_for_view=f2D34HQAAAAJ:hCrLmN-GePgC

41. Шеєнкова К.А. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 263 с.

42. PR в реальномвремени: Тренды. Кейсы. Правила: Учебноепособие / Умаров М.Ю. - М.:АльпинаПабл., 2016. - 230 с.

43.Cherniss C. StaffBurnout: JobStressintheHumanServices. N.Y.: N.Y. Publishing, 2010. 422 p.

44.Freudenberger H., Richelson G. BurnOut: TheHighCostofHighAchievement. Whatitisandhowtosurviveit. LosAngeles: BantamBooks, 2010. 427 p.

45.M. Burisch. Dr. BurischsBurnout-Kur - füralleFälle. GmbH: SpringerVerlag, 2009. 125 S.

46.Schuster MA, Stein BD, Jaycox LH, Collins RL, Marshall GN, Elliott MN, etal. A nationalsurveyofstressreactionsaftertheSeptember 11, 2001 terroristattacks. N Engl J Med 2001;345(20), 1507–1512.

47. Sandman, Peter M. Theriskcommunicationwebsite. Risk = hazard + outrage [online]. 2004 Availablefrom URL: http://www.psandman.com/index.htm.

48. Ulmer, Robert R., Sellnow, Timothy L., Seeger, Matthew W. EffectiveCrisisCommunication: MovingfromCrisistoOpportunity / SAGE, 2016.

49.Seitel F.P. ThePracticeofPublicRelations. EnglewoodsCliffs (NewJersey): PrenticeHall, 2017. 552 p.

50. Seymour, M., Moore, S. EffectiveCrisisManagement: WorldwidePrinciplesandPractice / Cassell, London, 2017

ДОДАТКИ

Додаток А

Зміст занять програми профілактики професійної деформації фахівців КЗШВ «Столичний»

Перше заняття. Тема «Знайомство з групою». Мета заняття: знайомство членів групи один з одним з особистісною, неформальної точки зору.

Заняття друге «Професійна деформація». Мета заняття: ознайомлення з сутністю і поняттям професійної деформації на робочому місці керівника, співробітника компанії, засвоєння основних позитивних копінг-стратегій і поведінки в стресовій ситуації.

Заняття третє. «Адаптація». Мета заняття: вивчення поняття адаптації до стресової ситуації, основних методів і підходів адаптивної поведінки до стресу в рамках виконання професійних обов'язків.

Заняття четверте. «Я і знову я». Мета заняття: формування адекватного уявлення про власне я, підвищення самооцінки (друга частина заняття повинна проводитися в фітнес-залі перед дзеркалами).

Заняття п'яте. «Переоцінка стресу». Мета: навчання основним прийомам зниження значущості стресовій ситуації для особистості, бачення конфліктної основи, яку можна вирішити власними зусиллями.

Заняття шосте. «Душа болить, а серце плаче». Мета: знайомство з основними психосоматичними проявами в стресовій ситуації, вивчення

підходів до купірування виникнення фізичного болю при переживанні стресу.

Заняття сьоме. «Підтримка». Мета: навчання звертатися за допомогою у важкій ситуації, навчання прийомам безконфліктного спілкування, гармонізація міжособистісних відносин всередині групи.

Заняття восьме «Океан емоцій». Мета: навчання основним прийомам відкритого і конструктивного вираження негативних емоцій в стресовій ситуації.

Заняття дев'яте. «Як би це зробив він ...». Мета: навчання копінг-стратегії перенесення акценту з власної особистості на іншу, уявний вихід зі стресової ситуації.

Вправа десята. «Підведення підсумків». Мета: підведення підсумків виконаної роботи, оцінка власних умінь до завершення участі в програмі. Підведення підсумків, оформлення щоденників учасників програми. Обмін думками, побажаннями та можливими нововведеннями в курс. Виступ керівника про своє враження про роботу групи. Прощання групи один з одним і з керівником.

Додаток Б

Методика «Діагностика особистісної та групової задоволеності роботою» (Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов).

Інструкція: Прочитайте кожне із запропонованих тверджень і оцініть, наскільки воно вірне для вас. У бланках вкажіть обраний вами варіант відповіді.

	Так	Частково	Ні
1. Те, чим я займаюся на роботі, мене цікавить:			
2. За останні роки я домігся успіхів у своїй професії:			
3. У мене склалися хороші стосунки з членами нашого колективу:			
4. Задоволення, що отримується від роботи, важливіше, ніж високий заробіток:			
5. Займає мною службове становище не відповідає моїм здібностям:			
6. У роботі мене перш за все приваблює можливість дізнаватися щось нове:			
7. З кожним роком я відчуваю, як ростуть мої професійні знання:			
8. Люди, з якими я працюю, поважають мене:			
9. У житті часто бувають ситуації, коли не вдається виконати всю покладену на вас роботу:			
10. Останнім часом керівництво не раз висловлювало задоволення з приводу моєї			

роботи:			
11. Роботу, яку я виконую, не може виконати людина з більш низькою кваліфікацією:			
12. Процес роботи приносить мені задоволення:			
13. Мене не влаштовує організація праці в нашому колективі:			
14. У мене часто бувають розбіжності з товаришами по роботі:			
15. Мене рідко заохочують за роботу:			
16. Навіть якщо б мені запропонували більш високий заробіток, я б не змінив місце роботи:			
17. Мій безпосередній керівник часто не розуміє або не хоче зрозуміти мене:			
18. У нашому колективі створені сприятливі умови для праці			

Додаток В

Анкета «Професійна перспектива» (Н. С. Пряжников)

Інструкція: Дайте відповідь, максимально розгорнуто.

