

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/197498>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Социальная работа

Введение 2

Глава 1. Теоретические аспекты изучения социальных механизмов предупреждения профессиональной деформации социальной сферы 7

1.1.«Профессиональная деформация»: сущность, причины, виды 7

1.2.Факторы профессионального риска, связанные со спецификой социальной работы 12

1.3.Рассмотрение специфики деятельности сотрудников социальных служб с точки зрения формирования профессиональной деформации личности 21

Глава 2. Особенности профессиональной деформации у сотрудников государственного бюджетного учреждения социального обслуживания (на примере Чеченской республики) 37

2.1.Изучение особенностей проявления деформации у сотрудников государственного бюджетного учреждения социального обслуживания 37

2.2.Анализ результатов исследований профессиональной деформации личности у работников социальной сферы (на примере Чеченской республики) 46

2.3. Практические рекомендации по профилактике и коррекции деформации у сотрудников государственного бюджетного учреждения социального обслуживания (на примере Чеченской республики) 58

Заключение 71

Список использованных источников и литературы 74

Введение

Актуальность темы базируется на том, что профессиональная деформация приводит к значительному ухудшению физического и психического здоровья, снижению качества жизни специалистов, а также отрицательно влияет на эффективность их работы, этим объясняется актуальность исследования факторов риска формирования профессиональной деформации у специалистов помогающих профессий, к которым относятся специалисты по социальной работе и социальные работники.

Профессиональная деформация - это особый вид профессиональной деформации работников, чья профессиональная деятельность связана с повышенным использованием эмоциональных, когнитивных и физических ресурсов, истощение которых проявляется в физическом утомлении, деперсонализации и снижении удовлетворения исполнением работы. Впервые этот термин был использован в науке в середине 70-х годов прошлого века и начал более активно исследоваться за рубежом. Для российских ученых профессиональная деформация стало предметом исследования с начала 2020-х годов, в связи с чем в России изученность данного феномена находится на более низком уровне.

Социальная работа, относящаяся к роду профессий «человек-человек», зачастую предполагает специфику, связанную с регулярным взаимодействием специалиста с различными категориями населения, нуждающимися в помощи и поддержке государства. Нередко представители той или иной категории проявляют, с одной стороны, агрессивность и злобу (как из-за трудных жизненных ситуаций, так и в связи с ментальными нарушениями, аддикциями), с другой стороны, вызывают у работников чувство сопереживания и ощущения несправедливости в жизни. Достаточно часто в ходе работы специалистам и социальным работникам приходится наблюдать неудовлетворительные условия жизни своих клиентов, что также негативно отражается на состоянии работников.

Такого рода профессиональная деятельность предполагает высокую эмоциональную включенность специалистов и социальных работников, что, в свою очередь, приводит к развитию профессиональной деформации и негативному влиянию на психическое здоровье социальных работников и специалистов по социальной работе.

В исследовательской среде принято считать, что феномен профессиональной деформации изучен во многих профессиональных областях достаточно глубоко и многократно, в связи с чем многими учеными не наблюдается острой необходимости в более глубоком изучении названного феномена.

На сегодняшний день достаточно мало внимания в практике социальной работы уделяется проблеме

профессиональной деформации. Стресс или профессиональная деформация в сфере социальной работы принимается как часть профессии, соответственно, на организационном уровне в учреждениях, органах социальной сферы практически не представлен управленческий подход, который учитывал бы специфику социальной работы, внимание руководства к психологическому состоянию своих сотрудников остается довольно низким. Особая кадровая политика в социальной работе существует в отдельных организациях, и реальные меры по превенции и снижению стресса, профессиональной деформации кадров в сфере социальной работы применяются в единичных случаях. В связи с этим также недостаточно внимания уделяется подготовке будущих кадров в сфере социальной работы к реальному уровню стресса, психологического дискомфорта, с которым по факту сталкиваются новые работники в социальной сфере. Вопрос профессиональной деформации в целом, и в частности в рамках социальной работы, до сих пор остается изученным достаточно поверхностно, при этом актуальность данной проблемы только возрастает. В связи с этим появляется необходимость научного исследования профессионального (эмоционального) деформации у социальных работников и специалистов по социальной работе, а также связанных с ним последствий.

Таким образом, проблема заключается в изучении вопроса: какие факторы обуславливают появление и развитие профессиональной деформации у специалистов по социальной работе?

