

О.А. Притула

## ПРОФЕСІЙНІ ДЕФОРМАЦІЇ КРИЗИС-МЕНЕДЖЕРІВ: ОЦІНКА ТА ПЕРСПЕКТИВИ

**Притула О.А. Професійні деформації кризис-менеджерів: оцінка та перспективи**

Професійна деформація особистості – це зміни якостей особистості, які з'являються під впливом виконання професійної ролі. Професійна деформація кризи-менеджера є наслідком емоційного вигорання при якому захисні механізми слабшають настільки, аби працівник не міг протистояти шкідливим факторам і починається процес руйнування особистості.

Варто розрізняти професійні деформації та деструкції. Професійні деструкції - це зміни сформованої структури діяльності й особистості, негативно позначаються на продуктивності праці і взаємодії з іншими учасниками цього процесу. Говорячи про професійної деформації, можна коротко зазначити, що сутність її полягає у взаємодії суб'єкта і особистості у єдиній структурі індивідуальності. Вперше в психології академік Б.Г. Ананьєв зазначив можливість суперечливого розвитку властивостей особистості і властивостей суб'єкта діяльності, а також проаналізував умови, що сприяють невідповідності властивостей особистості і властивостей суб'єкта, професіонала.

Феномен професійної деформації можна визначити як проникнення «Я-професійного» в «Я-людське», маючи на увазі, що при професійній деформації вплив професійних рамок і установок не обмежується професійною сферою. Можна сказати, що після виходу людини з професійної ситуації не відбувається її природне «відновлення», тому навіть у особистому житті людина продовжує нести на собі «деформуючий відбиток своєї професії. Таким чином, термін «професійна деформація» - це досить вдала метафора, на основі якої можна побудувати модель, що описує механізм деформуючого впливу професійної діяльності.

**Ключові слова:** емоційне вигорання, захисні механізми, кризи-менеджер, професійні деформації, професійні деструкції.

**Притула О.А. Профессиональные деформации кризис-менеджеров: оценка и перспективы** Профессиональная деформация личности – это изменения качеств личности, которые появляются под влиянием выполнения профессиональной роли.

Профессиональная деформация кризиса-менеджера является следствием эмоционального выгорания, при котором защитные механизмы ослабевают настолько, чтобы работник не мог противостоять вредным факторам и начинается процесс разрушения личности.

В процессе организации коррекции, мы также пришли к выводу, что сущность коррекционных мероприятий отражает целостный характер протекания, в частности, сотрудничества и представляет собой сложную, систему. Указанная система включает в себя следующие компоненты: мотивационно-целевой компонент связан с формулировкой цели и мотивов сотрудничества врача и пациента; дескриптивный компонент предполагает осуществление диагностики и сбора информации описательного характера о субъектах сотрудничества, необходимой для осуществления данной стратегии взаимодействия; оценочный компонент заключается в анализе и оценке полученной информации, на основе чего выбираются средства для осуществления сотрудничества. Этот компонент включает в себя соотнесение полученной информации с нормами, закрепленными в виде правил и приемов эффективного взаимодействия; программируемый компонент

предусматривает подготовку врачом сотрудничества, выбор средств, действий и тому подобное; інтеракційний компонент связан с реализацией выбранной стратегии лечебно-диагностического процесса.

**Ключевые слова:** *емоциональне вигорання, захисні механізми, кризис-менеджер, професійні деформації, професійні деструкції.*

**Постановка проблеми та її зв'язок із важливими практичними завданнями.**

Актуальність теми статті зумовлена тим, що дослідження професійних деформацій кризис-менеджерів є одною із провідних протек, мало досліджених складових успішності діяльності представників цієї професії.

Професійна деформація особистості – зміна якостей (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтації, характеру, способів спілкування і поведінки), яка настає під впливом виконання професійної діяльності. Формується професійний тип особистості, який може проявлятися в професійному жаргоні, манерах поведінки, зовнішності.

