

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ И АДАПТАЦИЯ ЛИЧНОСТИ  
СПЕЦИАЛИСТОВ-ПРОФАЙЛЕРОВ С РАЗНЫМИ ПРОЯВЛЕНИЯМИ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 4 курса 442 группы

направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

профиля «Психология образования»

факультета психолого-педагогического и специального образования

**КУПРИЯНОВОЙ ЮЛИИ АНАТОЛЬЕВНЫ**

Научный руководитель

канд. психол. наук, доцент

\_\_\_\_\_ И.В. Малышев

Зав. кафедрой

доктор психол. наук, профессор

\_\_\_\_\_ Р.М. Шамионов

Саратов 2018

## Введение

Актуальность проблемы стрессовой устойчивости и адаптации человека к условиям жизненной среды, является одним из направлений теоретических и прикладных исследований многих наук, в том числе и психологии. Данной проблемой занимались Ф. Б. Березин, М. Н. Гернет, А. А. Налчаджян, В. Е. Эминов, и др.

Обосновывая важность и целесообразность исследования проблем стресса, адаптации и обеспечения стрессоустойчивости, необходимо подчеркнуть, что изучение существующей практики такого обеспечения, подготовка материалов по применению психолого - психотерапевтических методик, формулировка комплекса актуальных вопросов, поиски путей его совершенствования имеют важное теоретическое и практическое значение не только в чрезвычайных ситуациях, но и в повседневной напряженной деятельности. Стрессоустойчивость личности необходима не только для обеспечения общественного порядка и безопасности жизнедеятельности населения в экстремальных условиях, но и для жизнестойкости и социальной адаптации.

В последнее время увеличился интерес к проблеме эмоционального выгорания. Это связано с тем, что на современном этапе развития российского общества в условиях социально-экономических изменений, социальных стрессов, растут требования, предъявляемые к профессиональным качествам личности. Однако осуществление эффективной профессиональной деятельности затрудняется при возрастании вероятности развития неблагоприятных психических состояний, к которым можно отнести синдром эмоционального выгорания.

Несмотря на немалое количество работ, посвященных данной проблеме, мало изученным остается вопрос о социально-психологических факторах его возникновения и развития, что затрудняет разработку методов его профилактики и преодоления. Кроме того, важным является определение степени влияния стрессовых факторов на психологическое состояние работников, занятых в сфере «человек - человек», а также выявление социальных условий возникновения синдрома выгорания.

Предварительный анализ состояния проблемы позволил нам предположить, что длительное пребывание и функционирование личности в экстремальных условиях является причиной возникновения стрессовых реакций, способствующих истощению адаптационных возможностей и во

многих случаях способствующих развитию психических и соматических нарушений.

**Цель исследования** – изучение стрессоустойчивости и адаптации личности специалистов-профайлеров с разными проявлениями эмоционального выгорания.

**Объект исследования** – адаптация и стрессоустойчивость личности специалистов – профайлеров.

**Предмет исследования** – стрессоустойчивость и адаптация личности специалистов - профайлеров с разными проявлениями эмоционального выгорания.

Исходя из цели исследования определены следующие **задачи**:

1. Проанализировать теоретические положения о социально-психологических факторах, влияющих на формирование стрессоустойчивости и адаптации личности - профайлеров с различными показателями синдрома эмоционального выгорания, и обозначить место феномена в процессе профессиональной социализации в экстремальных условиях.

2. Определить основные показатели стрессоустойчивости и адаптации личности специалистов – профайлеров и охарактеризовать степень выраженности синдрома эмоционального выгорания, изменения в его структуре и особенности личности.

3. Сравнить по всем изученным характеристикам показатели стрессоустойчивости и адаптации личности специалистов - профайлеров с разными проявлениями эмоционального выгорания.

**Гипотезы исследования:** Проявление эмоционального выгорания характерно для значительной части специалистов - профайлеров. При выгорании изменяются адаптационные характеристики личности, что выражается в показателях её социально-психологической адаптации. Адаптационные параметры выгорающих специалистов профайлинга и без признаков выгорания имеют значимые различия.

В процессе профессиональной деятельности стрессоустойчивость личности специалистов - профайлеров существенным образом влияет на проявления эмоционального выгорания, что отражается на характере их взаимосвязей. Индивидуальные особенности личности - профайлеров, характеризующие способность служащих адаптироваться к внешним экстремальным условиям, играют значительную роль в формировании эмоционального выгорания, что выражается в степени проявления его

компонентов.

