

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»  
Гуманитарно-педагогический институт  
Кафедра «Теоретическая и прикладная психология»  
37.04.01 Психология  
направленность (профиль) «Организационная психология»

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

на тему: **Взаимосвязь готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания у педагогов высшей школы**

Студент Т.М. Сычева \_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия) (личная подпись)

Научный к.псих.н., доцент И.В. Костакова \_\_\_\_\_  
руководитель (И.О. Фамилия) (личная подпись)

Руководитель д.псих.н., профессор Г.А. Виноградова \_\_\_\_\_  
программы (ученая степень, звание, И.О. Фамилия) (личная подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Допустить к защите**  
Заведующий кафедрой к.псих.н., доцент Е.А. Денисова \_\_\_\_\_  
(ученая степень, звание, И.О. Фамилия) (личная подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Тольятти 2017**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОСВЯЗИ ГОТОВНОСТИ ЛИЧНОСТИ К ИЗМЕНЕНИЯМ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ.....</b>	<b>10</b>
1.1. Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению готовности личности к изменениям.....	10
1.2. Обзор основных концепций эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологической литературе .....	19
1.3. Факторы профилактики синдрома эмоционального выгорания. ....	44
<b>Выводы по первой главе.....</b>	<b>51</b>
<b>ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ГОТОВНОСТИ ЛИЧНОСТИ К ИЗМЕНЕНИЯМ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ.....</b>	<b>53</b>
2.1. Организация и методы исследования взаимосвязи готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания у педагогов высшей школы.....	53
2.2. Результаты исследования готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания педагогов высшей школы.....	57
2.3. Результаты и анализ корреляционного исследования готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания у педагогов высшей школы.....	69
2.4. Рекомендации по профилактике и коррекции эмоционального выгорания.....	76
<b>Выводы по второй главе.....</b>	<b>78</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>81</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>84</b>

## ВВЕДЕНИЕ

### **Актуальность исследования.**

Современные социально-экономические условия показывают, что проблема синдрома эмоционального выгорания остается одной из наиболее актуальных отраслей психологической науки. В первую очередь, это обусловлено ярко выраженными отрицательными последствиями, проявляющимися в возникновении и постепенном развитии негативных социально-психологических установок в отношении себя как личности, себя как профессионала, близких людей, коллег, работы. Переживание чувства собственной несостоятельности, безразличия к профессиональной деятельности, утрата прежде значимых жизненных ценностей, снижение внутриличностных ресурсов специалиста, развитие психосоматических заболеваний и многие другие симптомы являются следствием развития синдрома эмоционального выгорания.

Свою актуальность вопрос изучения синдрома эмоционального выгорания не потерял и в наши дни. Хотя стал предметом изучения и научного анализа зарубежных авторов еще в 60-х годах прошлого века. Данным вопросом занимались такие отечественные авторы как: В.В. Бойко [13], Н.Е. Водопьянова [22, 23, 24], А.А. Рукавишников, Т.И. Рогинская [63], В.Е. Орел [53] многие другие. В числе зарубежных авторов, занимавшихся проблемой синдрома эмоционального выгорания такие авторы как: К. Маслач [48], П. Брилл, Э. Аронсон, С. Джексон, А. Пинс и другие.

Отечественные исследователи значительное внимание обращали на определение сущности, описание структуры, причины возникновения, проявления и развития синдрома эмоционального выгорания, в их числе такие авторы как: М.В. Борисова, В.Е. Орел [53], Т.В. Форманюк [75] и другие исследователи. Синдром эмоционального выгорания исследовался в различных сферах профессиональной деятельности человека, начиная с 90-х годов XX века. Предметом изучения становились особенности

профессиональной деятельности среди работников социальной сферы, педагогов, психологов, врачей.

Были выделены стрессогенные факторы этих «помогающих» профессий, которые способствуют возникновению и развитию у специалистов синдрома эмоционального выгорания. Научно-преподавательскую деятельность работников высшей профессиональной школы лишь в недавнее время стали рассматривать как стрессогенную и изучать с позиции возможности возникновения синдрома эмоционального выгорания (Н.А. Аминов, Н.В. Мальцева, И.И. Серегина, Е.С. Старченкова, Л.И. Щербич и др.). Это обусловлено повышением требований со стороны общества к профессиональным качествам преподавателя, объективным увеличением учебной нагрузки, интенсивностью труда, психоэмоциональными перегрузками, высокими нагрузками на зрительный, слуховой и голосовой аппараты, большим количеством контактов в течение рабочего дня и другие факторы делают данную группу специалистов еще более уязвимой в отношении развития синдрома эмоционального выгорания.

Активно модернизирующаяся на современном этапе система высшего образования требует от преподавателей высшей школы не только компетентность в своей области знаний и педагогическое мастерство, но и способность быстро и эффективно реагировать на изменяющиеся условия профессиональной деятельности, что, на наш взгляд, может служить психологическим условием предупреждения возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Проблема готовности личности к изменениям в психологической науке рассматривается с разных позиций, в зависимости от выбранного автором подхода. Так, в контексте деятельностного подхода готовность рассматривается как условие или способность успешной деятельности (Б.Г. Ананьев, В.А. Крутецкий, К.К. Платонов и др.), в рамках личностного подхода готовность определяется как установка на активные действия, приспособление личности для успешных действий в данный момент,

обусловленные мотивами и психическими особенностями личности (Н.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, П.А. Рудик и др.); в парадигме инновационного подхода готовность рассматривается как важнейшее условие успешности осуществляемого нововведения, совокупность личностных психологических, групповых социально-психологических и организационных социально-экономических факторов, способствующих нововведению (А.Л. Журавлев и др.).

Таким образом, выше обозначенный анализ актуальности исследуемой темы, позволяет нам определить противоречия, заключающиеся, в том, что, во-первых, проблема синдрома эмоционального выгорания специалистов «помогающих» профессий в психологической литературе активно разрабатывается, тогда как, выраженность синдрома эмоционального выгорания профессорско-преподавательского состава высших учебных заведений лишь в недавнее время стал предметом внимания исследователей, а во-вторых, не рассматривается готовность личности к изменениям как фактор профилактики синдрома эмоционального выгорания педагогов высшей школы.

Данное противоречие позволило сформулировать **проблему** исследования, заключающуюся в выявлении особенностей проявления и протекания синдрома эмоционального выгорания у работников высшей школы и определении особенностей его взаимосвязи с готовности личности к изменениям. Решение данной проблемы позволит расширить представление об этом феномене и считать данное исследование актуальным не только в теоретическом, но и в практическом плане.

**Цель исследования:** установить особенности взаимосвязи между готовностью личности к изменениям и эмоционального выгорания педагогов высшей школы.

**Объект исследования:** готовность личности к изменениям; эмоциональное выгорание личности.

**Предмет исследования:** взаимосвязь готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания у педагогов высшей школы.

**Основная гипотеза исследования:** мы предполагаем, что готовность педагогов высшей школы к изменениям является одним из факторов профилактики эмоционального выгорания, то есть существует обратная взаимосвязь между названными параметрами. Причем, чем в большей степени личность готова к изменениям, тем в меньшей степени она подвержена формированию симптомов эмоционального выгорания.

Для достижения поставленной цели исследования предусматривается решение следующих **задач:**

1. Проанализировать психологическую литературу по проблемам готовности личности к изменениям и эмоциональному выгоранию в отечественной и зарубежной литературе;
2. Изучить готовность педагогов высшей школы к изменениям, а также особенности их эмоционального выгорания;
3. Выявить взаимосвязь между готовностью личности к изменениям и эмоциональным выгоранием у педагогов высшей школы;
4. Проанализировать полученные результаты.

**Методы и методики исследования.**

1. Теоретические методы (анализ и обобщение литературных источников по проблеме исследования).
2. Психодиагностические методы (Психодиагностические опросники: 1) «Личностная готовность к переменам» (авторы Родники, Хезер, Голдом и Халом, апробация - Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер); 2) методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.
3. Методы количественной, качественной и математико-статистической обработки данных (описательная статистика, корреляционный анализ), интерпретация результатов исследования.

**Эмпирической базой исследования** является федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего

образования «Тольяттинский государственный университет». В исследовании приняли участие преподаватели кафедр в количестве 40 человек в возрасте от 30 до 65 лет (23 женщины, 17 мужчин).

**Теоретико-методологической основой** исследования стали теоретические положения и ключевые принципы, сформулированные ведущими отечественными и зарубежными психологами, а именно:

- деятельностный подход, разрабатываемый Л.С. Выготским, А.Н. Леонтьевым, С.Л. Рубинштейном и позволяющий утверждать, что готовность личности к изменениям не только обеспечивает эффективность выполняемой деятельности, но и сама оптимально выражается в деятельности, поведении и общении, во взаимоотношениях с другими;

- принцип детерминизма, предложенный С.Л. Рубинштейном, согласно которому особенности проявления готовности личности к изменениям закономерно зависят от порождающих её внешних и внутренних факторов;

- гуманистические принципы детерминированности развития личности социальными условиями и содержанием её жизнедеятельности (Дж. Бьюдженталь, А. Маслоу, Р. Мэй, К. Роджерс);

- теоретические и практические исследования проблемы готовности личности к изменениям (К.А. Абульханова-Славская [2], [3] С.Л. Рубинштейн, В. Франкл, К. Ясперс, В.Е. Ключко, И.В. Брынза [17] и др.), также труды отечественных и зарубежных исследователей по проблеме эмоционального выгорания личности (отечественных и зарубежных исследователей по проблеме эмоционального выгорания: (Н.Е. Водопьянова [22], [23], К. Маслач [49], В.Е. Орел [53], Т.И. Рогинская [63], В.В. Бойко [13], [14] и др).

**Научная, достоверность результатов и обоснованность выводов исследования** обеспечены использованием современной методологии научного познания; последовательной реализацией исходных теоретических положений и терминологического аппарата исследования, основанного на фундаментальных отечественных и зарубежных исследованиях в области

философии, педагогики и психологии; использованием методов исследования, адекватных его задачам; репрезентативность выборки; применением методов математической статистики; всесторонней проверкой достоверности полученных результатов при их обсуждении на конференциях различного уровня.

**Новизна исследования** состоит в том, что проблема эмоционального выгорания педагогов высшей школы и готовность личности к изменениям как факто преодоления синдрома эмоционального выгорания являются слабо изученными в психологии. В исследовательской работе была реализована задача теоретического и эмпирического обоснования готовности личности к изменениям как фактора профилактики эмоционального выгорания педагогов высшей школы (на примере преподавателей ТГУ).

**Теоретическая значимость** исследования состоит в том, что полученные результаты будут способствовать расширению теоретических знаний по проблеме готовности личности к изменениям, по проблеме эмоционального выгорания педагогов высшей школы и могут составлять теоретико-методологическую основу дальнейших исследований в области данной проблематики.

**Практическая значимость** диссертационной работы заключается в том, что её результаты могут быть использованы в сфере профилактики эмоционального выгорания педагогов высшей школы на разных этапах профессионального становления.

Профессия преподавателя высшей школы имеет свою специфику и своеобразные особенности, например, такие как необходимость сочетания функций педагога, исследователя и менеджера, необходимость непрерывного саморазвития на основе педагогической деятельности и научных исследований, высокую автономность профессии, требующую напряденного умственного труда и др. В связи с этим, анализ данной проблемы в рамках представленной диссертации, а также результаты эмпирического исследования могут быть использованы в области организационной

психологии при разработке и реализации профилактических мероприятий для педагогов высшей школы.

Результаты исследования могут быть использованы для совершенствования подготовки психологов и педагогов-психологов, работающих в области психологического консультирования и при разработке коррекционно-развивающих программ профилактики эмоционального выгорания педагогов высшей школы.

**Апробация результатов исследования.** Материалы диссертационного исследования были представлены автором на научно-практической конференции «Студенческие дни науки в ТГУ» 2017 г.

**Структура и объем магистерской диссертации.** Работа состоит из введения, двух глав, выводов, заключения, библиографии. Текст иллюстрирован таблицами и рисунками.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОСВЯЗИ ГОТОВНОСТИ ЛИЧНОСТИ К ИЗМЕНЕНИЯМ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ**

## **1.1. Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению готовности личности к изменениям**

Проблема готовности личности к изменениям в психологии начала разрабатываться относительно не давно, с конца XX века. В большинстве случаев, дефиниция понятия «готовность» трактуется исследователями в зависимости от выбранного подхода. Так, в рамках деятельностного подхода (Б.Г. Ананьев, 1980; В.А. Крутецкий, 1985; К.К. Платонов, 1987) готовность рассматривается как условие или способность к успешной деятельности; в парадигме личностного подхода (Н.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, 1978; П.А. Рудик, 1976) под готовностью понимают настрой личности на определенное поведение, установку на активные действия, приспособление личности для успешных действий в данный момент, обусловленные мотивами и психическими особенностями личности. Инновационный подход (А.Л. Журавлев, 1993) рассматривает готовность как самое важное условие, обеспечивающее успешность внедряемого новшества, а также совокупность личностных психологических, групповых социально-экономических факторов, способствующих быстрой адаптации личности к нововведению (М.И. Фаерман, 2007). Современные эмпирические исследования рассматривают готовность личности к изменениям во взаимосвязи с субъективным ощущением благополучия (И.В. Брынза, 2015), самосознанием (Л.М. Колпакова, 2013), толерантностью (Т.А. Бергис, 2015) и др.

Рассмотрим данные подходы подробнее.

Л.М. Колпакова под готовностью к изменению понимает такое состояние психики, когда человек расположен к активной деятельности в определенной ситуации, а проявлением этой «расположенности» является мобилизованность организма или настрой организма на совершение

целенаправленного действия, что обусловлено как определенными мотивами, так и соответствующей ситуацией, которые являются своего рода побудителями. В психологической науке готовность к изменениям градируется на длительную и ситуативную. Ситуативная готовность, в свою очередь, означает мобилизованность человека, его внутреннюю настроенность и готовность к осознанным активным действиям для достижения конкретной цели в определенные сроки [35].

И.В. Брынза понятие «готовность» рассматривает как активно-действенное состояние личности, установка на определенное поведение, мобилизацию сил для выполнения задачи [17].

У К.К. Платонова (1987) готовность к изменению есть нечто, находящееся на функциональном уровне, который личность может достичь благодаря своим психическим особенностям, а именно свойствам и процессам. Относительно этих особенностей и подготавливаются процессы достижения результатов в деятельности [56].

Интересным подходом к проблеме готовности личности к изменениям является интегративный подход, предложенный М.И. Фаерманом. По мнению автора, эта готовность является частью общего процесса изменения и проявляется на всех уровнях (личностном, групповом, системном), а так же имеет вид одного из элементов всего цикла, либо отдельных этапов, которые могут разворачиваться во времени или психической реальности. В соответствии с данными рассуждениями ученый предлагает рассматривать понятие «готовность к изменениям» (или психологическую готовность) как сложный комплексный конструкт, который возникает на определенной ступени всего психологического процесса изменений. С точки зрения процесса интеграции, готовность к изменениям есть элемент субъективной психологической реальности в виде активации различных сфер психики (ресурсной, энергетической и мотивационной), но при этом не выражается в виде непосредственного механизма паттернов поведения или продукта волевых усилий. [73]

Таким образом, мы видим, что готовность к изменениям это следствие либо результат ориентировочно-поисковых волевых действий человека. Такие действия ведут к активации внутренних ресурсов и мотивационной структуры, но не всегда способствуют желаемым изменениям в силу своей ограниченности. В то же время, готовность к изменениям есть толчок, изначальное осознание и поведение, которые ведут к изменениям в субъективной и объективной реальностях личности, т.е. к достижениям, развитию, обогащению нововведениям, свободе и т.д. [73].

Важно отметить, что если готовность к изменению рассматривать только в качестве результата поискового волевого действия (волевое поведение априори не может быть неосознанным), то, следовательно, основой этого состояния будет выступать осознание мотивов волевых действий, а именно личностных потребностей, переживаний, интересов и склонностей. С другой стороны, если готовность к изменению является причиной всего следующего поведения, то имеет место быть состояние готовности к изменениям, которое выступает основой побудительных причин, обостряющих осознание будущих действий самоактуализации и плана их самореализации.

В психологической науке в нескольких концепциях можно усмотреть аналогию способностей готовности к изменению и идей достижения уровня «восходящего равновесия». Например, А. Матвеевым была показана динамика возникновения готовности к изменению в различных ситуациях по решению творческих задач, где были выделены этапы фрустрации, инкубации, инсайта, разработки и проверки решения [50]. На этапе фрустрации мы видим состояние личности, характеризующееся тупиковой ситуацией с полной симптоматикой нарушения приспособительного поведения. Этап инкубации – это своего рода промежуточный переход, период «затишья» и бездействия, за которым последует осознание (инсайт) с сохранной мотивацией. Инсайт приводит к принятию решения, и далее следует само действие.

Термин «адаптивность восходящего равновесия» показывает, на наш взгляд, одну из общих особенностей жизнедеятельности личности – непрерывность процесса развития психодинамических характеристик субъектно-регуляторной системы. Согласно результатам исследований, объективным показателем «восходящего равновесия» выступает состояние благополучного уровня функционирования человека, которое обеспечивается психической активностью человека, постоянная цель которой – повышение адаптационного уровня при нарушении уже достигнутого уровня и преодолении препятствий в ходе реализации его устремлений.

Введение такого понятия как «адаптивность восходящего равновесия» и анализ его как системно-динамического свойства личности позволяет с другой стороны посмотреть на природу возникновения феноменов самоактуализации и самореализации в процессе личностного и профессионального становления, проанализировать их типологические проявления и развести данные понятия. На современном этапе рассмотрения проблемы проявления психической активности личности, наиболее интересными являются теории А.Б. Леоновой (2006), А.О. Прохорова (1998), Р.Х. Шакурова (2007) [40], [60], [77]. Авторами был разработан механизм достижения «адаптивности восходящего равновесия» [36]. Он заключается в циклических переходах от состояния динамического равновесия к состоянию «неравновесного напряжения» и имеет нелинейный характер, функция которого обеспечить реализацию развития не по социально-разработанной программе, а родовой программы по восходящей (развивающей) траектории.

