

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

«Педагогика и психология»

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки / специальности)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Особенности эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий

Обучающийся

Е.Д. Якушева

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. психол. наук И.В. Седова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2023

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему изучения особенностей эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий.

Целью исследования является изучение взаимосвязи эмоционального выгорания с такими личностными характеристиками специалистов помогающих профессий как уровень стрессоустойчивости и выбор стратегии преодоления стрессовых ситуаций.

В исследовании решаются следующие задачи: изучение понятия эмоционального выгорания как психологического явления, изучение навыка стрессоустойчивости и способов преодоления стрессовых ситуаций как факторов эмоционального выгорания; проведение эмпирического исследования взаимосвязи уровня эмоционального выгорания с развитием навыка стрессоустойчивости и выбором стратегии преодоления стрессовой ситуации у специалистов помогающих профессий; анализ полученных данных и интерпретация результатов.

Бакалаврская работа имеет новизну и практическую значимость; работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (50 источников) и 2 приложений.

Текст бакалаврской работы изложен на 77 страницах. Общий объем работы с приложениями – 79 страниц. Текст работы иллюстрируют 15 рисунков и 2 таблицы.

Содержание

Введение.....	4
1 Теоретический анализ эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий.....	9
1.1 Эмоциональное выгорание как психологическое явление: определение, симптомы, стадии, причины.....	9
1.2 Эмоциональное выгорание в контексте профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий.....	18
1.3 Стрессоустойчивость и копинг-стратегии как факторы эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий.....	28
2 Эмпирические исследование взаимосвязи эмоционального выгорания с развитием навыка стрессоустойчивости и выбором копинг-стратегии...	38
2.1 Организация и методы исследования.....	38
2.2 Анализ и интерпретация полученных данных.....	44
2.2.1 Частотный анализ.....	44
2.2.2 Корреляционный анализ.....	54
2.3 Рекомендации по профилактике эмоционального выгорания.....	66
Заключение.....	69
Список используемой литературы.....	71
Приложение А Сводная таблица данных эмпирического исследования.....	78
Приложение Б Результаты проверки эмпирических данных на нормальность распределения.....	79

Введение

Актуальность исследования. В настоящее время проактивность, умение коммуницировать и творческий подход являются важными факторами успешной реализации человека в профессиональной сфере. Такие качества имеет работник, который находится в ресурсном энергичном состоянии, понимает значимость и ценность своей профессии, чувствует к ней живой интерес и желание развиваться и становиться профессионалом в данной области.

В современной действительности в условиях стремительного темпа жизни, большой профессиональной конкуренции и роста информационных и эмоциональных нагрузок у работников часто наблюдается обратная ситуация – снижение уровня трудоспособности, профессиональной мотивации и истощение психических ресурсов, то есть появление симптомов эмоционального выгорания.

По данным исследования 2022 года платформы онлайн-рекрутинга hh.ru вместе с health tech компанией AIBY, симптомы эмоционального выгорания были зафиксированы у 54% опрошенных жителей Российской Федерации, что обуславливает особую актуальность проблемы.

Эмоциональное выгорание представляет собой результат чрезмерного и продолжительного профессионального стресса, в результате которого специалист испытывает комплекс негативных физических и психических симптомов, основными из которых являются снижение продуктивности, эмоциональное истощение, потеря мотивации к профессиональной деятельности, снижение самооценки, избегание социальных контактов и снижение общего уровня качества жизни.

Вопросом эмоционального выгорания занимались такие отечественные ученые, как Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, В.В. Бойко, Н.И. Влах, Е.Э. Нетребко, В.Е. Орел, О.Е. Баксанский, Е.П. Селезнева, В.К. Сумароков и другие. Из зарубежных авторов, которые внесли значительный вклад в

изучение эмоционального выгорания, можно назвать Дж. Фрейденберга, С. Джексона, К. Маслач, С. Гринсберга, К. Чернис. Перечисленные исследователи занимались вопросами определения понятия эмоционального выгорания, выделения его специфических симптомов и признаков, анализом стадий и принципов развития данного феномена, а также вопросом причин и факторов, влияющих на появление и развитие эмоционального выгорания.

Особенно важным является изучение эмоционального выгорания в контексте профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий. Данная сфера предполагает продолжительное и интенсивное межличностное общение специалистов со своими клиентами, пациентами, учениками, подопечными, внимательное и участливое отношение к их вопросам и проблемам, готовность оказать поддержку и помощь в преодолении каких-либо жизненных трудностей.

Специфика помогающей деятельности предполагает полную отдачу и вовлеченность специалиста в рабочий процесс, что достаточно часто влечет за собой появление сильного эмоционального напряжения и даже истощения. В условиях сильного профессионального стресса чрезвычайно важными являются адаптационные способности работника, его умение продуктивно справляться с рабочими вопросами без негативных последствий для своего психоэмоционального состояния. Для этого специалистам помогающих профессий необходимо иметь особые личностные качества, одними из которых являются навык стрессоустойчивости в целом, а также способность выбирать продуктивные стратегии поведения (копинг-стратегии) в сложных стрессовых ситуациях.

Несмотря на достаточно большое количество работ по теме данного исследования, проблема эмоционального выгорания требует дальнейшего изучения и углубления, в частности по уточнению специфических особенностей эмоционального выгорания специалистов разных профессий помогающего типа и нахождению конкретных взаимосвязей эмоционального выгорания с различными личностными характеристиками профессионалов,

такими как стрессоустойчивость и выбор стратегии преодоления стрессовых ситуаций.

Анализ научной литературы по проблеме исследования позволил выделить противоречие между необходимостью развития стрессоустойчивости и навыков конструктивного преодоления стрессовых ситуаций специалистами помогающих профессий для успешной профессиональной реализации и недостаточно подробным и актуальным изучением этих факторов а контексте деятельности специалистов различных профессий помогающего типа.

В связи с выявленным противоречием возникает актуальная проблема исследования: какие способы реагирования на стрессовые ситуации в ходе профессиональной деятельности специалистов различных помогающих профессий взаимосвязаны с появлением симптомов эмоционального выгорания?

Целью данного исследования является изучение взаимосвязи эмоционального выгорания с такими личностными характеристиками специалистов помогающих профессий как уровень стрессоустойчивости и выбор стратегии преодоления стрессовых ситуаций.

Объект исследования – эмоциональное выгорание.

Предмет исследования – взаимосвязь эмоционального выгорания и стрессоустойчивости специалистов помогающих профессий.

Гипотеза исследования: эмоциональное выгорание специалистов помогающих профессий имеет связь с со стрессоустойчивостью и выбором стратегий преодоления стрессовых ситуаций.

Для достижения цели исследования были определены следующие задачи:

- изучить понятие эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе;
- изучить особенности эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий;

- изучить навык стрессоустойчивости и способы преодоления стрессовых ситуаций как факторов эмоционального выгорания;
- провести эмпирическое исследование уровня эмоционального выгорания, развития навыка стрессоустойчивости и выбора стратегии преодоления стрессовой ситуации у специалистов помогающих профессий;
- провести анализ полученных данных и интерпретировать результаты.

Методы исследования: теоретические (анализ и обобщение источников по проблеме исследования), эмпирические (проведение тестирования и статистическая обработка результатов). Для обработки полученных данных использовались программы SPSS и Microsoft Excel.

Методики исследования:

- методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- тест на стрессоустойчивость Ю. В. Щербатых;
- опросник стратегии преодоления стрессовых ситуаций С. Хофболла (в адаптации Н. Е. Водопьяновой).

Исследование было проведено на базе Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ».

В исследовании участвовало 30 человек. В выборку вошли специалисты таких помогающих профессий как психолог, социальный работник и медиатор, среди которых 19 женщин и 11 мужчин. Средний возраст респондентов – 33 года (общий диапазон возрастов респондентов – от 22 до 60 лет).

Новизна данного исследования заключается в том, что проведено исследование взаимосвязи уровня эмоционального выгорания с уровнем стрессоустойчивости и способом преодоления стрессовых ситуаций у специалистов помогающих профессий, работающих с подростками и

членами их семей, попавшими в трудную жизненную ситуацию. У психологов и социальных работников полученные данные актуализируют изученные ранее аспекты проблемы эмоционального выгорания, а у медиаторов выявляются ранее не изученные аспекты (в силу относительной молодости данной специальности).

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что в ходе исследования было проанализировано понятие «эмоционального выгорания» как психологического феномена, выделены особенности эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий (психолог социальный работник, медиатор), а также изучено влияние таких личностных факторов как уровень стрессоустойчивости и выбор стратегий преодоления стрессовых ситуаций на уровень эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий

Практическая значимость исследования состоит в том, что полученные данные будут актуальны при разработке программ по коррекции и профилактике возникновения эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий.

1 Теоретический анализ эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий

1.1 Эмоциональное выгорание как психологическое явление: определение, симптомы, стадии, причины

Эмоциональное выгорание – достаточно молодое понятие, которое появилось в научной литературе сравнительно недавно. Тем не менее, к настоящему времени накопилось достаточно большое количество теоретической информации и исследований данного феномена.

Явление эмоционального выгорания было обнаружено в середине XX века, и поначалу воспринималось как неопределенное заболевание вирусной инфекции [35, с. 13]. Примерно в 70-х годах XX века некоторые врачи заметили интересную «социальную избирательность» этого явления: большинство пациентов (до 75%) работали в офисах в сфере умственного труда и обслуживания клиентов (менеджеры, администраторы частных и крупных фирм). По этой проблеме было проведено исследование с изменением условий труда, в результате которого самочувствие работников ухудшилось, и стало ясно, что главной причиной этих симптомов являются эмоциональные и интеллектуальные перегрузки на работе.

В 1974 году американский психолог Дж. Фрейденбергер (а также почти одновременно с ним Г. Гинзбург) ввел в научную литературу (“В журнале социальных представлений”) термин «burnout» (в пер. с англ. – прекращение горения) [10, с. 6]. Заслуга Дж. Фрейденберга заключается в том, что он был первым, кто описал данное состояние работника не как неспособность справиться со стрессом, как это делали раньше, что деморализовывало людей с выгоранием еще сильнее, а описал его как «состояние здоровых людей, которые находятся в интенсивном и тесном контакте с клиентами в эмоционально перегруженной атмосфере» [35, с. 13].

Дж. Фрейденберг предложил определение как «результата истощения энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей» [32, с. 200].

Американские исследователи К. Маслач и С. Джексон описали эмоциональное выгорание как особую реакцию организма на стресс, в результате которой происходит эмоциональное отстранение от клиента, негуманное и неэффективное отношение к нему, а также развитие отрицательной самооценки индивида, чувства эмоциональной опустошенности. Вызвана данная реакция в ответ на «хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде» [26, с. 46].

Н.И. Влах определяет состояние эмоционального выгорания как «многомерный конструкт, набор негативных переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями» [7, с. 97]. Она также выделяет такие характеристики эмоционального выгорания, как устойчивость, прогрессирующий характер и дисфункциональность.

Интересной является точка зрения В.В. Бойко, который определяет термин эмоционального выгорания как психологическую защиту: «синдром эмоционального выгорания – разработанный личностями механизм психологической защиты в виде полного или частичного исключения эмоций в ответ на выбранные психотравмирующие последствия» [35, с. 13]. Данная концепция указывает на то, что эмоциональное выгорание может пониматься, как бессознательный неадаптивный способ реагирования работника на стрессовые ситуации.

В.В. Бойко также указывает на то, что эмоциональное выгорание – это явление профессиональной деформации личности, которое человек применяет в качестве функционального стереотипа балансировки энергетических ресурсов [4, с. 87]. Н.Е. Водопьянова трактует эмоциональное выгорание с точки зрения личностной деформации человека,

которая отличается «эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью» и представляет собой многосоставную конструкцию различных негативных переживаний специалиста [32, с. 200].

Симптоматика эмоционального выгорания включает в себя большое количество самых разных проявлений как соматических, так и психологических. Их можно структурированно представить в виде следующей классификации (по Е.Э. Нетребко):

К психофизическим симптомам эмоционального выгорания относят:

- непроходящее ощущение усталости во любое время суток (симптом хронической усталости);
- снижение скорости реакции и восприятия, интереса к окружающей среде, проявлений любопытства к новому;
- общая астения (постоянные головные боли, повторяющиеся расстройства ЖКТ, слабость, низкая активность, снижение биохимических показателей в крови);
- стремительное похудение или увеличение веса;
- расстройства сна;
- снижение внешней и внутренней чувствительности - остроты зрения, слуха, запаха и тактильных ощущений).

К социально-психологическим симптомам относят:

- депрессивное настроение, снижение эмоционального тонуса;
- повышенная раздражительность, вспышки гнева;
- частые уходы во внутренний мир, отсутствие желания коммуницировать;
- негативизм;
- тревога и чувство страха из-за профессиональных задач;
- ощущение работы как чего-то очень трудного;
- ранний уход с работы или поздний приход, а также постоянные попытки взять работу домой;

- безразличие к результатам работы;
- фокусировка на маловажных деталях как способ избегания основных обязанностей;
- увеличение обычного количества приема сигарет, алкоголя по вечерам и выходным, успокоительных или психоактивных веществ.

К. Маслач и С. Джексон определяют три главных симптома эмоционального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование персональных достижений.

Эмоциональное истощение предполагает чувство опустошенности, снижение эмоциональной чувствительности, нехватку эмоциональных ресурсов. Деперсонализация проявляется в циничном отношении к клиентам, пациентам, ученикам и так далее. В своей профессиональной деятельности работник все больше прибегает к формальному, бездушному общению с ощущением раздраженности внутри, что в последствие может приводить к конфликтам и нервным срывам. Редуцирование персональных достижений означает невозможность работника ощущать себя как компетентного профессионала, что является причиной снижения интереса к работе, негативного восприятия профессиональных задач и трудностей, появление чувства вины и снижение самооценки [9, с. 27].

К. Маслач указывает также на главную причину эмоционального выгорания – конфликт ресурсов и требований, предъявляемых к человеку, в результате чего теряется равновесие и возникает душевное переутомление.

Дж. Гринберг также указывает на менее очевидные детали, которые могут иметь смысл избегания профессиональной деятельности и представлять собой симптом эмоционального выгорания. К ним можно отнести ухудшение чувства юмора и потерю способности смеяться каждый день, избегание отпусков, перерывов на обед, отдыха в целом [11, с. 178].

Также А.С. Самсонов указывает на то, что характерным симптомом для выявления эмоционального выгорания является такая усталость, которая не преодолевается ни сном, ни отвлечениями на простые и приятные занятия.

В ситуации эмоционального выгорания у специалиста часто наблюдается непродолжительный прилив сил после отдыха, который спадает, как только человек возвращается в рабочую атмосферу [39].

Н.И. Влах также отмечает, что существует частичное (изменение какого-либо одного элемента, например профессиональная мотивация) или полное отрицательное воздействие эмоционального выгорания на человека (влияние на целостные структуры психики человека, снижающие общую эффективность профессиональной деятельности в целом) [8, с. 504].

Таким образом, человек переживающий состояние эмоционального выгорания, имеет специфический набор чувств, установок и мыслей, а также начинает действовать, исходя из этих убеждений, особым неадаптивным образом. В состоянии эмоционального выгорания человек оказывается в ситуации эмоциональной перегруженности и часто не способен самостоятельно «адекватно оценить свои нагрузки, увидеть грань, когда нужно отступить в целях самосохранения», что может привести к серьезным последствиям для физического и психического здоровья личности [45, с. 119].

Стоит отметить, что эмоциональное выгорание зафиксировано в МКБ-11 (код QD-85) как «проблемы, связанные с занятостью или безработицей» [48, с. 10]. При отсутствии проведения коррекционных мер симптомы данного состояния могут трансформироваться в патологические, такие как тяжелая депрессия или расстройства психосоматического характера [7, с. 97; 6, с. 106].

Эмоциональное выгорание представляет собой длительный процесс, поэтому стоит также указать на стадийный процесс развития данного состояния. С. Гринберг предложил пятиступенчатую модель, в основе которой лежит постепенное нарастание симптомов выгорания [3, с. 47]. На первой стадии специалист чувствует эмоциональный подъем от профессиональной деятельности, однако постепенно энергия идет на спад, и работник испытывает все меньше удовольствия. Вторая стадия связана с

появлением таких симптомов, как проблемы со сном, общая слабость, апатия, потеря интереса к работе. На третьей стадии проявляются такие симптомы как чувство подавленности и раздражительность, приобретая хронический характер. Четвертая стадия представляет собой кризис, в случае неразрешения которого человек приобретает серьезные соматические симптомы и может частично или полностью лишиться трудоспособности. Последняя пятая стадия связана с риском развития опасных для состояния человека заболеваний, которые несут угрозу его жизни.

