

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

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

«Педагогика и психология»

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности
с эмоциональным выгоранием сотрудников организации

Обучающийся

В.В. Карнаухова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. психол. наук, доцент Э.Ф. Николаева

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

Тольятти 2023

Аннотация

В дипломной работе рассматривается проблема взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности с развитием эмоционального выгорания на примере сотрудников организации ООО «Аптечный склад Самара».

Практическая значимость работы, заключается в том, что полученные данные могут быть использованы организациями для решения вопросов эмоционального выгорания сотрудников, для своевременного выявления людей наиболее подверженных этому состоянию, и профилактики возникновения выгорания.

Бакалаврская работа состоит из двух глав с заключением и списком используемой литературы.

В первой главе «Теоретические основы индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания», подробно рассматриваются проблемы эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе, также рассмотрены индивидуально-типологические особенности и влияние их на эмоциональное выгорание личности.

Во второй главе «Эмпирическое исследование взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорание», представлены методы исследования, полученные результаты и выполнен анализ взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания.

Общий объём исследование составляет 71 страниц и 5 приложений. В списке используемой литературы, указано 55 библиографических источников.

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические основы индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания.....	7
1.1 Проблемы эмоций. Эмоциональное выгорание в отечественной и зарубежной психологии.....	7
1.2 Проблемы индивидуально-типологических особенностей личности.....	16
1.3 Взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием.....	27
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием ...	32
2.1 Организация и методы эмпирического исследования.....	32
2.2 Результаты исследования по изучению взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием.....	34
2.3 Анализ взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием.....	47
2.4 Рекомендации по предотвращению эмоционального выгорания сотрудников.....	57
Заключение.....	63
Список используемой литературы.....	67
Приложение А Результаты личностного опросника Айзенка ЕРІ.....	72
Приложение Б Результаты опроса по индивидуально-типологическому опроснику Л.Н. Собчик	75
Приложение В Фаза «Напряжения».....	77
Приложение Г Фаза «Резистенции».....	80
Приложение Д Фаза «Истощения».....	83

Введение

Актуальность исследования. Специфика профессиональной деятельности фармацевтического работника в последние десятилетия пережила сильные изменения. В настоящее время, данная работа, подразумевает частое и плотное общение сотрудника аптеки с субъектами трудовой деятельности. От успешности этого общения напрямую зависит материальное вознаграждение работника, а также прибыль организации. С другой стороны, большое количество эмоциональных контактов в течение рабочего дня, так или иначе, сопряжено с постепенным накоплением стресса. Повышенная эмоциональная нагрузка, и аккумуляция стресса, могут приводить к возникновению симптомов эмоционального выгорания, что напрямую отражается на качестве выполняемой работы сотрудником организации.

Изучением роли индивидуально-типологических особенностей, как предпосылок изменений личности, занимались такие ученые как О.В. Полунина, Н.Е. Водопьяновой, В. Бойко, И.А. Акиндинова, А.А. Баканова, М.А. Дмитриева, М.А. Воробьева, А. Пайнс, М.В. Борисовой [33].

В дополнение к растущим техническим требованиям, требования к коммуникативным навыкам фармацевтических работников также растут. На работнике аптеки, лежит высокая ответственность за результат коммуникаций с покупателем. Все это является причиной напряжения для сотрудника, который обязан эффективно вступать в различные эмоциональные связи с клиентами в условиях полной самоотдачи и повышенной концентрации внимания.

Очевидно, что отрицательные эмоции могут стать причиной отрицательных психологических проявлений у сотрудника организации, что в результате может негативно повлиять на работу организации и принести ей убытки. Чаще всего, эти негативные проявления, проявляются в накоплении

симптомов выгорания.

Изучением эмоций занимались такие ученые как В.В. Вилюнас, К. Обуховский, А.Н. Леонтьев, Л.С. Выготский, П.К. Анохина, П.В. Симонова, К.Э. Изарда, Ф. Крюгер. Однако, по мнению самих ученых, проблема эмоций до сих пор остается открытой из-за сложностей в их изучении.