Итак, в рамках развития личностной и профессиональной сферы, критерий «адаптивность восходящего равновесия» предполагает наличие такого фактора – субъекта, а также учет того, что данный процесс в динамике его осуществления включает такие стратегии как «приспособление – преодоление», что соответствует важному критерию целостности человека, как системы. Использование возможностей стратегии «приспособление – преодоление» генетически уже заложен в формально-динамических

характеристиках, в частности в таких параметрах как: состояние готовности к изменению как механизм, который обеспечивает направленность человека к более полному и содержательному выявлению и развитию своих способностей при достижении жизненных целей.

Таким образом, мы можем говорить о том, что это базовые механизмы, которые отвечают главному закону жизнедеятельности, в соответствии с которым, человеческая активность на биологическом и социальном уровнях целенаправленна на сохранение динамики повышения уровня равновесия через преодоление препятствий или его сохранение.

Современные эмпирические исследования готовности личности к изменениям посвящены, в основном, изучением взаимосвязи данного феномена с другими личностными характеристиками. Так, например, И.В. Брынза [17] изучает готовность к изменениям в качестве основного ресурса личности в достижении благополучия. В результате эмпирического исследования, автором было установлено, что состояние психологического благополучия достигается за счет преобладания в структуре готовности личности к изменениям таких её компонентов как находчивость, оптимизм, толерантность к неопределенности. Личность, у которой адаптированы данные ресурсы способна изменяться, создавать условия, характерные для удовлетворения личных потребностей в достижении, запускать дальнейшие процессы саморазвития, самореализации и самоактуализации. Такая личность открыта новому опыту, обладает рефлексией и толерантностью, помогающими улучшить себя и расширить свои мотивационные и поведенческие паттерны со временем. За счет личностного и духовного обогащения (приобретение знаний и достижений) субъект обладает чувством направленности, считает, что прошлое и настоящее в жизни имеет смысл, поэтому выстраивает жизненные перспективы на будущее, также придерживается убеждений, которые являются источниками оптимизма при неблагоприятных стечениях обстоятельств.

Состояние психологического неблагополучия связано с недостаточно развитыми в структуре личностной готовности таких компонентов, как: толерантность к неопределенности, смелость, адаптивность и оптимизм. В целом, такая личность не ресурсная, пессимистично настроена, лишена чувства контроля над тем, что происходит вокруг, и, следовательно, неспособна изменять себя или улучшать складывающиеся обстоятельства. Слабовыраженные адаптивные ресурсы проявляются в неразумном отношении к предоставляемым жизнью возможностям. Нетерпимость и нерешительность личности делает поисковое поведение неэффективным, вызывает внутренние сопротивления изменениям, выдает неверные ошибочные стратегии, поведенческие паттерны. Такая личность, как правило, недовольна собой, разочарована событиями своего прошлого, поэтому не имеет перспектив или убеждений, определяющих смыслы настоящей и будущей жизни, она испытывает беспокойство по поводу некоторых личностных качеств, желает быть тем, кем не является. Обобщая выше сказанное, необходимо подчеркнуть, что истощение ресурсов готовности к изменениям с одной стороны приводят к переживанию психологического неблагополучия, с другой – может стать мотиваторами по их накоплению, побуждающих личность на поиск новых путей и стратегий выхода из создавшегося положения. В этом случае, если говорить о консультационной, терапевтической практике, то психологическое сопровождение изменений, по нашему мнению, должно быть скорее направлено не на запрос личности о желаемых изменениях в ее жизни, а на осознание и активацию тех индивидуально- психологических ресурсов готовности, которые запускают дальнейший самостоятельный процесс изменений, приносящий полноту ощущения психологического комфорта, благополучия (или счастья). Подводя итоги результатам эмпирического исследования по выбранной проблематике, необходимо отметить:

1. Обобщение информации, накопленной в психологии, позволяет изучение феноменов личностной готовности к изменениям и

психологического благополучия в контексте ресурсного подхода. Это предоставляет возможность определить категорию психологической готовности личности как ресурса, обеспечивающего активность субъекта к личностным трансформациям (самоизменениям) и тем самым приблизиться к пониманию феномена психологического благополучия.

2. Выявленные статистические закономерности между структурными компонентами личностной готовности к изменениям и психологическим благополучием, указывают на психологические особенности в проявлении изучаемых свойств, а именно ощущение психологического благополучия или неблагополучия респондентов находит свое отражение в ресурсах (компонентах), презентующих личностную готовность к изменениям.

3. Качественный анализ позволил изучить количественно-качественное сочетание компонентов готовности к изменениям, указывающий на диапазон ресурсов личности в достижении психологического благополучия у респондентов с различной выраженностью данного феномена.

4. Презентуемый ресурсный подход делает возможным разработать комплекс психологических практик и рекомендаций, направленных на оказание психотерапевтической и консультационной помощи личности, с учетом ее индивидуально-психологических ресурсов, запускающих процесс эффективных изменений в субъективной и объективной реальностях личности, ведущих к переживанию психологического благополучия.

Другим эмпирическим исследованием, раскрывающим особенности взаимосвязи готовности личности к изменениям является Т.А. Бергис, в рамках которого она дает характеристику готовности к изменениям у юношей и девушек. [7].

Анализ полученных данных показал, что молодые люди в возрасте от 20 до 35 лет имеют низкий уровень готовности к переменам, то есть психологически не готовы к изменениям в своей жизни.

Среди характеристик, влияющих на готовность к переменам, у молодых людей оказалась представленной на среднем уровне только

находчивость – умение находить выходы из сложных ситуаций, находить новые способы для решения проблем. Показатели всех остальных шкал, в сравнении с нормативными, оказались на низком уровне.

На низком уровне у молодых людей представлены такие характеристики: 1) смелость, предприимчивость – стремление к новому, отказ от испытанного; 2) адаптивность – умение менять свои планы и решения, перестраиваться в новых ситуациях, не настаивать на своем, если этого требует ситуация; 3) толерантность к двусмысленности – спокойное отношение к отсутствию ясных ответов, самообладание в ситуациях, когда не ясна суть происходящего, когда начатое дело остается незавершенным; 4) оптимизм – наличие надежды, веры в успех, стремление фиксироваться не на проблемах, а на возможностях их решения.

Сравнительный анализ особенностей личностных характеристик мужчин и женщин, влияющих на готовность к переменам, показал:

- женщины являются более энергичными (шкала «Страстность») по сравнению с мужчинами, что говорит об их более высоком жизненном тоне; женщины более уверенные (шкала «Уверенность»), то есть больше верят в себя, свои достоинства и силы;

- мужчины более оптимистичные (шкала «Оптимизм»), то есть склонны в большей степени верить в успех, фиксируются не на проблеме, а на возможности ее решения; мужчины более адаптивные (шкала «Адаптивность»), то есть умеют менять свои планы и решения, перестраиваться в новых ситуациях; мужчины более толерантны к двусмысленности (шкала «Толерантность к двусмысленности»), что свидетельствует о более спокойном отношении мужчин к отсутствию ясности, незавершенности, неопределенности;

- в целом, личностная готовность к переменам более выражена у мужчин. [7]

Л.М. Колпакова, при изучении особенностей разных типов готовности личности к изменениям, на наш взгляд, несколько смешивает понятия «готовность к изменениям» и «готовность к саморазвитию». Тем не менее, в данное понятие она вкладывает такие стороны готовности личности к изменениям как «готовность познавать себя», «готовность изменяться», «ценности», «потребность в познании», «креативность», «автономность», «спонтанность», «аутосимпатия», «самопонимание», «гибкость в общении», «контактность». [35]

Данные, которые имеются на сегодняшний день об особенностях проявления механизмов готовности к изменению, говорят о том, что они имеют фрагментарный характер. Это, в свою очередь, значительно усложняет понимание роли и места человека в организации собственной жизнедеятельности, а также и разработке психотехнологий по активизации механизмов, которые позволяют изменять ситуативное поведение человека в самостоятельное, инициативное. А также, усложняет нахождение человеком смысла и выбора стратегий поведения в социальной реальности.

Итак, теоретически осмыслив проблему, мы можем говорить о том, что: во-первых, готовность личности к изменениям связана с когнитивно-эмоциональным компонентом самосознания, которая определяется образом «Я», самооценкой, мотивами поведения, деятельности; во-вторых, данная готовность представляет собой поведенческий компонент самосознания, который отражает функциональный уровень активности – личностными и субъектными характеристиками, связанными со способностями преодоления или приспособления к сложным жизненным ситуациям, то есть «самоактуализация».

Таким образом, мы можем заключить, что готовность личности к изменениям является в первую очередь свойством личности, обуславливающим особенности её поведения в трудных и стрессовых ситуациях, выбор той или иной копинг-стратегии, а также оказывающее

большое влияние на особенности самоактуализации и самореализации личности.

В своей работе мы рассматриваем готовности личности к изменениям в рамках деятельностного подхода, характеризующий данную психологическую характеристику как условие и способность успешной деятельности (Б.Г. Ананьев, В.А. Крутецкий, К.К. Платонов и др.).

## **1.2. Обзор основных концепций эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологической литературе**

На протяжении последних тридцати лет многие зарубежные исследователи занимаются проблемой «выгорания» персонала. В этих исследованиях выделяются два направления – психиатрическое и социально-психологическое. Именно в психиатрическом направлении предметом исследования были симптомы выгорания и сама сущность психического здоровья.

Дж. Фрейденбергер, являясь представителем психиатрического (клинического) направления в 1974 году ввел понятие «staff burnout» (выгорание, сгорание, затухание горения). Данное понятие ранее использовалось для характеристики эффекта зависимости от наркотиков, которая носила хронический характер. Он изучал особенности психологического состояния здоровых людей, которые находятся в тесном общении и взаимодействии с другими людьми (клиенты, пациенты) в эмоционально нагруженной атмосфере при реализации профессиональной деятельности. В своем исследовании Х. Дж. Фрайденбергер говорил о том, что синдром выгорания – это «...истощение энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей». Феномен «синдром выгорания» носило

описательный характер, который был органичен рамками социальной проблемы. [76]

Вторым подходом был социально-психологический подход. Концепцию «выгорания» как трехсимптомного комплекса сформулировали К. Маслач, С. Джексон, А. Пинс, и говорили о том, что в силу специфики условий труда, люди, профессионально реализующиеся в сфере услуг и образовательных учреждениях, вынуждены большое количество времени проводить в интенсивном взаимодействии с другими людьми. Общаясь с многочисленными пациентами, клиентами, учениками, профессионалы испытывают сильнейшее эмоциональное напряжение и часто, неожиданно для себя, начинают замечать, что все чаще и чаще начинают испытывать апатию, раздражение, ощущение бессмысленности собственных усилий вместо сочувствия и сопереживания. В своем исследовании К. Маслач говорила, что: «...выгорание не является потерей творческого потенциала личности, это не реакция на скуку, а, вероятней всего, эмоциональное истощение, которое возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением». Для более детального изучения данного феномена послужила модель выгорания, которая была разработана К. Маслач. [49]

Многочисленные зарубежные исследования подтверждают, что выгорание является следствием профессиональных стрессов (Poulin и Walter, 1993; Rowe, 1998; Lawlor, 1997), выражающихся в физиологических и психологических реакциях на сложную рабочую ситуацию. Согласно взглядам многих исследователей, профессиональный стресс является результатом дисбаланса между внутренними ресурсами работающего человека и требованиями внешней среды, воплощенными в особенностях конкретной трудовой ситуации.

В соответствии с представлениями Ганса Селье, стресс понимается как физиологический синдром, состоящий из неспецифически вызванных изменений, как «неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование». [67]

Особенности протекания этого синдрома относительно независимы от вызвавших его стрессоров. Это позволило Г. Селье говорить об общем адаптационном синдроме (ОАС) или синдроме биологического стресса. На рис. 1 показаны три его фазы:

1. Реакция тревоги
2. Фаза сопротивления
3. Фаза истощения. [66]

I фаза – реакция тревоги. На рисунке 1 представлено как меняются характеристики организма. В ситуации, когда возникает первая тревожная реакция на стресс, наблюдается снижение сопротивляемости организма. Она падает ниже, чем обычно. На II фазе, которая называется фазой сопротивления, ресурсы тела мобилизуются. Наблюдается повышение уровня сопротивления выше обычного. Далее, наступает III фаза – фаза истощения. Она характеризуется падением сопротивления. В процессе продолжительного воздействия стрессора запасы энергии исчерпываются. Наблюдается падение физиологической и психологической защиты организма, человек теряет способность защищаться. На фоне этого адаптивные возможности организма снижаются, и возникает риск нарушения в здоровье человека, то есть возникают заболевания.

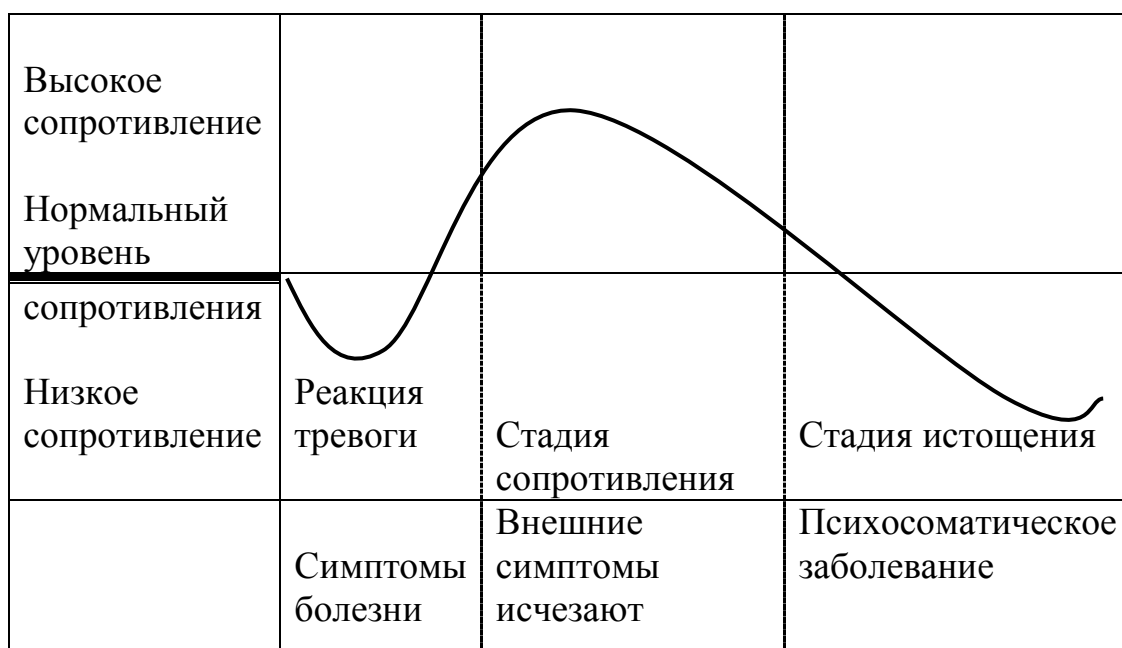


Рисунок 1. Фазы развития стресса

Данные, полученные в исследованиях Г. Селье, показали, что существует так называемый «оптимальный» уровень стресса, который может быть полезным, так как способствует мобилизации организма и более быстрому и эффективному процессу адаптации к изменяющимся условиям. Но если стресс силен и продолжается слишком долго, то адаптационные ресурсы человека перегружаются, что приводит к психологическим и физиологическим срывам в организме. [66]

Психический стресс, по мнению Г. Селье, вызываемый отношениями между людьми, регулируется похожим механизмом. Он отмечает, «что сначала возникает столкновение интересов - стрессор; затем появляются сбалансированные импульсы – приказы сопротивляться или терпеть. В зависимости от наших реакций решение оказать сопротивление может привести к выигрышу или проигрышу». Однако, как считают современные исследователи, при анализе психологического стресса важно помнить, что существует индивидуальный тип реагирования личности на стрессогенные факторы, то есть стрессоры как бы преломляются через сложные психические процессы конкретной личности. Субъективное отношение к стимулу, зависящее от индивидуального опыта, особенностей личности, особенностей протекания когнитивных процессов и психического состояния, является важным психологическим механизмом и определяет индивидуальную значимость стрессора. Именно поэтому мы не можем говорить о непосредственной зависимости психологического стресса от особенностей внешней среды. [67]

В настоящее время нет единого взгляда на причины, механизмы возникновения, структуру и динамику синдрома выгорания. В психологической науке выделяется несколько моделей, описывающих феномен выгорания.

Согласно **однофакторной модели эмоционального выгорания**, авторами которой являются Пайнс и Аронсон, выгорание является состоянием физического, эмоционального и когнитивного истощения,

вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Главным фактором возникновения данного симптома является истощение, а сопутствующие ощущения дисгармонии, переживания, нарушения поведения являются следствием. [53]

**Двухфакторная модель**, авторами которой являются Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма рассматривает синдром выгорания как двухмерную конструкцию, которая состоит из эмоционального истощения и деперсонализации. Аффективный компонент проявляется у специалиста в жалобах на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение. Второй компонент проявляется в изменениях в межличностной сфере как изменения отношения к пациентам (клиентам, ученика и т.д.), и к себе.[53]

Наиболее распространена **трёхфакторная модель** американских исследователей К. Маслач и С. Джексона, в рамках которой эмоциональное выгорание понимается как ответная реакция на продолжительные профессиональные стрессы в межличностных коммуникациях. Согласно данной модели, синдром эмоционального выгорания состоит из трех компонентов - эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция персональных достижений. [49]

*Эмоциональное истощение* выражается в эмоциональном перенапряжении, опустошённости и усталости. Эмоциональные ресурсы человека оказываются истощенными, и он чувствует себя неспособным дать адекватную эмоциональную реакцию на психологическом уровне.

*Деперсонализация* выражается в безразличном, а при усилении данного компонента - негативном, бездушном и даже циничном отношении к субъектам трудового процесса. Наравне с усилением данного симптома увеличивается конфликтность в ситуациях общения, формальность, обезличенность контактов.