Целью изучить особенности формирования профессиональной деформации у специалистов по социальной работе.

Для того чтобы достигнуть поставленной цели, автором данной работы были определены следующие задачи:

1. проанализировать научную литературу отечественных и зарубежных авторов по проблеме феномена профессиональной деформации;
2. определить факторы, влияющие на появление и развитие профессиональной деформации у специалистов по социальной работе;
3. определить уровень профессиональной деформации специалистов по социальной работе;
4. рассмотреть методы профилактики профессиональной деформации и смягчения его последствий у социальных работников и специалистов;
5. выяснить, каким образом решают проблему профессиональной деформации практикующие социальные работники и специалисты по социальной работе.

Объект исследования - феномен профессиональной деформации у специалистов по социальной работе.

Предмет исследования - условия и факторы формирования профессиональной деформации у специалистов по социальной работе.

Новизна данного исследования заключается в том, что в данной работе изучены факторы риска развития профессиональной деформации, у социальных работников и специалистов по социальной работе.

Методологической основой стали научные труды отечественных и зарубежных ученых в области психологии, социальной работы, менеджмента, а также личный перевод автора зарубежных англоязычных источников по теме работы. Теоретические основы феномена профессиональной деформации изучались в трудах отечественных ученых, таких как Бойко В. В. «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других», Ермаковой Е. В. «Изучение профессиональной деформации как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект)», Бусовиковой О. П., Мартыновой Т. Н. и их научной статье «Исследование формирования профессиональной деформации в профессиональной деятельности социальных работников», Л. А. Китаева-Смыка и его публикации «Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души», Саньковой М. И. и ее работе «Синдром «профессиональной деформации» у социальных работников: теоретический анализ понятия», статье Сидорова П. «Синдром профессиональной деформации», а также Ронгинской Т. И. и ее статье «Синдром деформации в социальных профессиях».

Методы исследования: При проведении исследования был использован комплекс исследовательских методов и психодиагностических методик, объединенных единым замыслом констатирующего эксперимента. Достоверность, полноту и необходимый объем информации обеспечивало параллельное применение комплекса формализованных методик.

База исследования: ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения" Ленинского района. Теоретическая и практическая значимость исследования.

Разработка и обоснование эффективных инновационных методов профилактики профессиональной деформации у специалистов по социальной работе позволяет расширить научную и методическую базы для дальнейшего развития теорий социального управления и социологии конфликтов, учитывающих современные тенденции исторического этапа функционирования общества и социально-значимые цели

перспективного развития конкретных российских организаций.

Практическое использование полученных результатов и выработанных рекомендаций по применению методов профилактики профессиональной деформации у специалистов по социальной работе позволят руководителям предприятий и организаций обеспечить диагностику конфликтного взаимодействия в коллективах, сориентировать управленческие структуры на применение новых демократических принципов и методов управления конфликтами, повысить, в целом, эффективность управленческой деятельности. Результаты исследования могут быть использованы в преподавательской деятельности, при разработке учебных курсов и методических пособий по социологии управления, социальному менеджменту.

## Глава 1. Теоретические аспекты изучения социальных механизмов предупреждения профессиональной деформации социальной сферы

### 1.1. «Профессиональная деформация»: сущность, причины, виды

Отмечая тот факт, что не только профессиональная деятельность накладывает отпечаток на специалиста (повышение уровня профессионализации, совершенствование профессионально важных качеств и профессиональных способностей, возникновение профессиональных деформаций), но и сам субъект профессиональной деятельности выступает источником эффективности работы и предпосылкой культивирования у него самого негативных последствий профессиональной деятельности, профессиональных деформаций.

Говоря о феномене профессиональных деформаций и понимая под ними процесс и результат влияния субъективных качеств специалиста, сформировавшихся в условиях выполнения определенных функциональных обязанностей, на индивидуально-психологические особенности личности профессионала, изменение психической структуры, качеств личности под влиянием выполнения профессиональных обязанностей, важно выявить не только внешних (организационно-психологических и социально-психологических) факторов профессиональной среды, но и психологических детерминант - индивидуально-психологических особенностей личности специалистов, которые могут выступать предпосылками-провокаторами возникновения профессиональных деформаций и внутренними условиями предупреждения и нивелирования отрицательного воздействия профессиональной деятельности на профессионалов. Так, отечественными психологами, педагогами и медиками были выделены следующие личностные факторы, влияющие на возникновение профессиональных деформаций.