**Останні дослідження і публікації, виділення невирішених питань загальної проблеми, якій присвячується стаття.** В українській та закордонній науковій школах стосуються головним чином окремих питань функціонування управлінського персоналу взагалі та кризи-менеджерів, зокрема. Так, Шупта І.М. розкриває психологічну сутність способів профілактики та усунення професійної деформації управлінського персоналу; Бекоєва Д. описує результати дослідження професійних деформацій у менеджерів, які перебувають в умовах кризи; Маркарян А.Г. характеризує професійний стрес, як чинник, який провокує появу професійного вигорання; Водопьянова Н.Е., Густельова А.Н. розкриває зміст само ефективності й ресурсозабезпечення як фактори, які попереджують появу професійного вигорання.

Серед найголовніших проблем які піднімаються сьогодні у науковій літературі питання професійних деформацій кризис-менеджерів є тільки епізодично, а не комплексно вивченими. Відтак, можна говорити про те, що піднята нами тема являється малодослідженою й, відтак, цікавою із наукової точки зору.

**Формування цілей і постановка завдань статті.** Розглядаючи параметри професійної деформації особистості, попередньо можна виділити їх найбільш характерні особливості. Вплив професії на особистість можна оцінити, передусім, за її модальності (позитивний чи негативний вплив). Відомо, що сама по собі праця володіє нейтральними властивостями по відношенню до результатів виховання. Вона здатна здійснювати благотворний, вплив на людину, формувати благородне ставлення до праці, колективу, виховувати духовні потреби, світогляд, удосконалювати трудові навички, вміння, досвід, в цілому формувати особливості характеру людини.

Професійні деформації проявляються в таких якостях особистості, які змінюються під впливом професійної діяльності людини, а точніше не адекватної професійної адаптації особистості до умов та вимог праці.

Відомо, що найбільшою мірою професійна деформація проявляється у представників тих спеціальностей, робота яких пов'язана із людьми. Поряд із цим об'єктивний поділ праці, відмінності між розумовою і фізичною працею, дисгармонія у розвитку особистості створюють передумови для виникнення професійних типів характеру особистості, перетворення суб'єктів-проектів до «вузьких спеціалістів».

Мета статті: проведення дослідження професійних деформацій кризис-

менеджерів.

**Вклад методики і результатів досліджень.** Специфіка професійних деформацій кризи-менеджерів пов'язана із змінами, які відбуваються в області технологій, зачіпають безліч сфер життя. Змінюється середовище бізнесу, змінюється сам бізнес, а також методи і форми управління ним. Вплив інформаційних технологій (ІТ) на бізнес-середовище викликає зміни у вимогах до знань менеджера, змісту професійної компетенції менеджера. Для сучасного бізнесу характерні наступні тенденції:

- поява і розвиток нових бізнес-моделей: створення віртуальної економіки, різні форми електронної комерції і торгівлі. Зміна форм конкуренції: від змагань за ціною і якістю до конкуренції по швидкості зміни бізнес-моделей і продуктів. Технологія стає провідною силою і визначає розвиток бізнесу;
- зростання потреби в актуальній та своєчасній інформації для управління, що призводить до посилення ролі інформаційної системи в організації;
- короткі строки планування (3-5 місяців);
- розмиті межі між галузями, прагнення до інтеграції технологій і знань, а як результат – ускладнення, комплексність і технологій виробництва, ускладнення управління;
- у наслідок глобалізації і інтернаціоналізації бізнесу виникає необхідність в знаннях іноземних мов, а також необхідність удосконалення системи управління.

Сучасному кризи-менеджеру вкрай корисно зосереджувати свою увагу на тих факторах, які перешкоджають повній реалізації усіх особистих і професійних можливостей. У своїй більшості кризи-менеджери проникливі і мають певне уявлення про те, що їм потрібно для вдосконалення, але у них відсутні як система для точного визначення цих потреб, так і засобів для їх реалізації.

Професійне становлення особистості неминуче супроводжується професійними деформаціями та кризовими явищами. Професійні деформації призводять до психічної напруженості, незадоволеності працівника своїм професійним і соціальним становищем, і самим собою.