*Редукция персональных достижений* может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достоинств, результатов профессиональной деятельности, либо в

сознательном или неосознаваемом ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим.[53]

Отдельным блоком исследований данного феномена в зарубежной психологии стоит отметить **процессуальные модели эмоционального выгорания**. Они рассматривают выгорание как динамический процесс, который развивается во времени, имеет фазы и стадии развития. Охарактеризуем процессуальные модели более подробно.

Авторы **динамической модели выгорания** Б. Перлман и Е.А. Хартман рассматривают выгорание в аспекте профессиональных стрессов и выделяют четыре стадии стресса. [53]

1. *Первая стадия* — напряженность, связанная с необходимостью профессионалу прилагать дополнительные усилия по адаптации к ежедневным рабочим требованиям. По мнению авторов, такая необходимость вызывается в двух случаях: во-первых, когда навыки и умения работника недостаточны, и он не соответствует или соответствует не полностью статусно-ролевым и профессиональным требованиям, во-вторых, когда работа не соответствует индивидуальным ожиданиям профессионала, его потребностям и ценностям. В первом и во втором случаях возникают противоречия между личностью и внешним рабочим окружением, что способствует запуску эмоционального выгорания.

2. На *второй стадии* усиливаются ощущения и переживания стресса. Однако, многие ситуации могут не вызывать стрессовых переживаний, поскольку профессионал способен конструктивно оценить свои возможности и осознать требования рабочей ситуации. По большому счету, переход от первой стадии эмоционального выгорания ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно-ролевых и организационных переменных.

3. *Третья стадия* сопровождается физиологическими, аффективно-когнитивными и поведенческими реакциями, сила и интенсивность которых зависят от индивидуальных особенностей личности.

4. На *четвертой стадии* эмоциональное выгорание рассматривается как многогранное переживание хронического психологического стресса и является последствием психологического стресса. Четвертая стадия выгорания проявляется как физическое, эмоциональное истощение, как переживание субъективного неблагополучия. [53]

Несколько иное представление об эмоциональном выгорании предлагает **Дж. Гринберг**, который рассматривает данный феномен как пятиступенчатый прогрессирующий процесс. [26]

1. *Первая стадия эмоционального выгорания*, условно названа автором «медовый месяц». На этой стадии работник доволен работой и выполняемыми заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако, чем больше работник сталкивается с профессиональными стрессами, тем меньше он начинает получать удовольствие и становится менее энергичным.

2. На *второй стадии* у работника возникают такие явления как: апатия, усталость, а также возникают проблемы со сном. Если дополнительно не мотивировать и не стимулировать работника, то у него происходит потеря интереса к труду, к продуктивности его деятельности, а также значительно теряется привлекательность работы. Данная стадия также характеризуется нарушением в трудовой дисциплине и в профессиональных обязанностях. Если же работник достаточно высоко мотивирован, то он продолжает работать, но уже в ущерб своему здоровью.

3. На *третьей стадии* появляются хронические симптомы из-за чрезмерной работы без отдыха в виде изнеможения, подверженности заболеваниям. В психологической сфере эта стадия характеризуется раздражительностью, чувством подавленности, обостренной злобой. Возникает чувство, что постоянно не хватает на все времени.

4. *Четвертая стадия* - кризис. Здесь развиваются хронические заболевания, усиливаются переживания неудовлетворенности собой, собственным профессионализмом, качеством жизни, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность.

5. *Пятая стадия - эмоциональное выгорание.* Она названа автором «пробивание стены». Проблемы физического и психологического характера приобретают острую форму, и как следствие, возникают опасные заболевания, которые могут угрожать жизни человека. В итоге, карьера работника подвергается угрозе. [53]

Наиболее подробно стадийный процесс развития выгорания рассматривается в концепции **М. Буриша** (Burish, 1994). Изначально, на первом этапе выгорания наблюдаются достаточно высокие энергетические затраты. Они являются результатом высокой установки при выполнении своей профессиональной деятельности. В процессе профессиональной деятельности возникает усталость, разочарование и снижение интереса к работе. По мнению М. Буриша, процесс развития эмоционального выгорания носит индивидуальный характер, определяется характером и условиями профессиональной деятельности человека, а также различиями в эмоционально-мотивационной сфере.

М. Буриш в своем исследовании определяет главные фазы при развитии синдрома эмоционального выгорания.

Первая фаза, предупреждающая, характеризуется высокой активностью, ограничением и сужением круга общения в социальной сфере, которая не связана с работой. Постепенно это приводит к истощению эмоционально-энергетических ресурсов.

Вторая фаза характеризуется снижением уровня участия работника в отношениях с коллегами и субъектами профессиональной деятельности. Возникает негативное, стереотипное, циничное, безразличное восприятие окружающих, неудовлетворенность работой, нежелание выполнять свои профессиональные обязанности.

Третья фаза представлена преобладанием депрессивных, агрессивных состояний, острыми эмоциональными реакциями, апатией, снижением самооценки, появлением чувства вины, повышением конфликтности.

Четвертая фаза характеризуется появлением деструктивного поведения, что отражается на интеллектуальной, мотивационной, эмоциональной сферах человека. Характерным становится снижение концентрации внимания, ригидности мышления, отсутствие инициативы, безразличие, одиночество, избегание контактов.

Пятая фаза характеризуется возникновением психосоматических реакций, таких как: бессонница, головные боли, сердечнососудистые нарушения, расстройство пищеварения, появляется никотиновая, алкогольная и кофейная зависимость.

И, наконец, шестая фаза представлена разочарованием, негативной жизненной установкой, и как следствие, отчаяние, беспомощность, бессмысленность жизни. [15]

В рамках представленных выше моделей и концепций эмоционального выгорания выделяются разные подходы к пониманию причин и детерминант его возникновения. Так, например, **интерперсональный подход** в качестве основной причины эмоционального выгорания выделяет особенности межличностных взаимоотношений профессионала с субъектами деятельности (Б. Бунк, К. Маслач). **Индивидуальный подход** основной причиной эмоционального выгорания считает особенностей мотивационной и эмоциональной сфер личности (Л. Халлстен, С. Хобфол, А. Пинс). Представители **организационного подхода** (М. Буриш, Е. Иваниски и др.) выделяют факторы рабочей среды как основные источники эмоционального выгорания.

Нам представляется интересным подход К. Маслач и М. Лейтер, которые рассматривали особенности взаимодействия личностных и ситуационных факторов как основную причину возникновения выгорания. По их мнению, выгорание является результатом несоответствия между личностью профессионала и работой. Чем выше данное несоответствие, тем выше вероятность возникновения выгорания. В итоге, авторы выделяют шесть сфер такого несоответствия: [49]

Первая сфера. Эмоциональное выгорание ведет к ухудшению качества деятельности работника, возникает разрыв отношений с коллегами вследствие несоответствия предъявляемых требований и внутренними ресурсами человека.

Вторая сфера. Человек осознает свою бесполезность, бесполезность своей профессиональной деятельности. Работник не осознает свою ответственность за деятельность, которая связана со стремлением иметь достаточную степень самостоятельности и жесткой политикой в организации, которая организует рабочий процесс и жестко контролирует ее.

Третья сфера. Работник переживает из-за того, что его труд недостаточно признан и вознагражден.

Четвертая сфера. Работник теряет взаимоотношения, взаимодействия с коллегами по работе. Возникающие конфликты не решаются, и у работника возникает чувство неудовлетворенности, враждебности, теряется социальная поддержка.

Пятая сфера. У работника возникает чувство отсутствия справедливости на работе. Это ведет к снижению самооценки и самоценности работника.

Шестая сфера. Наличие несоответствия между требованиями работы и этическими принципам личности работника.

Интерес к изучению феномена эмоционального выгорания в отечественной психологии появился благодаря исследованиям стресса, в том числе и профессионального. В первых работах термин «выгорание» не употреблялся, однако содержательные характеристики этого феномена были довольно четко определены. В начале 20-х годов XX века группой ученых под руководством А.С. Шафрановой было проведено исследование на выборке учителей, в котором впервые подробно изучалась динамика работоспособностей педагогов и были сделаны выводы о существовании скрытых факторов индивидуальности личности, которые способствуют или препятствуют развитию психической усталости у учителей, осуществляющих

педагогическую деятельность. Наряду с этим, данное исследование позволило впервые изучить условия и механизмы возникновения профессиональной дезадаптации учителей, и были сформулированы характеристики педагогической деятельности и специфика всех профессий типа «человек-человек», которые способствуют выгоранию профессионалов данной сферы.[13] Среди них:

- 1) постоянное субъективное ощущение новизны рабочих ситуаций;
- 2) ведущую роль в специфике трудового процесса играет преимущественно не «предмет» труда, а личностные особенности и свойства самого «производителя»;
- 3) необходимость постоянного саморазвития;
- 4) эмоциональная насыщенность межличностных контактов. Специфика данной профессиональной деятельности состоит в том, что эмоциональная насыщенность межличностных контактов имеет хронический характер при не очень высокой интенсивности. Данное обстоятельство, в соответствии с концепцией «хронических житейских стрессов» Р. Лазаруса является особенно патогенным;
- 5) высокая ответственность за подопечных и результативность профессиональной деятельности определяется результативностью и успешностью подопечных;
- 6) постоянное включение в деятельность волевых процессов: постоянная активная работа сознания, высокий уровень самоконтроля речи, поведения и деятельности, большое количество внеурочной работы, сложность комплекс повседневных рабочих действий и др. [12]

Первые исследования по проблеме эмоционального выгорания проводились преимущественно на педагогических работниках. Так, советский психолог и педагог М.М. Рубинштейн, в 1927 году охарактеризовал особенности педагогического труда в книге «Проблемы учителя». В ней он отмечал высокие нагрузки на эмоциональную сферу педагога, в связи с тем, что в «структуре личности учителя должны

сочетаться следующие качества: волевая устойчивость и последовательность, с одной стороны, и терпение, с другой; требовательность и строгость, с одной стороны, и необходимость смягчения, с другой». Такая противоречивость сочетаемых качеств личности учителя М.М. Рубинштейн объяснял тем, что аффективная сфера трудноуправляема и редко осознается - учитель часто оказывается перед выбором: какого голоса слушаться – разума, вооруженного наукой, или нерационального, подсказываемого чутьем.[63]

В итоге, М.М. Рубинштейн приходит к выводу о том, что только эмоционально зрелая личность может справиться с выше обозначенными трудностями. Одновременно, он подчеркивал, что система науки и образования не способна обеспечить учителю условия самообразования и самовоспитания, в связи с этим, в эмоциональном развитии учитель должен развиваться сам, чтобы держаться на высоком профессиональном и личностном уровне развития.[63]

Активный интерес, направленный на проблему эмоционального выгорания сотрудников был зафиксирован в сфере психологии труда, после того, как были опубликованы результаты исследования «синдрома эмоционального сгорания» в англоязычной литературе и отмечалось, что это специфический вид профессионального заболевания лиц, работающих с людьми (учителя, психологи, психиатры, священники и т.п.). Однако, первоначальные отечественные исследования преимущественно носили либо постановочный характер, либо имели узкую эмпирическую направленность. К этим исследованиям можно отнести исследования Е.Е. Водопьяновой [23], Н.В. Гришиной, В.Е. Орла [53], А.А. Рукавишникова, Т.В. Форманюк [75], В.В. Бойко [13].

При изучении синдрома эмоционального выгорания отечественной психологией выделяется два основных подхода:

1. Экзистенциальный анализ. В своем исследовании Н.В. Гришина говорит о том, что эмоциональное выгорание является результатом искажения ценностно-смысловой сферы личности, и зачастую это приводит к

возникновению экзистенциального состояния. Автор говорит о недостаточности понимания синдрома как разновидности профессионального стресса. Она утверждает, что состояние выгорания связано с утратой ощущения смысла деятельности как одной из составляющих смысла жизни, и в особо тяжелых случаях вызывает экзистенциальный невроз. Однако, по мнению автора, синдром эмоционального выгорания имеет и положительный аспект – он дает возможность изменить собственную жизнь, возможность восстановиться и открыть для себя новые горизонты.[13]

2. С позиции теории стресса. В своем исследовании В.Е. Орел изучает выгорание в виде ответной реакции на продолжительные рабочие стрессы и межличностное общение. По его мнению, СЭВ является профессиональным феноменом, характеризующийся физическим, эмоциональным и умственным истощением и проявляется преимущественно в профессиях социальной сферы.[53]

В.В. Бойко высказывает мнение, что эмоциональное выгорание - это механизм психологической защиты, выражающийся в полном или частичном исключении эмоций как ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Также автор считает, что выгорание — динамический процесс, возникает и развивается поэтапно в соответствии с механизмом развития стресса. По мнению В.В. Бойко, эмоциональное выгорание является исключительно дисфункциональным явлением, которое отрицательно сказывается на личностном развитии работника, его профессиональной деятельности, отношениях с коллегами, руководством и подчиненными и ведет к профессиональной деформации личности. [13]

До сих пор открытым остается вопрос о факторах, влияющих на возникновение и развитие эмоционального выгорания. Личностные черты или характеристики деятельности, особенности межличностного взаимодействия или факторы рабочей среды являются пусковым механизмом данного процесса?

В отечественной психологии принято выделять две группы факторов, оказывающих влияние на развитие синдрома выгорания: внешние – особенности профессиональной деятельности и внутренние – личностные характеристики самих профессионалов. Такие исследователи, как Т.В. Форманюк, К. Кондо, выделяют три группы факторов и обозначают их как личностные, ролевые и организационные.

В.В. Бойко к факторам, провоцирующим эмоциональное выгорание личности относит следующие: [13]

### **I Внешние факторы.**

1. Психоэмоциональная деятельность, которая носит хронический, напряженный характер. Она связана с восприятием партнеров, воздействием на них, а также интенсивным общением.

2. Нестабильная организация деятельности в учреждении: недостаток оборудования, отсутствие планирования труда, нечеткая организация деятельности, недостаточная информация, повышенные нормы труда, контингента (количество учащихся в классе, пациентов, клиентов за день).

3. Высокая ответственность в процессе выполнения функций, операций в режиме внутреннего и внешнего контроля. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что необходимо постоянно входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность, всматриваться, вслушиваться, вчувствоваться в него, сопереживать, сострадать, сочувствовать, предвосхищать его слова, настроения, поступки.

4. Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, связанная с частым возникновением конфликтов как между начальником и подчиненными, а также между коллегами.

5. Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

### **II Внутренние факторы.**

1. Склонность к эмоциональной ригидности. Эмоциональное выгорание преимущественно возникает у тех профессионалов, которые более сдержаны, тогда как у людей с повышенной чувствительностью и впечатлительностью формирование симптомов выгорания происходит медленнее.

2. Повышенная ответственность, трудоголизм, перфекционизм.

3. Недостаточная эмоциональная отдача в плане профессиональной деятельности. Здесь возможны два варианта:

- работник не проявляет сопереживание к объекту профессиональной деятельности, так как не считает это необходимым или не заинтересован в этом;

- работник не поощряет себя за соучастие, сопереживание к субъекту деятельности, не умеет или не привык.

4. Дезориентация личности, нравственные дефекты.

В исследованиях В.Е. Орла, Н.В. Самоукиной, М.Ю. Гороховой, Е.С. Романовой, Э.Э. Сыманюк при изучении феномена эмоционального выгорания отмечается, что индивидуально-психологические особенности личности достаточно сильно влияют на развитие выгорания не только по сравнению с демографическими характеристикам, но и факторами профессиональной среды.

Итак, с точки зрения отечественной психологии существуют различные подходы к пониманию такого феномена как эмоциональное выгорание, механизмов и динамики его возникновения, что позволяет изучать данный феномен с различных позиций. В нашей работе мы придерживаемся *процессуальной стороны* возникновения выгорания, которая отражена во взглядах на природу выгорания В.В.Бойко и созданной им методики. Данная методика В.В. Бойко наглядно показывает развитие синдрома эмоционального выгорания как динамического процесса. Эмоциональное выгорание возникает поэтапно и соответствует механизму развития стресса, в котором наблюдаются три его фазы. Оценивается уровень

эмоционального выгорания в соответствии с 12 шкалами, которые в свою очередь сгруппированы в соответствии с тремя фазами:

1. «Тревожное напряжение». Эта фаза является «запускающим механизмом» в развитии и формировании эмоционального выгорания. Напряжение характеризуется динамическим характером, под воздействием усиления психотравмирующих факторов и их постоянством.

2. «Резистенция». Эта фаза характеризуется сопротивлением все нарастающему стрессу.

3. «Истощение». Эта фаза характеризуется ослаблением нервной системы, падением уровня общего энергетического тонуса.

Работа с людьми возлагает на профессионала сферы «человек-человек» нравственную и юридическую ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров - заказчиков, пациентов, учащихся, клиентов, пассажиров, покупателей. В.Е. Орёл, анализируя деятельность педагога с точки зрения причин эмоционального выгорания, обращает внимание на то, что учителя, характеризующиеся наличием опекающей идеологии во взаимоотношениях с учениками, а так же не использующие репрессивную и ситуационную тактики, демонстрируют высокий уровень выгорания. С другой стороны, атмосфера в коллективе учащихся и их отношение к учителю и учебному процессу могут провоцировать возникновение выгорания у педагогов. В частности, отмечается, что апатия учеников и неблагоприятная атмосфера в классе, например, активное сопротивление учителю в виде негативного поведения учеников вызывают у учителей выгорание. [53]

Исследования особенностей эмоционального выгорания педагогов высшей школы стали развиваться только в недавнее время. Так, например, Овсянникова Т.Ю., в основу своего исследования положила изучение психологических условий предупреждение синдрома эмоционального выгорания среди преподавательского состава высшей школы, к которым относит их индивидуально-личностные характеристики, а именно высокий

уровень самоконтроля, эмоциональная и стрессовая устойчивость, способность к рефлексии, уверенность в себе, потребность в личностном, духовном и профессиональном росте, способность к свободному выражению своих чувств, ценностное отношение к себе, другим людям, профессиональной деятельности. В то же время, автор выделяет индивидуально-личностные характеристики педагогов высшей школы, которые способствуют развитию синдрома эмоционального выгорания. Это низкий уровень саморегуляции, слабая осознанность своего эмоционального поведения и реагирования, отсутствие продуктивного интереса к себе, своему внутреннему миру, слабо выраженные умения самонаблюдения и самоанализа, неумение экономично расходовать энергетические ресурсы.