Э. Эдельвич и А. Бродский трактуют процесс развития эмоционального выгорания с позиции нарастания уровня разочарованности, проходящий в четыре этапа: энтузиазм (основывается на завышенных ожиданиях специалиста), стагнация (снижение уровня первоначальных притязаний), фрустрация (ощущение беспомощности провоцирует возникновению аффективных, когнитивных и поведенческих проявлений), апатия (проявляется как безразличие, халатность по отношению к своим обязанностям, цинизм и эмоциональная отрешенность) [48, с. 17].

Существует также трехступенчатая концепция К. Шернис, первая стадия которой связана с начальными проявлениями дисбаланса между требованиями среды и запасом ресурсов работника. На второй стадии краткосрочно проявляются такие симптомы как утомление, истощение и эмоциональное напряжение, а третья стадия влечет за собой глобальную смену поведения на неадаптивное и серьезные нарушения личностно-мотивационной сферы [48, с. 16].

В целом, периодическое появление в ходе рабочей деятельности работника стрессовых ситуаций является полезным, стимулирующим его на более активную и продуктивную деятельность событием. Риск появления симптомов эмоционального выгорания появляется тогда, когда стрессы становятся хроническими, то есть переходят в дистресс [10, с. 22].

Существуют внешние причины появления профессионального стресса и впоследствии выгорания, которые могут быть характерны именно для

определенного вида профессиональной деятельности или для конкретной организации, и внутренние причины (личностные характеристики человека).

Среди внешних причин, влияющих на появление симптомов эмоционального выгорания, можно выделить следующие моменты:

- специфическая направленность деятельности, которая приводит к большим психоэмоциональным нагрузкам [7, с. 97], например работа, связанная с риском для жизни - пожарный, полицейский, шахтер, пилот, тюремный персонал, военнослужащие;
- организационные условия работы: неблагоприятный психологический климат в коллективе, неструктурированное планирование труда, отсутствие четких инструкций и требований к работе, многозадачность на протяжении долгого времени, непродуманное время для отдыха и восстановления, неадекватная обратная связь от начальства, недостаток поддержки или наоборот автономии работника;
- повышенная ответственность за жизнь и благополучие другого человека: моральная, юридическая, этическая [7, с. 97];
- психологически непростой контингент клиентов: специалистам помогающих профессий зачастую приходится общаться со специфическими людьми, у медицинских работников – это больные люди, у практикующих психологов – психически нестабильные люди, у воспитателей и учителей – дети, которые требуют особого контакта и участия [5, с. 213].

Существует большое количество различных личностных характеристик человека: поведенческих, когнитивных, эмоциональных. Некоторые из них являются факторами, увеличивающими вероятность возникновения эмоционального выгорания. Например, такими факторами могут быть нечеткие ценностно-смысловые ориентации, неудовлетворённость уровнем своего профессионализма и в целом неуверенность в себе [32, с. 201], отсутствие навыков коммуникации, слабая мотивация по отношению к своей

профессии. Такие характеристики как личностная выносливость и адаптивность к стрессу [32, с. 201], способность контролировать жизненные ситуации и гибкость реагирования на изменения, наоборот, снижают вероятность появления симптомов выгорания [24, с. 35].

Первопричина выгорания представляет собой неразрешенный на данный момент вопрос в изучении феномена выгорания. К. Маслач указывает на то, что катализатором данного феномена являются организационные факторы, а личностные в последствие усугубляют их [40, с. 458]. Некоторые исследователи эмоционального выгорания при исследовании данного феномена указывают на то, что личностные характеристики специалиста представляют собой более значимые факторы, нежели чем пол, стаж профессиональной деятельности и так далее (В.Е. Орел, Е.С. Старченкова, Н.Е. Водопьянова). М.В. Агапова также считает, что внешние ситуативные факторы профессиональной деятельности являются необходимыми условиями эмоционального выгорания, а внутренние – обязательными [3, с. 48].

В рамках данного исследования мы сосредоточим внимание на таких личностных факторах, как навык стрессоустойчивости и способы преодоления стрессовых ситуаций специалистов помогающей профессии. В третьем параграфе данной главы мы подробнее раскроем значимость выделенных личностных факторов.

Таким образом, явление эмоционального выгорания можно охарактеризовать, совместив основные положения вышеперечисленных исследователей, следующим образом: эмоциональное выгорание – это продолжительное, устойчивое психологическое явление, появляющееся вследствие чрезмерных эмоциональных нагрузок в профессиональной деятельности, имеющее стадийный характер протекания, которое окрашено набором негативных симптомов двух групп:

- истощение профессиональных ресурсов (снижение работоспособности, потеря мотивации к профессиональной

деятельности, негативизм в отношении клиентов, избегание или намеренная халатность по отношению к своим обязанностям, отсутствие желания развиваться в профессии);

- истощение личностных ресурсов (психоэмоциональная усталость, ощущение пустоты, использование психологической защиты в виде «отключения» эмоциональности, агрессивность, конфликтность, снижение самооценки, депрессивное отношение в отношении будущего, психосоматические реакции организма).

Значение эмоционального выгорания, также как и профессионального стресса, в некоторых ситуациях может иметь положительный эффект, так как «исследуя себя и дойдя до предела, человек может сделать важные для себя выводы» относительно своей работоспособности, границ допустимого уровня активности напряжения и в целом механизмов работы своего организма и в частности психики [42, с. 2] Благодаря анализу состояния эмоционального выгорания, человек учится относиться к себе более внимательно, так как осознает ограниченность своих ресурсов. Для этого человеку нужно обладать высоким уровнем развития навыка рефлексии и осознанности.

1.2 Эмоциональное выгорание в контексте деятельности специалистов помогающих профессий

Каждая профессиональная деятельность влияет на человека, деформирует его определенным образом, и также несет риск эмоционального выгорания в разной степени [16, с. 28]. Однако, многими исследованиями установлено, что эмоциональное выгорание часто появляется именно у представителей помогающих профессий, где присутствует система «человек-человек» [41, с. 186].

К этому виду профессий можно отнести сферу медицины, образования, психологического консультирования, сферу социальной помощи, сферу торговли, а также сферу предоставления различных услуг (юридических, экономических и так далее). Также, в данную группу можно отнести руководителей высшего и среднего звена, так как одной из основных профессиональных задач руководителей является общение с подчиненными с целью организовать их, настроить на определенные рабочие задачи, регулировать и координировать их взаимодействие друг с другом.

Данный тип профессий имеет свои особенности, вследствие чего работники сферы взаимодействия с другими людьми часто переживают эмоциональное выгорание. Среди специфических общих особенностей помогающей деятельности можно выделить следующие пункты:

- главным инструментом профессиональной деятельности является личность работника;
- характерно продолжительное и очень интенсивное межличностное взаимодействие;
- частым явлением являются не регламентированные рабочий график и обязанности;
- требование находить к специфическим клиентам индивидуальный подход;

- обобщенные критерии профессионального успеха и цели профессиональной деятельности (например, обучение и воспитание детей у педагогов, психологическое здоровье клиентов у практикующих психологов);
- постоянное эмоциональное включение в процесс взаимодействия с людьми.

Работники помогающих профессий вынуждены подкреплять эмоциональным участием большую часть своих действий: быть настроенными воспринимать эмоционально-окрашенные реакции людей, анализировать эмоции и мысли другого человека или группы людей, а также уметь принимать решения прямо по ходу коммуникативного процесса, что безусловно является причиной эмоциональной перегруженности и переутомления специалиста данной сферы. Рассмотрим особенности эмоционального выгорания у некоторых специальностей помогающего типа, таких как педагог, медицинский работник, социальный работник, психолог, медиатор.

Профессия учителя является одной из самых часто анализируемых специальностей с точки зрения эмоционального выгорания. По мнению В.К. Сумарокова «есть социально одобряемые формы саморазрушения, такие как трудоголизм» [42], что и является с его точки зрения основной причиной выгорания многих педагогических работников.

По мнению Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой основными факторами развития симптома эмоционального выгорания у педагогов являются:

- высокая ответственность за воспитание и обучение ребенка;
- дисбаланс между энергетическими затратами педагогов и материальным вознаграждением;
- «трудные» учащиеся и «трудные» родители;
- относительно низкий социальный статус;

- так как профессия педагога в настоящее время представлена в большинстве случаев представителями женского пола, фактором риска также становится необходимость совмещать работу и воспитание детей, уход за домом.

Менее всего подвержены выгоранию педагоги, обладающие нервно-психической устойчивостью, навыком стрессоустойчивости, развитием адаптационных механизмов психики. Е.С. Старченкова и Н.Е. Водопьянова указывают то, что важнейшим фактором профилактики выгорания у педагогов является наличие «здоровых» копингов, подразумевающих активное поведение и стремление к социальным контактам для поиска решения проблем [9, с. 116].

Частым явлением среди педагогических работников является отрицание эмоционального выгорания. Это связано со стереотипным мышлением о том, что сам педагог не имеет личных проблем, он всегда находится в позиции сильного и уверенного, иначе он будет не способен позитивно влиять на учеников и являться для них авторитетом. Также существует тенденция использовать симптомы выгорания для придания большей значимости и драматичности своим профессиональным усилиям [42]. Поэтому часто симптомы выгорания воспринимаются педагогическими работниками как «издержки профессии» и естественный рабочий режим.

Учителя с высоким уровнем выгорания, как правило, используют избегание проблемных и стрессовых ситуаций или агрессивность как способ решения конфликтных ситуаций. Часто педагоги с высоким уровнем выгорания оказываются склонными воспринимать многие ситуации, как стрессовые из-за недостатка психических ресурсов по причине необходимости тратить много энергии на установление межличностных отношений с учениками, родителями и коллегами. Поэтому основными направлениями профилактики эмоционального выгорания у педагогов можно назвать обучение навыкам конструктивного преодоления стрессовых

ситуаций, актуализации личностных ресурсов педагога, определение смысловой составляющей выбранной профессии и нахождение в ней источника энергии, а также обучение умению выстраивать баланс между различными сферами жизни.

Эмоциональное выгорание у медицинских работников исследовано достаточно подробно в работах М.З. Худаловой, А.Г. Гагиева, А.М. Лалетина, С.П. Шумилова, Е.Я. Матюшкиной, Г.В. Игумновой.

Для работников медицинской сферы характерны следующие специфические особенности трудовой деятельности:

- высокая психическая нагрузка, связанная с «переживанием страданий пациентов» [31, с. 40];
- высокий уровень ответственности за жизнь и здоровье людей;
- высокий риск допустить непоправимую ошибку;
- риск судебных разбирательств;
- нарушение естественных биологических ритмов из-за ночных дежурств (у части специальностей);
- невозможность контроля всех факторов выздоровления больных - ощущение беспомощности.

Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию работники реанимации и интенсивной терапии [49, с. 63], так как интенсивность психотравмирующей ситуации в данных отделениях наиболее высока. Также, по данным исследования среди психиатров и психиатров-наркологов 37,7 % имеют уже сформированное эмоциональное выгорание, а у 5,5% оно развилось до состояния психосоматических нарушений и зависимостей [49, с. 64].

В исследовании уровня выгорания врачей-онкологов Л.И. Москвичевой было выявлено, что больше двух третей опрошенных испытывают симптомы эмоционального выгорания [49, с. 64]. Умеренные результаты по методикам диагностики эмоционального выгорания показывают врачи-терапевты и работники стационара.

В целом, картина распространенности данного состояния среди медицинских работников поражает масштабами и последствиями – по данным исследования 2019 года американского журнала *Western Journal of Emergency Medicine* каждый год в Соединенных Штатах заканчивает жизнь самоубийством около 400 врачей, что говорит о серьезных психологических перегрузках медицинских работников [31, с. 42].

Выгорание у представителей социальной сферы изучено менее подробно, чем выгорание педагогов и медицинских работников, но тем не менее, можно выделить особые факторы риска эмоционального выгорания у специалистов социальной сферы.

Профессиональная деятельность социального работника предполагает постоянное погружение в тяжелые ситуации и проблемы людей, вследствие чего психоэмоциональное состояние социального работника часто остается незащищенным.

По данным исследования Т.С. Киенко для социальных работников особо характерен высокий уровень такого показателя эмоционального выгорания, как «редукция личных достижений» (у 47% респондентов), что говорит о негативном самовосприятии себя как профессионала и преуменьшение ценности своей деятельности. Т.С. Киенко указывает также на такие факторы, усугубляющие уровень стрессовой напряженности специалистов социальной работы, как завышенные требования начальства, гиперконтроль подчиненных, минимальный уровень автономности работника [18, с. 156].

От социального работника требуется совмещение большого количества обязанностей и владение широким спектром компетенций, таких как знание правовых основ, владение социальными коммуникативными технологиями, знание устройства системы здравоохранения, паллиативной помощи и многих других сфер содействия людям, находящимся в тяжелой жизненной ситуации, что является определенным фактором стресса, особенно для начинающих работников.

Данные факторы усугубляются недостаточным уровнем престижа профессии и низкой оплатой труда, а также недостаточным количеством нематериальных способов поощрения сотрудников, таких как «вынесение благодарности, устного публичного ее выражения, проведения конференций, индивидуальных и групповых конкурсов с публичным представлением итогов работы сотрудников» [18, с. 157].

Все эти факторы могут негативно сказываться на психоэмоциональном состоянии социального работника и являться предпосылками появления эмоционального выгорания. Социальному работнику необходимо обладать эмоциональной стрессоустойчивостью и иметь оптимистичный взгляд на решение проблем своих подопечных, владеть методами психогигиены для поддержания своего ресурсного состояния, в чем заключаются основные направления профилактики эмоционального выгорания. Также, Ю.В. Кокорева указывает на необходимость внедрения практики супервизии в организациях социального обслуживания с целью решения профессиональных проблем, приводящих к эмоциональному истощению сотрудников [21, с. 166].

Рассмотрим специфику эмоционального выгорания психологов. В данной профессии также существуют свои специфические нюансы, которые могут стать причиной повышенных эмоциональных нагрузок.

В деятельности практикующего психолога есть риск полного погружения и последующего эмоционального «растворения» в клиенте, что может повлечь за собой потерю идентичности и расшатывание собственной «Я»-концепции.

Так как психолог часто взаимодействует с негативными частями психики людей, со временем такой фокус может стать привычным “углом” наблюдения. Учитывая большие интеллектуальные и эмоциональные нагрузки из-за постоянного анализа мыслей, действий, чувств как клиента, так и себя, данная профессиональная деятельность является очень энергозатратной для психики.

Исследование психологов-консультантов, работающих на линии доверия Е.В. Жилиной показало, что у специалистов с высоким уровнем выгорания появляется тенденция к «навешиванию ярлыков» и обобщенной типизации клиентов (фрустрированная личность, комплекс неполноценности) [14, с. 63]. Это явление объясняется спецификой работы на телефоне доверия, так как восприятие психологом клиента строится только на аудиальной информации, однако данный симптом часто присутствует у специалистов различных помогающих профессий и в ситуации личного контакта с клиентом.

С.В. Кулакова среди особенностей выгорания психологов выделяет «профессиональный перфекционизм», который достаточно сильно распространен в сфере психологического консультирования. Этот фактор предполагает бесконечную работу над своим профессиональным уровнем и ощущением постоянного недостатка знаний, несмотря на уже большое количество изученного, в следствие чего специалист может превратиться в «вечного студента», считающего себя не способным к оказанию качественной психологической помощи, что безусловно является фактором, способствующим появлению эмоционального выгорания у начинающих специалистов [27, с. 83] .

Также, немаловажным фактором риска появления эмоционального выгорания у психологов является необходимость проводить все свои эмоции через фильтр и четко их осознавать, прежде чем внешне показывать или строить на их основе выводы. Это предполагает большую аналитическую деятельность и частое использование механизма самоконтроля.

Ю.Г. Кириллова указывает также на такой специфический фактор, представляющий определенную сложность в работе психолога, как невозможность поделиться подробностями рабочих деталей с членами семьи и друзьями по причине профессиональной этики [20, с. 49]. Для профилактики эмоционального выгорания и появления высокого уровня

профессионального стресса, психологу необходимо общение с коллегами (интервизии и супервизии).