В. В. Бойко указывает четыре внутренних фактора, провоцирующих «выгорание»: интенсивную интериоризацию (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентацию личности, склонность к эмоциональной ригидности, слабую мотивацию эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

В дополнение к указанным среди внутренних факторов профессиональных деформаций В. В. Бойко особо отмечает: неудовлетворенность исполняемыми ролями, собой, повышенную совестливость, чувство ответственности, а подчеркивая амбивалентность эмоций, В. В. Бойко пишет, что дополнением к основным переменным, оказывающим влияние на развитие «деформации», относятся: возникновение замкнутого энергетического контура «Я и обстоятельства», зависть к преуспевающим коллегам, неудачи или неспособность влиять на психотравмирующие обстоятельства, разочарование в профессии, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности и эмоциональной холодности, угнетение из-за неправильного выполнения функциональных обязанностей [22].

В. И. Ковальчук среди факторов «деформации» отмечает два: самооценку и локус контроля: именно низкий уровень самооценки и высокий уровень экстернального локуса контроля — предпосылки напряжения, уязвимости и деформаций [32].

Описывая кризисы профессионального становления личности как сенситивные периоды образования профессиональных деформаций, Э. Ф. Зеер подчеркивает, что непродуктивный выход из кризиса — предпосылка возникновения негативной профессиональной позиции, искажения профессиональной направленности, снижения профессиональной активности; у специалиста наблюдаются: несовпадение профессиональных ожиданий и реальной действительности, неудовлетворенность возможностями занимаемой должности и своим профессиональным ростом, возможностями реализовать себя в сложившейся профессиональной ситуации, профессиональным образованием и профессиональной подготовкой, своим социально-профессиональным статусом, должностью, сужение социально-профессионального поля, трудности профессиональной адаптации, трудности удовлетворения потребности в профессиональном самоутверждении [42].

Указывая на две группы кризисов профессионального становления личности (нормативные, часто встречающиеся при переходе от одной стадии профессионализации к другой; ненормативные), Э. Ф. Зеер и Э. Э. Сыманюк подчеркивают, что значение имеет способность профессионала выходить из кризиса, искать продуктивные пути противостояния профессиональной деформации, преодолевать дезадаптацию с помощью поиска нового смысла в деятельности, и отмечают главенствующую роль в детерминации профессиональных деструкций именно субъективных факторов, обусловленных особенностями личности и характером профессиональных взаимоотношений, к которым относятся:

- акцентуации характера личности, возрастные изменения, связанные со старением, деструкции ожидания, мотивы выбора профессии, предел развития уровня образования и профессионализма, разные формы психологической защиты, снижение уровня интеллекта, стагнация профессионального развития, зависящая от содержания и характера труда (уместно говорить о наступлении профессиональной стагнации личности);
- уровни выполнения профессиональной деятельности при этом могут сильно отличаться;
- даже при достаточно высоком уровне осуществления профессиональной деятельности, реализуемой одними и теми же способами, стереотипно и стабильно, проявляется профессиональная стагнация, согласно Н. В. Кузьминой [9]), стереотипы осуществления профессиональных функций, действий, операций, эмоциональная напряженность профессионального труда.

Определяя личностные факторы профессиональных деформаций, С. А. Бабанов акцентирует внимание на альтруизме, ассоциации профессиональной деятельности с миссией, предназначением, впечатлительности, высокой степени нравственного долга перед клиентами, готовности всегда при любых условиях прийти на помощь другому человеку, добросовестности, возведенной в абсолют, желании оказать психологическую поддержку, соответствовать определенным деонтологическим требованиям, импульсивности, интраверсии, консерватизме, молодом возрасте, неудовлетворенности материальных потребностей, переживании психологических травм, своей профессиональной компетентности, повышенной чувствительности, повышенном чувстве ответственности, подозрительности, предъявлении к себе очень высоких профессиональных требований, робости, свертотзывчивости, склонности воспринимать чужую боль как собственную, снижении профессиональной мотивации, смысложизненных представлений, стирании грани между работой и личной жизнью, стремлении первенствовать во всем, всегда быть на виду, добиться образцового порядка, быть нужным, чрезмерной, болезненной аккуратности в работе эмоциональной неустойчивости, чувстве вины[52].