Было проведено исследование среди учителей общеобразовательных школ. Получены следующие данные: 57,9% испытуемых указывают на то, что постоянно испытывают большие интеллектуальные перегрузки; 25% испытуемых говорят о том, что интеллектуальные нагрузки умеренны, но имеют постоянный характер. Большая часть испытуемых констатирует, что работа характеризуется психоэмоциональными перегрузками. 37% испытуемых констатирует постоянный характер этих перегрузок. Более того, 19,5% испытуемых указывает на достаточно большие не только психоэмоциональные перегрузки, но и на физические.

Бойко приводит данные исследования 7300 педагогов и отмечает, что вся соматическая патология у учителей сопровождается клиникой невротоподобных нарушений. Собственно невротические расстройства выявились в 60-70% случаев.

Указанная картина здоровья педагогических работников обусловлена, вероятно, многими социальными, экономическими, жилищно-бытовыми факторами. Немалая роль здесь, конечно, и психического напряжения, сопровождающего профессиональные будни педагога. Тревожность, депрессия, эмоциональная ригидность и эмоциональное опустошение - вот цена ответственности, которую платит педагог. Не удивительно что, в целях

экономии своих энергоресурсов, многие педагоги прибегают к различным механизмам психологической защиты, что неминуемо приводит к развитию эмоционального выгорания. Процесс завершается, когда работники, используя защитные механизмы, преодолевают рабочий стресс, психологически отдаляя себя от работы, становясь апатичными и циничными.

Установлено, что у педагогов составляющие синдрома «эмоциональное истощение» и «деперсонализация» выражены больше, чем «неудовлетворение личными достижениями» (Е.Ю. Компан, Н.В. Костина, 2003).

В исследованиях О. А. Барониной (2003) анализ синдрома «выгорания» показал высокую представленность в выборке педагогов следующих признаков:

а) неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (55,65%), редукция профессиональных обязанностей (46,95%), эмоционально-нравственная дезориентация (34,78%), расширение сферы экономии эмоций (32,17%), характерных для второй фазы стресса (фазы резистенции);

б) психосоматические нарушения (28,69 %), эмоциональный дефицит (16,52%), характерные для третьей фазы стресса (фазы истощения);

в) переживание посттравматических обстоятельств (29,56%), характерное для первой фазы (фазы нервного напряжения).

Е. Махер обобщает в своем обзоре симптомы выгорания у педагогов: усталость, истощение, психосоматические недомогания, раздражительность, напряженность, тревожность, снижение настроения, переживание чувства вины, пессимизм, негативная «Я-концепция».

М.Н. Усманов, М.М. Бафаем, Ш.Ш. Остонов при анализе эмоционального выгорания современных педагогов особое внимание уделяют кризисам профессионального становления и их влиянию на формирование его симптомов. [72]

На рисунке 1 представлены кризисы в профессиональном становлении педагогов, находящихся длительное время в эмоциональном выгорании.



**Рисунок 1. Кризисы профессионального становления педагогов**

Ученые также выделяют личностные особенности, которые развиваются у педагогов на фоне профессионального выгорания:

- снижение способности к самостоятельному принятию решений, а также реализация их в деятельности – нерешительность;
- избегание как эмоциональных. Так и физических затрат – пассивность;
- утрата гибкости в общении и поведении, трудности при смене установок – консерватизм;
- закрытость внутреннего мира личности – закрытость;
- подверженность изменчивому настроению;
- проявление агрессии в форме раздражительности;
- снижение яркости чувств, то есть эмоциональная холодность;
- контролирование себя, других, запрет на все, что выходит за рамки представлений о себе – сверхконтроль;
- наличие тревожной мнительности, физическая и умственная утомляемость, постоянное ожидание отрицательного развития событий, переживание неопределенности.

Традиционно учеными выделены три ключевых признака синдрома выгорания: предельное истощение; отстраненность от клиентов (пациентов, учеников) и от работы; ощущение неэффективности и недостаточности своих достижений, развитию которых предшествует период повышенной активности, когда человек полностью замотивирован и поглощен работой, вследствие чего он отказывается от потребностей, с ней несвязанных, забывает о собственных нуждах.

Развитию синдрома эмоционального выгорания преподавателей способствует появление первого признака – истощение, проявляющееся как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию, как правило, вновь возобновляются.

Следующим признаком синдрома профессионального выгорания преподавателя вуза является личностная отстраненность, проявляющаяся у профессионалов в виде попытки справиться с эмоциональными стрессорами на работе посредством снижения степени эмоционально-личностного переживания через эмоциональное отстранение от него. При сильно выраженном проявлении признака отстранённости человека почти ничего из профессиональной деятельности не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика (ни положительные обстоятельства, ни отрицательные). Утрачивается интерес к студентам, они воспринимаются преподавателем индифферентно. Как следствие – формируется ядро профессиональной деформации педагога.

Далее появляется третий признак синдрома профессионального выгорания – ощущение утраты собственной эффективности или падение самооценки. Преподаватель не видит смысла продолжения своей профессиональной деятельности, снижается его удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

Кроме того, в ходе исследования феномена профессионального выгорания у преподавателей вузов обязательно нужно рассмотреть факторы, усиливающие эмоциональное напряжение специалистов данной категории, среди которых:

- фактор внезапности, заключающийся в необходимости быть спонтанным и одновременно готовым к постоянно растущим образовательным потребностям любого студента, что далеко не всегда удается совместить;
- фактор ограничения в выборе глубины и степени эмоционального воздействия на студентов, связанный с нормами педагогического такта;
- фактор осознания собственной субъективности, накладывающей отпечаток на информационную направленность преподаваемого материала;

– фактор переживания собственной некомпетентности в случае, когда преподаватель не решил ту или иную профессионально - педагогическую задачу и др.

Особыми источниками стресса для преподавателей, как и для всех людей, являются случаи утраты, потери, суицида, чрезвычайных ситуаций и т.д. Синдром выгорания развивается как следствие комбинации организационных, профессиональных стрессов и личностных факторов.

Преодоление синдрома эмоционального выгорания преподавателем возможно либо посредством самостоятельных усилий, либо посредством внешней профессиональной помощи. Самостоятельное преодоление требует, прежде всего, чтобы «выгорающие» преподаватели научились осознавать причины и симптомы профессионально обусловленного стресса и могли управлять ими, используя навыки саморегуляции и совладания с первыми симптомами профессионального стресса.

В.Е. Орел, анализируя особенности труда педагогов, выделяет факторы, провоцирующие эмоциональное выгорание (рисунок 2).



**Рисунок 2. Факторы, провоцирующие эмоциональное выгорание у педагогов**

1. В группу организационных факторов входят: условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности.

2. Условия работы. Основной упор в изучении этих факторов был сделан на временные параметры деятельности и объема работы. Практически все исследования дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа нередко приводит к фрустрации, тревожности, эмоциональному опустошению как

предпосылке различных психических заболеваний, высокая продолжительность рабочего дня стимулируют развитие выгорания.

3. Содержание труда. Данная группа факторов включает в себя количественные и качественные аспекты работы с учащимися: их количество, частоту обслуживания, степень глубины контакта. Так в профессии педагога, большое количество учащихся в классе, может привести к недостатку элементарного контроля, что будет являться главным фактором, способствующим выгоранию. Так же не секрет, что педагогам, в настоящее время, все чаще приходится иметь дело с детьми из социально-неблагополучных семей, острота проблем этих детей обычно способствует возникновению выгорания.

4. Социально-психологические факторы. Взаимодействие между социально-психологическими отношениями педагогов с обучаемыми, протекает в двух направлениях: позиция педагогов по отношению к своим ученикам и особенностей поведения самих учеников. Существует взаимосвязь между данной характеристикой и «выгоранием». Данная зависимость может быть обусловлена спецификой самой деятельности. Так учителя, характеризующиеся наличием опекающей функцией во взаимоотношениях с учениками, а так же не использующие репрессивную и ситуационную тактики, демонстрируют высокий уровень выгорания. С другой стороны, атмосфера в коллективе учащихся и их отношение к учителю и учебному процессу могут провоцировать возникновение выгорания у педагогов. В частности, отмечается, что апатия учеников и неблагоприятная атмосфера в классе, например, активное сопротивление учителю в виде негативного поведения учеников вызывают у учителей «выгорание». Проявления стресса в работе учителя разнообразны и обширны. Так, в первую очередь выделяются тревожность, изможденность, депрессия, эмоциональная ригидность и эмоциональное опустошение - это цена ответственности, которую платит учитель.

5. В группу индивидуальных факторов включены социально-демографические и личностные особенности. В.Е. Орел отмечает, что из всех социально-демографических характеристик наиболее тесную связь с выгоранием имеет возраст и стаж.

Эмоциональное выгорание педагогов высшей школы отражается не только на самочувствии и профессиональной деятельности самого профессионала, его ближайшего окружения, но и на учениках и студентах.

«Эмоциональность» педагога – важнейший фактор воздействия и взаимодействия в учебно-воспитательной работе; она мобилизует студентов, побуждает их к действиям, активизирует их интеллектуальную активность. Соответственно, студенты «выгоревшего» педагога будут испытывать трудности в формировании опыта эмоционального реагирования. Поскольку эмпатия является аффективным «пониманием» другого человека, такие ученики не смогут откликнуться на проблемы других людей или осознать, как они будут восприниматься партнерами по общению.

Для учеников «выгоревшего» педагога характерна затрудненность в развитии эмпатии и рефлексии, что неизбежно приведет к низкому уровню развития коммуникативных навыков.

Эмоции выступают регуляторами познавательной деятельности. Поэтому у детей с низким уровнем развития навыков эмоционального реагирования неизбежно будет страдать процесс приема и трансляции учебного материала. Как следствие, у детей развивается негативное восприятие себя со стороны учителя, что в свою очередь затрудняет формирование адекватной самооценки и вызывает нарушения нормативного поведения. Негативное оценивание педагогом результатов работы ученика в итоге приведет к снижению мотивации учебной деятельности.

Как следует из приведенных описаний, синдром выгорания представляет собой обобщенное понятие и включает различные сочетания психопатологических (невротических), психосоматических симптомов, признаков деформации личности и нарушения ее социального

функционирования не только в сфере профессиональной деятельности человека, но и в личной жизни (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, 2003.)

Таким образом, осуществляя профессиональную деятельность в условиях часто возникающих конфликтов и эмоционального напряжения, педагоги включаются в группу риска развития невротических расстройств, психосоматических заболеваний, а также деформаций личности (невротических и патологических развитий). Собственное психическое здоровье и психологическое благополучие являются необходимыми профессионально важными качествами специалистов, работающих с людьми и особенно с детьми. Поэтому заботу о здоровье педагогов можно назвать приоритетной задачей на сегодняшний день.

### **1.3. Факторы профилактики синдрома эмоционального выгорания**

Одной из актуальных проблем, связанной с обеспечением эффективности профессиональной деятельности, охраной здоровья и высокого уровня функциональности сотрудников системы образования является профилактика эмоционального выгорания педагогов всех образовательных организаций, в том числе педагогов высшей школы. По мнению И.Г. Маракушиной, решение данной проблемы позволит снизить уровень сопротивления образовательным инновациям, оптимизировать состояние психологического здоровья всех участников образовательного процесса [46].

Многие авторы, исследующие проблему эмоционального выгорания в качестве мер профилактики предлагают два направления работы. Во-первых, работа, направленная на смягчение влияния фактора организационного характера; во-вторых, специализированная помощь при выгорании оказывается непосредственно тем лицам, которые уже подвержены

выгоранию, имеют соответствующую симптоматику. Кроме того, большое значение при профилактической работе с синдромом эмоционального выгорания имеет модель поведения самой личности, заключающаяся в соблюдении норм психогигиены.

Конечно, изменения объективных условий профессиональной деятельности в каждой конкретной организации и каждом конкретном случае будут индивидуальны, в связи с этим остановимся подробнее последних двух направлениях работы.

При профилактической работе с лицами, подверженными эмоциональному выгоранию отмечается эффективность применения психофизиологических, психологических и педагогических технологий, направленных на сохранение здоровья, снижение риска формирования синдрома «эмоционального выгорания» и появления кризиса профессии в целом [70].

Работа по диагностике и профилактике синдрома эмоционального выгорания должна вестись регулярно внутриорганизационными специалистами по работе с персоналом или консалтинговыми агентствами с целью выявления его ранних стадиях его развития. Для этого активно применяются методы диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко, опросник Б. Поттер и тест самоактуализации Э. Шострома.

В том случае, когда синдром эмоционального выгорания выходит за пределы профессиональной деятельности, показана психокоррекция и психотерапия и тогда необходимо обращение в психологические службы (центры психокоррекции, реабилитационные центры, отделения неврозов, клиника неврозов).

Психологическая коррекция представляет собой направленное психологическое воздействие на те, или иные психологические структуры с целью обеспечения полноценного развития и функционирования личности [54].

При выборе методов психокоррекции соответственно для каждой фазы синдрома эмоционального выгорания (согласно концепции и методики В.В. Бойко) и связанных с ней нарушений процессов самоактуализации практическими психологами рекомендуется использование следующих технологий [76]:

На фазе «Напряжения» эффективно использование интеракционно-коммуникативные методы (психодрама, гештальт-техника, транзактный анализ). В методе психодрамы возможно использование таких техник, как перемена роли, «Альтер Эго», монолог, «зеркало» и другие. Целью данного метода на фазе «напряжение» является познание способов вербального и невербального общения; разблокировка эмоций, безопасное отреагирование, определение чувствительности к стрессу; научение жить «здесь и сейчас», проявление себя в конкретных ситуациях (защитные механизмы; работа с агрессией, как с естественным эмоциональным проявлением, необходимым для каждого человека; тип реакции). В ходе групповых занятий применяются отдельные элементы гештальт-техники и метода транзактного анализа. Можно использовать суггестивные методы. Из групповых суггестивных методов используется модификация аутогенного тренинга по методу Дж. Шульцта, исходя из механизмов самовнушения и систематических упражнений, влияющих на психическое состояние, мышечное напряжение и нервную систему. [76]

На фазе «Резистенции» целью терапии является объединение в восприятии прошлого, настоящего и будущего, развитие познавательных потребностей, развитие навыков использования «внутренней поддержки» и независимости от чужих мнений. При работе с данной фазой эффективными будут методы, основанные на невербальной активности - арттерапия и музыкотерапия.

Также возможна групповая поведенческая терапия. Ее цель — научение новым типам поведения в группе и с помощью группы. Возможно использование следующих техник: угашивание, переобусловливание,

моделирование, а также техники научения социальным навыкам, межличностным контактам и проблемное научение. Углубление самовыражения, отреагирование, возможность переживания сильных эмоций, достижение инсайта, элементы тренинговых ситуаций. [76]

Для профессионала, находящегося на фазе «Истощения», рекомендуется психологическая коррекция с большим вниманием на развитие коммуникабельности. С таким клиентом эффективнее проводить групповую работу, недели индивидуальную. Важно на этой фазе правильно ориентировать его во времени, развивать познавательные потребности, раскрывать внутреннюю силу и формировать умение ею пользоваться, прорабатывать коммуникативные умения с использованием всего эмоционального спектра. В этом случае можно использовать личностно-ориентированную (реконструктивную) психотерапию. [76]

Рассматривая направление по профилактике эмоционального выгорания, связанное с психогигиеной профессиональной деятельностью, мы можем отметить, что достаточно значительное влияние оказывает наличие таких внутренних качеств как: высокая стрессоустойчивость, наличие хорошего физического состояния, адекватная самооценка, самоконтроль, самовнушение, самообладание, управление своими эмоциями.

Надо отметить, что для различных направлений деятельности одним из основных свойств личности специалиста являются такие как психофизическое здоровье, достаточно высокий уровень компетентности, профессионализм. Одним из важнейших моментов профессионального самосохранения является компетентность и умение быстро и эффективно решить проблемы клиента. Для того, чтобы быстро и качественно решать возникающие вопросы, необходимо повышать профессиональную квалификацию и здесь важное значение имеет процесс самообразования. Процесс самообразования может проходить в виде различных форм обучения, с применением чужого опыта, а также приобретение практических навыков при взаимодействии с клиентами. Одним из показателей, который

является решающим фактором, говорящим о процессе саморазвития, является мотивация, внутренняя или познавательная. Мотивация, в свою очередь, заключается в приобретении новых знаний и опыта. [76] Данные приемы, направленные на профилактику эмоционального выгорания являются, на наш взгляд, составляющими такого комплексного понятия как готовность личности к изменениям.

Переходя к основным направлениям, которые способствуют предотвращению выгорания, следует отметить такие аспекты как:

1. в процессе деятельности необходимо получать новые навыки, знания и опыт;
2. необходимо улучшать условия труда, отдыха;
3. развивать качественное содержание труда;
4. улучшать средства и механизмы трудовой деятельности;
5. необходимо повышать мотивационный уровень, вырабатывать личную заинтересованность в результатах работы;
6. повышать уровень оплаты труда;
7. продумать и внедрять систему психологической разгрузки, снятие напряжения после трудового дня;
8. улучшать психологический климат в рабочем коллективе, который будет направлен на создание здоровой рабочей среды.