1. У чому Ви бачите сенс власної професійної діяльності?

2. Як Ви уявляєте Вашу професійну перспективу?

Через 1 рік:

Через 5 років:

Через 10 років:

Через 15 років:

3. Узгоджуються Ваші професійні наміри з непрофесійними (особистими, сімейними, дозвільний)? (Підкресліть ваш варіант відповіді і обґрунтуйте)

Так / Ні / Важко відповісти

4. Які Ваші гідності допомагають досягати професійних цілей, які недоліки заважають?

Переваги	Недоліки

5. Які обставини можуть перешкодити Вам в реалізації професійних планів?

6. Як Ви будете долати ці обставини?

7. Уявіть, що в силу об'єктивних причин Ви не зможете більше працювати за своєю спеціальністю. Що ви робитимете?

Додаток Г

Опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хоббфолла)

Інструкція: Вам пропонуються 54 твердження щодо поведінки в напружених (стресових) ситуаціях. Оцініть за 5-бальною шкалою, як ви зазвичай робите в даних випадках, поряд з номером питання потрібно поставити бали, які відповідають вашій оцінці.

Для цього поруч з номером поставте цифру від 1 до 5, яка найбільше відповідає вашим діям. Якщо твердження повністю описує ваші дії або переживання, то поруч з номером питання поставте 5 (відповідь - так, цілком правильно). Якщо твердження зовсім не підходить до вас, тоді поставте 1 (відповідь - ні, це зовсім не так):

• 1 - немає, це зовсім не вірно;

• 2 - скоріше ні, ніж так;

• 3 - не знаю;

• 4 - скоріше так (частіше так);

• 5 - так, цілком правильно.

1. У будь-яких складних ситуаціях ви не здаєтеся.

2. Ви об'єднуєтеся з іншими людьми, щоб разом вирішити ситуацію.

3. Ви радитесь з друзями або близькими про те, що б вони зробили, опинившись в вашому положенні.

4. Ви завжди дуже ретельно зважує можливі варіанти рішень (краще бути обережним, ніж наражатися на ризик).

5. Ви покладаєтеся на свою інтуїцію.

6. Як правило, ви відкладаєте рішення виниклої проблеми в надії, що вона вирішиться сама.

7. Ви намагаєтеся тримати все під контролем, хоча і не показуєте цього іншим.

8. Ви вважаєте, що іноді необхідно діяти настільки швидко і рішуче, щоб застати інших зненацька.

9. Вирішуючи неприємні проблеми, ви часто виходите з себе і можете наламати чимало дров.

10. Коли хто-небудь з близьких до вас такий несправедливо, ви намагаєтеся вести себе так, щоб вони не відчули, що ви засмучені або ображені.

11. Ви намагаєтеся допомогти іншим при вирішенні ваших загальних проблем.

12. Ви не соромиться при необхідності звертатися до інших людей за допомогою або підтримкою.

13. Без необхідності ви не викладається повністю, вважаючи за краще економити свої сили.

14. Ви часто дивуєтеся, що найбільш правильним є те рішення, яке першим прийшло в голову.

15. Ви іноді віддаєте перевагу зайнятися чим завгодно, лише б забути про неприємний справі, яке потрібно робити.

16. Для досягнення своїх цілей вам часто доводиться підігравати іншим або підлаштовуватися під інших людей (кілька «кривити душею»).

17. У певних ситуаціях ви ставите свої особисті інтереси понад усе, навіть якщо це піде на шкоду іншим.

18. Як правило, перешкоди для вирішення ваших проблем або досягнення бажаного сильно виводять вас із себе.

19. Ви вважаєте, що в складній ситуації краще діяти самостійно, а не чекати, коли її будуть вирішувати інші.

20. Перебуваючи у важкій ситуації, ви роздумуєте про те, як вчинили б в цьому випадку інші люди.

21. У важкі хвилини для вас дуже важлива емоційна підтримка близьких людей.

22. Чи вважаєте, що у всіх випадках краще «сім і більше разів відміряти, перш ніж відрізати».

23. Ви часто програєте через те, що не покладаєтеся на свої передчуття.

24. Ви не витрачаєте свою енергію на вирішення того, що, можливо, вирішиться саме по собі.