Состояние «утраты себя», вызванное психотравмирующим влиянием профессиональной деятельности, провоцируется, согласно А. Р. Фонареву, негативным отношением к жизни, к себе и другим людям. Им же выделены три модуса человеческого бытия, определяющие образ использования и проявления индивидуальных особенностей и последствий — развитие, стагнация или регресс:

- модус служения (основное жизненное отношение — любовь к другим людям, позволяющая человеку выходить за пределы своих актуальных, наличных возможностей) — инициатор возникновения и развития эмоционального «деформации»;
- модус социальных достижений (основное отношение к жизни — соперничество, обуславливающее повышенную неуверенность в себе, тревожность, являющееся препятствием успешного становления профессионала)
- причина эмоционального «деформации»;
- модус обладания (другой человек — объект, средство для достижения собственных целей; отсутствие нравственных преград;
- невозможность истинного профессионализма) — не детерминанта эмоционального «деформации» (нечего терять или тратить) [32].

Указывая переменные, оказывающие влияние на развитие « деформации» в профессиях типа «человек — человек», Т. В. Форманюк особо выделяет личностные факторы: жесткость и авторитарность по отношению к другим, негативные полоролевые установки, ущемляющие права и свободу личности, неудовлетворенность профессиональным и личностным ростом, низкий социальный статус — неудовлетворенность потребности в социальной справедливости и социальной защищенности в связи с занимаемой статусно-ролевой позицией, низкий уровень гибкости ролевого поведения, низкий уровень самоуважения, противоречивость ролевых позиций, реактивность, свертотответственность или уход от ответственности как следствие противоречия между функциональными обязанностями и управленческими умениями и ситуативной адекватностью ролевого поведения специалиста, склонность к интроверсии, трудоголизм.

## 1.2. Факторы профессионального риска, связанные со спецификой социальной работы

Считается, что специалисты по социальной работе входят в группу риска по развитию у них профессиональной деформации [12].

В связи с этим следует рассмотреть причины, способствующие формированию профессиональной деформации у специалистов по социальной работе, и обнаружить их связи, в том числе, с социальным обслуживанием специалистами клиентов социальной работы.

Проблеме профессиональной деформации практически не уделяется внимания ни в органах государственной власти, ни в органах местного самоуправления.

Сама специальность «социальная работа» как профессия появилась в высшем профессиональном образовании (в частности в России) сравнительно недавно. Учреждения сферы социальной защиты населения комплектовались работниками с близкими специальностями - психологами, педагогами, педагогами-психологами, медицинскими работниками - провизорами, врачами, фармацевтами, медицинскими сестрами, фельдшерами.

Причем, как правило, вследствие низкого уровня заработной платы, должности социальных работников достаточно часто замещают женщины (мужчины в профессии социальной работы встречаются крайне редко), не состоявшие в своей специальности, либо сменившие место жительства с мужьями-военнослужащими [33].

В учреждениях социального обслуживания населения специалисты с высшим профессиональным образованием, как правило, непрофильным, получившими образование в советское время, не изучали правила поведения с пожилыми гражданами, инвалидами, особенности их психики, передвижения, слуха, зрения, быстроты усвоения информации и обратной связи. Естественно, это дает дополнительную нагрузку психике специалиста, его эмоциональной усталости, вплоть до апатии и равнодушия в иной период. Специалисты с высшим профессиональным образованием по профилю «социальная работа» более подготовлены к работе с посетителями, чем, скажем, юристы. Главным качеством работника социальной сферы является терпение, умение доходчиво, по несколько раз объяснять малограмотному, плохослышащему и слабовидящему клиенту различные положения федеральных и областных законов, а также изданных для их исполнения различных постановлений, инструкций, нормативов и норм, правил и положений. При этом специалист должен сам знать эти документы если не наизусть, то очень близко к тексту, а также суметь в короткие сроки найти в их в программах как общепринятых, типа «Консультант-плюс», так и ведомственных [28].