Кроме вышеперечисленных способов предотвращения выгорания можно сделать более конкретные рекомендации, такие как:

1. развивать круг интересов коллектива, который не связан с профессиональной деятельностью;
2. вводить в рабочий процесс элементы, для разнообразия в разумной степени;
3. необходимо создавать и поддерживать хорошую физическую форму и здоровье;
4. необходимо создавать соответствующий уровень социальной жизни, который способен удовлетворять основные потребности человека;

5. необходимо общество близких людей, но другой профессии;
6. необходимо стремиться к желаемой цели, но не надеяться на победу в каждом случае, уметь проигрывать без самокритики;
7. адекватно оценивать свою профессиональную деятельность, не обращая внимание на окружающих людей, их уважение;
8. необходимо быть открытым для нового опыта, иметь гибкость мировоззрения;
9. необходимо уметь радоваться достигнутому, останавливаться, анализировать свою жизнь;
10. уметь адекватно оценивать ситуацию, брать ответственность за решения без каких-либо лишних обязательств;
11. читать не только профессиональную литературу, но и другую литературу, в том числе классическую;
12. необходимо встречаться с новыми людьми, для взаимовыгодного обмена опытом;
13. выполнять периодически работу с коллегами, которые отличаются в профессиональном и личном плане;
14. необходимо иметь какое-либо хобби в противовес профессиональной деятельности.

Итак, подводя итог всему вышесказанному, можно говорить о том, что для избегания «эмоционального выгорания» периодически необходимо останавливаться и давать оценку своей жизни, успехам, достижениям и неудачам. Достигнутые результаты не всегда соответствуют желаниям и ожиданиям. Если складывается ситуация, которая не удовлетворяет потребностям человека, то необходимо остановиться, осмыслить и наметить пути решения и изменения ситуации к лучшему. [64]

Многие исследователи, занимающиеся проблемами профессионального самосохранения и опирающиеся на гуманистический подход в психологии, опираются на теорию самоактуализации и самореализации личности А.

Маслоу. В соответствии с данной теорией А. Маслоу, существуют приемы профессионального самосохранения, такие как:

1. необходимо реализовывать намеченный профессиональный план или, другими словами, сценарий профессиональной жизни;
2. необходимо преодолевать дезинтегрированное сознание (порождение ложных целей и мечтаний в ущерб личности);
3. наличие активной жизненной позиции, которая распространяется на профессиональную сферу тоже;
4. быть готовым к различным изменениям;
5. необходимо осознавать свою индивидуальность и использовать ее в профессиональной сфере;
6. осваивать и активно использовать адекватные методы преодоления негативных состояний и стресса;
7. научиться вырабатывать комплекс мер противодействия профессиональному старению.

Особого внимания из вышеперечисленного комплекса мер заслуживает реализация намеченного профессионального плана. Профессиональный план является своего рода мотиватором для эффективной профессиональной жизнедеятельности специалиста. Воплощая профессиональный план в жизнь, человек имеет возможность обобщать перспективы, цели профессиональной деятельности, анализировать основные этапы, достижения, видеть возможные препятствия и находить способы преодоления этих препятствий.

Наличие профессионального плана, жизненных перспектив дает человеку уверенность в завтрашнем дне, создает интерес, оптимистический настрой, а также дает возможность творчески подходить к деятельности.

При планировании профессиональной деятельности, создании социальных, личностно значимых стратегий основное внимание уделяется биографическому методу. Данный метод стимулирует человека к анализу своей жизни, профессиональной деятельности, а также к коррективке своей жизни, и формулированию целей на будущее.

Необходимо отметить, что основным моментом, носящим профилактический характер против деформации личности, является наличие творческого момента в профессиональной деятельности. Необходимо расширять коммуникативную сферу посредством приобретения новых профессиональных контактов, а также расширять круг профессиональных задач, их вариативность. При профессиональном обучении необходимо чтобы у специалиста была возможность проявлять творческий подход в деятельности. Необходимо обратить внимание, что профессиональные деформации отражаются не только в профессиональной деятельности человека, но и накладывают негативный отпечаток на другие области жизнедеятельности, что влечет за собой понижение показателей эффективности.

### **Выводы по первой главе**

Итак, проанализировав психолого-педагогическую литературу по изучаемой проблеме, мы можем сделать следующие выводы:

1. В психологической литературе существует несколько подходов к рассмотрению проблемы готовности личности к изменениям. Деятельностный подход готовность рассматривает как условие или способность успешной деятельности (Б.Г. Ананьев, В.А. Крутецкий, К.К. Платонов и др.), в рамках личностного подхода готовность определяется как установка на активные действия, приспособление личности для успешных действий в данный момент, обусловленные мотивами и психическими особенностями личности (Н.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, П.А. Рудик и др.); в парадигме инновационного подхода готовность рассматривается как важнейшее условие успешности осуществляемого нововведения, совокупность личностных психологических, групповых социально-психологических и организационных социально-экономических факторов, способствующих нововведению (А.Л. Журавлев и др.).

2. В существующих теоретических источниках нет единого мнения о понятии «эмоциональное выгорание». Одни группы исследователей рассматривают его как профессиональную деформацию, а другие – как механизм психологической защиты человека. Мы можем с уверенностью говорить о том, что при воздействии продолжительного рабочего стресса у человека происходит эмоциональное выгорание в психической сфере. Эмоциональное выгорание характерно для тех профессий, которые непосредственно связаны с общением.

3. Исследователи выделяют две группы факторов, которые влияют на возникновение и развитие эмоционального выгорания. Это: индивидуально-личностные особенности работников и условия профессиональной деятельности.

4. При своевременной профилактике можно избежать эмоциональное выгорание. Программа профилактики должна проводиться комплексно и включать в себя следующие направления: улучшение условий труда, обучение сотрудников методам саморегуляции, улучшение психологического климата в коллективе, гармонизация взаимоотношений между сотрудниками организации.

5. Преподавание в высшей школе имеет свои особенности, влияющие на личностные и психологические особенности педагогов, зачастую способствующие не только саморазвитию и самореализации, но и эмоциональному выгоранию. К таким особенностям профессии можно отнести, во-первых, ограничения в выборе глубины и степени эмоционального воздействия на студентов, во-вторых, осознание собственной субъективности, в-третьих, риск переживания собственной некомпетентности.

## **ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ГОТОВНОСТИ ЛИЧНОСТИ К ИЗМЕНЕНИЯМ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ**

### **2.1. Организация и методы исследования взаимосвязи готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания у педагогов высшей школы**

Исследование взаимосвязи готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания у педагогов высшей школы проводилось на базе Тольяттинского государственного университета. В исследовании приняли участие 40 человек в возрасте от 30 до 65 лет – преподаватели высшей школы (23 женщины, 17 мужчин).

**Цель исследования.** Установить особенности взаимосвязи готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания педагогов высшей школы.

Исследование проводилось согласно следующим этапам:

1. Выбрать и обосновать диагностический инструментарий для исследования данной проблемы;
2. Выявить и эмпирически изучить готовность педагогов высшей школы к изменениям, а также особенности их эмоционального выгорания;
3. Установить взаимосвязь между готовностью личности к изменениям и эмоциональным выгоранием у педагогов высшей школы;
4. Сформулировать выводы о проделанной работе.

Исходя из обозначенных целей и задач исследования, нами был подобран диагностический инструментарий:

- 1) «Личностная готовность к переменам» (авторы Родники, Хезер, Голдом и Халом, апробация - Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер);
- 2) Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

# **1. Методика «Личностная готовность к переменам» (авторы Родники, Хезер, Голдом и Халом, апробация - Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер).**

Данная методика предназначена для диагностики готовности личности к изменениям. Методика активно используется в работе с персоналом организаций, особенно эффективна при изучении личности в стрессовых ситуациях, возникающих в связи с инновациями, нововведениями.

Методика включает в себя 7 шкал, которые измеряют личностную готовность к переменам:

1. Энергичность, неутомимость, высокий жизненный тонус – страстность;
2. Нахождение выходов из затруднительных ситуаций, обращение к новым источникам при решении проблем – находчивость;
3. Вера в успех, надежды на лучшее, поиск путей решения проблемы, а не фиксирование на них – оптимизм;
4. Принятие и стремление ко всему новому, отказ от надежного, испытанного – смелость, предприимчивость;
5. Перестраивание в новых ситуациях, смена плана действий и решений – адаптивность;
6. Убежденность в своих силах, вера в себя, в свои достоинства – уверенность;
7. Умение спокойно относиться к состоянию неясности, явное отсутствие ответов при незавершенном деле – толерантность к двусмысленности.

После проведения методики, производится обработка результатов исследования, где производится подсчет количества баллов по каждой из семи шкал. Далее, подсчитывается суммарный балл по всем шкалам.

Суммарный балл в диапазоне менее 21 балла по каждой из шкал говорит о том, что измеряемое свойство находится на низком уровне развития. Самый оптимальный вариант – это диапазон от 22 до 26 баллов. Он

говорит о среднем уровне развития измеряемого свойства. И диапазон больше 27 баллов говорит о том, что измеряемое свойство находится на высоком уровне развития.

## **2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.**

Методика В.В. Бойко используется при выявлении компонентов «выгорания», их выраженности у представителей профессии «человек-человек» в качестве стратегии защитного поведения. В основе методики лежит представление об эмоциональном выгорании, как механизме психологической защиты, которое выработано человеком. Данный выработанный механизм характеризуется полным или частичным исключением эмоций как реакция на психотравмирующее воздействие. Применение данной методики может осуществляться как индивидуально, так и в групповом обследовании, а также в исследовании наряду с другими методиками. Представленная методика состоит из 84 пунктов, сгруппированные в 12 шкал. Шкалы представляют три фактора, соответствующие трем стадиям эмоционального выгорания, таким как: напряжение, резистенция, истощение. Каждый из компонентов диагностируется по четырем признакам:

1. Стадия «напряжение» - характеризуется тревогой, депрессией, переживанием психотравмирующих ситуаций, неудовлетворенностью собой, «загнанностью в клетку».
2. Стадия «резистенция» - характеризуется редукцией профессиональных обязанностей, неадекватным эмоциональным реагированием, расширением сферы экономии эмоций, эмоционально-нравственной дезориентацией.
3. Стадия «истощение» - характеризуется эмоциональной отстраненностью, эмоциональным дефицитом, личностной отстраненностью, психосоматическими и психовегетативными нарушениями.

Наличие баллов в диапазоне 0 – 30 баллов говорит о том, что показатель выраженности каждого симптома свидетельствует о следующем:

0 – 9 баллов – данный симптом не сложился;

10-15 баллов – данный симптом складывается;

от 16 и выше – данный симптом сложился.

Показатель сформированности фазы расположен в диапазоне от 0 до 120.

0 – 36 баллов – фаза не сформирована;

37 – 60 баллов – фаза формируется;

от 61 и выше – фаза сформировалась.

С помощью методики В.В. Бойко исследуется синдром эмоционального выгорания, и мы можем видеть полную картину исследуемого явления. Данная методика исследует различные явления: приемы психологической защиты, реакция личности на внутренние и внешние факторы, состояние нервной системы. Количественные показатели, полученные в ходе исследования, позволяют сделать вывод о каждой фазе выгорания, ее развитии и сформированности. Также, методика дает возможность увидеть симптомы, которые доминируют на отдельных фазах и в целом. Полученные результаты в ходе использования данной методики, являются основой для изучения факторов по снижению уровня выгорания в рамках той или иной профессиональной среды.

### **Методы математической обработки и анализа**

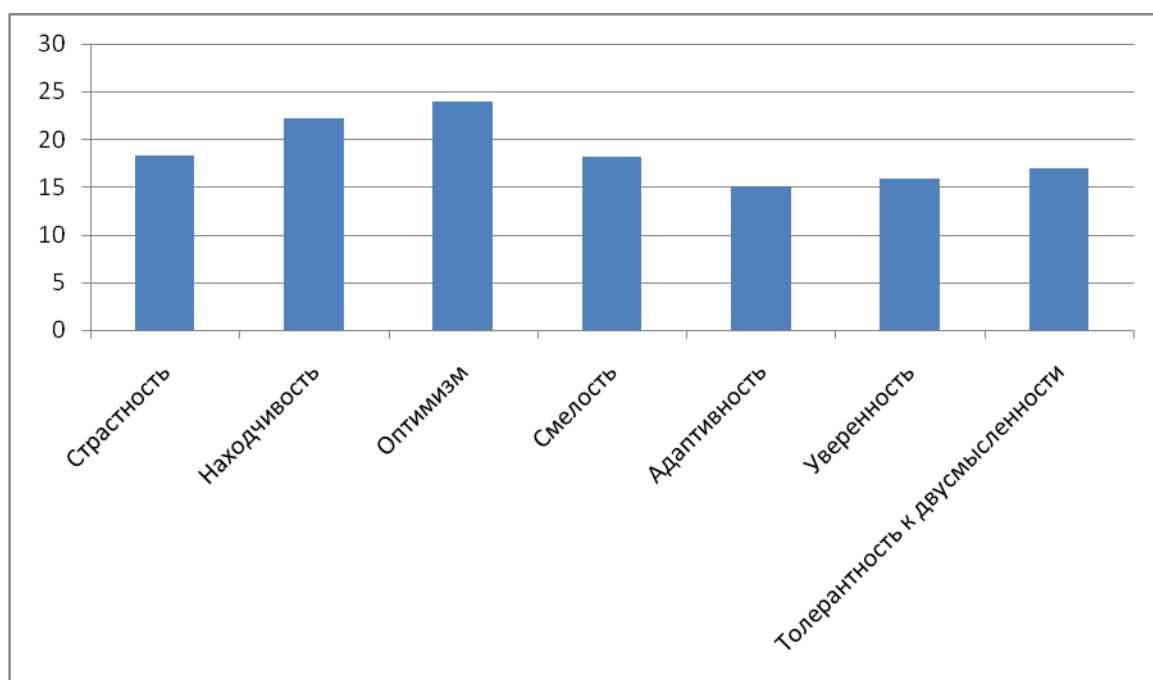
1. Методы описательной статистики (среднее арифметическое, мода, медиана, дисперсия, квадратное отклонение) для определения нормальности эмпирического распределения;

2. Критерий корреляции Пирсона для определения коэффициента корреляции данных, выраженных в метрической шкале измерения.

## **2.2. Результаты исследования готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания педагогов высшей школы**

Исследование и сбор эмпирических данных проводился в течение трех месяцев. Основные сложности обследуемых были связаны с объемом предлагаемых методик. Мотивом для выполнения заданий для каждого участника исследования являлось психологическое заключение по данным методики и это являлось основополагающим для испытуемых в ходе исследования, что, в свою очередь, являлось гарантом интереса и даже качественных и правдивых ответов.

На рисунке 3 представлены показатели средних значений личностной готовности к изменениям респондентов выборки. Наиболее выражены такие показатели готовности личности к изменениям как оптимизм (24), находчивость (22,2) (средний уровень выраженности), что свидетельствует о том, что педагоги высшей школы умеют находить выходы из трудных профессиональных ситуаций, обращаются к новым источникам для решения новых проблем. Также, педагоги высшей школы стремятся не ориентироваться на худшее развитие событий, имеют большие надежды, веру в успех своей профессиональной деятельности, преимущественно фиксируются не на проблемах, а на возможностях и способах их решения.



**Рис.3. Общие показатели компонентов готовности личности к изменениям**

Все остальные показатели готовности личности к изменениям находятся на низком уровне. Тем не менее, наименее всего выражен показатель адаптивности (15,1). Это свидетельствует о том, что педагоги высшей школы трудно перестраиваются в новых ситуациях, при введении новых стандартов образования, при внедрении и реализации инновационных подходов к обучению, им трудно менять свои планы и решения, устоявшиеся годами принципы и методики профессиональной деятельности. На наш взгляд, данное обстоятельство объясняет и низкий уровень уверенности в себе. Трудности адаптации в быстро изменяющихся условиях профессиональной деятельности способствуют тому, что педагоги высшей школы не уверены в себе, своих силах и возможностях.

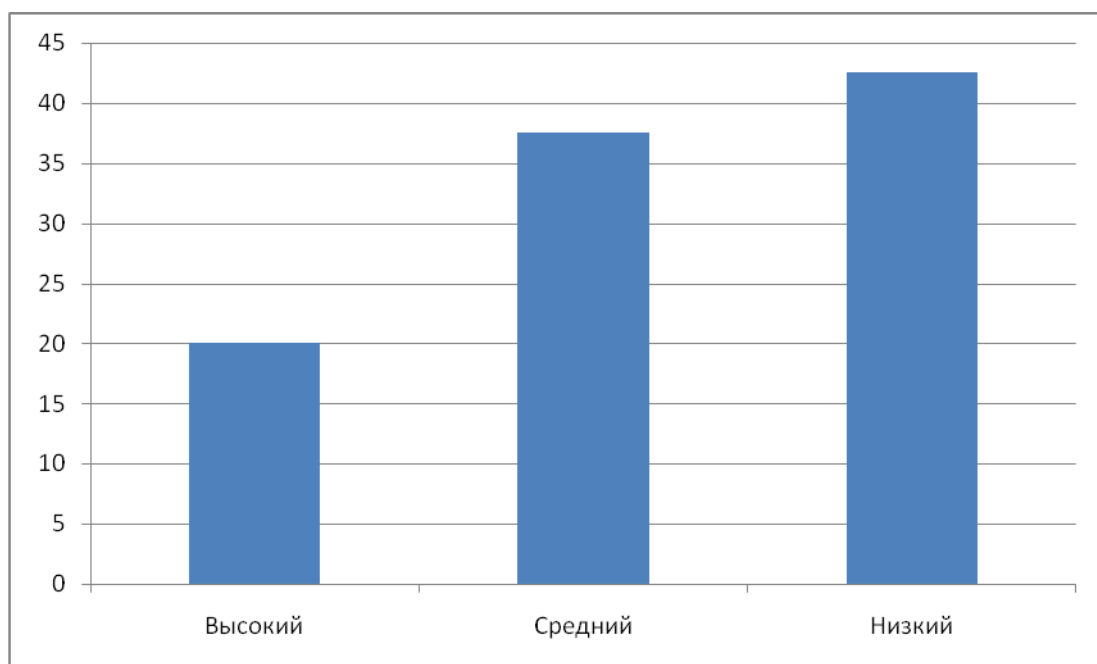
Низкий уровень выраженности такого показателя готовности личности к изменениям как смелость характеризует педагогов высшей школы как профессионалов, испытывающих трудности при столкновении с новым и неизвестным, предпочитают привычное неизвестному, склонны создавать

привычное положение дел и придерживаться его, предпочитают знакомую область деятельности, где чувствуют себя комфортно.