Факторами, які призводять до професійної деформації є:

- вікові психологічні зміни. Погіршення здоров'я, зниження працездатності, ослаблення психічних процесів, професійна втома, інтелектуальна безпорадність, «емоційне вигоряння», що призводять до професійної кризи;
- якісне постійне вдосконалення способів виконання професійної діяльності. На стадії професійного розвитку настає такий момент, коли без докорінної ломки професійного стереотипу неможлива подальша еволюція діяльності людини. Працівник повинен вчинити «професійний вчинок», проявити наднормативну активність, яка може проявитися як перехід на новий інноваційний рівень виконання професійної діяльності, або як перехід на новий освітньо-кваліфікаційний рівень;
- зростання соціально-професійної активності працівника. Найчастіше незадоволеність своїм соціальним і професійно-освітнім статусом приводить працівника до пошуку нових способів виконання професійної діяльності, а також до зміни місця роботи і навіть – до зміни професії;
- соціально-економічні умови життєдіяльності людини (ліквідація підприємства,

скорочення робочих місць, недостатня заробітна плата, переїзд на нове місце проживання);

- зміни, пов'язані зі зміною в кар'єрі (вступ на нову посаду, участь у конкурсах на заміщення вакантної посади, атестація, тощо);
- повна відданість професійною діяльністю. Фахівці, захоплені роботою як засобом досягнення успіху і визнання, стають конфліктними людьми, порушують професійну етику, виявляють жорсткість у взаємовідносинах.

Розглянемо психологічні детермінанти деформацій особистості, породжувані цими факторами: передумови розвитку професійних деформацій коріняться вже у мотивах вибору професії. пусковим механізмом деформації стають очікування на стадії входження у самостійне професійне життя; у процесі виконання професійної діяльності фахівець повторює одні і ті ж дії та операції; різноманітні форми психологічного захисту; емоційна напруженість професійної праці; зниження рівня професійної активності особистості, виникнення умов для стагнації професійного розвитку; деформації зумовлюються вичерпністю освітніх та професійних ресурсів; акцентуації характеру особистості; вікові зміни.

До основних професійних деформацій кризи-менеджерів відносяться:

- авторитарність яка проявляється в жорсткій централізації управлінського процесу, одноосібному здійсненні керівництва, використанні переважно розпоряджень, рекомендацій, вказівок. Авторитарність виявляється в зниженні рефлексії - самоаналізу і самоконтролю менеджера, проявів зарозумілості і рис деспотизму;
- демонстративність - якість особистості, що проявляється в емоційно забарвленій поведінці, бажанні подобатися, прагненні бути на очах, проявити себе. Деякий рівень демонстративності менеджера є професійно необхідним, проте, коли вона починає визначати стиль поведінки, знижується якість управлінської діяльності;
- професійний догматизм виникає у наслідок частого повтору одних і тих же ситуацій, типових професійних завдань. У менеджера поволі формується схильність до спрощення проблем, застосування уже відомих прийомів без обліку всієї складності управлінської ситуації;
- домінантність обумовлена виконанням менеджером владних функцій. Йому надані значні права: вимагати, карати, оцінювати, контролювати. Розвиток цієї деформації визначається також індивідуально-типологічними особливостями людини;
- професійна індиферентність характеризується емоційною сухістю, ігноруванням індивідуальних особливостей працівників. Професійна взаємодія з ними будується без урахування їх особистісних рис;
- професійна байдужість розвивається на основі узагальнення особистого негативного досвіду менеджера. Ця деформація характерна для черствих, закритих людей зі слабо вираженою емпатією, що зазнають труднощі у спілкуванні;
- консервативність проявляється в упередженні проти нововведень, прихильності усталеним технологіям, настороженому ставленні до творчих працівників. Розвитку консервативності сприяє та обставина, що менеджер регулярно репродукує форми і методи управління які добре зарекомендували себе у його

- практиці;
- професійна агресія яка проявляється у відсутності прагнення враховувати почуття, права та інтереси підлеглих, прихильності до «каральних» методів впливів, у вимозі беззаперечного підпорядкування;
  - рольовий експансіонізм який проявляється у тотальному зануренні у професію, фіксації на власних проблемах і труднощах, нездатності і небажанні зрозуміти іншу людину, у переважанні обвинувальних і повчальних висловів, безапеляційних судженнях;
  - соціальне лицемірство менеджера обумовлене необхідністю виправдовувати високі моральні очікування підлеглих і колег, пропагувати моральні принципи і норми поведінки;
  - поведінковий трансфер (прояв синдрому рольового трансферу) характеризує формування рис рольової поведінки та якостей, притаманних підлеглим і вищестоячим керівникам;
  - надконтроль який проявляється у надмірному стримуванні своїх почуттів, орієнтації на інструкції, відхід від відповідальності, підозрілої обачності, ретельному контролі діяльності підлеглих.