Проблема эмоционального выгорания, рассматривалась зарубежными учеными достаточно давно. Начиная с 70-х годов прошлого века, проблемой выгорания занимались такие ученые как Х. Фрейденберг, К. Маслач, Дж. Гринберг, А.М. Пайнс, Э. Аронсон, Д. Дирендонк, Б. Шауфели, Х. Сиксма, С. Джексон, Э.Ф. Иванецки, Р.Л. Шваб, Б. Перлман, Е.А. Хартман, С. Майер, Дж. Сонек [27].

В отечественной психологии только последнее десятилетие появилось повышенное внимание ученых к этой проблеме. Вопросом выгорания занимались отечественные ученые, такие как И.О. Мезенцева, В. Бойко, Т.В. Форманюк, Е.С. Лаврентьева, Ю.В. Сорокина, Е.К. Николаева, Л.А. Базалева, Б.Г. Ананьеваю [15].

В то же время в аптечных организациях и среди фармацевтических работников существует выраженный спрос на практические исследования выгорания для лучшего понимания этой проблемы и возможных способов решения [15].

Учитывая эти обстоятельства и тот факт, что эта профессия носит сложный и многосторонний характер, мы считаем целесообразным посвятить себя изучению проблемы выгорания в профессиональной среде фармацевтических работников.

Цель исследования – изучить взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием сотрудников организации.

Объект исследования – эмоциональное выгорание.

Предмет исследования – взаимосвязь индивидуально-типологических

особенностей личности с эмоциональным выгоранием сотрудников организации.

Гипотеза исследования – мы предполагаем, что существует связь между индивидуально-типологическими особенностями личности, такими как высокий уровень интроверсии, нейротизм и показателями эмоционального выгорания – расширение сферы экономии эмоций, эмоциональный дефицит, расширение сферы экономии эмоций, личностная отстраненность.

Задачи исследования:

- изучить теоретическую литературу по проблеме исследования;
- выявить индивидуально-типологические особенности респондентов;
- выявить уровень эмоционального выгорания;
- определить взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием;
- проанализировать полученные результаты.

Теоретико-методологическую базу исследования составляют исследования отечественных и зарубежных ученых, занимавшихся изучением индивидуально-типологических особенностей личности – Г. Айзенк, Б.М. Теплов, И.П. Павлов, В.М. Кроль, С. Маслач, Е.К. Николаева; эмоций и эмоционального выгорания – В.В. Бойко, А. Лэнгле, Л.А. Базалева, Н.Е. Водопьянова и другие.

Методы и методики исследования:

- метод теоретического анализа;
- эмпирические методы (наблюдение, беседа);
- психодиагностические методы и методики (индивидуально-типологический опросник Л.Н. Собчик, методика изучения темперамента Г. Айзенка ЕРІ, методика определения степени эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- метод математической обработки данных – критерий Манна-Уитни и критерия ранговой корреляции R-Спирмена, критерия Краскела-Уоллиса.

Эмпирической базой исследования послужила аптечная сеть ООО «Аптечный склад Самара» в городе Самара. В исследовании приняло участие 30 человек, из них 28 женщин и 2 мужчин в возрасте от 24 до 40 лет. Опыт работы испытуемых от 3 до 5 лет.

Научная новизна заключается в том, что в работе представлены результаты исследования особенностей взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания на примере фармацевтических работников.

Теоретическая значимость заключается в обобщении теоритического и эмпирического материала в рамках проблемы возникновения эмоционального выгорания в зависимости от индивидуально-типологических особенностей личности.

Практическая значимость. Благодаря выявлению взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания, можно заранее выявить сотрудников, наиболее склонных к быстрому накоплению симптомов выгорания и заниматься профилактикой возникновения выгорания у таких сотрудников.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы и пяти приложений.