**Теоретической и методологической основой исследования** являются ведущие принципы, подходы, положения и концепции в психологии: общетеоретические и экспериментальные подходы к изучению проблемы «эмоционального выгорания» в отечественной и зарубежной психологии (В.В. Бойко, М. Буриш, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, С. Джексон, К. Маслач, Л.М. Митина, В.Е. Орел, Т.И. Ронгинская, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк, и др.); положения о теории адаптации личности в отечественной психологии (К.А. Абульханова-Славская, А.Н. Жмырикова, А.А. Реан, Л.Н. Собчик и др.).

**База исследования.** Выборку исследования составили сотрудники профайлеры Московского аэропорта «Домодедово». В исследовании приняли участие 80 человек испытуемых в возрасте от 25 до 45 лет.

Для решения поставленных задач мы использовали следующие **методы** исследования:

1. Теоретический анализ литературы по проблеме исследования.
2. Методы исследования и диагностики: наблюдение, опрос, тестирование; наблюдение.
3. Методы обработки и интерпретации данных: методы математической статистики результатов: использование параметрических и непараметрических критериев различий между выборками (Т-Стьюдент и Манн-Уитни.).

**Новизна** дипломного исследования состоит в том, что личность специалиста-профайлера изучается в комплексе, с позиций адаптации в стрессовых ситуациях, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания. В целом исследование позволяет определить пути возможной работы по повышению стрессоустойчивости и адаптации в сложных условиях деятельности.

**Практическая значимость** заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы в консультационной, профориентационной практике психолога, других специалистов. Результаты исследования целесообразно использовать в целях профилактики, коррекции, а также прогнозирования синдрома эмоционального выгорания у специалистов в сложных и экстремальных условиях деятельности.

**Данная дипломная работа** состоит из введения, двух глав, выводах исследования, заключения, списка используемой литературы, приложения.

## **Глава 1 Теоретическое обоснование проблемы стрессоустойчивости и адаптации личности специалистов -профайлеров с разными проявлениями эмоционального выгорания**

### **1.1 Проблема эмоционального выгорания личности в психологической науке**

Одним из главных факторов риска для жизненного успеха, благополучия и здоровья современного человека является стресс. Стресс стал типичным явлением, сопутствующим человеку в созданных им самим условиях жизни.

Широта и интенсивность распространения этого явления достигла таких значительных масштабов, что разрушительные последствия стресса касаются не только жизни отдельного человека, но и общества: ухудшается здоровье, возникают проблемы в развитии у подрастающего поколения, усугубляется проблема наркотической и алкогольной зависимости, существенно снижается работоспособность, профессиональная надежность работников, увеличивается вероятность принятия ошибочных решений, провоцируются конфликтные ситуации, в том числе и на уровне межнациональных конфликтов и проявлений национальной интолерантности.

Наряду с экстремальными ситуациями в жизни возникают и повседневные трудности, которые вызывают эмоциональное и интеллектуальное напряжение и перерастают в категорию стресса при сложностях и невозможности их разрешения.

*Стрессоустойчивость* – психофизическое состояние человека, обеспечивающее оптимальную адаптацию к экстремальным условиям, позволяющую решать возложенные на него служебные и бытовые задачи без потерь (физических и психических), т.е. находясь в состоянии психофизического равновесия.

Сложное взаимодействие внешних социальных условий и внутренних, генетически унаследованных особенностей (личность с системой отношений и мотивацией деятельности), определяет состояние стрессоустойчивости в экстремальных условиях.

### **1.2 Стрессоустойчивость и адаптация личности в зарубежной психологии**

В последнее время в психологической науке увеличился интерес к проблеме

эмоционального выгорания. Это связано с тем, что на современном этапе развития российского общества в условиях социально-экономических изменений, социальных стрессов, растут требования, предъявляемые к профессиональным качествам личности. Однако осуществление эффективной профессиональной деятельности затрудняется при возрастании вероятности развития неблагоприятных психических состояний, к которым можно отнести синдром эмоционального выгорания.

Несмотря на немалое количество работ, посвященных данной проблеме, малоизученным остается вопрос о социально-психологических факторах его возникновения и развития, что затрудняет разработку методов его профилактики и преодоления. Кроме того, важным является определение степени влияния стрессовых факторов на психологическое состояние работников, занятых в сфере «человек - человек», а также выявление социальных условий возникновения синдрома выгорания.

Начиная с 70-х гг. XX в. велись дискуссии о трактовке понятия «эмоционального выгорания», его генезисе, закономерностях развития симптомов, влияния данного феномена на эффективность профессиональной деятельности. Поскольку именно эмоциональная составляющая жизнедеятельности в значительной мере определяет восприятие себя и окружающего мира как позитивного или негативного, дает ощущение безопасности и позволяет раскрыть все свои ресурсы, а, следовательно, повысить качество жизни человека.

Термин «*burnout*» («эмоциональное выгорание») впервые был употреблен Г. Фрейденбергом в 1974 г. В русском языке он встречается также в двух вариациях: «эмоциональное выгорание» или «профессиональное выгорание». Имеется в виду при этом комплекс психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью.