Після проведення теоретичного дослідження нами було розроблено систему емпіричного дослідження. Вибірку досліджуваних становили 78 кризис-менеджерів. Для перевірки нашої гіпотези було використано Методику незакінчених речень С. Леві та методику діагностики рівня емоційного вигорання С. Бойко.

Аналіз результатів за методикою С. Леві дає нам можливість констатувати, наявність таких пар професійних деформацій кризи-менеджерів, як:

- консервативність та домінантність;
- професійна індіферентність та професійна байдужість;
- рольовий експансіонізм і лицемірство.

Дані цієї методики нами представлено у вигляді рис. 1.

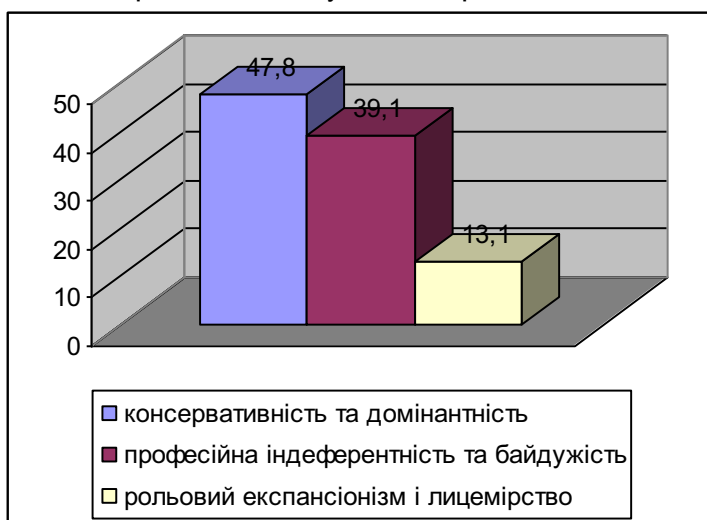


Рис. 1. Розподіл пар професійних деформацій кризи-менеджерів

У ході аналізу результатів за методикою С. Бойко було встановлено наступний розподіл досліджуваних:

- 53% досліджуваних мають низький рівень емпатійності;
- 38% – середній рівень;

- 9% характеризується високим рівнем емпатійності.  
Представимо отримані нами результати у вигляді рис. 2.

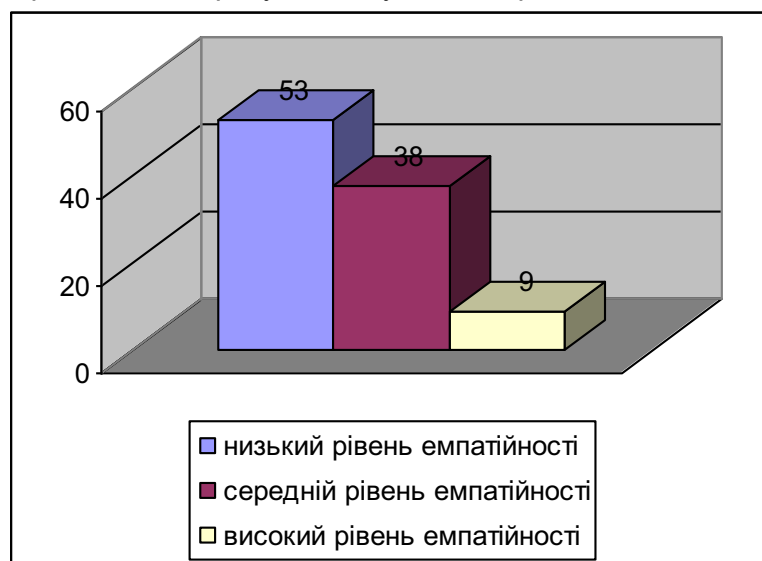


Рис.2. Розподіл досліджуваних відносно рівня емпатійності

Далі нами було співвіднесено отримані результати та визначено рівень взаємозв'язку між ними засобами використання рангової кореляції Спірмена (табл.1.).

Для проведення розрахунку присвоїмо ранги ознакам Y і фактору X.

Таблиця 1.