Каждый работник, будь то начальник, специалист или социальный работник, «заточен» на то, чтобы посетитель ушел довольным, получившим помощь, ответ или позитивный мотивированный отказ и не стал бы в дальнейшем обращаться в высшие инстанции. Для этого специалист должен быть очень хорошо ориентирован не только в своей работе, но и в целом должен знать куда направить посетителя, если обращение не входит в круг деятельности учреждения, куда обратился гражданин. То есть широкий кругозор, желание помочь, доброжелательность и терпение - это составляющие склада личности многих социальных работников и специалистов по социальной работе, однако достаточно часто вышеназванные черты характера способствуют развитию у работника профессиональной деформации.

Для исследования профессиональной деформации, прежде всего, необходимо определить, какие предпосылки, факторы влияют на развитие у специалистов по социальной работе профессиональной деформации.

Причины возникновения и развития деформации, согласно одной из классификаций, делят на личностные, организационные и ролевые. К личностным причинам в целом относят наличие некоей предрасположенности к профессиональной деформации. К организационным причинам относят факторы, влияющие на реорганизацию труда: содержание работы, изменение требований к персоналу, увеличение или уменьшение интенсивности и продолжительности работы и так далее.

К последним причинам - ролевым - относят противоречивые требования к специалисту, отсутствие у него права на ошибку, конфликт между несколькими ролями и так далее. Данные факторы будут рассмотрены далее в рамках концепций разных ученых для того, чтобы иметь более полное и многогранное представление о причинах профессиональной деформации у специалистов по социальной работе.

Л. А. Китаев-Смык, ссылаясь на труды К. Маслач, считает, что главной причиной профессиональной деформации специалистов сферы, предполагающей постоянное общение с людьми, является душевное переутомление, усталость от профессионально вынужденного общения с клиентами. Безусловно данный фактор имеет место быть в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, но нет

прямой взаимосвязи с тем, что усталость специалистов связана именно с обслуживанием клиентов [22]. Для того чтобы глубже понять феномен профессиональной деформации, необходимо разобраться, что подразумевается под стрессом в социально-психологическом аспекте.

Стресс - это реакция организма, выражающаяся в эмоциональном и физическом напряжении, и возникающая в определенных ситуациях, которые характеризуются как трудные и неподвластные. В рамках понятия «стресс» Г. Селье выделяет феномен дистресса - чувство дискомфорта, тревоги, источниками которых являются эмоциональные, социальные или физические раздражители. Дистресс, в свою очередь, делится на два вида: острый дистресс и хронический дистресс. Хронический дистресс подразумевает воздействие раздражителей в течение длительного периода. Г. Селье считает, что именно хронический дистресс приводит к профессиональной деформации специалистов, так как оно само по себе имеет хронический характер [42].

Такие авторы, как Е. Махер и К. Кондо, рассматривают синдром профессиональной деформации как особый вид стресса, характерный для специалистов социальных служб. Особенность данного вида стресса заключается в том, что стрессогенным фактором является сам клиент.

Данный фактор можно рассматривать в двух аспектах. Согласно первому аспекту, считается, что большинству групп клиентов социальной работы свойственна специфичность (наличие у клиентов различного рода аддикций, в целом неблагополучие) [30].

В связи с этим взаимодействие специалиста по социальной работе с клиентом нередко приводит к стрессу. Второй аспект прямо связан с первым и вытекает из него: стресс проявляется в постоянной вынужденности проникать в суть ситуации клиента, «пропускать» его проблемы через себя.

М. И. Санькова считает, что специалист по социальной работе относится к типу профессий, в которых работник является «эмоциональным донором» [12].

Также интересным представляется рассмотреть модели профессиональной деформации, в которых за основу берется не понятие стресса, а количество различных факторов развития - так называемые факторные модели.

Так однофакторная модель профессиональной деформации, разработанная Пайнсом, Аронсоном, рассматривает профессиональную деформацию как состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, которое вызвано долгосрочным пребыванием в ситуациях с эмоциональной перегрузкой. В рамках данной модели главным (единственным) фактором является истощение, а все иные проявления дисгармонии переживаний и поведения рассматриваются как следствия. Однофакторная модель может быть применима к представителям любых профессий, а не только социальных, так как у представителей всех профессий существует потенциальный риск профессиональной деформации [52]. Необходимо отметить, что, несмотря на кажущуюся простоту данной модели, компонент истощения впоследствии стал основанием в других факторных моделях, которые будут рассмотрены далее.