Общим фактором риска появления эмоционального выгорания для помогающих профессий является неопределенность критериев профессионального успеха, хотя в целом у многих помогающих профессий ее можно обозначить основной целью: у медицинских работников – это сохранение жизни и физического здоровья человека, у социальных работников – это помощь в решении конкретной сложной жизненной ситуации, у педагогов – это обучение и воспитание ребенка или взрослого определенным знаниям, умениям и навыкам исходя из возраста обещающегося и поставленной цели (например, овладеть навыком игры на фортепиано). Однако, в контексте работы практикующего психолога данный фактор приобретает более «размытые» характеристики, так как психологический консультативный процесс часто не имеет четкой конечной цели и нацелен на сам процесс развития психологического благополучия и устойчивости клиента, обретение им чувства счастья и радости от жизни, причем в каждом случае этот процесс будет развиваться по индивидуальному пути. Это также добавляет неопределенности в рабочий процесс, что является стрессором для психолога.

Таким образом, ресурсное состояние психолога – основной инструмент в терапевтических отношениях между клиентом и психологом, и так как в ходе консультативного процесса часто происходит обмен психической энергией, зачастую от психолога требуется находиться в сбалансированном, активном, настроенном на позитивное принятие состоянии, иначе он может навредить клиенту. Ю.Г. Кириллова указывает на способность эмоционально выгоревшего человека «заражать» негативизмом, либо же приводить к желанию отчуждения, одиночества [20, с. 51].

Почти не изученной с точки зрения эмоционального выгорания является сфера медиации, так как данная профессия является достаточно

молодой, получившей распространение со второй половины XX века [19, с. 86].

Сфера медиации представляет собой новый социальный институт, целью которого является конструктивное разрешение конфликтов альтернативными способами. В качестве медиатора конфликтной ситуации противоборствующими сторонами привлекается независимое третье лицо, основной задачей которого является приведение конфликтующих сторон к взаимопониманию и с целью урегулирования спора и нахождения общего решения проблемы.

Специфическими характеристиками данной профессиональной деятельности являются следующие особенности:

- как и другие помогающие профессии, медиация предполагает тесные, эмоционально насыщенные, продолжительные взаимодействия в сфере «человек-человек»;
- характерно постоянное столкновение с прямыми конфликтами разных направленностей (религиозные, экономические, культурные, имущественные и так далее), которые требуют от медиатора широкой системы знаний, высокого уровня общекультурного развития;
- нерегламентированность клиентов предполагает взаимодействие с разными социальными группами людей: детско-родительскими, в системе преступник-жертва, учитель-ученик и так далее;
- относительная новизна направления представляет сложность во взаимодействии с социальными, юридическими службами, так как представление о навыках и уровне квалификации медиатора могут различаться, несмотря на наличие единого профессионального стандарта;
- одной из основных характеристик медиатора является нейтральность, независимость по отношению к сторонам конфликта;

- ответственность за решение конфликта лежит на участвующих в нем сторонах, медиатор выступает как организатор безопасных конструктивных обсуждений, неся ответственность за ход переговоров, но по закону он не имеет права вмешиваться в сам процесс принятия решения, давать консультации;
- неоднозначность позиции медиатора: с одной стороны медиатор имеет право прерывать конфликтующие стороны, останавливать споры, прекращать взаимодействие, но при этом его позиция не должна быть директивной.

В ходе медиаторской деятельности специалисту данной профессии крайне необходимы такие качества, как стрессоустойчивость, высокий уровень навыка самоконтроля, навыки бесконфликтного общения, высокий уровень эмпатии, организаторские способности, умение конструктивно действовать в ситуации агрессивных переговоров. Данная деятельность определенно имеет высокий уровень эмоциональной напряженности и обладает специфическими особенностями, которые психологически выдержит далеко не каждый человек. Поэтому специалисты сферы медиации подвержены возникновению эмоционального выгорания и нуждаются в качественной профилактике появления и коррекции уже имеющихся симптомов эмоционального выгорания.

Таким образом, в каждом из анализируемых нами видов профессий помогающего типа были обнаружены факторы, которые могут стать причинами появления симптомов эмоционального выгорания в случае отсутствия тренировки определенных психологических навыков, коррекции и профилактики его появления.

1.3 Стрессоустойчивость и копинг-стратегии как характеристики эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий

Появление симптомов эмоционального выгорания является следствием пребывания работника в длительном стрессовом состоянии. Существует определенное название ситуации стресса на рабочем месте – «офисный синдром», подразумевающий физические и психологические проблемы (в том числе эмоциональное выгорание) у офисных работников, связанные с профессиональным стрессом [3, с. 45].

Так как эмоциональное выгорание – это специфическая реакция человека на профессиональный стресс, одним из важнейших навыков, определяющих уровень травматичности различных профессиональных и личных стрессовых событий, является навык стрессоустойчивости.

Стрессоустойчивость – это набор личностных качеств человека, который позволяет работнику оставаться эмоционально стабильным в период сильных психологических нагрузок. Это некая особенность организма противостоять стрессовым ситуациям без серьезных негативных последствий для психики [11].

А.В. Михеева указывает на то, что понимание понятия «стрессоустойчивость» достаточно многогранно и каждый исследователь смотрит на этот феномен по-своему: «под данным термином в психологической науке понимаются такие явления, как эмоциональная устойчивость, психологическая стойкость к стрессу, стресс-резистентность, фрустрационная толерантность и многое другое» [34, с. 83].

В.А. Бодров считает стрессоустойчивость не просто способностью организма адаптироваться к стрессовым ситуациям, но еще и быть в них максимально продуктивным.

Другой взгляд на данное явление можно найти в работах Л.Г. Дикой, которая рассуждает о проблеме стрессоустойчивости в контексте выстроенных гармоничных отношений человек – внешний мир (или среда) и

выделяет основным навыком в качестве тренировки стрессоустойчивости умение выстраивать баланс между жизненными сферами, работой и отдыхом, общением и одиночеством и так далее [15].

Я. Рейковский и К. Платонов считают, что основной принцип стрессоустойчивости строится на базе «чувствительности в эмоциогенных раздражителях», которая серьезно влияет на жизнедеятельность человека.

В целом, все эти определения рассматривают стрессоустойчивость как некий адаптационный механизм человека, позволяющий ему справляться со стрессогенными ситуациями, выстраивать отношения с внешним миром так, чтобы реализовывать свои потребности и сохранять целостность психики, не испытывая симптомы фрустрации.

Если рассматривать стрессоустойчивость как один из аспектов успешной профессиональной адаптации и профессионального развития без появления симптомов эмоционального выгорания, все вышеперечисленные способности стрессоустойчивого человека безусловно оказываются актуальными в рабочих ситуациях специалиста помогающей профессии.

Работник сферы человек-человек в ходе своей деятельности неизбежно сталкивается с влиянием многих стрессогенных факторов, влияющих на его психоэмоциональное состояние, и от того, насколько он умеет выстроить сбалансированные отношения с клиентом, коллегами, начальством, зависит целостность его психики и реализация его профессиональных планов.

Феномен стрессоустойчивости является универсальным ключом к адаптации человека ко многим жизненным трудностям, в том числе рабочего характера. Этот навык актуален и в сфере межличностного общения (с коллегами, начальством, подопечными, клиентами и так далее), и в сфере решения профессиональных задач разной сложности (умение реагировать в ситуации неопределенности, владеть собой в ситуациях повышенного стресса и давления, иметь «холодную» голову в момент принятия решений, от которых может зависеть жизнь, здоровье или благополучие обратившегося к нему человека).

Таким образом, навык стрессоустойчивости, можно отнести к одним из важнейших факторов профилактики выгорания специалистов помогающих профессий, особенно тех, кто в своей профессиональной деятельности, часто сталкивается со стрессовыми ситуациями, интенсивными эмоциональными нагрузками и несет большую ответственность за здоровье и благополучие людей. Именно стрессоустойчивость позволяет специалисту безопасно переживать интенсивные социальные контакты и все стрессогенные факторы, связанные с межличностным общением, которое является основной составляющей помогающей профессиональной деятельности в сфере «человек-человек» [13, с. 54].

Помимо стрессоустойчивости как таковой, существуют особенности выбора реакции на стрессогенный фактор. Кроме восприятия события как стрессовое или нет, специалисты помогающих профессий также могут избирать адаптивные и неадаптивные стратегии реагирования на стрессовую ситуацию, чем они могут способствовать или препятствовать развитию эмоционального выгорания. Л.И. Анцыферова в своих работах пишет о том, что важна не столько сама травмирующая ситуация, а то какую значимость она имеет для человека, то есть то, относится ли он к ней как к решаемой или же человек чувствует себя в ней беспомощным [2, с. 14].

В контексте преодоления человеком стрессовых жизненных ситуаций применяется понятие «психологической защиты». Впервые термин «психологическая защита» был применен З. Фрейдом в 1894 году в труде «Защитные нейропсихозы». А. Фрейд в труде «Психология «Я» и защитные механизмы» разобрала данный феномен более подробно, называя главным смыслом защиты обеспечение безопасности и избегание тревоги [46, с. 39]. В психоаналитическом подходе психологическая защита трактуется как врожденный, автоматически активизирующийся в стрессовой ситуации и выполняющий функцию разрешения конфликта между сознательным и бессознательным механизмом [50, с. 61]. В результате данного конфликта между инстинктивными импульсами человека и требованиями среды

используется данная «система стабилизации личности» [50]. Н. Мак-Вильямс указывает на понимание защиты как способа расслабления и попытку развить эффективные реакции на стрессоры внешней среды [29, с. 38].

Однако, способы реагирования человеком на стрессовую ситуацию не ограничиваются психологической защитой. В западной литературе для определения понятия реакции человека во время стрессовой ситуации используется также термин «копинг» (англ. «coping») [30]. Данный термин был введен в 1962 г. в контексте изучения способов преодоления кризисов детьми американским психологом Л. Мерфи, который выделил составляющие части копинга (поведенческую и когнитивную), а также указал на «соотношение индивидуально-типологических особенностей и копинг-поведения личности с прошлым опытом совладания со стрессом» [12, с. 61].

Далее в 1966 году другой американский психолог Р. Лазарус исследовал основные положения копинг-поведения в когнитивном аспекте, указав на «непрерывно меняющийся процесс когнитивной оценки, преодоления и эмоциональной переработки» как основу регулирования отношений личности с внешней средой [12, с. 61].

Таким образом, термин «копинг» предполагает осознанную деятельность личности, направленную на разрешение стрессовой ситуации с помощью объединения когнитивных и поведенческих процессов. Благодаря «копингам» человек адаптируется и восстанавливает свое физическое, психологическое и социальное благополучие [38, с. 84]. Под стрессовой ситуацией в данном контексте понимается то событие, которое превышает ресурсы человека и является в данный момент для него чрезмерно насыщенным [43, с. 77].

В отечественной литературе в контексте преодоления стрессовых ситуаций используется термин «совладающего поведения», введенного советским и российским психологом Л.И. Анцыферовой. Он подразумевает поведение, которое позволяет человеку «с помощью осознанных действий

способами, адекватными личностным особенностям и ситуации, справляться со стрессом или трудной жизненной ситуацией» [30, с. 137].

В научной литературе часто можно увидеть, что «копинг» и «совладание» используются как синонимы. Но стоит отметить, что существуют значимые различия между понятиями психологической защиты и копингового (совладающего) поведения. Одним из таких различий является наличие в копинг-поведении критерия осознанности, чего нет в процессе психологической защиты. Критерием, отличающим защитные механизмы и копинги является также произвольность действий: в случае применения психологической защиты человек действует не произвольно, а копинг-стратегии применяет, соответственно, произвольно, осмысленно. Также в качестве критерия отличия выделяется «направленность на искажение/пересмотр состояния» [50, с. 31]. В случае психологической защиты человек неосознанно стремится отвергнуть, избежать каких-либо переживаний, а копинг-стратегии в большинстве случаев предполагают стремление преодолеть сложность или отвергнуть некоторое представление в случае убеждения о его ошибочности или недостоверности.

Н. Мак-Вильямс считает, что «никакой перечень механизмов психологической защиты не может быть абсолютно полным, так как практически любой психологический процесс может быть использован в качестве защитного» [23, с. 30]. В настоящее время выделяется большое разнообразие копинговых стратегий, которые можно классифицировать разными способами.

Существует трехфакторная модель копинговых механизмов, которая подразделяется на копинг-поведение, копинг-стратегии и копинг-ресурсы Р. Лазаруса.

Под копинг-стратегиями понимается основное в данной системе понятие, которое определяет индивидуальную реакцию человека на стрессовое событие, копинг-ресурсы являются некими устойчивыми характеристиками человека, помогающими человеку использовать

разнообразные копинг-стратегии и копинг-поведение представляет собой единую систему использования человеком ресурсов и копинг-стратегий.

Р. Лазарус и С. Фолкман выделяют два основных типа борьбы со стрессом: проблемно-ориентированное (человек рационально анализирует произошедшую ситуацию, предпринимает попытки активного совладания, использует социальное взаимодействие для решения проблемы, проводит поиск информации о стрессовом факторе) и эмоционально-ориентированное (принятие ответственности, дистанцирование, избегание проблемы, конфронтация, самоконтроль и позитивная переоценка).

В 1986 году исследователи копинг-стратегий Р. Моос и Дж Шефер выделили три вида копинг-стратегий: оценочно-фокусированный, проблемно-фокусированный и эмоционально-фокусированный копинг. Авторы также подчеркивали важность соблюдения баланса данных копинговых групп.

Также при классифицировании копинг стратегий применяется принцип активности или пассивности. Например, классификация С. Мадди предполагает деление копингов на «активные или жизнестойкое совладание и пассивные с применением неконструктивных стратегий» [12, с. 62].

В 2006 году Э. Скиннер предложил 12 разделов копинговых стратегий, назвав их «семейством» и включил в него разрешение проблемы, ее делегирование, поиск информации, приспособление, уверенные в себе действия, поиск поддержки, покорность и беспомощность, проведение переговоров, сопротивление, избегание, социальную изоляцию.

Каждый из данных разделов предполагает свои стратегии преодоления стрессовых ситуаций и некоторые из них взаимодополняют друг друга, например уверенность в себе и поиск социальной поддержки предполагают конструктивный способ решения проблемы путем общения с окружающими, при этом предполагающий независимость субъекта и его способность принимать самостоятельные решения. В ситуации стресса человек часто

совмещает несколько видов стратегий для достижения наиболее быстрого эффекта [25, с. 4].

В 2011 году Дж. Вэйллант предложил классификацию реакций на стресс по трем категориям: произвольный поиск социальной поддержки, работа с информацией о стрессе (ее поиск и способность предвидеть опасность и среагировать на нее) и использование бессознательных устойчивых механизмов (юмор, альтруизм, сублимация).

Еще одним критерием различия копингов является их адаптивность/неадаптивность. Традиционно к адаптивным копинг стратегиям относят активное решение проблемы и поиск социальной поддержки, а к малоадаптивным избегание, агрессию. По данному принципу копинги подразделяли такие авторы, как Р. Моос, А. Биллингс, Е. Хейм, Дж. Амирхам, Э. Фрайденберг [12].

Для разрешения стрессовой ситуации человек индивидуально выбирает определенную стратегию, которая помогает ему снизить градус напряженности тем путем, который кажется ему в данный момент интуитивно верным, таким образом «успех может быть достигнут решением самой проблемы или изменением оценки самой проблемы» [15, с. 144]. Проблемно-ориентированные стратегии считаются более эффективными в ситуациях, которые человек может так или иначе контролировать, но в случае невозможности повлиять на стрессовое событие более эффективно опираться на эмоционально-ориентированный копинг [9, с. 203]. Однако, уровень адаптивности выбранной человеком стратегии в итоге определяется самой личностью исходя из его индивидуального мировосприятия, логики, значимости тех или иных событий в жизни и его психологических возможностей [50, с. 31].

Существуют исследования, изучающие эффективность стратегий преодоления стрессовых ситуаций в условиях профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий.

По данным исследования И.А. Сыч такие модели поведения как избегание или агрессивное поведение, часто используются специалистами помогающих профессий как способы отреагирования негативных эмоций, но в результате приводят к высокому уровню эмоционального выгорания [44, с. 609].

Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова выделяют агрессивное реагирование на стресс как один из самых распространенных способов переживания стресса (по данным исследования Т.И. Рогинской так реагируют 53% педагогов). Также, значительная часть испытуемых реагировала на стресс беспокойством и страхом, что также не является адаптивной схемой поведения. Только лишь 10% педагогов реагировали на стресс адаптивно, демонстрируя активный позитивный настрой на решение проблемы.