25. Ви дозволяєте іншим людям думати, що вони можуть вплинути на вас, але насправді ви нікому не дозволяєте маніпулювати собою.

26. Ви вважаєте, що корисно демонструвати свою владу і перевагу для зміцнення власного авторитету.

27. Вас можна назвати запальним людиною.

28. Вам буває досить важко відповісти відмовою на будь-чиї вимоги або прохання.

29. Ви вважаєте, що в критичних ситуаціях краще діяти спільно з іншими.

30. Ви вважаєте, що на душі може стати легше, якщо поділитися з іншими своїми переживаннями.

31. Ви нічого не приймаєте на віру, так як вважаєте, що в будь-якій ситуації можуть бути «підводні камені».

32. Ваша інтуїція вас ніколи не підводить.

33. У конфліктній ситуації ви переконуєте себе та інших, що проблема «не варто і виїденого яйця».

34. Іноді вам доводиться трохи маніпулювати людьми (вирішувати свої проблеми, незважаючи на інтереси інших).

35. Буває дуже вигідно поставити іншу людину в незручне та залежне становище.

36. Ви вважаєте, що краще рішуче і швидко дати відсіч тим, хто не згоден з вашою думкою, ніж «тягнути кота за хвіст».

37. Ви легко і спокійно можете захистити себе від несправедливих дій з боку інших; в разі необхідності сказати «ні» в ситуації емоційного тиску.

38. Ви вважаєте, що спілкування з іншими людьми збагачує ваш життєвий досвід.

39. Ви вважаєте, що підтримка інших людей дуже допомагає вам у важких ситуаціях.

40. У важких ситуаціях ви довго готуєтеся і вважаєте за краще спочатку заспокоїтися, а потім вже діяти.

41. У складних ситуаціях краще слідувати першому імпульсу, ніж довго зважувати можливі варіанти.

42. По можливості уникаєте рішучих дій, що вимагають великої напруженості і відповідальності за наслідки.

43. Для досягнення своїх заповітних цілей можна йти на компроміси.

44. Ви шукаєте слабкості інших людей і використовуєте їх зі своєю вигодою.

45. Г рубость і дурість інших людей часто виводять вас із себе.

46. Ви відчуваєте незручність, коли вас хвалять або говорять компліменти.

47. Ви вважаєте, що спільні зусилля з іншими принесуть більше користі в будь-яких ситуаціях (при вирішенні будь-яких завдань).

48. Ви впевнені, що у важких ситуаціях ви завжди знайдете розуміння і співчуття з боку близьких людей.

49. Ви вважаєте, що у всіх випадках потрібно діяти за принципом «тихіше їдеш, далі будеш».

50. Дія під впливом першого пориву завжди гірше, ніж тверезий розрахунок.

51. У конфліктних ситуаціях ви віддаєте перевагу знайти будь-які важливі і невідкладні справи, дозволяючи іншим зайнятися вирішенням проблеми або сподіваючись, що час все розставить на свої місця.

52. Ви вважаєте, що хитрістю можна добитися часом більше, ніж діючи безпосередньо.

53. Мета виправдовує засіб.

54. У значущих і конфліктних ситуаціях ви буваєте агресивні.

Додаток Д

Методика діагностики професійного вигорання (MBI) К. Маслача, С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової

Інструкція: Дайте відповідь, будь ласка, як часто ви відчуваєте почуття, перераховані нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для відповідей відзначте по кожному питанню ваш варіант відповіді:

1 - «ніколи»;

2 - «дуже рідко»;

3 - «іноді»;

4 - «часто»;

5 - «дуже часто»;

6 - «кожен день».

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.						
2. Після роботи я відчуваю себе, як вичавлений лимон.						
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.						
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи.						
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими і колегами як з предметами (без теплоти і розташування до них).						
6. Після роботи на деякий час хочеться						

усамітнитися від усіх і всього.						
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні з колегами.						
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.						
9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.						
10. Останнім часом я став більш черствим по відношенню до тих, з ким працюю.						
11. Я помічаю, що моя робота робить жорстоким мене.						
12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення.						
13. Моя робота все більше мене розчаровує.						
14. Мені здається, що я занадто багато працюю.						
15. Чи буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами.						
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.						
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.						
18. Під час роботи я відчуваю приємне пожвавлення.						
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.						
20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене в моїй роботі.						
21. На роботі я спокійно справляюся з емоційними проблемами.						
22. Останнім часом мені здається, що колеги і підлеглі все частіше перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків.						

Додаток Е

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка.

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб´єктів Вашої професійної діяльності – пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Моя робота притупляє емоції.

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

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

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

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

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

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

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

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

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

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

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

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

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

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. 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.

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

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

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

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

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

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

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

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

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

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

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

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

52. Я втратив спокій через роботу.

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

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

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

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

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

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

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала лене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

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

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

75. Моя кар´єра склалася вдало.

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

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

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

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

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

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

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

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

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров´я. –