В двухфакторной модели, предложенной Д. Дирендонком, В. Шауфели, Х. Сиксом, синдром профессиональной деформации представляет из себя двухмерную конструкцию, которая состоит из эмоционального истощения (вытекающее из однофакторной модели) и деперсонализации. Первый компонент называется «аффективным» и относится к физиологической сфере: жалобы на здоровье и физическое самочувствие, повышенное нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй компонент - деперсонализация - называют «установочным». Он наблюдается в изменении отношения человека либо к другим людям или к самому себе [22].

Трехфакторная модель К. Маслач и С. Джексона предлагает рассматривать синдром деформации на основании трех аспектов, включающих в себя уже закрепленные в однофакторной и двухфакторной моделях эмоциональное истощение и деперсонализацию, добавляя при этом третий фактор - редукцию личных достижений. Трехфакторная модель рассматривает эмоциональное истощение как основу профессиональной деформации (как и две предыдущие модели), что проявляется в равнодушии, пониженном эмоциональном фоне либо эмоциональном перенасыщении. Г. Дж. Фрейденбергер полагал, что к профессиональной деформации склонны специалисты, которые перегружены ответственностью и повседневными обязанностями, и которые вынуждены работать слишком много в течение продолжительного времени с очень большой интенсивностью [12].

Второй аспект (деперсонализация) проявляется в изменении отношений с другими людьми - иными словами, в их деформации. Эта деформация может проявляться в двух направлениях. Первое - это повышенная зависимость от окружающих его людей. Второе направление предполагает повышение негативизма, а также циничное отношение (циничные установки и чувства) по отношению к другим людям - коллегам, клиентам и т.д. В целом деперсонализации свойственно циничное отношение к работе и

клиентам, а в частности в социальной работе деперсонализация выражается в равнодушном, негуманном отношении к клиентам.

Они не воспринимаются профессионалом как живые люди, а все те проблемы и сложные жизненные ситуации, с которыми они обращаются к нему, по его мнению, (искаженному), хорошо и полезно для них самих.

Редукция профессиональных достижений рассматривается как возникновение у специалистов по социальной работе чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней; также это своего рода самооценка специалиста в сфере своей профессиональной деятельности. Необходимо отметить, что профессиональная деятельность специалиста по социальной работе сопровождается чувством повышенной моральной ответственности за здоровье и жизнь клиента, а в России эта ответственность еще выше в связи с традиционной распространенностью патерналистского подхода в социальной работе. Осознание того, что от специалиста в каком-то смысле зависит дальнейшая судьба его клиента [6].

Третьей составляющей модели является редукция личностных достижений. Она проявляется в склонности к негативной оценке человеком самого себя, занижении своих трудовых достижений и успехов, негативному отношению к профессиональным достоинствам и возможностям или в занижении собственного достоинства, а также сужению спектра своих возможностей и обязанностей по отношению к коллегам и клиентам. Различными учеными деперсонализация, рассматривается в различных смыслах. Например, как бесчувственное, негуманное отношение к клиентам. К. Маслач рассматривает понятие деперсонализации в несколько ином, более широком контексте - это отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.

Через деперсонализацию проявляется негативная или поверхностная реакция на различные аспекты работы в целом и, в частности, на клиентов, с которыми работает специалист. Соответственно, данный фактор потенциально приводит к нежеланию специалистов по социальной работе выполнять свою трудовую функцию в целом или в рамках обслуживания определенной целевой группы [7].

В четырехфакторной модели деформации, которую предложили Л. Мимз, К. Иваниски, Р. Шваб, один из ее элементов, к которым относятся, эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция персональных достижений, делится на два отдельных фактора. Если рассмотреть данный