В исследовании выгорания младшего медицинского персонала Е.Ю. Лазаревой и Е.Л. Николаева у 53% специалистов с высоким уровнем выгорания были выделены такие неадаптивные стратегии как игнорирование, смирение, неуверенность в себе и как следствие применение пассивных способов преодоления стрессовой ситуации [28, с. 75].

В исследовании В.М. Миниярова и Е.А. Василевской также указывается на то, что «продуктивные копинг-стратегии, помогающие быстро и успешно совладать со стрессом выбираются педагогами гораздо реже», что приводит к более частому переживанию симптомов выгорания и одиночества [33, с. 391].

После анализа литературы по теме выгорания и преодоления стрессовых ситуаций, можно утверждать, что большинство исследователей подтверждают идею о том, что психологические проблемы, связанные с профессиональной деятельностью, часто возникают из-за отсутствия навыков преодоления трудностей, влекущих за собой неуверенность в себе с точки зрения личностного и профессионального качества, нарушение

взаимоотношений с коллегами и ослабление психологической устойчивости человека к любым раздражителям.

И наоборот, уверенное поведение в себе с настроем на решение проблемы и возможностью активно социально взаимодействовать являются базовыми составляющими конструктивного поведения или совладания в стрессовых профессиональных ситуациях, так как только сам человек может «переосмыслить выпавшее на его долю несчастье как неотъемлемую часть жизни» и предпринять действия для его разрешения [1, с. 7].

Чтобы успешно преодолевать стрессовые ситуации, человек вырабатывает индивидуальную систему целенаправленного поведения для снижения уровня напряженности и сознательного совладания с ситуацией (копинг-стратегию). В своей работе специалисты помогающих профессий также активно используют копинг-стратегии для помощи людям в трудной жизненной ситуации [37, с. 49].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что эмоциональное выгорание представляет собой сложное психологическое явление, имеющее стадийный характер протекания и особые симптоматические проявления на психофизическом и социально-психологическом уровнях.

Эмоциональное выгорание развивается, как правило, у специалистов, работающих в сфере межличностных коммуникаций или по-другому в сфере «человек-человек». Данные профессии часто имеют помогающий характер деятельности, так как своей главной целью они ставят помощь человеку в какой-либо сфере его жизни (помощь в плане физического, психологического здоровья, социального благополучия и так далее). Специфика данной деятельности заключается в том, что основным инструментом осуществления профессиональной деятельности помогающего типа является сам человек и его энергетические ресурсы, такие как общительность, отзывчивость, готовность прийти на помощь, энергичность, эмпатия, умение найти индивидуальный подход и позитивный настрой.

Так как данные ресурсы крайне ограничены и в ходе рабочего процесса помогающей деятельности специалисты подвергаются многим стрессорам, связанным с межличностным общением, часто возникают ситуации, когда работник не справляется с регуляцией своего психологического и физического состояния. Тогда возникает дисбаланс энергетических ресурсов и внешних требований, приводящие к ухудшению качества профессиональной деятельности и жизни человека в целом.

Существует ряд внешних и внутренних факторов личности, которые могут усугублять состояние эмоционального выгорания специалиста помогающей профессии, среди которых можно выделить внешние факторы – дестабилизирующие организационные условия труда (работу в неблагоприятных или опасных для здоровья и жизни условиях, наличие конфликтов внутри организации и так далее) и внутренние факторы, такие как уровень самооценки работника, ценностно-мотивационную сферу, уровень стрессоустойчивости и жизнестойкости в целом, а также конструктивный или деструктивный способы преодоления профессиональных стрессов.

2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального выгорания с развитием навыка стрессоустойчивости и выбором копинг-стратегии

2.1 Организация и методы исследования

Исследование было проведено на базе Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ».

Цель данной организации – комплексная работа по профилактике, сопровождению, помощи в трудных жизненных ситуациях подросткам и членам их семей. Данное учреждение является также организационно-методическим, информационно-аналитическим центром по генерированию инновационных программ профилактики асоциального поведения молодежи.

В Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ» существует ряд подразделений, каждый из которых реализует свою задачу.

Центр социализации и ресоциализации молодежи реализует мероприятия в сфере профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и молодежи, не достигшей возраста 19 лет. Центр включает в себя Службу профилактики асоциального поведения молодежи (проводят индивидуальную работу по профилактике правонарушений и безнадзорности) и Службу социального сопровождения несовершеннолетних судимых и находящихся в сфере уголовного преследования (оказывается комплексная помощь по сопровождению молодежи, находящейся под уголовным преследованием).

Центр урегулирования конфликтов представляет собой объединение медиаторов, юристов, психологов и конфликтологов, главной целью которых

является помощь человеку в конструктивном преодолении и разрешении конфликтных ситуаций.

Центр реализации профилактических программ и проектов – подразделение, направленное на профилактику наркозависимости среди подростков и молодежи. Главной целью данного центра является формирование и распространение на территории Санкт-Петербурга единой системы профилактической деятельности для создания безопасной среды для развития молодежи.

Ситуационный центр - отдел, отвечающий за разработку, реализацию и поддержку функционирования интерактивного продукта «Ситуационная карта» (инструмент для мониторинга актуальной ситуации в молодежной среде). Включает в себя отдел мониторинга медиaprостранства и «Социальный уличный патруль».

Учебно-методический центр – многофункциональный образовательный комплекс, который ведет образовательную, просветительскую и методическую деятельность.

Информационно-аналитический центр – подразделение для сбора, обработки и анализа информации о состоянии молодежной среды, а также организации исследований и опросов.

Данные подсистемы находятся под управлением административной системы и системы планирования центра (директор, заместители директора, отдел кадров, бухгалтерия, начальники Центра социализации и ресоциализации несовершеннолетних и молодежи, Юридического отдела, Центра психологического консультирования, Центра медиации, Центра реализации профилактических проектов, Учебно-методического центра).

Потенциальными клиентами Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ» являются подростки и члены их семей, попавшие в трудную жизненную ситуацию.

Также, клиентами данного центра могут быть психологи, педагоги, социальные работники, педагоги-психологи, специалисты по социальной работе, посещающие мероприятия по вопросам методического характера с целью повышения квалификации.

Для проведения исследования на базе Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ», была организована выборка, в которую вошли психологи, социальные работники и медиаторы. Всего в исследовании участвовало 30 респондентов в возрасте от 22 до 60 лет.

Целью данного исследования является изучение взаимосвязи эмоционального выгорания с такими личностными характеристиками специалистов помогающих профессий как уровень стрессоустойчивости и выбор стратегии преодоления стрессовых ситуаций.

Исходя из цели исследования, нами были выделены следующие методы: теоретические (анализ и обобщение источников по проблеме исследования), эмпирические (проведение тестирования и статистическая обработка результатов).

Актуальное исследование основывается на концептуальном представлении отечественного психолога В.В. Бойко об эмоциональном выгорании, которое автор описывает как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Автором были выделены 3 фазы развития стресса: фаза «напряжения», фаза «резистенции» и фаза «истощения». Данные фазы совпадают с механизмом развития адаптационного синдрома, описанного канадским психологом Г. Селье, в силу чего можно считать уместным исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и стрессоустойчивости в рамках данного эмпирического исследования.

Помимо этого, в ходе исследования будет проведён анализ стратегий преодоления стрессовых ситуаций, основанный на исследованиях Р. Лазаруса и С. Фолкмана, изучавших феномен «копинг - стратегий», отражающих способность человека определять проблему и находить альтернативные решения, эффективно справляться со стрессовыми ситуациями, тем самым способствуя сохранению как психического, так и физического здоровья.

Проведение эмпирического исследования, посвящённого изучению взаимосвязи эмоционального выгорания и личностных свойств специалистов помогающих профессий, проводилось в 3 последовательных этапа:

1. Подготовительный этап, в рамках которого осуществлялись мероприятия по организации исследования: формирование плана исследования, формирование методического аппарата исследования и поиск базы исследования.

2. Этап сбора эмпирического материала, в рамках которого проводилось тестирование респондентов и формирование сводной таблицы статистических данных тестирования.

3. Аналитико – статистический этап, в рамках которого производились математические и статистические расчёты данных тестирования, их графическое отображение и описание в рамках работы.

Для достижения цели исследования нами были выбраны следующие психодиагностические методики:

- методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- тест на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых;
- опросник стратегии преодоления стрессовых ситуаций С. Хофболла (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко является традиционным инструментом диагностики данного явления, которая состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три фазы эмоционального выгорания: напряжение, резистенция и истощение.

Каждая фаза стресса диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов. Фаза напряжения предполагает чувство неудовлетворенности результатами своей профессиональной деятельности, ощущение безысходности и беспомощности, тревожные и депрессивные мысли.

Фаза резистентности включает в себя симптомы эмоционального выгорания, связанные с сокращением эмоциональных контактов, экономное поведение для сбережения оставшихся ресурсов, редукцию профессиональных обязанностей (попытка сократить или облегчить их для того, чтобы не включаться в деятельность полностью), а также неадекватные способы реагирования на стрессовые ситуации.

Фаза истощения включает общее истощение ресурсов человека, ослабление функций нервной системы, некоторые психосоматические симптомы, деперсонализацию.

Благодаря данной методике можно выявить три показателя выгорания по фазам и двенадцать показателей выгорания каждого из симптомов. Данная методика является удобным в использовании и информативным средством диагностики уровня эмоционального выгорания.

Далее для решения поставленных в исследовании задач нам нужно было выяснить насколько хорошо специалист помогающей профессии справляется со стрессом в целом. Для решения этой задачи была выбрана методика диагностики стрессоустойчивости Ю.В. Щербатых.

Данная методика позволяет узнать общий уровень стрессочувствительности человека, что представляет собой явление противоположное стрессоустойчивости. Так можно узнать, на сколько человек подвержен трактовать различные обстоятельства как стрессовые: чем выше данный показатель, тем сильнее и чаще человек реагирует на различные раздражители как на стрессовые.

Также данная методика позволяет определить в какой степени различные стрессовые события влияют на человека и как он при этом себя

ведет. Структурно тест насчитывает 26 утверждений, оценку которых испытуемый проводит с помощью десятибалльной шкалы, где минимальный балл означает ответ «никогда», а максимальный означает «почти всегда». Результат отображается в показателях по пяти шкалам: первая шкала выявляет реакцию на внешние события, которые нельзя контролировать, вторая шкала демонстрирует тенденцию к излишнему усложнению ситуации, третья шкала показывает предрасположенность человека к психосоматике, четвертая шкала показывает склонность использовать деструктивные способы преодоления стрессовых ситуаций, и пятая шкала определяет склонность человека к конструктивным способам преодоления.

Кроме общей стрессоустойчивости и конструктивности поведения в стрессовых ситуациях в целом, нам необходимо выявить конкретные стратегии преодоления стрессовых ситуаций, которые выбирают специалисты помогающих профессий. Для этой задачи был использован Опросник стратегии преодоления стрессовых ситуаций С. Хофболла (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Данная методика рассматривает преодолевающее поведение как совокупность когнитивно-поведенческих действий, зависящих от ситуационного контекста. Предложенная модель имеет 2 основные оси: просоциальная - асоциальная, активная - пассивная и одну дополнительную ось: прямая - непрямая.

Опросник состоит из 54 утверждений, на которые респондент отвечает по пятибалльной системе. В соответствии с ключом подсчитывается сумма баллов по каждой строке, которая отражает степень предпочтения той или иной модели поведения в сложной (стрессогенной) ситуации. Таким образом диагностируется предпочтение человека выбирать девять моделей преодолевающего поведения: асертивные действия, социальный контакт, поиск социальной поддержки, осторожность действий, импульсивность действий, избегание, агрессия, манипуляции и асоциальные действия.

Анализ результатов проводится по всем субшкалам, каждая из которых имеет свои показатели низкого, среднего и высокого уровня. Также благодаря данной методике можно оценить общий индекс конструктивности личности: показатели определяют низкую, высокую конструктивность выбираемых стратегий.

Виды анализа, применяемые в исследовании: для полноценного представления и описания данных был применён частотный анализ, в рамках которого были графически отражены и интерпретированы результаты тестирования респондентов.

Расчёт результатов и их графическое представление осуществлялось при помощи программ пакета MS Office (MS Word и MS Excel).

Для подтверждения гипотезы о взаимосвязи показателей эмоционального выгорания с показателями стрессоустойчивости и стратегиями преодоления стрессовых ситуаций, применялся корреляционный анализ, в рамках которого был задействован критерий корреляции r Спирмена. Расчёт результатов производился в программе IBM SPSS v.27.

2.2 Анализ и интерпретация полученных результатов

2.2.1 Частотный анализ

Исходя из цели нашего исследования, был проведен частотный анализ методики «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Полученные результаты графически представлены по каждой из трех фаз выгорания согласно методике (напряжение, резистенция, истощение). На рисунке 1 представлены результаты по первой фазе.

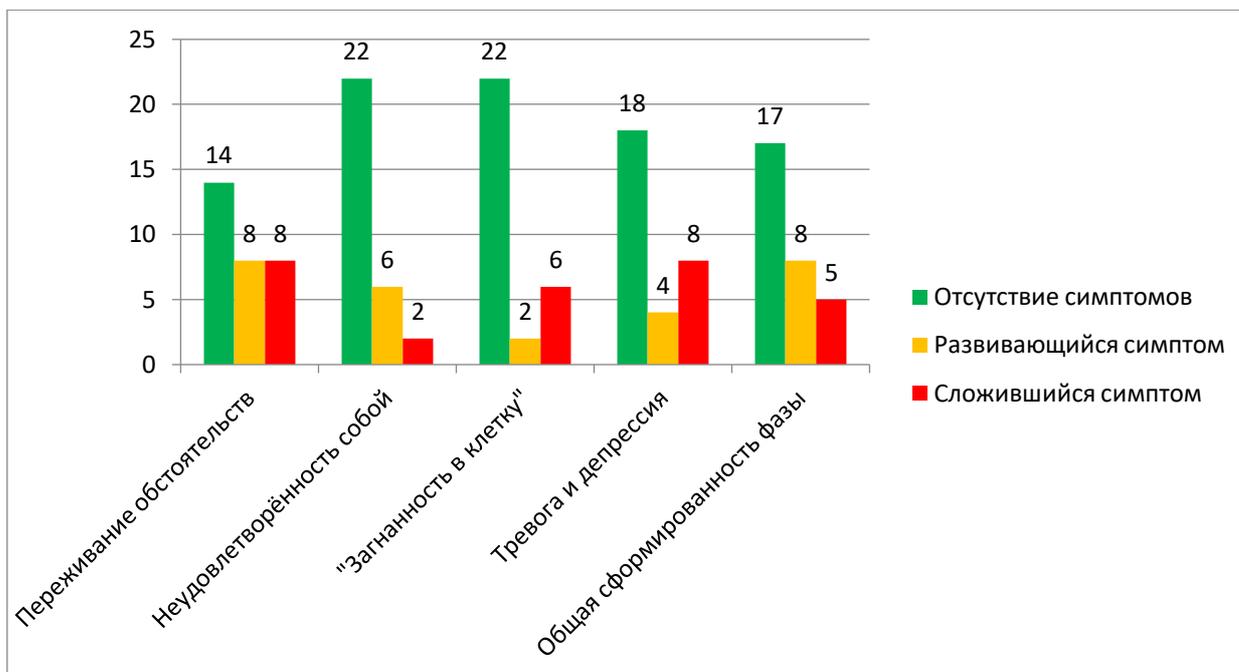


Рисунок 1 – Количественное распределение респондентов по уровню развития показателей выгорания в фазе напряжения

Проанализируем полученные показатели. На основе полученных результатов о выраженности симптомов выгорания в рамках начальной фазы напряжения у респондентов исследования можно отметить, что у 14 респондентов отсутствует тенденция к активному переживанию стрессогенных и травмирующих аспектов помогающих профессий, в то время как у 8 респондентов выявлена склонность к данным переживаниям и накоплению негативных эмоций на фоне данного процесса. Также у оставшейся части выборки (8 респондентов) проявляется активное переживание дезадаптивных эмоциональных состояний (раздражение, отчаяние) в ходе осознания непреодолимых трудностей профессиональной деятельности.

У 22 респондентов выявлен высокий уровень удовлетворённости собственной ролью и деятельностью в рамках профессии, что говорит о том, что большинство выборки (73%) имеют позитивную профессиональную самооценку. У 6 респондентов присутствует частичная неудовлетворённость качеством своей работы или её результатами, и всего у 2 респондентов

выявлена выраженная неудовлетворённость множеством аспектов профессиональной деятельности и имеется склонность к негативной интериоризации профессии, означающей наличие неадекватно высокого уровня ответственности за выполнение профессиональных обязанностей и нарастание чувства вины за качество работы.