Страстность, понимаемая как энергичность, неутомимость у педагогов высшей школы также выражены на низком уровне.

Толерантность к двусмысленности, понимаемое как спокойное отношение к отсутствию ясных ответов, пониманию сути происходящего у респондентов выборки находится на низком уровне. Педагоги высшей школы испытывают раздражение при отсутствии ясных и четких ответов, теряются, когда не улавливают сути происходящего, пытаются прояснить суть ситуаций и добиться четкости и ясности понимания.

Ниже, на рисунке 4 представлены общие результаты исследования готовности личности к изменениям педагогов высшей школы. Данные представлены в процентах.



**Рис.4. Выраженность личностной готовности к изменениям у педагогов высшей школы. Данные представлены в процентах**

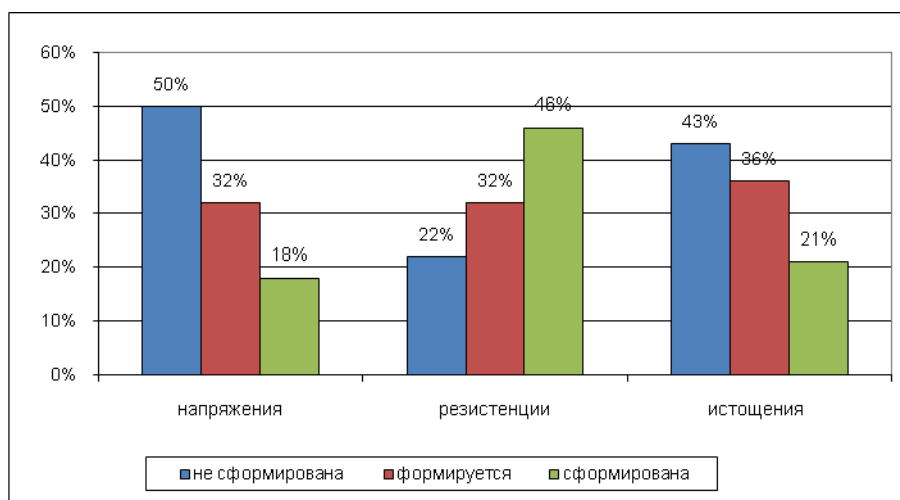
Опираясь на рисунок 2, мы можем отметить, что 20% респондентов выборки – педагогов высшей школы имеют высокий уровень личностной готовности к изменениям. Данные педагоги легко адаптируются к изменяющимся профессиональным ситуациям, проявляют неустойчивость, повышенный жизненный тонус, имеют большую тягу к новому, неизвестному, находят выходы из сложных ситуаций.

37,5% респондентов имеют средний уровень личностной готовности к изменениям. Такие педагоги могут испытывать временные или ситуативные трудности при адаптации к изменяющимся профессиональным условиям педагогической деятельности, однако, в целом, ресурсны и могут справляться с переменами.

Наиболее в выборке представлены респонденты, имеющие низкий уровень личностной готовности к изменениям (42,5%). Такие педагоги испытывают трудности в стрессовых профессиональных ситуациях, возникающих в связи с инновациями, тяжело справляются с переменами, профессиональная деятельность для таких педагогов стала рутинной, обыденной.

Ниже, на рисунках 3 – 7 представлены результаты исследования особенностей эмоционального выгорания педагогов высшей школы, определены степени выраженности симптомов выгорания и фаз выгорания.

На рисунке 5 представлены данные по методике В.В. Бойко диагностика «синдрома эмоционального выгорания» и показан уровень сформированности разных фаз выгорания в данной выборке испытуемых.



**Рис 5. Сформированность фаз синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы.**

Таким образом, проанализировав данные, представленные на рисунке 3, можно утверждать, что у 46% испытуемых фаза резистентности сформирована. У педагогов высшей школы достаточно развит механизм сопротивления и психологических защит.

У 18% испытуемых – сформирована фаза напряжения. Это свидетельствует о тревожном психоэмоциональном состоянии педагогов, которое является следствием постоянных психотравмирующих факторов или их усилением.

Сформированная фаза истощения была выявлена у 21% испытуемых, что говорит об оскудении психических ресурсов и снижении эмоционального тонуса.

У 20 испытуемых, это 50% фаза напряжения не сформирована. У 43% педагогов фаза истощения также не сформирована.

Анализируя полученные данные по методике, мы можем говорить о том, что фазы «напряжение», «резистентность», «истощение» выявлены в стадии формирования у одной трети всех испытуемых. Фаза напряжения – 32%, фаза резистентности – 32%, фаза истощения – 36%.

Таким образом, распределение результатов свидетельствует о том, что примерно у трети из выборки педагогов высшей школы выявлено

переживание достаточно высокого психоэмоционального напряжения и стресса. А это, в свою очередь, провоцирует развитие отдельных симптомов эмоционального выгорания.

В таблице 1 представлены данные по методике, выраженные в процентном соотношении, и показывающие сформированность конкретных симптомов фазы напряжения у педагогов высшей школы.

**Таблица 1.**

**Сформированность симптомов выгорания фазы напряжения у педагогов высшей школы (в процентах)**

№ п/п	Симптом	Сформирован	В стадии формирования	Не сформирован
1	Переживание психотравмирующих обстоятельств	55	25	20
2	Неудовлетворенность собой	5	15	80
3	«Загнанность в клетку»	20	10	70
4	Тревога и депрессия	22	28	50
Фаза напряжения		18	32	50

Проанализировав полученные данные, мы выявили, что у педагогов высшей школы более выражен симптом переживания психотравмирующих обстоятельств в фазе напряжения. У 55% испытуемых обнаружено, что данный симптом сформирован. Он проявляется у испытуемых в осознании непреодолимости психотравмирующих факторов в их профессиональной деятельности.

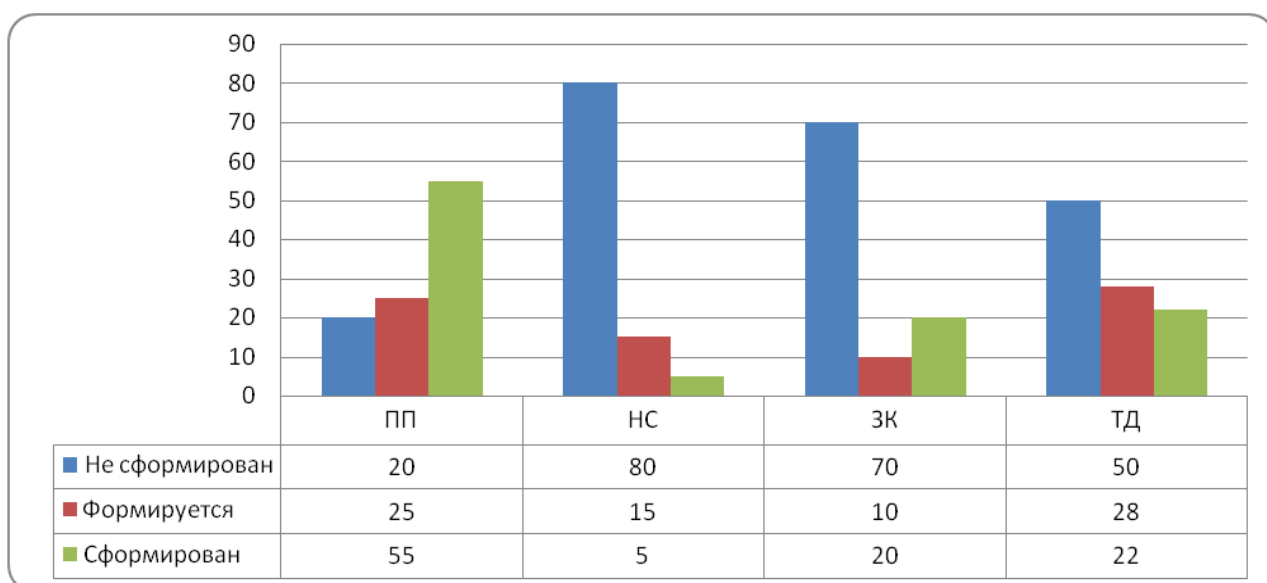
У 20% испытуемых, это 8 человек, было выявлено, что данный симптом не сформирован, а у 25% испытуемых он в стадии формирования.

У 5% испытуемых выявлен сформированный симптом неудовлетворенности собой. У 80% выявлено не сформированность данного симптома.

У 8 человек, педагогов высшей школы, это 20% от общего числа испытуемых, выявлен симптом «загнанность в клетку» как симптом эмоционального выгорания в фазе напряжения. Данный симптом характеризуется ощущением безысходности, тупика, возникновением состояния интеллектуально-эмоционального затора, который связан с недостатками профессиональной деятельности.

У 22% испытуемых педагогов высшей школы была выявлена сформированность симптома «Тревога и депрессия». Данный симптом характеризуется переживанием достаточно сильной личностной и ситуативной тревоги, разочарованием в себе, в той профессии, которую они выбрали, а также конкретной должностью. Нами также было выявлено, что данный симптом не сформирован у половины опрошенных.

На рисунке 6 представлены обобщенные данные сформированности симптомов фазы напряжения эмоционального выгорания у педагогов высшей школы. На рисунке представлено процентное соотношение.



**Рис.6. Сформированность симптомов фазы напряжения синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы, где ПП –**

**переживание психотравмирующих обстоятельств; НС – неудовлетворенность собой; ЗК – «загнанность в клетку»; ТД – тревога и депрессия.**

В ходе исследования, далее, мы проанализировали фазу резистенции, которая была выявлена у большого количества научно-педагогических работников, а также сформированность каждого симптома данной фазы. В таблице 2 представлены результаты этих данных.

**Таблица 2.**

**Сформированность симптомов выгорания в фазе резистенции  
(в процентах)**

№ п/п	Симптом	Сформирован	В стадии формирования	Не сформирован
1	Неадекватное эмоциональное реагирование	55	30	16
2	Эмоционально- нравственная дезориентация	28	40	32
3	Расширение сферы экономии эмоций	35	20	45
4	Редукция профессиональных обязанностей	48	25	25
Фаза резистенции		46	32	22

У 55% испытуемых, педагогов высшей школы, в фазе резистенции был выявлен сформировавшийся симптом неадекватное эмоциональное реагирование. Данный симптом у 30% педагогов высшей школы формируется.

Специалисты, в ходе взаимодействия с коллегами, студентами, руководством зачастую экономно тратят свои эмоции, а также ограничивают эмоциональную отдачу в процессе выборочного реагирования. То есть, специалист уделит внимание своему партнеру при наличии подходящего

настроения, другими словами произойдет отклик на состояние и потребности партнера. Но, с другой стороны, партнер по общению воспринимает такую эмоциональную отстраненность и трактует ее с точки зрения своих нравственных оценок, и в итоге воспринимает как неуважение к его личности.

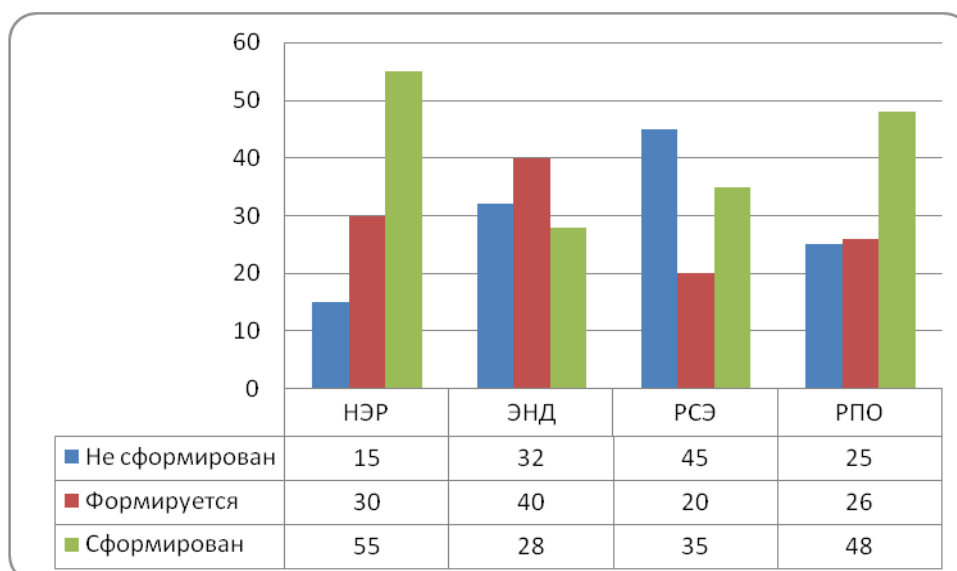
Далее, в данной фазе выявлен симптом «Редукция профессиональных обязанностей», сформированный у 48% научно-педагогических сотрудников, у 28% - данный симптом формируется, и характеризуется попытками сократить свои обязанности или несколько облегчить их.

У 35% испытуемых всей выборки сформирован симптом эмоционального выгорания - расширение сферы экономии эмоций. У 20% испытуемых данный симптом формируется, это характеризуется «выходом» ощущения выгорания за пределы сферы профессиональной деятельности, то есть, в общении со знакомыми, родственниками, друзьями. Педагоги, находясь дома, замыкаются, испытывают ощущение «отравление людьми», то есть, происходит пресыщение контактами с людьми.

У 28% испытуемых в фазе резистенции сформирована эмоционально-нравственная дезориентация как симптом эмоционального выгорания. Она характеризуется потребностью самооправдаться за проявленную холодность с деловыми партнерами.

Итак, мы можем говорить о том, что в данной фазе более всего сформированы такие симптомы как: неадекватное эмоциональное реагирование, редукция обязанностей в профессиональной деятельности.

На рисунке 7 представлены результаты данных сформированности симптомов в фазе резистенции.



**Рис.7. Сформированность симптомов фазы резистенции синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы, где НЭР - неадекватное эмоциональное реагирование; ЭНД - эмоционально-нравственная дезориентация; РСЭ - расширение сферы экономики эмоций; РПО - редукция профессиональных обязанностей**

Результаты распределения данных по уровню сформированности симптомов эмоционального выгорания фазы истощения у научно-педагогических работников приведены в таблице 3.

**Таблица 3.**

**Сформированность симптомов эмоционального выгорания в фазе истощения у педагогов высшей школы (в процентах)**

№ п/п	Симптом	Сформирован	В стадии формирования	Не сформирован
1	Эмоциональный дефицит	30	25	45
2	Эмоциональная отстраненность	28	22	50
3	Личностная отстраненность	27	25	48
4	Психосоматические и психовегетативные нарушения	20	20	60
Фаза истощения		21	36	43

Проанализировав полученные данные, мы можем говорить, что симптом «эмоциональный дефицит» в фазе выгорания у педагогов высшей школы более выражен у 30% испытуемых, уже сформирован, а у 25% испытуемых находится в стадии формирования.

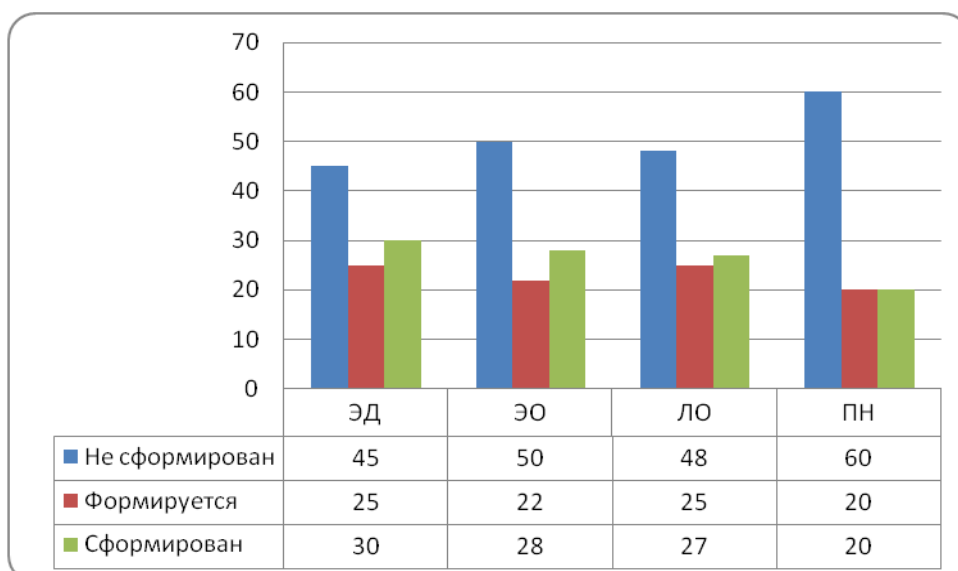
Научно-педагогические работники постепенно приходят к осознанию того, что не могут эффективно помогать своим партнерам, не могут больше сочувствовать, сопереживать, входить в положение, эмоционально откликаться в ситуациях, когда необходима помощь или нужно демонстрировать волевую, нравственную, интеллектуальную отдачу. Характерным для данного симптома является то, что он усиливается, то есть, могут возникнуть грубость, обиды, капризы, раздражительность, резкость.

Достаточно слабо выражен симптом психосоматических и психовегетативных нарушений. У 20% испытуемых выборки данный симптом уже сформирован, а у 20% - в стадии формирования.

Симптом эмоциональной отстраненности у половины респондентов в фазе истощения не сформирован, а у второй половины либо формируется – 22%, либо сформирован – 28%.

Такая же картина складывается и в результатах изучения симптома личностной отстраненности.

На рисунке 8 представлены результаты сформированности симптомов фазы истощения эмоционального выгорания научно-педагогических кадров высшей школы.