1. Асеева И.Н. Взаимосвязь синдрома профессиональной деформации стратегий преодоления стресса у педагогических работников. Самарск. гос. пед. ун-т. Самара. 2017. 42 с.
2. Беребин М. А. Факторы риска психической дезадаптации и ее распространенность у педагогов общеобразовательных школ Автореф. канд. дисс, СПб 1996.
3. Бобровская А.Н. Модель развития и профилактики синдрома профессиональной деформации специалистов социально-культурного сервиса // Сибирский психологический журнал. № 44. Томск. с. 36-46.
4. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Наука. 1996. 154 с.
5. Бусовикова О. П., Мартынова Т. Н. Исследование формирования синдрома профессиональной деформации в профессиональной деятельности социальных работников // Сибирская психология сегодня: сборник научных трудов. № 2. Кемерово: Кузбассвуиздат, 2013. С. 8-10.
6. Бусовикова О. П., Мартынова Т. Н. Исследование формирования синдрома профессиональной деформации в профессиональной деятельности социальных работников. // Сибирская психология сегодня: сборник научных трудов. № 2. Кемерово: Кузбассвуиздат, 2013. 410 с.
7. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. Доп. Н. Издательство: Питер. СПб. 2015. 336 с.
8. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психологическое здоровье. Санкт-Петербург. 2020. 315 с.
9. Горшков М.К., Шереги Ф.Э. Прикладная социология: методология и методы: интерактивное учебное пособие М.: ФГАНУ «Центр социологических исследований», Институт социологии РАН, 2012. 404 с.
10. Ермакова Е. В. Изучение синдрома профессиональной деформации как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. 2020. № 1. С. 27-39.
11. Каташинская К.В. Факторы, влияющие на развитие синдрома профессионального выгорания у специалистов по социальной работе : [Электронный ресурс] : Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум - 2020». URL: <http://www.scienceforum.ru/2020/827/13128>
12. Киршин П.А. Опыт изучения и профилактики синдрома эмоционального сгорания педагогов. //

Актуальные вопросы образования. № 4. 2017. С. 102.

13. Китаев-Смык Л. А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души. // Психопедагогика в правоохранительных органах № 2 (33), 2018, С. 41-50.
14. Кондратьев М. Ю., Зубкова А. К. Исследование «профессионального выгорания» школьников-подростков и юношей. // Социальная психология и общество. 2012. № С. 85-93.
15. Коновалова В.А. Организационные симптомы и факторы профессионального выгорания // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2020. № 5.
16. Кузьмина Ю.М. Умения предупреждать профессиональную деформацию как обязательное условие профессионального развития специалиста социальной работы : [Электронный ресурс]. URL: <http://do.teleclinica.ru/184340/>
17. Лекция А. Лэнгле на тему «Эмоциональное выгорание - пепел после фейерверка. Экзистенциально-аналитическое понимание и предупреждение». Тезис.ру. Источник: кйр://Фе218.ш/ето18юпа1ное-уу1аогате-ск1о-бев1-1-к1о-утоуа1.к1т1
18. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2012. № 3. – С. 23.
19. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 2019. № 1. С. 9.
20. Ляудис В.Я. Методика преподавания психологии: Учеб. пособ. 3-е изд., испр. и доп. М.: Изд-во УРАО, 2020.
21. Марков А.К. Психология профессионализма. М: Изд. центр ВЛАДОС. 1996. 224 с.
22. Маслова О. П., Калмыкова О. Ю. Конфликтологическая компетентность руководителя: оценка социально-психологического самочувствия работников//Известия СНЦ РАН. Вып. «Актуальные проблемы психологии». - Самара: СНЦ РАН, 2019.
23. Молл Е.Г. Менеджмент. Организационное поведение: Учеб. пособ. – М.: 2012. - С. 85.
24. Моргунов Е. Бизнес-конфликтология / Е. Моргунов, Н. Рязанова // Управление персоналом. – 2015. – № 16. – С. 9-69. с. 25.
25. Нежданова Н.Н. Психофизиологическое обеспечение надежности деятельности персонала // Энергетик. 2020. № 6. С. 30-31.
26. Норкросс Джон К., Лоберг К. Прокачай себя! Научно доказанная система по приобретению и закреплению полезных привычек. Москва. Манн, Иванов и Фербер. 157 с.
27. Овдей С. В. Феномен профессионального «выгорания»: источники возникновения, диагностика, профилактика. // Социальная работа, № 6. Минск. 2020. С. 38-41.
28. Оксина К.Э. Стресс-мониторинг для чего и как проводим методика оценки уровня стрессогенности организационной среды "Кадровик. Кадровый менеджмент". -№5. -М., 2019.
29. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. Москва. Изд-во «Институт психологии РАН». 2015. 330 с.
30. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999. С. 76-97.
31. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. // Психологический журнал. 2019. №1. С. 90-101.
32. Профессиональное выгорание: [Электронный ресурс] : «ПСИ-ФАКТОР». URL: <http://psyfactor.org/personal/personal15-12.htm>.
33. Райкова Е. Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий. // Молодой ученый. 2019. № 5. Т. 2. С. 92-97.
34. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал № 3. Т. 23. Москва. 2012. С. 85-95.
35. Рытенкова Ю.Н. Теоретический анализ синдрома профессиональной деформации в отечественной и зарубежной литературе. // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. № 3, 2018 с. 312-316.
36. Санькова М. И. Синдром «эмоционального выгорания» у социальных работников: теоретический анализ понятия. // Человек. Сообщество. Управление. № 2. 2014. С. 30-43.
37. Сафронова О.Л. Технология управления профессиональным стрессом // Труд и социальные отношения. 2020. № 2. С. 123-127. 0
38. Селье Г. Стресс без дистресса. - М.: Прогресс, 2020. - 127с.
39. Сергеев С.С., Шех О.И. Технологии психологического стресс-менеджмента для руководителей и оперативного персонала // Транспорт Российской Федерации. 2019. № 6. С. 56-57. 0