Глава 1 Теоретические основы индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания

1.1 Проблемы эмоций. Эмоциональное выгорание в отечественной и зарубежной психологии

Е.П. Ильин в своей работе говорит, что эмоция представляет собой душевное переживание [27, с. 13]. Общение с собеседником, просмотренный фильм, прочитанные новости, случайно увиденная сцена ссоры людей на улице вызывают в нас печаль, радость, страх и другие ощущения – все это и есть эмоции.

Способность испытывать эмоции – одна из важнейших особенностей психики человека. Эмоции окрашивают всю деятельность человека, показывают его отношение к той или иной ситуации [26]. Важная особенность эмоций в том, что они не имеют привязки к объекту, а возникают на ситуацию в целом.

Эмоции – представляют собой психический процесс, дающий представление о том, как индивид относится к окружающему его внешнему миру и к себе [21].

Изучением проблемы эмоций занималось большое количество ученых (К. Обуховский, А.Н. Леонтьев, Л.С. Выготский, П.К. Анохина, П.В. Симонова, Ф. Крюгер и другие). С точки зрения В.В. Вилюнаса, ученые психологи до сих пор не сформировано единой концепции.

В современной психологии, проблема эмоций является наименее изученной областью. Во многом это связано с объективной сложностью изучения такого психологического проявления как эмоции, по сравнению с когнитивными явлениями.

К. Обуховский считал, что «вначале была эмоция», эмоция была первичной по сравнению с другими психическими явлениями. Такое глубинное значение эмоций для человека, заключается в необходимости

быстрых реакций на поступающую информацию. Способность отреагировать быстрее, чем осознать – необходимое условие для выживания человека.

С точки зрения А.Н. Леонтьева эмоции – внутренний регулятор деятельности человека. Через мотивы, эмоции выполняют функцию регуляции поведения человека, причем часто не осознанно. Связь эмоций с бессознательным – еще одна важнейшая особенность эмоций.

Л.С. Выготский считал едиными «аффект и интеллект», а также то, что «без человеческих эмоций не может быть и человеческого познания» [53]. Тем не менее, их единство, не говорит об их равенстве, суть проблемы, ученый считал в том, что познание индивида и его эмоциональные реакции неразрывно взаимодействуют друг с другом, но не равны друг другу [53].

А.Н. Леонтьев классифицировал эмоциональные явления на аффекты, эмоции и чувства. Однако эта классификация не имеет единых критериев для оценки эмоциональных явлений, что является еще одной важной проблемой.

В. Бойко отмечал, что: «эмоции выполняют роль посредника в преобразовании материальных внешних и внутренних воздействий в психическую энергию» [10, с. 7].

В проблеме осмысления эмоций, существует две теории: биологизаторские представления и интеллектуалистические представления.

В биологизаторском представлении П.К. Анохина, считала, что между эмоциями человека и животных нет никакой разницы. П.В. Симонова, придерживалась интеллектуалистической теории эмоций, и считала, что все многообразие эмоций, возникает в ответ на дефицит информации. Однако эти две теории не могут полностью закрыть проблему эмоций, так как не учитывают все многообразие и сложный неоднородный состав человеческих эмоций.

Когда человек испытывает сильные эмоции, это прямым образом отражается на то, как он будет реагировать. Однако, очень часто бывает, что поддавшись буре своих эмоций, можно попасть не в выгодную для себя ситуации, поэтому, не всегда субъект будет поддаваться своим эмоциям и

действовать под их влиянием. Очень часто, умение перебороть, скрыть свои эмоции, является необходимым навыком для субъекта. Также этот навык необходим для успешной работы, которая подразумевает необходимость большого количества времени общаться с людьми. Тем не менее, полностью обходиться без эмоции человек не может, если представить, что человек сможет каким то образом «отключить» свои эмоции, то для окружающих его людей, такой человек показался бы безразличным, безучастным, что также приведет в конечном итоге к проблемам в общении с окружающими людьми.