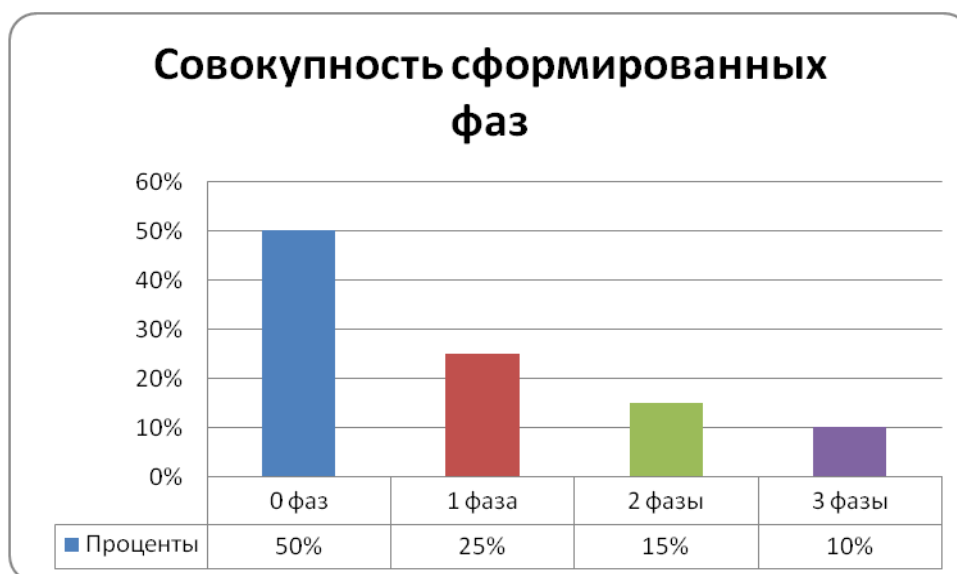
**Рис.8. Сформированность симптомов фазы истощения синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы, где ЭД - эмоциональный дефицит; ЭО - эмоциональная отстраненность; ЛО - личностная отстраненность; ПН - психосоматические и психовегетативные нарушения**

Проведенное исследование синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы позволяет нам сделать следующее заключение. Наиболее ярко выражены симптомы выгорания у испытуемых:

- 55% - переживание психотравмирующих обстоятельств;
- 55% - неадекватное эмоциональное реагирование;
- 48% - редукция профессиональных обязанностей.

Также мы можем сделать заключение, что менее всего в данной выборке респондентов выявлен симптом эмоционального выгорания – 5% - неудовлетворенность собой.

Далее, мы проанализировали общую совокупность сформированности фаз особенностей эмоционального выгорания у педагогов высшей школы. На рисунке 9 мы представили результаты данного анализа.



**Рис.9. Анализ сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы в общей совокупности**

Из представленного рисунка мы можем видеть, что у половины из опрошенных испытуемых, а это 50%, в общей совокупности не сформировано ни одной фазы.

Одна фаза сформирована только у четверти респондентов. Одновременно две фазы сформированы у 15% испытуемых. И только у 10% испытуемых одновременно сформированы все три фазы в общей сложности.

### **2.3. Результаты и анализ корреляционного исследования готовности личности к изменениям и эмоционального выгорания у педагогов высшей школы**

Следующим этапом анализа и интерпретации полученных эмпирических данных, было сопоставление уровня готовности личности к изменениям и выраженности синдрома эмоционального выгорания. Данные представлены в таблице 4.

Таблица 4.

**Степень выраженности уровня готовности личности к изменениям и сформированность фаз синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы (в процентах)**

Фаза	Уровень сформированности фаз	Готовность личности к изменениям		
		высокий	средний	низкий
напряжения	сформировалась	5	6	40
	формируется	30	50	30
	не сформирована	65	44	30
резистенции	сформировалась	12	10	67
	формируется	38	48	13
	не сформирована	50	42	20
истощения	сформировалась	6	6	63
	формируется	39	44	31
	не сформирована	55	50	6

Полученные результаты свидетельствуют о том, что у испытуемых с достаточно высоким уровнем готовности к изменениям синдром эмоционального выгорания или отсутствует, или имеет одну фазу, которая находится в процессе формирования.

Проведенное исследование выявило сформированность фаз резистенции и истощения у педагогов высшей школы, которые имеют низкий уровень готовности к изменениям.

Неадекватное эмоциональное реагирование развивается и формируется у педагогов высшей школы длительное время находящихся в повышенном тревожном состоянии. Это проявляется в процессе межличностного

взаимодействия в профессиональной деятельности и характеризуется ограничением эмоциональной отдачи за счет выборочного реагирования.

У педагогов высшей школы с низким уровнем личностной готовности к изменениям развитие симптома эмоционально-нравственной дезориентации характеризуется попытками оправдать свою эмоциональную холодность в виде фраз «за всех нельзя переживать», «нельзя сочувствовать таким» и т.д. Такой вид экономии эмоций распространяется не только на коллег, студентов, но также и на близких людей, семью, друзей, родственников.

Педагоги высшей школы, имеющие низкий уровень готовности к изменениям, пытаются сократить свои профессиональные обязанности, требующие эмоциональных затрат или облегчить их.

Низкий уровень готовности профессионала к изменениям способствует развитию финальной фазы эмоционального выгорания – фазы истощения. Данный факт свидетельствует о том, что данная категория педагогических работников уже не может эмоционально войти в положение своих студентов, не в состоянии сопереживать и соучаствовать. Профессионалы почти полностью исключают эмоции из сферы профессиональной деятельности, у них не вызывает эмоционального отклика ни позитивные обстоятельства профессиональной деятельности, ни отрицательные. Данные эмоциональные защиты приводят к развитию у педагогов высшей школы с низким уровнем готовности к изменениям психосоматических и психовегетативных заболеваний.

Таким образом, по результатам полученных данных мы можем предполагать взаимосвязь между уровнем личностной готовности к изменениям педагогов высшей школы и выраженностью синдрома эмоционального выгорания (чем ниже уровень готовности к изменениям, тем более выражен данный синдром).

Для определения статистической значимости предполагаемых взаимосвязей нами был проведен корреляционный анализ с помощью

коэффициента корреляции Пирсона. Полученные данные представлены в таблице 5.

**Таблица 5.**

**Корреляционный анализ взаимосвязи выраженности готовности личности к изменениям и фаз синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) у педагогов высшей школы (коэффициент Пирсона (N=40))**

Фаза	Готовности личности к изменениям
Напряжения	- 0,39*
Резистенции	- 0,48**
Истощения	- 0,52**

**Примечание:** все расчеты производились в пакете статистического анализа SPSS Statistics 22.0

\*- корреляция при уровне значимости  $p \leq 0,05$

\*\* - корреляция при уровне значимости  $p \leq 0,01$

Результаты корреляционного анализа свидетельствуют о том, что существуют достоверные обратные взаимосвязи между выраженностью синдрома эмоционального выгорания и уровнем готовности личности к изменениям у педагогов высшей школы. Чем в меньшей степени профессионал готов к инновационным изменениям, тем в большей степени у него формируется синдром эмоционального выгорания (на уровне значимости 0,01). Понижение уровня готовности личности к изменениям сопровождается формированием всех фаз эмоционального выгорания – фазы напряжения, фазы резистенции и фазы истощения (на уровне значимости 0,01 и 0,05).

Ниже, в таблице 6 представлена матрица интеркорреляций между показателями готовности личности к изменениям по методике Родники, Хезер, Голдом и Халом, в апробация Н.А. Бажановой и Г.Л. Бардиер и симптомами каждой фазы синдрома эмоционального выгорания у педагогов высшей школы. В связи с большим количеством значимых взаимосвязей, для

удобства анализа нами были выделены критерии готовности личности к изменениям, которые имеют наибольшее количество значимых корреляций с симптомами эмоционального выгорания.

**Таблица 6.**

**Результаты корреляционного анализа готовности личности к  
изменениям и симптомами каждой фазы синдрома эмоционального  
выгорания у педагогов высшей школы (коэффициент корреляции  
Пирсона)**

	<b>Страст ность</b>	<b>Находч ивость</b>	<b>Опти мизм</b>	<b>Смел ость</b>	<b>Адапти вность</b>	<b>Уверен ность</b>	<b>Толерантн ость к неопредел енности</b>	<b>Готовн ость личнос ти к измене ниям</b>
<b>Напря жение</b>			-0,341 *					-0,391*
<b>ППО</b>					-0,329 *			-0,340*
<b>НС</b>								
<b>ЗК</b>	-0,358 *		-0,384 *					
<b>ТД</b>			-0,353 *					
<b>Резисте нции</b>								- 0,482**
<b>НЭР</b>					-0,331 *			
<b>ЭНД</b>					-0,317*			
<b>РСЭ</b>								
<b>РПО</b>			-0,333 *					
<b>Истощ ения</b>					-0,463**			- 0,523**
<b>ЭД</b>					-0,411**			- 0,431**
<b>ЭО</b>					-0,522**			-0,315*

ЛО					-0,373*			
ПН							-0,318	

**Примечание:** ППО – переживание психотравмирующих обстоятельств; НС – неудовлетворенность собой; ЗК – «загнанность в клетку»; ТД – тревога и депрессия; НЭР - неадекватное эмоциональное реагирование; ЭНД - эмоционально-нравственная дезориентация; РСЭ - расширение сферы экономики эмоций; РПО - редукция профессиональных обязанностей; ЭД - эмоциональный дефицит; ЭО - эмоциональная отстраненность; ЛО - личностная отстраненность; ПН - психосоматические и психовегетативные нарушения.

Наибольшее количество корреляционных связей с симптомами и фазами эмоционального выгорания имеют такие показатели готовности личности к изменениям как оптимизм, адаптивность и общий показатель готовности к изменениям. Все эмпирические значения корреляционного анализа являются отрицательными, то есть имеет место быть обратная корреляционная связь.

Чем в большей степени профессионал (педагог высшей школы) верит в успех, ориентируется на лучшее развитие событий, фиксируется на возможностях решения проблем, а не на самих проблемах (шкала «оптимизм»), тем в меньшей степени у него формируется такая фаза эмоционального выгорания как «напряжение», педагог не ощущает безысходности своего положения, интеллектуально-эмоционального тупика, «загнанности в клетку». Высокий уровень оптимизма в профессиональной деятельности способствует тому, что не формируется симптом «тревоги и депрессии» как крайней точки в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания. Высокий уровень оптимизма педагогов высшей школы как показатель готовности к изменениям также сопровождается тем, что не формируется такой симптом эмоционального выгорания в фазе резистенции как «редукция профессиональных обязанностей». То есть чем в большей степени выражен оптимизм педагогов, тем с большей ответственностью они подходят к своим профессиональным

обязанностям, личностно включаются в общение по служебным и профессиональным обязанностям.

Чем в большей степени педагог гибко относится к планам и решениям, умеет перестраиваться в новых ситуациях, то есть проявляет адаптивность в ситуациях профессионального общения, тем в меньшей степени у него формируются такие симптомы эмоционального выгорания как «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неадекватное эмоциональное реагирование», «эмоционально-нравственная дезориентация», «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстраненность», «личностная отстраненность» и в целом, фаза напряжения.

Высокий уровень толерантности к неопределенности способствует тому, что у педагогов не формируются и не развиваются психосоматические и психовегетативные нарушения.

Также, отметим эмпирический факт, что чем более педагог энергичен, неутомим, чем выше у него жизненный тонус, тем в меньшей степени формируется ощущение симптома «загнанности в клетку».

Общий показатель готовности личности к изменениям отрицательно коррелирует со всеми фазами синдрома эмоционального выгорания – напряжение, резистенции, истощения, а также с такими симптомами как «переживание психотравмирующих обстоятельств», «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстраненность».

Таким образом, мы можем отметить, что в результате проведенного эмпирического исследования выдвинутая гипотеза исследования об обратной взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания и готовности личности к изменениям педагогов высшей школы подтвердилась.

## **2.4. Рекомендации по профилактике и коррекции эмоционального выгорания**

При анализе психологической литературы мы сделали вывод о том, что профилактику эмоционального выгорания педагогов следует проводить как на уровне организации, так и на уровне личности. Только совместная работа может дать эффективный результат, так как работа педагога неотделима от работы образовательного учреждения в целом. На каждом из этих уровней мы разработали свои рекомендации.

Общие рекомендации для административно-управляющего персонала высшего учебного заведения:

- Предельно четко разъясните каждому педагогу и другим сотрудникам его место в структуре учебного подразделения, функции, права и должностные обязанности;
- Отслеживайте особенности взаимоотношений между сотрудниками и создавайте благоприятный психологический климат в коллективе;
- Старайтесь обговаривать с педагогами перспективы их профессионального роста с четким обозначением критериев продвижения. Этим Вы предотвращаете одно из главных проявлений синдрома эмоционального выгорания – ощущение бессмысленности работы;
- Выработайте традиции во всем: деловой стиль одежды, еженедельные совещания с коллегами, совместный коллективный отдых и пр.;
- Создайте условия для горизонтальной карьеры с учетом особенностей психологической совместимости;
- Оказывайте помощь молодым специалистам в адаптации к своей деятельности;
- Оптимизируйте профессиональную нагрузку, измените (при необходимости) графики работы, введите дополнительные формы морального и материального поощрения сотрудников и др.;

- Предоставьте педагогическому коллективу возможности вносить свои предложения в рабочий процесс и создание условий для их внедрения;
- Также, очень важно руководителю самому заниматься самообразованием и самовоспитанием, профилактикой развития синдрома эмоционального выгорания у себя самого, выражающегося, например, в нетерпимости к мнению, которое отличается от собственного, грубости в общении с работниками, стремлении превышать свои полномочия и др. Стиль руководства коллективом должен быть гибким и адекватным.

Общие рекомендации для педагогов высшей школы:

1. Для рационального использования своего времени и избегания перегрузок необходимо в своей работе выделять цели, имеющие долгосрочный и краткосрочный характер.
2. Для обеспечения психического и физического здоровья необходимо отдыхать от работы, то есть, устраивать активные выходные, и ни в коем случае не пропускать отпуска. В течение рабочего дня также необходимо устраивать паузы.
3. Старайтесь не брать недоделанную работу домой, оставляйте груз обязанностей на рабочем месте.
4. Помните о том, что стресс возникает не из-за людей, ошибок, разочарований, а из-за личного отношения ко всему этому. Попробуйте взглянуть на негативные события с другой точки зрения и найти позитивные стороны.
5. Необходимо овладеть навыками и умениями саморегуляции.
6. Необходимо стремиться к профессиональному росту, развитию и самосовершенствованию. Обмен профессиональным опытом, информацией дает ощущение широты окружающего мира, нежели того мира, который существует внутри коллектива. Таким образом, профессиональное и личностное развитие является отличным средством при профилактике эмоционального истощения.

7. Необходимо анализировать свои чувства и делиться ими с окружающими, что также является профилактикой эмоционального выгорания.

8. Необходимо поддерживать хорошую физическую форму, так как «в здоровом теле – здоровый дух».

### **Выводы по второй главе**

Исследование, направленное на выявление особенностей взаимосвязи между готовностью личности к изменениям и синдромом эмоционального выгорания педагогов высшей школы проводилось на базе Тольяттинского государственного университета. В исследовании приняли участие 40 человек в возрасте от 30 до 65 лет – преподаватели высшей школы.

Исследование проводилось в несколько этапов:

1. определение выборки исследования;
2. определение и подготовка методов исследования;
3. первичная обработка полученных результатов с использованием методов описательной статистики, табличного и графического представления результатов;
4. статистическая обработка данных с помощью корреляционного анализа;
5. качественный анализ и интерпретация полученных результатов;
6. формулировка выводов.

На этапе определения и подготовки методов исследования нами были выбраны следующие психодиагностические методики:

- 3) «Личностная готовность к переменам» (авторы Родники, Хезер, Голдом и Халом, апробация - Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер);

#### 4) Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

В результате исследования особенностей взаимосвязи особенностей взаимосвязи между готовностью личности к изменениям и синдромом эмоционального выгорания педагогов высшей школы было определено:

1. Наиболее всего в выборке представлены респонденты (педагоги высшей школы), имеющие низкий уровень личностной готовности к изменениям (42,5%). Такие педагоги испытывают трудности при в стрессовых профессиональных ситуациях, возникающих в связи с инновациями, тяжело справляются с переменами, профессиональная деятельность для таких педагогов стала рутинной, обыденной. Средний уровень личностной готовности к изменениям имеют 37,5% респондентов, 20% респондентов выборки – педагогов высшей школы имеют высокий уровень личностной готовности к изменениям.

2. Наиболее выражены такие показатели готовности личности к изменениям как оптимизм, находчивость, что свидетельствует о том, что педагоги высшей школы умеют находить выходы из трудных профессиональных ситуаций, обращаются к новым источникам для решения новых проблем. Также, педагоги высшей школы стремятся не ориентироваться на худшее развитие событий, имеют большие надежда, веру в успех своей профессиональной деятельности, преимущественно фиксируются не на проблемах, а на возможностях и способах их решения.

3. Наименее всего выражен показатель адаптивности, страстность, толерантность к двусмысленности, смелость.

4. У большинства педагогов высшей школы, а это 46% от общего числа выборки, фаза резистентности синдрома эмоционального выгорания сформирована. Это дает основание утверждать, что развиты механизмы сопротивления и психологических защит. У 18% испытуемых была выявлена сформированность фазы напряжения. Это говорит о том, что психоэмоциональное состояние педагогов высшей школы находится в

тревожной стадии, которое обусловлено усилением психотравмирующих факторов или их изматывающим постоянством. Фаза истощения сформирована у 21% испытуемых, ее характеризует снижение эмоционального тонуса, оскуднение психических ресурсов. Фаза напряжения не сформирована у 50% респондентов, это 20 человек из общего числа выборки. А также у 43% педагогов не сформирована фаза истощения.

5. Результаты корреляционного анализа свидетельствуют о том, что существуют достоверные обратные взаимосвязи между выраженностью синдрома эмоционального выгорания и уровнем готовности личности к изменениям у педагогов высшей школы. Чем в меньшей степени профессионал готов к инновационным изменениям, тем в большей степени у него формируется синдром эмоционального выгорания (на уровне значимости 0,01). Понижение уровня готовности личности к изменениям сопровождается формированием всех фаз эмоционального выгорания – фазы напряжения, фазы резистенции и фазы истощения (на уровне значимости 0,01 и 0,05).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современных социально-экономических условиях проблема синдрома эмоционального выгорания остается одной из наиболее актуальных отраслей психологии. В первую очередь, это обусловлено ярко выраженными отрицательными последствиями, в частности, в переживании профессионалом чувства собственной несостоятельности, безразличии к профессиональной деятельности, утрате прежде значимых жизненных ценностей, снижении внутриличностных ресурсов специалиста, развитии психосоматических заболеваний и многие другие симптомы, которые являются следствием развития синдрома эмоционального выгорания.