40. Сидоров П. Синдром профессиональной деформации: [Электронный ресурс] : Медицинская газета. 2015 г. № 43. URL: [http://medgazeta.rusmedserv.com/2015/43/article\\_1322.html](http://medgazeta.rusmedserv.com/2015/43/article_1322.html).
41. Сиротина Т. В., Тавлетчина И. С. Синдром профессионального эмоционального сгорания среди специалистов по социальной работе. // Социология в современном мире: наука, образование, творчество. 2019. С. 314-321.
42. Скугаревская М.М. Синдром профессиональной деформации// Медицинские новости. 2012. № 7. С. 3-9.
43. Солощенко Е.А. Возникновение и развитие синдрома эмоционального выгорания специалистов в организации // Вестник Томского государственного университета. Экономика. 2019. № 1. С. 96-99.
44. Социология управления: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / [А.Ф. Борисов, Н.А. Пруель, В.Н. Минина и др.]; под ред. А.Ф. Борисова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
45. Староверова К. О. Управление конфликтами в учреждениях культуры: методика обучения. - М.: Изд-во «ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ», 2015.
46. Стресс: [Электронный ресурс] : «ПСИ-ФАКТОР». URL: <http://psyfactor.org/lib /stress2.htm>. (дата обращения: 20.03.2017).
47. Сушко Н.Г. Организационный стресс как социально-психологический феномен // Сборник научных трудов Sworld по материалам международной научно-практической конференции. 2019. Т. 15. № 1. С. 78-80.
48. Терехова А. С. Теоретическая модель профессионального выгорания сотрудников полиции // Молодой ученый №1. 2016. С. 659-661.
49. Токарев В.Ф. Менеджмент-продажи: управляем эмоциями // Управление продажами. 2019. № 5. С. 280-292.
50. Управление социальной защиты населения СВАО г. Москвы//<http://www.usznsvao.ru/>
51. Уткин Э. А. Конфликтология / Э. А. Уткин. – М. : ЭКСМОС, 2014. – 189 с. с. 10
52. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Диагностика профессионального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой) / Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., 2012. С.360-362.
53. Хавыло А.В. Психологический контракт в процедуре отбора персонала : [Электронный ресурс] : «Психология и бизнес» 1992-2017. URL: <https://www.psycho.ru/library/3194>
54. Хохлова Т. П. Организационное поведение: Учеб. пособие. - М.: Экономистъ, 2015. -167с.
55. Хохлова Т.П. Стресс-менеджмент и его роль в преодолении профессиональных деформаций персонала в условиях посткризисного развития // Менеджмент в России и за рубежом. 2019. № 2. С. 123-129
56. Чичерина А.В. Эмоциональное выгорание медицинских работников. // Научный альманах № 9-2 (23). 2016. С. 341-345.
57. Чутко Л. С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания. клинические и психологические аспекты. Москва. Изд-во: «МЕДпресс-информ». 2020. 238 с.
58. Шаленко В. Н. Трудовые конфликты: методология, теория и управление. М. :Academia, 2018
59. Щербакова О. И., Вербицкий А. А. Конфликтологическая культура личности специалиста: контекстный подход. - М.: МГГУ им. М. А. Шолохова, 2020.
60. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2018. 256 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/197498>