По мнению К.Э. Изарда, до сих пор остается открытым вопрос о том, какую роль играют эмоции в жизни человека. Распространенные теории эмоций, практически не раскрывают то, как эмоции влияют на человека, на его поведение и мышление.

Ф. Крюгер отмечал: «...едва ли найдутся два учебника, единогласные в том, где в нашем опыте проходит хотя бы приблизительная граница между эмоциональным и неэмоциональным» [13].

В настоящее время, ученые отмечают главные функции, которые несут в себе эмоции:

- коммуникативная функция. В результате общения, с помощью эмоций человек может судить о тех чувствах, которые испытывает наш собеседник, понять его отношение к предмету;
- приспособительная. С помощью возникающих эмоций, человек может сориентироваться и приспособиться к возникшей ситуации;
- сигнальная. Возникающие эмоции, помогают понять степень удовлетворения потребностей человека;
- регуляторная. После того, как на субъект воздействует информация, происходит оценка чувств и эмоций, которые направляют нас в определенную сторону проявления реакций;
- оценочная. Благодаря испытанным эмоциям, человек может судить о полезности или не полезности ситуации, оценивать предметы с точки зрения их желательности или нежелательности;

- стабилизирующая. Благодаря тому, что с помощью испытанных эмоций субъект может понять, насколько для него благоприятен тот или иной фактор, воздействующий на него, он может предупредить нежелательное негативное воздействие и откорректировать свое поведение;
- мотивирующая. Эмоции дают субъекту представления о том, насколько для него желателен тот или иной предмет. Мотивируют на определенные действия.

Длительное воздействие негативных эмоций на психику человека в процессе трудовой деятельности, может привести к возникновению такого феномена, как эмоционального выгорания.

Х. Фрейденберг в 1974 году впервые употребил термин «эмоциональное выгорание» [10, с. 290]. Зарубежные ученые достаточно давно занимаются проблемой выгорания, начиная с 70-х гг. XX века. Одна из ведущих специалистов, изучающих проблему выгорания К. Маслач, описала этот синдром, как состояние эмоционального истощения и деперсонализации, приводящее к профессиональному кризису [51, с. 299].

К. Маслач отмечала, что выгорание: «возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением» [14, с. 30-31].

Проводимые исследования на тему выгорания, можно разделить на несколько видов: процессный; динамический; факторный; этиологический; когнитивно-бихевиоральный.

Процессная модель, описывает эмоциональное выгорание как процесс растянутый во времени, который развивается постепенно, проходя через определенные стадии. Дж. Гринберга описал пять таких стадий, приводящих к выгоранию [19]:

- «медовый месяц» – сотрудник удовлетворен своей работой, однако накопленный стресс начинает воздействовать на него, делая менее энергичным;

- «недостаток топлива» – пропадает интерес к труду, происходит дистанцирование от выполняемых обязанностей;
- «трудоголизм» – чувство измождения, хроническая раздражительность;
- кризис – неудовлетворенность собственной жизнью; возможно развитие хронических заболеваний;
- «пробивание стены» – возможная динамика развитие заболеваний, которые могут угрожать жизни; полная дезадаптация к рабочим условиям, приводящая к потере рабочего места;

Под воздействием растущего эмоционального истощения, происходит нарастание негативных установок по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Одновременно с этим процессом, происходит рост динамики негативного отношения к собственным профессиональным достижениям.

М. Грабе в своей работе отмечал: «выгорание наступает тогда, когда человек на протяжении длительного времени отдает слишком много энергии и практически не восполняет ее» [18, с. 5].

С точки зрения М. Грабе: «началу процесса выгорания предшествует, как правило, слишком высокая активность. Неважно, идет ли при этом речь об активности, направленной на достижение какой-либо определенной цели или идеала, говорится ли о клиентах, пациентах, учениках или о профессиональной карьере. Тот, кто выгорает, однажды должен был быть подвержен процессу горения» [18, с. 11].