X	Y	ранг X, d <sub>x</sub>	ранг Y, d <sub>y</sub>
47.8	53	3	3
39.1	38	2	2
13.1	9	1	1

Матриця рангів має наступний вигляд

ранг X, d <sub>x</sub>	ранг Y, d <sub>y</sub>	(d <sub>x</sub> - d <sub>y</sub> ) <sup>2</sup>
3	3	0
2	2	0
1	1	0
6	6	0

Перевірка правильності складання матриці на основі ви числення кореляційної суми. Сума стовпчиків матриці рівна між собою і контрольною сумою, значить матриця складена правильно.

За формою вираховуємо коефіцієнт рангової кореляції Спірмена.

$$p = 1 - 6 \frac{\sum d^2}{n^3 - n}$$

$$p = 1 - 6 \frac{0}{3^3 - 3} = 1$$

Зв'язок між ознакою Y і фактором X сильний і прямий.

**Висновки та подальші перспективи досліджень.** Таким чином, теоретичне дослідження теми нашої статті дало можливість встановити, що професійна деформація особистості – це зміни якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування і поведінки), які з'являються під впливом виконання професійної ролі.

Експериментально нами було встановлено, що професійна деформація кризи-

менеджера є наслідком емоційного вигорання при якому захисні механізми слабшають настільки, аби працівник не міг протистояти шкідливим факторам і починається процес руйнування особистості. Перспективи подальших досліджень дають можливість подолати професійні деформації кризис-менеджерів, а також проводити профілактику виникнення останніх.

#### Список використаних джерел

1. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. – СПб.: Речь, 2004. – 272с.
2. Зеер Э.Ф. Психология профессий. – 2-е изд, перераб. и доп. – М.: Академический Проект, 2003. – 336с.
3. Панова Н.В. Педагогическое долголетие: монография. – СПб.: СПбАППО, 2007. – 444с.
4. Профессиональная деформация личности. Учебное пособие. Составители А.В. Коваленко, Л.А. Шиканов. – Томск: Изд-во ТПУ, 2009. – 90с.
5. Самоукина Н.В. Психология профессиональной деятельности. СПб.: Питер, 2003. – 224с.

#### Spisok vikorostanih dzherel

1. The Beznosov S. P. Professional deformation of the personality. – SPb.: Speech, 2004. – 272p.
2. Zeer E.F. Psychology professions. – 2nd ed, revised and enlarged. – M.: Academic Project, 2003. – 336p.
3. Panova N. In. Teaching aging: a monograph. – SPb.: Spbpo, 2007. – 444p.
4. Professional deformation of the personality. Training manual. Authors: A.V. Kovalenko, L.A. Shikanov. – Tomsk: Publishing house TPU, 2009. – 90p.
5. Samoukina N.I. Psychology of professional activity. – SPb.: Peter, 2003. – 224p.

#### **Prytula O. A. Professional deformation crisis managers: assessment and prospects.**

Professional deformation of the personality – changing qualities that appear under the influence of professional roles. Factors that lead to professional deformation are: age-related psychological changes, quality continuous improvement of methods of performing professional activity, the growth of social and professional activity of the worker, socio-economic conditions of human life (liquidation of the enterprise, reduction of jobs, inadequate wages, moving to a new place of residence), changes associated with changes in career (entry into a new position, participation in competitions for vacant position, certification, etc), full commitment to professional activity. Professional deformation of the crisis Manager is a consequence of burnout in which the defense mechanisms are weakened so that the employee could not resist harmful factors and begins the process of destroying the personality.

In the process of organizing the correction, we also came to the conclusion that the essence of corrective measures reflects the holistic nature of the course, in particular, cooperation and represents a complex system. The system includes the following components: motivational-target component is associated with the formulation of the goals and motives for cooperation of doctor and patient; descriptive component involves the implementation of diagnostics and collection of descriptive information about the subjects of cooperation necessary for the implementation of the strategy of interaction; assessment component is to analyze and assess the information received, on the basis of which funds are selected for cooperation. This component includes mapping the received information with the standards set forth in the rules and techniques of effective interaction; programmable component provides for the preparation by a physician of cooperation, the choice of means, actions and the like; interacting component associated with implementation of the chosen strategy of treatment and diagnostic process.

**Key words:** *emotional burnout, defensive mechanisms, crisis Manager, professional deformation, professional destruction.*