У 22 респондентов выявлен высокий уровень сопротивляемости профессиональному стрессу и готовность к преодолению профессиональных трудностей. У 2 респондентов развивается эмоциональная усталость и неспособность к поиску и выполнению эффективных моделей поведения в профессии, в то время как у 6 респондентов ярко выражено ощущение собственной неспособности к сопротивлению травмирующим обстоятельствам и чувство безысходности, невозможности самостоятельного изменения трудной профессиональной ситуации.

У 18 респондентов выявлено отсутствие тревожных или депрессивных состояний на фоне профессиональной деятельности, что указывает на их эмоциональную стабильность и положительный эмоциональный фон в рамках профессиональной деятельности. Также 4 респондента обладают склонностью к нарастанию ситуативной или личностной тревожности, а также переживанию депрессивных состояний в процессе работы. Для 8 респондентов свойственно наличие выраженных тревожных и депрессивных переживаний в форме ответной реакции на травмирующие обстоятельства профессиональной деятельности.

Таким образом, у большинства респондентов (57%) наблюдается отсутствие эмоциональной напряжённости в ходе профессиональной деятельности, в то время как у 8 респондентов (26%) проявляется склонность к негативным переживаниям и нарастанию эмоционального напряжения. У 5 респондентов (17%) наличие высокого эмоционального напряжения является выраженным симптомом проявления начальной стадии эмоционального выгорания.

Далее на рисунке 2 представлены полученные результаты по второй фазе методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко.

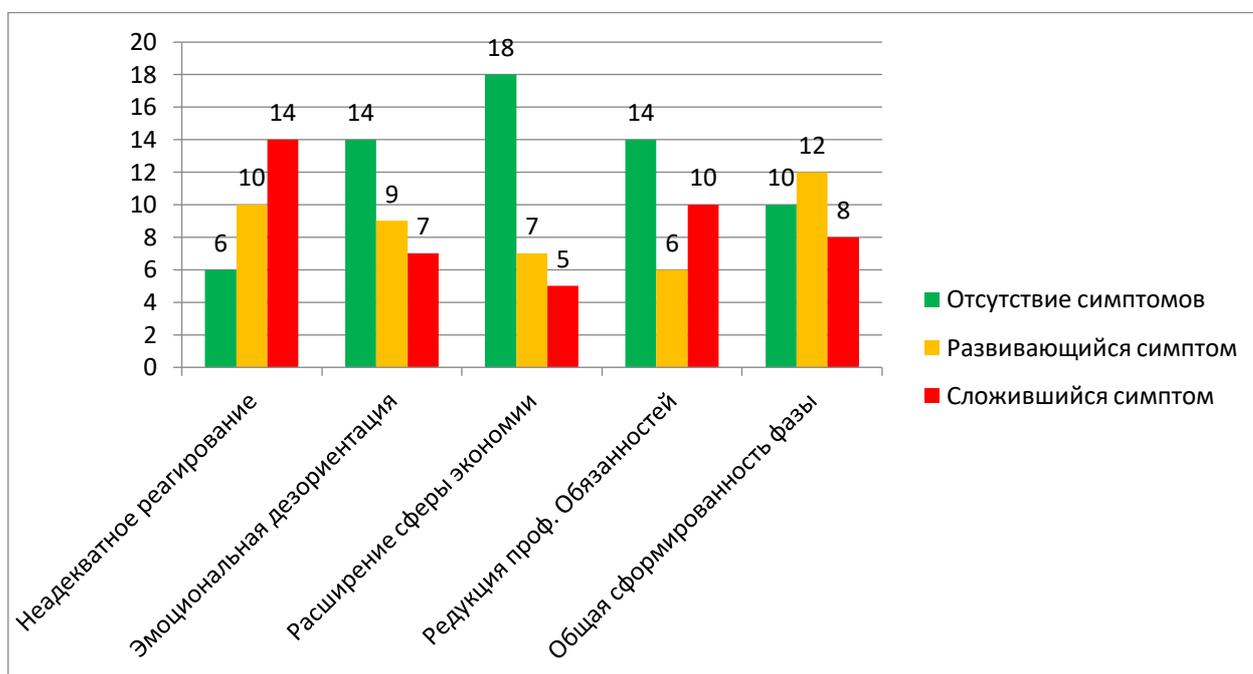


Рисунок 2 – Количественное распределение респондентов по уровню развития показателей выгорания в фазе резистенции

На основе полученных результатов о выраженности симптомов выгорания в рамках фазы резистенции (сопротивления) у респондентов исследования мы можем сделать выводы о том, что у 6 респондентов выявлена развитая способность к адекватному определению характера и интенсивности эмоциональных реакций в ходе профессионального взаимодействия с людьми. У трети выборки (10 человек) эмоциональное реагирование не всегда соответствует контексту ситуации, проявляется склонность к ситуативному эмоциональному реагированию, основанному на субъективном определении «уместности» проявления эмоций. В свою очередь, 14 респондентов (47%) склонны к неадекватной экономии эмоциональных реакций и сознательном ограничении их интенсивности в ходе профессиональной коммуникации.

С точки зрения способности к проявлению уместных и соответствующих контексту профессионального взаимодействия эмоциональных ответов на внешние стимулы нами выявлено, что 14 респондентов имеют высокий уровень развития данного навыка. У 9 респондентов возникают трудности с точной дифференциацией эмоциональных проявлений, на фоне чего возникает сложность с определением и проявлением собственных эмоций. У 7 респондентов сформирован симптом эмоциональной дезориентации, при котором наблюдается избыточное осмысление профессионалом собственных эмоциональных реакций, попытки определения ситуаций, достойных и недостойных какого-либо эмоционального реагирования.

Выявлено также, что 18 респондентов исследования не испытывают трудностей с интенсивностью эмоциональных проявлений, возникающих вне ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью, в то время как 7 респондентов склонны к ситуативной «экономии» эмоций в рамках личного общения. У 5 респондентов выявлено выраженное расширение сферы экономии эмоциональных проявлений, что говорит о наличии переноса ими модели сниженной эмоциональности из профессиональной сферы в ситуации общения с родственниками, партнёрами по романтическим отношениям, друзьями.

Мы также отметим, что 14 респондентов исследования оказываются способны к выполнению полного спектра профессиональных обязанностей даже в ситуациях избыточных или стрессогенных эмоциональных переживаний. Ещё 6 респондентов склонны к ситуативному ограничению собственных профессиональных обязанностей при наличии выраженных негативных эмоциональных переживаний. Также у десяти респондентов проявляется активная тенденция к полному упрощению профессиональной деятельности и избеганию эмоциональных ответов на внешние стимулы, появляющиеся в рамках работы.

Подводя итог, можно сказать, что у 10 респондентов, при отсутствии избыточного эмоционального напряжения, отсутствует тенденция к сопротивлению стрессу. У 12 респондентов данные реакции, на фоне нарастания внутреннего стресса, могут проявляться в ходе ведения профессиональной деятельности. Однако у 8 респондентов, при уже имеющемся избыточном эмоциональном напряжении, активно проявляются попытки сопротивления стрессу, истощающие ресурсы организма.

На рисунке 3 представлены результаты по последней фазе эмоционального выгорания.

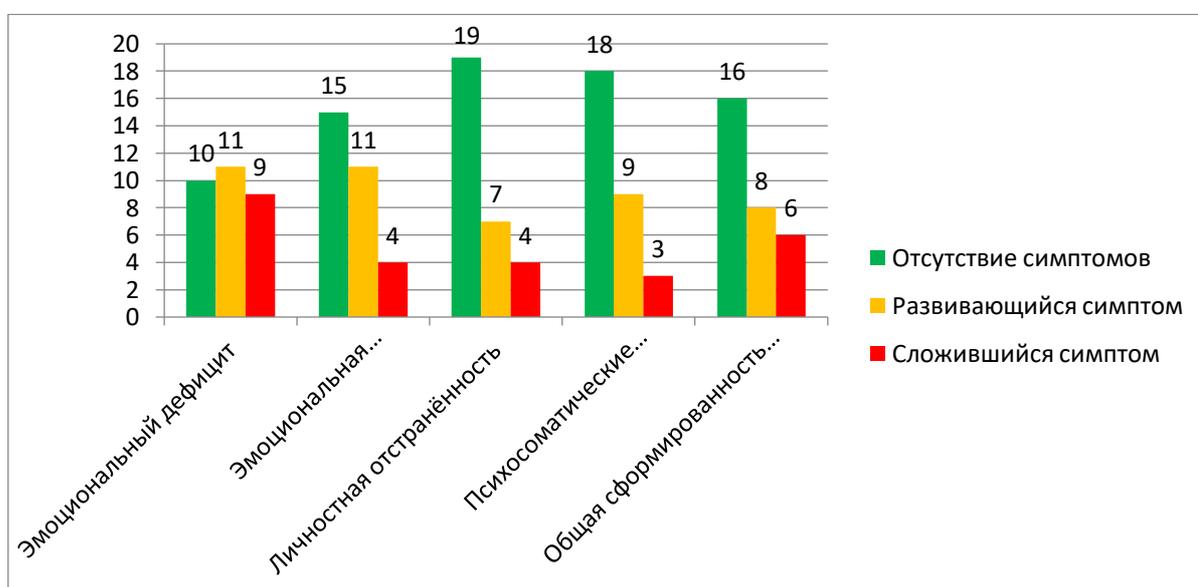


Рисунок 3 – Количественное распределение респондентов по уровню развития показателей выгорания в фазе истощения

На основе полученных результатов о выраженности симптомов выгорания в рамках фазы истощения, можно отметить, что 10 респондентов исследования не испытывают эмоционального дефицита, то есть они оказываются способны к реализации соответствующих эмоциональных ответов на внешние раздражители в рамках профессии. У 11 респондентов выявлена склонность нехватке энергии для эмоционального реагирования, а у 9 респондентов наблюдается выраженный эмоциональный дефицит,

предполагающий существенные трудности с сопереживанием при коммуникации, преобладание негативных эмоций.

Адекватная эмоциональная вовлечённость в профессиональную деятельность наблюдается у 15 респондентов. 11 респондентов имеют склонность к проявлению сниженной эмоциональной активности на работе, а у 4 респондентов наблюдается тотальное исключение эмоционального контекста из процесса профессиональной деятельности, что делает их работу более автоматизированной.

У 19 респондентов полноценно сформировано гуманистическое понимание ценности человека, они способны к качественному межличностному взаимодействию. В свою очередь, 7 респондентов склонны к снижению личной вовлечённости при решении профессиональных задач. Ещё 4 респондента обладают выраженной личностной отстранённостью от профессии, что в значительной степени нарушает их контакт с другими участниками профессиональных взаимоотношений, обесценивает результаты деятельности профессионала.

У 18 респондентов не наблюдается проблем с физическим самочувствием при ведении профессиональной деятельности. Для 9 респондентов переживание профессионального стресса может быть связано с различными недомоганиями и появлением психосоматических нарушений, в то время как у 3 респондентов наблюдается наличие выраженных психосоматических отклонений, снижение функциональности организма на фоне активного переживания профессионального стресса.

В итоге, у 16 респондентов отсутствуют признаки эмоционального выгорания, и наблюдается комфортное эмоциональное состояние при ведении профессиональной деятельности. Для 8 респондентов, избыточные эмоциональные перегрузки на работе могут в итоге сформировать эмоциональное выгорание, а у 6 профессионалов, на момент исследования уже было выявлено наличие эмоционального выгорания, причиной которого стала их профессиональная деятельность.

Далее был проведен частотный анализ теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых, графическое изображение результатов которого представлены на рисунке 4.

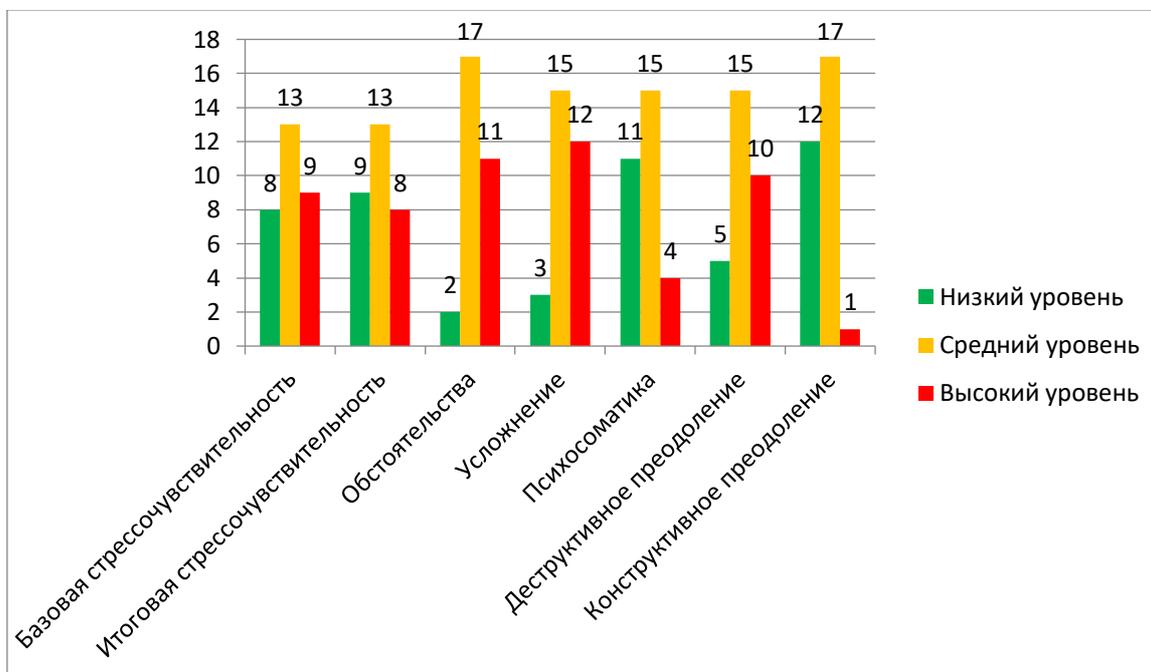


Рисунок 4 – Количественное распределение респондентов по уровню выраженности показателей стрессоустойчивости

В результате оценки показателей стрессоустойчивости у респондентов, мы можем отметить, что выявлена однородность в распределении респондентов по уровням выраженности базовой (личностной) и итоговой (актуальной) стрессочувствительности. В результате оценки стрессочувствительности необходимо сказать, что большая часть выборки обладают адекватным уровнем восприятия внешних стрессогенных факторов, что положительно сказывается на ведении ими профессиональной деятельности. Однако у 9 респондентов выявленный высокий уровень базовой стрессочувствительности и высокий уровень итоговой стрессочувствительности у 8 респондентов указывают на их выраженную подверженность влиянию стресс факторов и низкое качество совладания с ними.

При исследовании отдельных аспектов стрессоустойчивости, мы пришли к выводу о том, что специалисты помогающих профессий в меньшей степени подвержены развитию психосоматических заболеваний при переживании стресса и в большей – усложнению, драматизации обстоятельств. Негативным фактором при оценке показателей можно считать то, что у подавляющего меньшинства респондентов (1 человек из 30) качественно сформированы и применимы эффективные модели переживания стресса.

Заключаящим этапом частотного анализа мы представим результаты опросника «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» С. Хобфолла в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой. Сначала проанализируем результаты использования конструктивных стратегий преодоления стрессовых ситуаций, которые представлены на рисунке 5.