### **1.3 Проблематика стрессоустойчивости и адаптации личности профайлеров**

Об управлении стрессами сотрудников профайлеров необходимо выделить методы стрессоустойчивости сотрудников. Эмоциональный и физический стресс при выполнении служебных обязанностей в условиях обострения криминальной обстановки и межнациональных конфликтов, пресс негативного отношения части общества к работе правоохранительных органов, социально-экономические проблемы, характерные для большинства населения, постепенно приводят к истощению у сотрудников психофизических ресурсов, наступлению профессиональной деформации,

формированию психосоматических заболеваний и нервно-психических расстройств.

Проблема психологической устойчивости профайлеров к стрессу является профессионально значимой, так как от нее во многом зависит эффективность оперативно-служебной деятельности.

## **Во второй главе Эмпирическое исследование стрессоустойчивости и адаптации личности специалистов профайлеров с разными проявлениями эмоционального выгорания**

### **2.1 Организация и методы исследования**

*Для проведения диагностики нами были использованы следующие методики:*

1. Опросник эмоционального выгорания В. В. Бойко
2. Методика диагностики социально – психологической адаптации К. Роджерса – Р. Даймонда
3. Опросник адаптации и стрессоустойчивости А. Г. Маклакова
4. Методы обработки и интерпретации данных: методы математической статистики результатов: использование параметрических и непараметрических критериев различий между выборками (Т-Стьюдент и Манн-Уитни.).

### **2.2 Результаты исследования и их интерпретация**

Общая характеристика состояния профайлеров по результатам диагностики синдрома эмоционального выгорания скорее негативное (более 50 % испытуемых с признаками выгорания) чем позитивное и указывает на высокую вероятность формирования синдрома выгорания. У значительного числа лиц с отмеченными нарушениями синдром выгорания находится на поздних стадиях развития и выражен как симптоматически, так и на уровне фаз (глобально). Так, у 16,3% испытуемых от общего числа обследованных произошли значительные нарушения, то есть присутствует высокий или средний уровень выгорания по нескольким фазам, симптомам. У других 13,7% испытуемых одна из фаз выгорания находится в стадии формирования, то есть глубокие изменения ещё не наступили. Но несмотря на это даже такие проявления синдрома эмоционального выгорания настораживают, так как он может протекать значительно быстро (характер его возникновения

связан с множеством факторов) и с трудом поддается психокоррекции на более поздних стадиях.

На следующем этапе изучались адаптационные возможности личности специалистов-профайлеров с признаками выгорания и без заметных нарушений. При анализе результатов исследования социально-психологической адаптации личности специалистов-профайлеров с признаками эмоционального выгорания и не имеющих его симптомов отмечено, что у выгорающих отмечен недостаточный уровень адаптационных возможностей по сравнению с лицами без признаков синдрома. Для подтверждения полученных ранее результатов был проведен типологический анализ социально-психологической адаптации в группах с высоким и низким эмоциональным выгоранием с использованием Т-критерия Стьюдента и Манна-Утн.

Статистически значимые различия выявлены по следующим составляющим социально-психологической адаптации: «адаптивность», «приятие себя», «приятие других», «эмоциональный дискомфорт», «внутренний контроль», «внешний контроль», «ведомость» и «эскапизм».

Данные сравнительного анализа также свидетельствуют о том, что в целом уровень социально-психологической адаптации выгорающих имеет тенденцию к снижению в отличие от работников без признаков эмоционального выгорания. При этом у работников без признаков синдрома адаптационные возможности находятся в основном на уровне выше среднего или в пределах нормы как в целом так и по нескольким параметрам адаптации. Заметно, что некоторые интегральные показатели являются сдерживающим фактором риска дезадаптации личности сотрудников и связаны с ее стрессоустойчивостью и при неблагоприятных ситуациях они могут ухудшиться как в случаи с выгорающими.

Далее мы исследовали стрессоустойчивость и личностные адаптационные возможности (опросник адаптации и стрессоустойчивости А. Г.Маклакова) в группах инспекторов – профайлеров с разными проявлениями эмоционального выгорания. Заметно, что практически по всем 4 из 5 характеристик кроме «коммуникативных особенностей» заметны отличительные особенности личности, влияющие на ее адаптационный потенциал и стрессоустойчивость. То есть личностная адаптация и стрессоустойчивость у выгорающих профайлеров значительно ниже, чем у не выгорающих, которые более устойчивы к стрессам.