Проблема синдрома эмоционального выгорания специалистов «помогающих» профессий в психологической литературе активно разрабатывается, однако, выраженность СЭВ профессорско-преподавательского состава высших учебных заведений лишь в недавнее время стал предметом внимания исследователей. Активно модернизирующаяся на современном этапе система высшего образования требует от преподавателей высшей школы не только компетентность в своей области знаний и педагогическое мастерство, но и способность быстро и эффективно реагировать на изменяющиеся условия профессиональной деятельности, что, на наш взгляд, может служить психологическим условием предупреждения возникновения синдрома эмоционального выгорания.

В ходе изучения теоретического материала по проблеме готовности личности к изменениям были проанализированы труды В.А. Крутецкого, Б.Г. Ананьева, Л.М. Колпаковой, И.В.Брынза, К.К. Платонова, М.И. Фаермана.

Также были изучены труды, посвященные проблеме синдрома эмоционального выгорания: Х.Дж. Фрейденбергер, К. Маслач, Г. Селье, С. Джексон, Дж. Гринберг, М.М. Рубинштейн, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орёл, А.А. Рукавишников, Т.В. Форманюк, В.В.Бойко и др.

Проанализировав и обобщив идеи, выработанные в рамках рассмотренных подходов, нами было отмечено, что проблема синдрома эмоционального выгорания специалистов «помогающих» профессий в психологической литературе активно разрабатывается, тогда как, выраженность СЭВ профессорско-преподавательского состава высших учебных заведений лишь в недавнее время стал предметом внимания исследователей.

В результате исследования особенностей взаимосвязи особенностей взаимосвязи между готовностью личности к изменениям и синдромом эмоционального выгорания педагогов высшей школы было определено:

1. Наиболее всего в выборке представлены респонденты (педагоги высшей школы), имеющие низкий уровень личностной готовности к изменениям (42,5%). Такие педагоги испытывают трудности в стрессовых профессиональных ситуациях, возникающих в связи с инновациями, тяжело справляются с переменами, профессиональная деятельность для таких педагогов стала рутинной, обыденной. Средний уровень личностной готовности к изменениям имеют 37,5% респондентов, 20% респондентов выборки – педагогов высшей школы имеют высокий уровень личностной готовности к изменениям.

2. Наиболее выражены такие показатели готовности личности к изменениям как оптимизм, находчивость, что свидетельствует о том, что педагоги высшей школы умеют находить выходы из трудных профессиональных ситуаций, обращаются к новым источникам для решения новых проблем. Также, педагоги высшей школы стремятся не ориентироваться на худшее развитие событий, имеют большие надежда, веру в успех своей профессиональной деятельности, преимущественно фиксируются не на проблемах, а на возможностях и способах их решения.

3. Наименее всего выражен показатель адаптивности, страстность, толерантность к двусмысленности, смелость.

4. У 46% испытуемых, педагогов высшей школы, фаза резистентности синдрома эмоционального выгорания сформирована. Это, в свою очередь, говорит о том, что развиты механизмы сопротивления и психологических защит. У 18% испытуемых сформирована фаза напряжения. Это говорит о том, что психоэмоциональное состояние педагогов высшей школы можно описать как тревожное, происходит усиление психотравмирующих факторов. 21% испытуемых характеризуется сформированностью фазы истощения, этому присуще снижение эмоционального тонуса, снижение психических ресурсов. Фаза напряжения не сформирована у 20 человек, это 50% респондентов. 43% педагогов высшей школы показывают не сформированность фазы истощения.

5. Результаты корреляционного анализа свидетельствуют о том, что существуют достоверные обратные взаимосвязи между выраженностью синдрома эмоционального выгорания и уровнем готовности личности к изменениям у педагогов высшей школы. Чем в меньшей степени профессионал готов к инновационным изменениям, тем в большей степени у него формируется синдром эмоционального выгорания (на уровне значимости 0,01). Понижение уровня готовности личности к изменениям сопровождается формированием всех фаз эмоционального выгорания – фазы напряжения, фазы резистенции и фазы истощения (на уровне значимости 0,01 и 0,05).

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абабков, В. А., Перре, М. Адаптация к стрессу [Текст] / В.А. Абабков, М. Перре. - СПб.: Питер, 2004.
2. Абульханова-Славская, К. А. Стратегия жизни [Текст] / К.А. Абульханова-Славская. – М.: Мысль, 1991. – 301 с.
3. Альбуханова-Славская, К. А. Личность в процессе деятельности [Текст] / К.А. Абульханова-Славская // Психология личности / Хрестоматия. - Самара: Изд. Дом "Бахрах", 1999. - С. 240.
4. Анохин, П. К. Эмоции. Психология эмоций [Текст] / П.К. Анохин. - М.: Педагогика, 1984. - С. 214-276.
5. Антоненко, М. И. Проблема феномена «выгорания» у консультантов и волонтеров в работе телефона доверия [Текст] / М.И. Антоненко. – Казань, 2001. - 65 с.
6. Аргайл, М. Психология счастья [Текст] / М. Аргайл / Серия «Мастера психологии». - СПб.: Питер, 2003. – 271с.
7. Безносков, С. П. Профессиональная деформация личности [Текст] / С.П. Безносков. - СПб.: Речь, 2004. - 271 с.
8. Бергис, Т. А. Готовность личности к переменам и толерантность к неопределенности на этапе ранней взрослости [Текст] / Т.А. Бергис // Вектор науки ТГУ. - 2015. - №4. – С. 38-42.
9. Бодалев, А. А. О коммуникативном ядре личности [Текст] / А.А. Бодалев. - М.: Академия, 2010. – 453 с.
10. Бодров, В. А. Профессиональная пригодность и личность профессионала [Текст] / В.А. Бодров / В кн.: Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности. – М.: ПЕР СЭ, 2003.
11. Божович, Л. И. Психологический анализ условий формирования и строения гармонически развитой личности [Текст] / Л.И. Божович //

Методологические проблемы формирования и развития личности. - М.: Академия, 1981.

12. Бойко, В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - С. 99-105.

13. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 105 с.

14. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других [Текст] / В.В. Бойко. - М.: Наука, 1996. - 154 с.

15. Бохан, Т. Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно-исторического исследования [Текст] / Т.Г. Бохан. – Томск: Иван Федоров, 2008. – 267 с.

16. Бочарова, Е. Е. Стратегии копинг-поведения и субъективное благополучие личности [Текст] / Е.Е. Бочарова // Адаптация личности в современном мире : межвуз. сб. науч. тр. - Саратов, 2008. - С. 22-29.

17. Брынза, И. В. Готовность к изменениям как психологический ресурс личности в достижении благополучия [Текст] / И.В. Брынза // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. – 2015. - III(31). – 69-73.

18. Брынза, И. В. Проблема исследования ресурсов личности в психологической науке [Текст] / И.В. Брынза, Е.Ю. Рязанцева // Актуальні проблеми психології Інституту психології ім. Г.С. Костюка:зб. наук. праць [за ред. С.Д. Максимен- ка, М.В. Папучі]. – Київ-Ніжин, 2008. – Т. 10. – Вип. 6. – С. 126-130.

19. Бурлачук, Л. Ф., Морозов, С. М. Словарь - справочник по психодиагностике [Текст] / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. - СПб.: Питер, 2002. - 528 с.

20. Вассерман, Л. И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика [Текст] / Л.И. Вассерман, В.А. Абабков, Е.А. Трифонова. - СПб.: Речь, 2010. - 192 с.
21. Вилюнас, В. К., Гиппенрейтер, Ю. Б. Психология эмоций [Текст] / В.К. Вилюнас, Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: МГУ, 2004. - 199 с.
22. Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб., 2005.
23. Водопьянова, Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях [Текст] / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Издательство СПбГУ, 2000. - С.443-463.
24. Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. - 338 с.
25. Выготский, Л. С. Собрание сочинений. - В 6 т. - Т. 3,4 [Текст] / Л.С. Выготский. – М.: Педагогика, 2003. - 544 с.
26. Грабе, М. Синдром выгорания - болезнь нашего времени [Текст] / М. Грабе. - СПб.: Речь, 2008. - 96 с.
27. Ермолаев, О. Ю. Математическая статистика для психологов [Текст] / О.Ю. Ермолаев. - М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2004. - 336 с.
28. Изард, К. Е. Эмоции человека [Текст] / К.Е. Изард. - М.: Наука, 2010. – 440 с.
29. Карелин, А. А. Психологические тесты [Текст] / А.А. Карелин. – М.: Наука, 2002. – 483 с.
30. Китаев, Н. С., Смык, Л. А. Психология стресса [Текст] / Н.С. Китаев, Л.А. Смык. - М.: Наука, 1983.
31. Китаев-Смык, Л. А., Боброва, Э. С. Социально-психологические проявления стресса и синдром «выгорания личности» [Текст] / Л.А. Китаев-Смык, Э.С. Боброва // Активизация личности в системе общественных

отношений / Тезисы докладов к VII съезду Общества психологов СССР. – М., 1989. – С.24-25.

32. Климов, Е. А. Введение в психологию труда [Текст] / Е.А. Климов. - М., 1988. - 200 с.

33. Климов, Е. А. Реплика о структуре профессионализма и профессионала [Текст] / Е.А. Климов // Психология профессионала. - М., 1996. - С.145-204.

34. Кожевникова, Е. Ю. Личностные ресурсы преодоления ситуации социально-экономической депривации [Текст] / Е.Ю. Кожевникова / Автореф. на соиск уч. степ. канд. психол. наук: спец. 19.00.01 «Общ. психол., психол. личности и история психол.». - Краснодар, 2006. – 26 с.

35. Колпакова, Л. М. Особенности поведенческих компонентов самосознания студентов колледжей при разных типах готовности к изменению [Текст] / Л.М. Колпакова // Казанский педагогический журнал. – 2013. - №3 (98). – С. 133-142.

36. Колпакова, Л. М. Типологический анализ адаптивности «восходящего равновесия» в трудной ситуации (на примере матерей детей, больных детским церебральным параличом) [Текст] / Л.М. Колпакова // Вопросы психического здоровья детей и подростков (научно-практический журнал психиатрии, психологии, психотерапии). - М. - 2012 (12). - № 2. - С. 22- 29.

37. Конопкин, О. А. Общая способность к саморегуляции как фактор субъектного развития [Текст] / О.А. Конопкин // Вопросы психологии. - 2004. - № 2. - С. 128-135.

38. Кочюнас, Р. Психотерапевтические группы: теория и практика [Текст] / Р. Кочюнас. - М.: Академический проект, 2000. - 238 с.

39. Леонова, А. Б., Мотовилина, И. А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений [Текст] / А.Б. Леонова, И.А. Мотовилина // Психологический журнал. - 2006. - №2. - Т. 27. - С. 79-92.

40. Леонова, А. Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции [Текст] / А.Б. Леонова // Психологический журнал. - 2004. - Т. 25. - № 2. - С. 75-85.
41. Леонтьев, Д. А. Личностный потенциал как основа самодетерминации [Текст] / Д.А. Леонтьев // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ им. М.В. Ломоносова; [под общ. ред. Б.С. Братуся, Д.А. Леонтьева]. – Вып. 1. – М.: Смысл, 2002. – С. 56-65.
42. Ломов, Б. Ф. Проблема общения в психологии [Текст] / Б.Ф. Ломов. – М.: Просвещение, 2010. - 382 с.
43. Лушин, П. В. Личностные изменения как процесс: теория и практика [Текст] / П.В. Лушин. – Одесса: Аспект, 2005. – 334 с.
44. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа [Текст] / А. Лэнгле // Вопросы психологии. - 2008. - № 2. - С. 3-16.
45. Макарова, Г. А. Синдром эмоционального сгорания [Текст] / Г.А. Макарова // Психотерапия. - 2003. - № 11. - С. 18-20.
46. Маракушина, И. Г. Психологические аспекты проблемы сопротивления инновациям в сфере образования [Текст] / И.Г. Маракушина // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2011. – №5. – С. 141–147.
47. Марищук, В. Л. Психологические основы формирования профессионально важных качеств [Текст] / В.Л. Марищук. - Л.: СпецЛит, 1982.
48. Маркова, А. К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. - М.: Наука, 1996. - 308 с.
49. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Текст] / К. Маслач [Электронный документ] // URL: <http://psy.piter.com/library/?tp=1&rd=1>

50. Матвеев, А. Этапы креативного процесса / А. Матвеев // «Инсайт инфо». URL: <http://insight.creatress.com.ua/menu/plav2/kreas/s2.php>
51. Митина, Л. М. Учитель как личность и профессионал (психологические проблемы) [Текст] / Л.М. Митина. - М., 1994.
52. Никифоров, Г. С. Психология здоровья [Текст] / Г.С. Никифоров. - СПб.: Речь, 2002. - 256 с.
53. Орел, В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. - 2001. - Т.22. - №1. - С.90-101.
54. Осипова, А. А. Общая психокоррекция [Текст] / А.А. Осипова. – М.: Сфера, 2012. – 510 с.
55. Перлз, Ф. Опыты психологии самопознания [Текст] / Ф. Перлз. - М.: Сфера, 2010. - 185 с.
56. Платонов, Ю. П. Профессионально-педагогическая направленность мастера производственного обучения [Текст] / Ю.П. Платонов. - Л., 1987. - 215 с.
57. Полунина, О. В. Увлечённость работой и профессиональное выгорание: особенности взаимосвязей [Текст] / О.В. Полунина // Психологический журнал. - 2009. - Т. 30. - № 1. - С. 78-85.
58. Посохова, С. Т. Психология адаптирующейся личности [Текст] / С.Т. Посохова. - СПб., 1998. - 324 с.
59. Прохоров, А. О. Психология неравновесных состояний [Текст] / А.О. Прохоров. - М.: Изд-во Ин-та психологии РАН, 1998. - 152 с.
60. Прохоров, А. О. Психические состояния и их функции [Текст] / А.О. Прохоров. - Казань: Изд-во КГПИ, 1994. – 168 с.
61. Прыгин, Г. С. Психология самостоятельности [Текст] / Г.С. Прыгин. - Ижевск, 2009. - 408 с.
62. Психодинамические факторы профессионального выгорания [Текст] / Под ред. канд. мед. наук А.И. Куликова. - СПб., 2007.

63. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. - М.: Наука, 2002. - Т.23. - № 3. - С. 85-95.
64. Ротенберг, В. С. Сновидения, гипноз и деятельность мозга [Текст] / В.С. Ротенберг. – М.: Наука, 2010. – 50 с.
65. Рязанцева, Е. Ю. Экзистенциальные ресурсы лиц, переживающих психологический кризис [Текст]: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Рязанцева Елена Юрьевна; Гос. учреждение "[Южноукр.] нац. пед. ун-т им. К.Д. Ушинского". – О., 2012. – 238 с.
66. Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст] / Г. Селье. - М.: Наука, 1992. – 271 с.
67. Селье, Г. Теория стресса [Текст] / Г. Селье. - М. 2000.
68. Сергеева, Л. С. Синдром профессионального выгорания; психотерапия и профилактика [Текст] / Л. С. Сергеева. - СПб.: СПбМА-ПО, 2006. - 18 с.
69. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / П. Сидоров // Медицинская газета. – 2005. - №43. - С.25-32.
70. Сипайлова, Н. А. Профилактика профессионального выгорания воспитателя ДООУ [Текст] / Н.А. Сипайлова // Коррекционная работа в ДООУ. Советы специалиста. – 2015. – №4. – С. 16–23.
71. Словарь практического психолога [Текст] / Сост. С.Ю. Головин. - Минск, 1997. - 839 с.
72. Усманова, М. Н., Бафаев, М. М., Остонов, Ш. Ш. Симптомы эмоционального выгорания современного педагога [Текст] / М.Н. Усманова, М.М. Бафаев, Ш.Ш. Остонов // Наука. Мысль: электронный периодический журнал. – 2014. - №10. – 23-32.
73. Фаерман, М. И. Комплексный социально-психологический подход к предупреждению сопротивлений нововведениям персонала (на примере организаций малого и среднего бизнеса) [Текст] / М.И. Фаерман / Автореф. канд. психолог. Наук. – Ярославль, 2007. – 24с.

74. Фаерман, М. И. Психологическая готовность к изменениям (интегративный подход) [статья] // Каталог статей: [http://faerman.ucoz.ru/publ/psikhologicheskaja\\_gotovnost\\_k\\_izmenenijam\\_integrativnyj\\_podkhod/1-1-0-2](http://faerman.ucoz.ru/publ/psikhologicheskaja_gotovnost_k_izmenenijam_integrativnyj_podkhod/1-1-0-2)

75. Форманюк, Т. В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. - М.: Школа-Пресс, 1994. - № 6. - С. 57-63.

76. Фрейденоберг, Г. Перегореть: высокая цена больших достижений [Текст] / Г. Фрейденоберг. – М.: Прогресс – Универс, 1974. - 328 с.

77. Холмогорова, А. Б., Гаранян, Н. Г. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни [Текст] / А.Б. Холмогорова, Н.Г. Гаранян // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. - 1996. - №1. - С. 7-13.

78. Шакуров, Р. Х. Рождение личности: новая парадигма [Текст] / Р.Х. Шакуров / Монография. - Казань: Изд-во Каз. гос. технол. ун-та, 2007. - 528 с.

79. Шевеленкова, Т. Д. Психологическое благополучие личности (обзор основных концепций и методика исследования) [Текст] / Т.Д. Шевеленкова, П.П. Фесенко // Психологическая диагностика. – №3. - 2005. – С. 95-129.

80. Яковлев, Г. М. Эмоциональный стресс и психосоматические заболевания [Текст] / Г.М. Яковлев. - М.: Проспект, 1999. - С. 442-453.