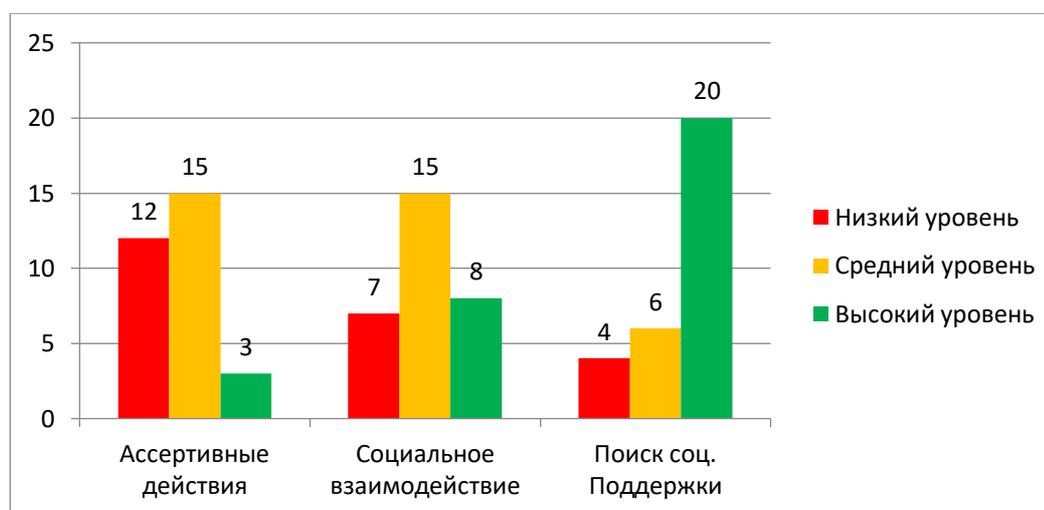


Рисунок 5 – Количественное распределение респондентов по уровню сформированности конструктивных стратегий преодоления стрессовых ситуаций

В результате оценки конструктивных стратегий преодоления стрессовых ситуаций у специалистов помогающих профессий, мы пришли к выводу о том, что наиболее выраженной и применяемой стратегией у респондентов является поиск социальной поддержки, что в их профессиональной деятельности может выражаться в организации

коллективной деятельности с коллегами в целях преодоления стрессовой ситуации и решения актуальных задач, либо возможности делегирования определённых аспектов деятельности для разрешения стрессовой ситуации.

Наименее популярной и развитой стратегией среди респондентов является реализация ассертивных действий, что может говорить о том, что при влиянии стресс-факторов у респондентов может наблюдаться снижение личной ответственности за выполняемые действия, утрата сформированного плана решения актуальных профессиональных задач и снижение субъективного контроля и влияния на развивающуюся стрессогенную ситуацию. В соответствии с этим можно сделать вывод о том, что для конструктивного преодоления стрессовой ситуации респондентам необходима внешняя помощь и социальная поддержка.

На рисунке 6 представлены результаты использования неконструктивных стратегий преодоления стрессовых ситуаций.

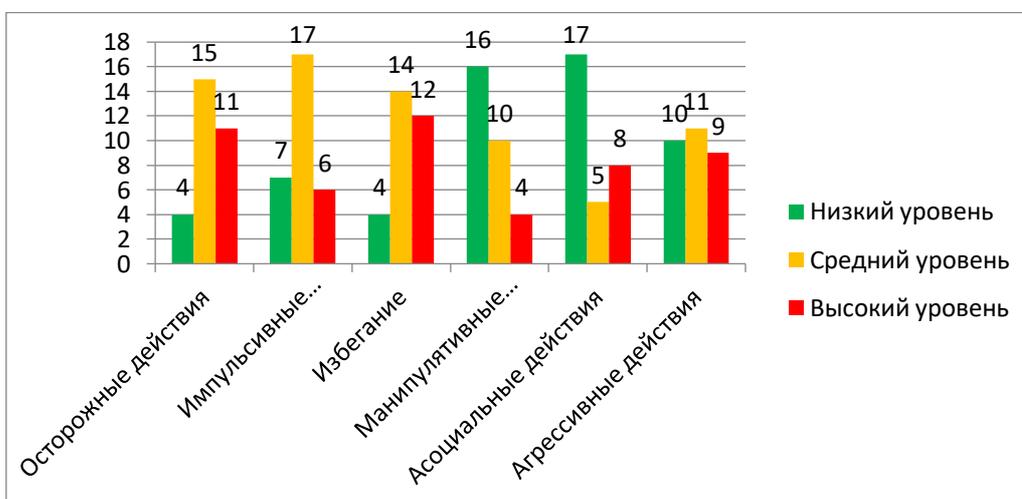


Рисунок 6 – Количественное распределение респондентов по уровню сформированности неконструктивных стратегий преодоления стрессовых ситуаций

Наименее выраженными среди респондентов выборки являются стратегии, связанные с активным негативным воздействием специалиста на другое лицо при их взаимодействии, выражающееся в форме импульсивных или манипулятивных действий, в то время как наиболее часто респондентами реализуются стратегии, связанные с избеганием потенциальных

профессиональных неудачи, отказом от решения проблемной ситуации и агрессивными ответными реакциями в сторону объектов взаимодействия.

2.2.2 Корреляционный анализ

Выполнение корреляционного анализа было необходимо для подтверждения гипотезы о наличии значимых взаимосвязей показателей эмоционального выгорания с показателями стрессоустойчивости и стратегиями преодоления стрессовых ситуаций у специалистов помогающих профессий в группах медиаторов, социальных работников и психологов.

При расчёте корреляций был применён коэффициент корреляции Спирмена, обработка данных производилась в программе IBM SPSS v.27. Сводные данные представлены в Приложении А, проверка на нормальность – приложение Б.

Выявленные взаимосвязи в группе психологов. В результате выполнения корреляционного анализа была выявлена обратная взаимосвязь между показателем «Редукция профессиональных обязанностей» методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко и показателем «Конструктивное преодоление» теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых (при $r = -0.835$; $p = 0.003$), представленная на рисунке 7.

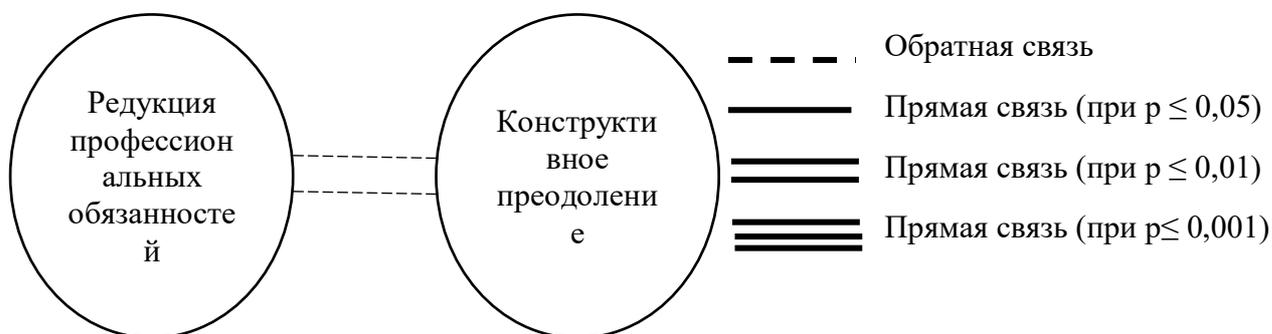


Рисунок 7 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателей «Редукция профессиональных обязанностей» и «Конструктивное преодоление»

На основе выявленной взаимосвязи можно утвердить, что у психологов, при повышении тенденции к упрощению выполняемых профессиональных обязанностей на фоне развития эмоционального выгорания, будет наблюдаться снижение способности к конструктивному преодолению стрессовых ситуаций. В обратной ситуации, при низкой редукции профессиональных обязанностей, возможность конструктивного преодоления стрессовых ситуаций у представителей исследуемой группы будет повышаться.

В результате выполнения корреляционного анализа были выявлены обратные взаимосвязи у показателя «Личностная отстранённость» методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко с показателями «Общий индекс конструктивности» (при $r=-0.715$; $p=0.020$), «Поиск социальной поддержки» (при $r=-0.734$; $p=0.016$) и «Осторожные действия» (при $r=-0.667$; $p=0.035$) опросника «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» С. Хобфолла в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой, представленные на рисунке 8.

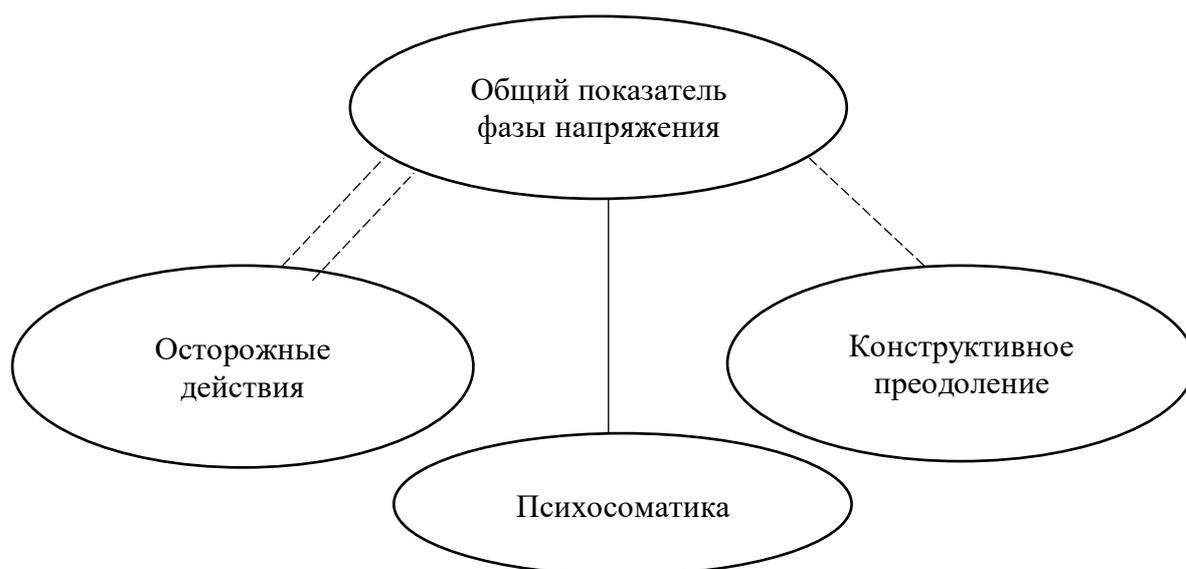


Рисунок 8 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Личностная отстранённость» с показателями «Общий индекс

конструктивности», «Поиск социальной поддержки» и «Осторожные действия»

Наличие данной взаимосвязи позволяет сделать вывод о том, что при наличии такого выраженного симптома эмоционального выгорания, как личностная отстранённость, проявляющегося в форме утраты интереса к объектам и субъектам профессиональной деятельности, у психологов также будет наблюдаться снижение конструктивности при выборе стратегии преодоления стрессовых ситуаций, снижение стремления к поиску поддержки в окружении и сниженная осторожность действий в рамках преодоления стрессовой ситуации.

В результате выполнения корреляционного анализа были выявлены обратные взаимосвязи у показателя «Общий показатель фазы напряжения» методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко с показателями «Осторожные действия» (при $r = -0.835$; $p = 0.003$), опросника «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» С. Хобфолла в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой. «Конструктивное преодоление» (при $r = -0.720$; $p = 0.019$) и прямая связь взаимосвязь с показателем «Психосоматика» (при $r = 0.674$; $p = 0.033$) теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых, представленные на рисунке 9.



- -- Обратная связь
- — Прямая связь (при $p \leq 0,05$)
- ≡ ≡ Прямая связь (при $p \leq 0,01$)
- ≡≡≡ Прямая связь (при $p \leq 0,001$)

Рисунок 9 –Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Общий показатель фазы напряжения» с показателями «Осторожные действия», «Конструктивное преодоление» и «Психосоматика»

Исходя из полученной взаимосвязи, можно сделать вывод о том, что при наличии сформированной фазы напряжения в ходе развития эмоционального выгорания, у психологов будет наблюдаться снижение осторожности действий, реализуемых в ходе профессиональной деятельности, вкупе со снижением способности к конструктивному преодолению стрессовых ситуаций, а также наличие выраженных психосоматических проявлений, негативно отражающихся на психическом и физическом здоровье респондентов.

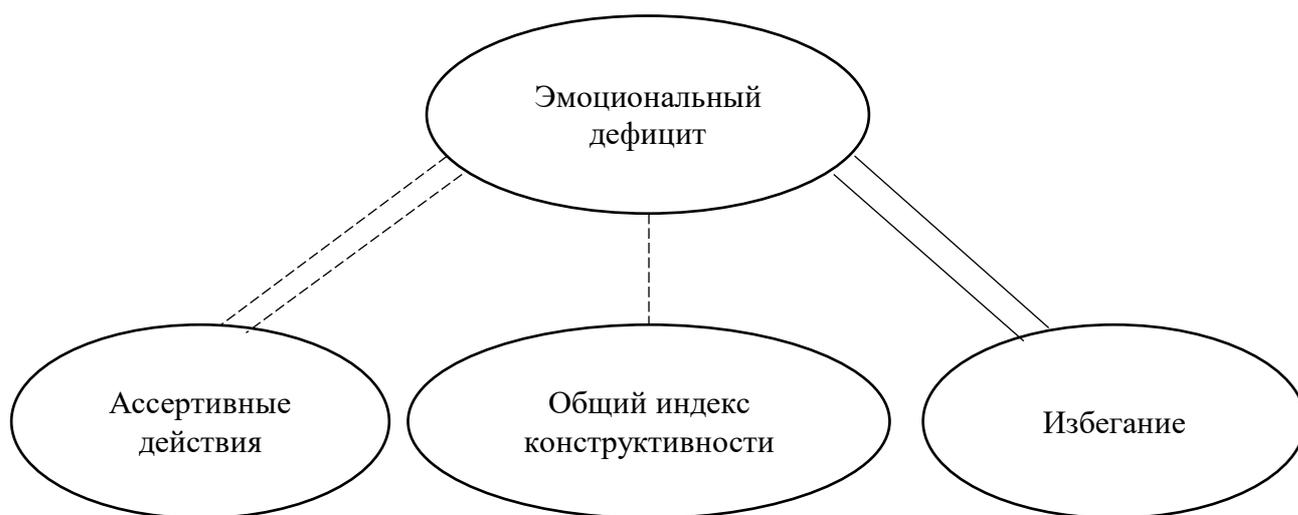
Выявленные взаимосвязи в группе медиаторов. В результате выполнения корреляционного анализа были выявлены обратные взаимосвязи у показателя «Общий показатель фазы напряжения» методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко с показателями «Социальное взаимодействие» (при $r = - 0.762$; $p=0.010$) и «Общий индекс конструктивности» (при $r = - 0.709$; $p=0.022$) опросника «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» С. Хобфолла в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой, а также положительные взаимосвязи с показателями «Итоговый показатель стрессочувствительности» (при $r=0.661$; $p=0.038$), «Усложнение» (при $r=0.669$; $p=0.035$) и «Деструктивное преодоление» (при $r=0.640$; $p=0.046$) теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых, представленные на рисунке 10.



Рисунок 10 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Общий показатель фазы напряжения» с показателями «Социальное взаимодействие», «Общий индекс конструктивности», «Итоговый показатель стрессочувствительности», «Усложнение» и «Деструктивное преодоление»

Исходя из полученной взаимосвязи, можно сделать вывод о том, что при наличии сформированной фазы напряжения в ходе развития эмоционального выгорания, у медиаторов будет наблюдаться повышенная обособленность от взаимодействия с окружением и снижение конструктивности при выборе стратегии преодоления стрессовых ситуаций. Помимо этого, при повышенном напряжении у респондентов будет проявляться увеличение восприимчивости к внешним стресс-факторам, склонность к субъективному усложнению обстоятельств в стрессовых ситуациях и направленность на их деструктивное преодоление.

Далее в результате выполнения корреляционного анализа были выявлены обратные взаимосвязи у показателя «Эмоциональный дефицит» методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко с показателями «Ассертивные действия» (при $r = -0.823$; $p = 0.003$) и «Общий индекс конструктивности» (при $r = -0.640$; $p = 0.046$) теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых, а также прямая взаимосвязь с показателем «Избегание» (при $r = 0.768$; $p = 0.010$) опросника «Стратегии



преодоления стрессовых ситуаций» С. Хобфолла в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой, представленные на рисунке 11.

- -- Обратная связь
- Прямая связь (при $p \leq 0,05$)
- === Прямая связь (при $p \leq 0,01$)
- ==== Прямая связь (при $p \leq 0,001$)

Рисунок 11 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Эмоциональный дефицит» с показателями «Ассертивные действия», «Общий индекс конструктивности» и «Избегание»

Наличие данной взаимосвязи указывает на то, что невозможность эмоциональной помощи и поддержки у медиаторов связана со снижением личного контроля и влияния на профессиональную деятельность, снижением конструктивности при выборе стратегии преодоления стрессовых ситуаций и

выраженной тенденцией к отказу от преодоления трудностей, их игнорированию.