Для статистического подтверждения полученных результатов был проведен типологический анализ характеристик стрессоустойчивости групп испытуемых-профайлеров с признаками выгорания и при его отсутствии. Применен параметрический критерий различий Т-Стьюдента и непараметрический Манна-Уитни. Получены статистически значимые различия по основным характеристикам стрессоустойчивости и личностной адаптации по Маклакову. Выявлены различия по адаптивным способностям; нервно-психической устойчивости; моральная нормативности и личностным адаптационным потенциалом.

## **ВЫВОДЫ**

Таким образом, полученные нами результаты подтвердили гипотезу в отношении влияния стрессоустойчивости, индивидуально-психологических и социальных параметров адаптации личности на формирование синдрома эмоционального выгорания у специалистов – профайлеров:

1. Общая характеристика состояния сотрудников-профайлеров по результатам диагностики синдрома эмоционального выгорания негативное (более 50% испытуемых с признаками выгорания) и указывает на высокую вероятность формирования синдрома выгорания. У значительного числа лиц с отмеченными нарушениями синдром выгорания находится на ранних стадиях развития и выражен как симптоматически, так и на уровне 2-3 фаз и большинства симптомов (деструктивно). В тоже время у 17,5% испытуемых от общего числа обследованных произошли значительные нарушения, то есть присутствует высокий уровень выгорания по нескольким фазам, симптомам. У других 40% испытуемых одна или две из трех фаз выгорания находится в стадии формирования, то есть глубокие изменения могут наступить в ближайшее время.

2. В структуре нарушений в силу возникновения синдрома выгорания у профайлеров особенно выделяется фаза «резистенции», которая определяет механизмы сопротивления нарастающему стрессу. В формировании фазы «напряжение» у значительной части испытуемых выделяется симптом и «тревога и депрессия». Личность не всегда находит выход из сложившейся ситуации несмотря попытку использования средств психологической защиты и переживает чувство тревоги. Ведущими в развитии фазы «истощение» у большинства испытуемых является симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения». Так, у инспекторов профайлеров на поведенческом уровне возможно проявление раздражительности и резкости

при общении с субъектами профессиональной деятельности, то есть с коллегами и пассажирами.

3. Сравнительный анализ результатов свидетельствует о том, что в целом адаптационные составляющие личности и отдельные характеристики социально-психологической адаптации эмоционально выгорающих сотрудников имеют явную тенденцию к снижению в отличие от специалистов в области профайленга без признаков синдрома. Так, для большинства эмоционально выгорающих характерен эмоциональный дискомфорт, сниженный уровень адаптивности, внутреннего и внешнего контроля, а также другие негативные изменения в структуре личности. При этом у профайлеров без признаков выгорания значения социально-психологической адаптации находится в основном на высоком уровне по нескольким её интегральным составляющим.

4. Стрессоустойчивость личности и индивидуально-психологические особенности адаптации в низких ее значениях оказывают влияние на возникновение синдрома эмоционального выгорания специалистов в сложных условиях деятельности. Результаты изучения адаптации и стрессоустойчивости личности по 5 основным характеристикам: адаптивные способности; нервно-психическая устойчивость; коммуникативные особенности; моральная нормативность и в целом личностный адаптационный потенциал свидетельствуют об этом.

5. Полученные результаты указывают на необходимость решения вопросов связанных с психокоррекцией (профилактикой) последствий синдрома эмоционального выгорания, повышение адаптационных составляющих личности личности специалистов-профайлеров.

### **Заключение**

В данной работе нами рассматривалась стрессоустойчивость и адаптация личности специалистов-профайлеров с разными проявлениями эмоционального выгорания

Проведенный нами анализ литературы не только в отечественной психологии, но и в зарубежной по рассматриваемой нами проблеме подтвердил мнение о том, что перспективным является исследование структуры стрессоустойчивости и адаптации, а также проявления профессионального выгорания, как деструктивной тенденции профессионального развития личности. Это позволит в дальнейшем не только расширить теоретические представления об изучаемых феноменах, но

и более грамотно выстраивать психокоррекционную и профилактическую работу с сотрудниками, которые имеют склонность к профессиональному выгоранию.

В целом, можно сказать, что стрессоустойчивость – это способность противостоять сильным отрицательным эмоциональным воздействиям, вызывающим высокую психическую напряженность, обусловленная такими особенностями личности как её акцентуированность, а также степень самоуважения. Особое значение в формировании длительных рабочих стрессов, в частности выгорания играют социальные составляющие адаптации.

Данные проблемы до сих пор решаются неоднозначно и требуют уточнения. Подводя итог, хотелось бы отметить, что разного рода стрессогенные факторы сопровождают человека, как правило, на протяжении всего жизненного пути и большое значение для сохранения психического здоровья имеют превентивные меры в борьбе со стрессом.

Таким образом, можно сказать, что поставленные цель, гипотезы и задачи выполнены в полном объеме.