Далее нами были выявлены положительные взаимосвязи у показателя «Личностная отстранённость» методики диагностики эмоционального выгорания В. Бойко с показателями «Итоговый показатель стрессочувствительности» (при $r=0.654$; $p=0.040$) и «Деструктивное преодоление» (при $r=0.748$; $p=0.013$) теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых, представленные на рисунке 12

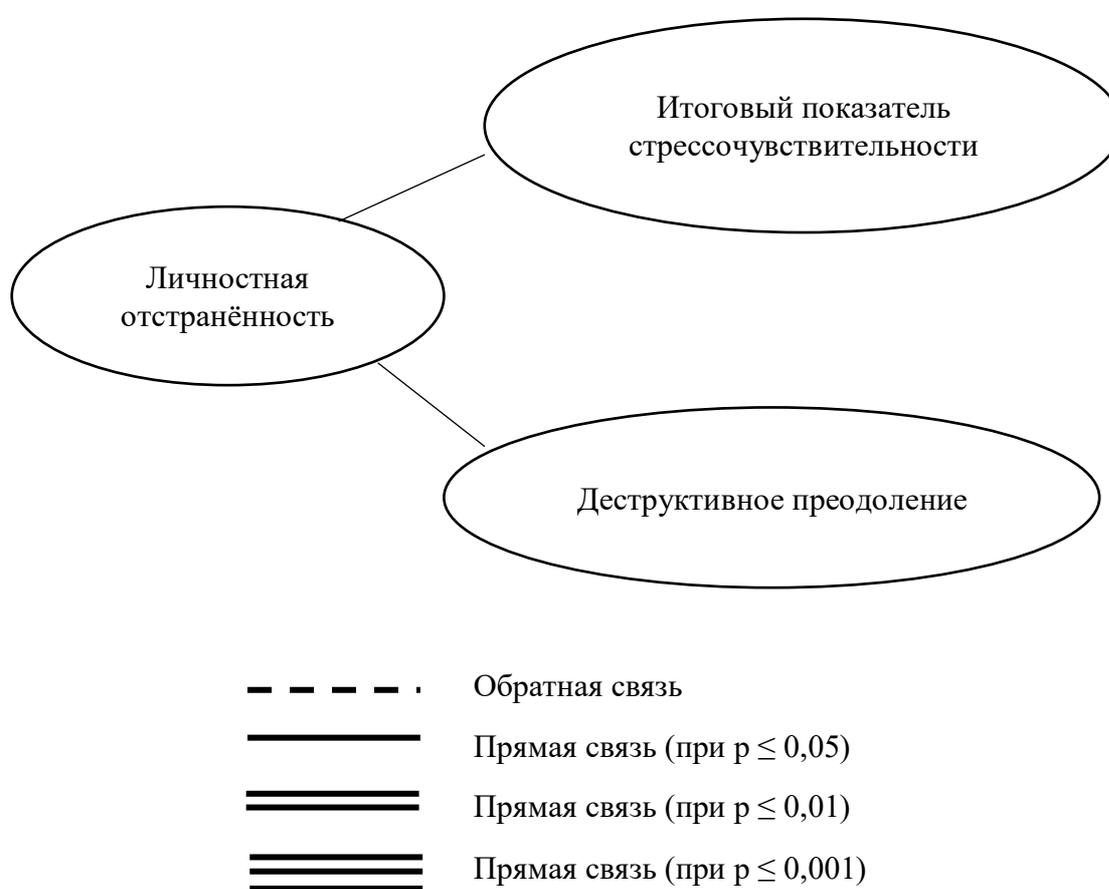


Рисунок 12 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Личностная отстранённость» с показателями «Итоговый показатель стрессочувствительности» и «Деструктивное преодоление»

Наличие данной взаимосвязи позволяет сделать вывод о том, что при выраженном дистанцировании и утрате интереса к субъектам

профессиональных взаимоотношений, у медиаторов также будет наблюдаться высокая восприимчивость к внешним актуальным стресс – факторам и склонность к деструктивным способам совладания со стрессом.

Выявленные взаимосвязи в группе социальных работников. В результате выполнения корреляционного анализа была выявлена прямая взаимосвязь у показателя «Общий показатель фазы напряжения» методики диагностики эмоционального выгорания В. Бойко с показателем «Базовый показатель стрессочувствительности» теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых (при $r= 0.762$; $p=0.010$), представленные на рисунке 13.



Рисунок 13 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Общий показатель фазы напряжения» и показателя «Базовый показатель стрессочувствительности»

Обнаруженная взаимосвязь указывает на то, что социальные работники, при выявлении у них высокого уровня психического напряжения как симптома эмоционального выгорания, также будут обладать повышенным уровнем восприимчивости к стрессовым раздражителям. При этом, низкий уровень напряжения для данных специалистов будет означать наличие низкой личностной стрессочувствительности, т.е. развитой способности эффективного совладания со стрессом.

В результате выполнения корреляционного анализа была выявлена прямая взаимосвязь у показателя «Редукция профессиональных обязанностей» методики диагностики эмоционального выгорания В. Бойко с показателем «Деструктивное преодоление» теста на стрессоустойчивость Ю.В. Щербатых (при $r= 0.734;p =0.016$), представленные на рисунке 14.

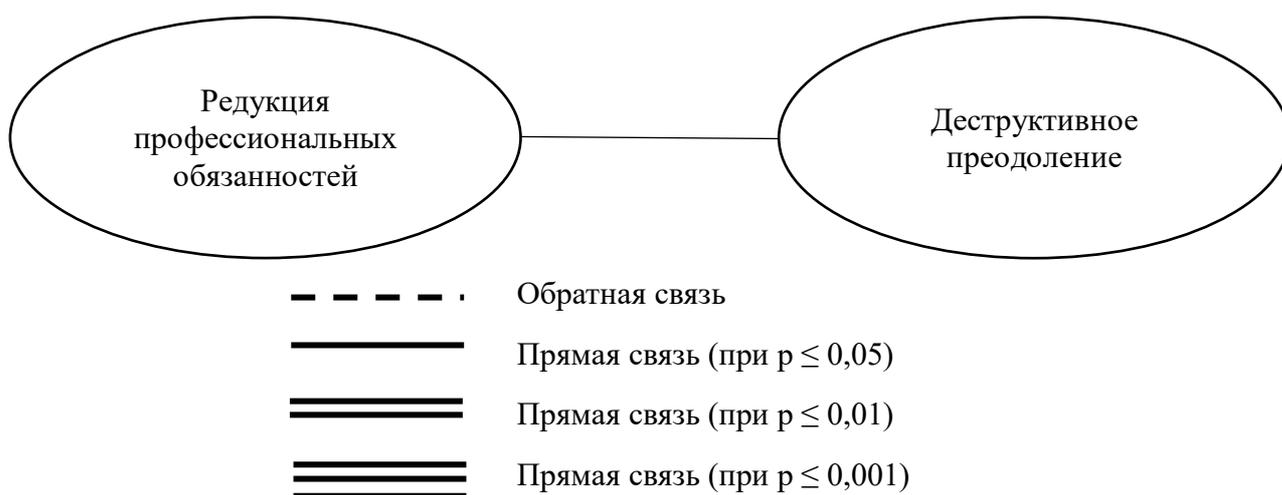


Рисунок 14 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Редукция профессиональных обязанностей» и показателя «деструктивное преодоление»

Обнаруженная прямая взаимосвязь показателей указывает на то, что при выраженной тенденции социальных работников к исключению тех профессиональных обязанностей, которые требуют высоких эмоциональных затрат, у данных профессионалов также будет наблюдаться склонность к реализации деструктивных методов совладания со стрессом. Однако если респонденты окажутся способны к полноценному выполнению рабочих задач, то это так же будет связано с выбором конструктивных моделей преодоления стресса.

В результате выполнения корреляционного анализа была выявлена прямая взаимосвязь у показателя «Эмоциональная отстранённость» методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко с показателем «Осторожные действия» опросника «Стратегии преодоления стрессовых

ситуаций» С. Хобфолла в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой (при $r= 0.804$; $p=0.005$), представленная на рисунке 15.

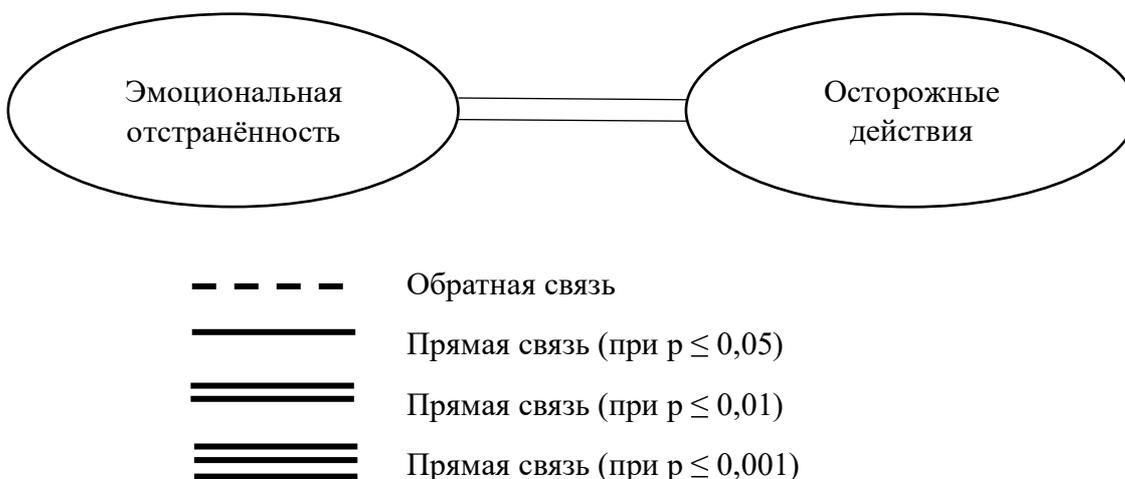


Рисунок 15 – Корреляционная плеяда взаимосвязи показателя «Эмоциональная отстранённость» и показателя «Осторожные действия»

Полученная взаимосвязь характеризует приоритет выбора стратегии преодоления стрессовой ситуации на фоне уровня эмоциональной вовлечённости в профессиональную деятельность, при выполнении профессиональных задач. В соответствии с полученными данными, можно сделать вывод о том, что при исключении эмоционального контекста из процесса профессиональной деятельности, у социальных работников будет проявляться склонность к избеганию потенциальных профессиональных неудач.

В обратной ситуации, когда респондент будет активно эмоционально реагировать на актуальные профессиональные обстоятельства, для него будет свойственна более смелая и активная поведенческая модель, в рамках которой он будет более качественно принимать ответственность за свои профессиональные решения и не будет излишне тревожиться и опасаться различных последствий реализации своего плана профессиональной деятельности.

Таким образом, на основе выполненного теоретического анализа научной литературы по проблеме эмоционального выгорания и реализованного эмпирического исследования, посвящённого изучению эмоционального выгорания и личностных свойств специалистов помогающих профессий, необходимо сделать некоторые выводы.

Анализ подходов к изучению эмоционального выгорания у представителей отечественной и западной психологии показал, что эмоциональное выгорание следует понимать как синдром, возникающий в результате психических и физических ресурсов организма, и проявляющийся в редукции эмоциональной сферы человека, нарастании негативных эмоций и дистанцированности от межличностного взаимодействия.

Факторы, влияющие на возникновение и развитие эмоционального выгорания, могут иметь внешний и внутренний характер, а его протекание проходит через несколько последовательных стадий, количество которых зависит от конкретной модели его изучения. Проявление эмоционального выгорания происходит как на психическом, так и на соматическом уровне жизнедеятельности человека.

Специфика помогающих профессий является ключевым фактором, из-за которого профессионалы данных областей профессиональной деятельности находятся в группе риска формирования эмоционального выгорания. Необходимость установления и поддержания качественного взаимодействия, высокая значимость личностных особенностей профессионала и большое количество стресс факторов провоцирует специалистов на интенсивное задействование внутриличностных ресурсов, приводящее к их истощению. Проявление эмоционального выгорания наиболее масштабно отражается на специалистах помогающих профессий, так как именно в данной сфере профессиональной деятельности ключевым фактором успешной работы является качество взаимодействия с социумом и наличие необходимых для этого профессиональных компетенций и личностных качеств.

Согласно результатам эмпирического исследования, более 85% респондентов (специалистов в сфере психологии, медиации и социальной работы) не обладают сложившимся комплексом симптомов эмоционального выгорания, а у 45% респондентов симптомы эмоционального выгорания отсутствуют полностью. Также у большинства респондентов (от 45% по 55%) выявлен средний уровень стрессочувствительности в отношении различных видов реакции на стресс. Помимо этого, у респондентов выявлен высокий уровень сформированности конструктивных стратегий преодоления стрессовых ситуаций, проявляющийся в рамках взаимодействия с окружением.

Результаты корреляционного анализа позволили сделать вывод о наличии значимых взаимосвязей между показателями эмоционального выгорания и показателями стрессоустойчивости, стратегиями преодоления стрессовых ситуаций у специалистов различных помогающих профессий.

У психологов редукция профессиональных обязанностей связана со снижением направленности на конструктивное преодоление стрессовых ситуаций. Выраженная личностная отстранённость связана со снижением конструктивности, снижением направленности на поиск социальной поддержки и снижением склонности к совершению осторожных действий в рамках преодоления стрессовых ситуаций.

Высокий уровень сформированности начальной фазы эмоционального выгорания (фаза напряжения) связан со снижением склонности к совершению осторожных действий в рамках преодоления стрессовых ситуаций, со снижением направленности на конструктивное преодоление стрессовых ситуаций и увеличением психосоматических проявлений переживания стресса.

У медиаторов высокий уровень сформированности начальной фазы эмоционального выгорания (фаза напряжения) связан со снижением социального взаимодействия и общей конструктивности, а также с увеличением направленности на деструктивное преодоление стрессовых

ситуаций, повышением стрессочувствительности и развитием направленности на усложнение окружающих обстоятельств. Развитие эмоционального дефицита связано с развитием склонности к избеганию сложных профессиональных задач, снижением конструктивности и снижением направленности на реализацию ассертивных действий для преодоления стрессовых ситуаций. Развитие личностной отстранённости связано с повышением стрессочувствительности и развитием склонности к деструктивному преодолению стрессовых ситуаций.

У социальных работников высокий уровень сформированности начальной фазы эмоционального выгорания (фаза напряжения) связан с увеличением личностной восприимчивости стресс – факторов. Редукция профессиональных обязанностей связана с развитием склонности к деструктивному преодолению стрессовых ситуаций. Увеличение эмоциональной отстранённости связано с увеличением склонности к совершению осторожных действий в стрессовых ситуациях.

2.3 Рекомендации по профилактике эмоционального выгорания

С явлением эмоционального выгорания в ходе профессиональной деятельности может столкнуться каждый работник, особенно в сфере помогающих профессий. Профилактические меры являются важным инструментом для поддержания психоэмоционального состояния профессионала с целью его защиты от различных агрессивных факторов, связанных с профессиональной деятельностью.

Один из наиболее выраженных симптомов эмоционального выгорания – это общее эмоциональное истощение, которое проявляется из-за усталости от борьбы с трудностями, решения проблем, непрерывного оказания поддержки без восполнения физических и психологических ресурсов.

Проявления данного симптома можно ослабить или даже совсем устранить, решив некоторые задачи, такие как обучение работников

стрессоустойчивости, навыкам релаксации, навыкам эффективного межличностного общения с начальством, коллегами и клиентами, и также применению конструктивных копинговых механизмов.

Стрессоустойчивость предполагает наличие у профессионала психологических ресурсов для преодоления рабочих сложных и стрессовых ситуаций – это могут быть разнообразные установки, качества, черты характера, помогающие человеку не опускать руки и осознанно подходить к решению профессиональных проблем, а также заботиться о своем психологическом состоянии. Среди них можно выделить позитивное мышление, адаптационные навыки, способность рационально мыслить в трудной ситуации, адекватная самооценка, активная мотивация и активное отношение к жизни в целом, готовность брать на себя ответственность.

Немаловажным фактором поддержания своего состояния как ресурсного является осознание своих возможностей и ограничений. Это включает в себя умение планировать свою рабочую деятельность в балансе с отдыхом, умение эффективно восстанавливаться, соблюдать режим сна, еды, регулярно заниматься небольшими физическими упражнениями. Все это подразумевает внутреннюю осознанность, дисциплину и уважение к себе.

Помимо поддержания своего организма и восстановления после стрессовых ситуаций, стоит также обратить внимание работников на способность эффективно справляться с теми ситуациями, которые вызывают много негативных переживаний и истощают так тяжело и упорно накапливаемые ресурсы – обучение навыку использования конструктивных, рациональных и адаптивных стратегий преодоления стрессовых ситуаций (ассертивные действия, поиск социальной поддержки, планомерное решение проблем, принятие ответственности, умение найти положительные стороны и поменять свое отношение к проблеме, настрой на конструктивное преодоление и так далее).

Обучение работников всем вышеперечисленным навыкам профилактики эмоционального выгорания может проводиться в различных

формах: тренингов, лекций по психологическому просвещению и психогигиене, занятиям по релаксации. Руководителям важно также предоставлять возможность карьерного роста, достойного материального вознаграждения, контролировать и корректировать, в случае необходимости, психологический климат в коллективе – то есть организовывать комфортные условия труда, которые снизят риск появления эмоционального выгорания из-за организационных (внешних) факторов. Кроме этого, очень важно самому профессионалу понимать свою ответственность за личное психологическое состояние и вовремя обращаться за психологической помощью.

Таким образом, вовремя восстанавливая ресурсы и умея эффективно преодолевать сложные профессиональные ситуации, специалист помогающей профессии сможет эффективно выполнять свои обязанности, совершенствовать свои профессиональные навыки и получать позитивные эмоции от оказания помощи людям.

Заключение

Анализ научных источников и результатов современных исследований эмоционального выгорания позволяет заключить, что проблема данного феномена обладает высокой актуальностью и необходимостью дальнейшего изучения со стороны психологического сообщества.

Профессиональная деятельность специалистов помогающих профессий неизменно связана с наличием жёстких требований к уровню развития профессионально важных качеств, компетенций и личностных качеств человека. Соблюдение данных требований является сложной задачей, требующей активного использования внутренних ресурсов специалистов. Нарушение баланса между уровнем требований и объёмом личностных ресурсов провоцирует формирование эмоционального выгорания.

Актуальное исследование позволило выполнить оценку развития профессионального выгорания у специалистов в области социальной работы, медиации и психологии. Результаты исследования позволяют утверждать, что профессионалы, участвующие в исследовании, способны успешно противостоять развитию эмоционального выгорания, что позволяет им качественно выполнять свои профессиональные обязанности.

Также проведённое исследование позволило выявить уникальные для представителей каждой из изучаемых профессий взаимосвязи показателей профессионального выгорания с показателями стрессоустойчивости и стратегиями преодоления стрессовых ситуаций.

Так, у психологов в данной выборке были выделены следующие взаимосвязи: появление симптома «Редукция профессиональных обязанностей» при отсутствии умения конструктивно преодолевать стрессовые ситуации; наличие симптома как «Личностная отстранённость», что в свою очередь также имеет обратную взаимосвязь с конструктивным преодолением, умением находить поддержку в окружении и действовать осторожно и продуманно. Также, при наличии сформированной фазы

напряжения, у психологов наблюдались проблемы психосоматического характера.

В группе медиаторов были обнаружены следующие взаимосвязи: при развитии фазы напряжения наблюдается снижение способности конструктивно и социально взаимодействовать; также повышается уровень стрессочувствительности и склонности к усложнению обстоятельств, что приводит к деструктивному преодолению стрессовых ситуаций. Кроме этого, можно выделить снижение способности асертивно и конструктивно действовать при наличии симптома «Эмоционального дефицита» и предпочтение использовать вместо этого стратегию избегания. Со стратегией деструктивного преодоления также положительно взаимосвязан показатель стрессочувствительности и личностной отстраненности.

В группе социальных работников были обнаружены следующие взаимосвязи: при высоком показателе по фазе напряжения у специалистов наблюдается высокий уровень стрессочувствительности; наличие симптома «Редукция профессиональных обязанностей» имеет прямую взаимосвязь с деструктивным преодолением стрессовых ситуаций; наблюдается склонность действовать осторожно при наличии эмоциональной отстраненности у специалистов.

В соответствии с этими выводами, гипотеза работы была подтверждена. Выполнение теоретических и практических задач работы позволило достичь её цели, заключающейся в изучении взаимосвязи эмоционального выгорания и личностных свойств специалистов помогающих профессий. Таким образом, актуальное исследование проблемы эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий можно считать успешно завершённым.

Список используемой литературы

1. Анцыферова Л. И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. №1. С. 3-18
2. Анцыферова Л. И. Преодоление жизненных ситуаций // Прикладная юридическая психология. 2014. №3. С. 10-18.
3. Баксанский О. Е., Сафоничева О. Г. Синдром эмоционального выгорания. Взгляд психолога и невролога (обзор литературы) // Вестник новых медицинских технологий. 2021. №2 С. 45-57. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-vzglyad-psihologa-i-nevrologa-obzor-literatury/viewer> (дата обращения: 21.08.2023).
4. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Наука, 1996. 154 с.
5. Борисова М. В., Анисимова Н. П. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания // Ярославский педагогический вестник. 2011. №2. С. 212-215. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnyie-napravleniya-profilaktiki-i-korreksii-professionalnogo-vygoraniya/viewer> (дата обращения 15.07.2023).
6. Бухтияров И В., Рубцов М. Ю. Профессиональное выгорание, его проявления и критерии оценки. Аналитический обзор // Вестник Национального медико-хирургического Центра им. Н. И. Пирогова. 2014. Т.9. №2. С. 106-111. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vygoranie-ego-proyavleniya-i-kriterii-otsenki-analiticheskiy-obzor/viewer> (дата обращения 14.07.2023).
7. Влах Н. И. Эмоциональное выгорание у представителей “Помогающих” профессий // Вестник ЮрГУ. 2015. №1. С. 96-102. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-u-predstaviteley-pomogayuschih-professiy/viewer> (дата обращения 27.08.2023).

8. Влах Н. И. Данилов И. П., Гугушвили М. А., Логунова Т. Д. Специфика синдрома эмоционального выгорания у представителей «помогающих» профессией // Медицина труда и промышленная экология. 2021. № 61(8). С. 503-509. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-sindroma-emotsionalnogo-vygoraniya-u-predstaviteley-pomogayuschih-professiy/viewer> дата обращения (25.07.2023).

9. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд., СПб: Питер, 2008. 258 с.

10. Грабе М. Синдром выгорания. Болезнь нашего времени. СПб.: Речь, 2008. 96 с.

11. Гринберг Дж. Управление стрессом. СПб: Питер. 2002. 496 с.

12. Данилова А. В. Обзор психологической литературы по проблеме совладающего поведения // Молодой ученый. 2021. № 43 (385). С. 61-63. URL: <https://moluch.ru/archive/385/84704/> (дата обращения: 04.10.2023).

13. Дворцова Е. В. Стрессоустойчивость как фактор эмоционального выгорания у сотрудников лечебно-исправительного учреждения // Теория и практика социогуманитарных наук. 2022. №2 (18). С. 47-55.

14. Жилина Э. В. Профессиональное выгорание психологов-консультантов телефона доверия // Вестник КГУ им Н.А. Некрасова. 2007. Т13. №1. С. 61-63.

15. Занковский А. Н. Профессиональный стресс и функциональные состояния // Психологические проблемы профессиональной деятельности. М.: Наука, 1991. с. 144-156.

16. Зеер Э. Ф. Психология профессий: учебное пособие для студентов вузов. М.: Академический Проект, Фонд «Мир», 2014. 336 с.

17. Игумнова Г. В. Эмоциональное выгорание как фактор конфликтности специалиста // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2013. № 10-3. С. 484-486.

18. Киенко Т. С. Организационные факторы профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания // Вестник Пермского университета. 2016. №3 (27). С. 153-160.
19. Киндеркнехт А. С. Помогающий статус коммуникативной профессии медиатора // Евразийский гуманитарный журнал. 2023. №3. С. 85-96.
20. Кириллова Ю. Г. Основные причины и следствия эмоционального выгорания психолога // Педагогика: история, перспективы. 2021. Т.4. №4. С. 47-53.
21. Кокорева Ю. В. Основные причины профессионального выгорания социальных работников и супервизия как метод его профилактики // Молодой ученый. 2020. №41 (331). С. 165-166. URL: <https://moluch.ru/archive/331/74110/> (дата обращения: 04.10.2023).
22. Корнилова Т. В. Методологические основы психологии. СПб: Питер, 2018. 316 с.
23. Кобытова Г. С. Эмоциональное выгорание как проявление защитного поведения в профессиональной деятельности // Фундаментальные исследования. 2013. № 4. – С. 29-32.
24. Котова Е. В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие. Красноярск, 2013. 75 с.
25. Крюкова Т. Л. Методы изучения совладающего поведения: три копинг-шкалы: метод. рук-во. Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова – Авантитул. 2010. 64 с.
26. Кузнецова А. А. Историко-генетический анализ феноменологического пространства «выгорания» // Коллекция гуманитарных исследований. 2017. №3(6). С. 45-55. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/istoriko-geneticheskiy-analiz-fenomenologicheskogo-prostranstva-vygoraniya/viewer> (дата обращения 17.07.2023).

27. Кулакова С. В. Специфика проявлений синдрома профессионального выгорания у практикующих психологов // Психология и право. 2015. №1. С. 80-89.

28. Лазарева Е. Ю. Николаев Е. Л. Психологические особенности эмоционального выгорания у среднего медицинского персонала психиатрического учреждения // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. 2013. №9. С. 69-78. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-osobennosti-emotsionalnogo-vygoraniya-u-srednego-meditsinskogo-personala-psihiatricheskogo-uchrezhdeniya/viewer> (дата обращения 1.10.2023).

29. Мак-Вильямс Н. Психоаналитическая диагностика: Понимание структуры личности в клиническом процессе. М: Независимая фирма “Класс”, 2001. 480 с.

30. Малиновская Е. Л. Совладающее поведение как предмет исследования психологии личности // Вестник Университета российской академии образования. 2016. №2. С. 134-138. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovladayuschee-povedenie-kak-predmet-issledovaniya-psihologii-lichnosti/viewer> (дата обращения 5.09.2023).

31. Матюшкина Е. Я., Рой А. П., Рахманина А. А., Холмогорова А. Б. Профессиональный стресс и профессиональное выгорание у медицинских работников // Современная зарубежная психология. 2020. Т.9. №1. С. 39-49.

32. Меркулова Н. И. Синдром эмоционального выгорания и программа его преодоления в сфере «Помогающих» профессий // Вестник ТГУ. 2011. №12 (104). С. 199-205. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-i-programma-ego-preodoleniya-v-sfere-pomogayuschih-professiy/viewer> (дата обращения 06.07.2023).

33. Минияров В. М., Василевская Е. А. Формирование копинг-стратегий педагогов в состоянии эмоционального выгорания // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. 2015. №1(2). С. 338-393

34. Михеева А. В. Стрессоустойчивость: к проблеме определения // Вестник РУДН. 2009. №2. С 82-86.
35. Нетребко Е. Э. Эмоциональное выгорание // Глобус: психология и педагогика. 2019. С. 12-17. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vygoranie/viewer> (дата обращения 24.07.2023).
36. Орел В. Е. Синдром «психического выгорания» и стилевые особенности поведения и деятельности профессионала // Сибирский психологический журнал. 2006. №23. С. 33-39. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-psiicheskogo-vygoraniya-i-stilevye-osobennosti-povedeniya-i-deyatelnosti-professionala/viewer> (дата обращения 21.09.2023).
37. Пашкова Д. С. Анализ копинг-стратегий и их оценка в профессиональной деятельности «помогающих» профессий // Вестник магистратуры. 2016. №6 (57). С. 48-50.
38. Рассказова Е. И., Гордеева Т. О., Осин Е. Н. Профессиональное выгорание и стратегии совладания со стрессом специалистов HR-служб // Ceteris Paribus/ 2022. №3. С. 30-34. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vygoranie-i-strategii-sovladaniya-so-stressom-spetsialistov-hr-sluzhb/viewer> (дата обращения 15.09.2023).
39. Самсонов А. С. К вопросу о методах исследования профессионального выгорания // E-Scio. 2022. №159(9). URL: <file:///C:/Users/Slava/Downloads/k-voprosu-o-metodah-issledovaniya-professionalnogo-vygoraniya.pdf> (дата обращения 12.09.2023).
40. Селезнева Е. П. Факторы профессионального выгорания психологов-консультантов // Научно-образовательный журнал для студентов и преподавателей «Stud net». 2020. №9. С. 455-459.
41. Сорокоумова С. Н., Исаев В. П. Специфика профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий // Педагогическое образование в России. 2013. № 4. С. 186–190. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-professionalnoy-deyatelnosti-spetsialistov-pomogayuschih-professiy/viewer> (дата обращения 25.08.2023).

42. Сумароков В. К., Таршилова Е. М., Беззубцева Н. О., Станкевич А. В., Сумарокова В. В. Эмоциональное или профессиональное выгорание педагогов // Современные инновации. 2022. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-ili-professionalnoe-vygoranie-pedagogov/viewer> (дата обращения 5.09.2023)

43. Сухова Е. В. Понятие «копинг-стратегии» и пример асоциальных копинг-стратегий // Прикладная юридическая психология. 2014. №1. С. 76-82.

44. Сыч И. А. Роль неконструктивных копинг-стратегий в развитии эмоционального выгорания медицинских работников // Социальные и гуманитарные науки: теория и практика. 2018.

45. Филь Т. А., Чухрова М. Г. Личностная идентичность и синдром эмоционального выгорания у лиц помогающих профессий. // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Наука и социум». 2020. С. 113-119. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lichnostnaya-identichnost-i-sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-lits-pomogayuschih-professiy/viewer> (дата обращения 28.08.2023).

46. Фрейд А. Психология “Я” и защитные механизмы. Москва: Педагогика-Пресс. 1993. 144 с.

47. Худалова М. З., Гагиев А. Г., Лалетина А. М. Синдром эмоционального выгорания у представителей разных профессий // Russian Journal of Education and Psychology. 2022. Т. 13, №6. С. 168-180. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-predstaviteley-raznyh-professiy/viewer> (дата обращения 15.07.2023).

48. Чутко Л. С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпресс-информ, 2014. 256 с.

49. Шумилов С. П., Шумилова Е. А., Студницкий В. Б., Смигшная О. Г., Лапатникова Л. Д. Синдром эмоционального выгорания у медицинских работников // Северный регион: наука, образование, культура. 2023. №1. С. 61-73.

50. Янушко Н. А. Соотношение копинг-стратегий и механизмов психологической защиты // Вестник магистратуры. 2011. №3. С. 30-34.

Приложение Б
Результаты проверки эмпирических данных на нормальность
распределения

Таблица Б1 – Критерии нормального распределения

	Колмогорова-Смирнова ^а			Критерий Шапиро-Уилка		
	Статистика	ст.св.	Значимость	Статистика	ст.св.	Значимость
ОИВ	,148	30	,091	,937	30	,076
ПО	,145	30	,109	,925	30	,037
НС	,172	30	,023	,822	30	,000
ЗвК	,218	30	,001	,798	30	,000
Тид	,184	30	,011	,888	30	,004
ОПФ	,110	30	,200*	,950	30	,174
НИЭР	,156	30	,061	,947	30	,138
ЭНД	,156	30	,059	,950	30	,173
РСЭЭ	,193	30	,006	,861	30	,001
РПО	,165	30	,036	,958	30	,272
ОПФ	,099	30	,200*	,971	30	,562
ЭД	,122	30	,200*	,943	30	,110
ЭО	,146	30	,103	,941	30	,100
ЛО	,164	30	,039	,886	30	,004
ППН	,180	30	,014	,898	30	,007
ОПФ	,119	30	,200*	,916	30	,022
БПС	,162	30	,044	,929	30	,046
ИПС	,137	30	,160	,928	30	,044
Обст-ва	,081	30	,200*	,979	30	,788
Усложн-е	,174	30	,021	,926	30	,039
Психосом.	,179	30	,015	,875	30	,002
Дестр. пр.	,147	30	,098	,931	30	,051
Констр. пр.	,099	30	,200*	,967	30	,458
ОИК	,123	30	,200*	,920	30	,026
Ассерг. д.	,228	30	,000	,869	30	,002
Соц. вз.	,159	30	,050	,906	30	,012
Поиск с.п.	,179	30	,015	,891	30	,005
Осторожн. д.	,139	30	,145	,817	30	,000
Имп. д.	,143	30	,123	,973	30	,623
Избег-е	,093	30	,200*	,988	30	,980
Манип. д.	,160	30	,047	,930	30	,049
Ассоц. д.	,162	30	,042	,948	30	,146
Агрес. д.	,101	30	,200*	,960	30	,311