А.М. Пайнс и Э. Аронсон были авторами однофакторной теории выгорания [43]. В их модели, эмоциональное выгорание это сумма когнитивных, физических и эмоциональных восприятий человека. Авторами двухфакторной модели были Д. Дирендонк, Б. Шауфели, Х. Сиксма [43]. Согласно этой модели, с начало происходит изменение в психосоматическом здоровье, а затем в отношении к себе. Более популярной стала трехфакторная модель, авторами которой стали К. Маслач и С. Джексон [35]. Помимо

эмоционального восприятия и деперсонализации, как в двухфакторной модели, данная модель содержит третий компонент – редукцию личностных достижений. Э.Ф. Иванички и Р.Л. Шваб предложили свою модель [25], состоящую из четырех факторов: эмоциональное истощение (проявляется пониженным эмоциональным фоном, безразличием и эмоциональным перенасыщением), деперсонализация (негативизм, циничное отношение к клиентам и коллегам, редукция личности (склонность к негативной самооценке, недооценка своих профессиональных результатов и достижений, занижение самооценки), плюс любой из этих факторов может разделиться на два независимых фактора.

Динамическая теория, рассматривает этот феномен, как динамический процесс, проходящий во времени с нарастанием степени проявления выгорания. Б. Перлман и Е.А. Хартман описали динамическую модель [44], выделив три вида реакций на процесс выгорания:

- физиологические реакции (в их основе физическое истощение), постоянное ощущение усталости;
- аффективно-когнитивные реакции (в основе эмоциональное истощение), срывы, всплески агрессии по отношению к близким;
- поведенческие реакции.

О.И. Мезенцева говорит о наличии еще двух теорий – когнитивно-бихевиорального и этиологического [36]. Когнитивно-бихевиоральный подход, С. Майер описал как несоответствие ожидания реальной ситуации.

Этиологический подход, говорит об эмоциональном выгорании, как о сумме социальных и индивидуальных факторов, в результате которых происходит выгорание на фоне возникающей апатии и цинизма.

Основываясь на модель S. Vanheule и P. Verhaeghe, можно считать, что выгорание возникает вследствие изменения восприятия других людей [14], от мыслей что окружающие должны действовать исключительно в наших интересах.

М.В. Грабе своей работе писал, что «...идеализм, трудовой энтузиазм,

воодушевление превращаются в состояние хронической усталости» [18, с. 8].

По мнению Х. Фреденбергера, выгорание это несоответствие ожидаемого вознаграждения человека, которое должно было последовать после усердной трудовой деятельности или какой-либо иной [14, с. 5].

С точки зрения К. Маслач и Дж. Сонек деперсонализация и внутреннее эмоциональное истощение, в конечном итоге могут приводить к предсуицидальному состоянию [33, с. 5].

М. Грабе говорит, что «таким образом, выгорание начинается не тогда, когда человек подвергается перегрузкам, а в тот момент, когда они приобретают форму хронического дистресса. Это могут быть и завышенные требования, предъявляемые на работе или в семье, когда человек чувствует, что он не в состоянии им соответствовать, или враждебно настроенное окружение, обесценивающее чужие успехи» [18, с. 12].

В отечественной психологии, только в последнее десятилетие появился повышенный спрос к проблеме эмоционального выгорания.

В процессе общения, симптомы выгорания проявляются быстрее всего. Среди профессий, наиболее подверженных негативным проявлениям выгорания, можно отметить педагогов, работников сферы медицины.

Б.Г. Ананьев, утверждает: «что выгорание, как отрицательный феномен, происходит у профессий типа человек-человек, в результате межличностного общения» [40].

Проблема выгорания, также как и проблема эмоций, заключается в многозначности и неопределенности этого феномена. Во многом это связано со сложностью в исследовании.

В.В. Бойко, описывал процесс выгорание, как включение защитных реакций на стресс, приводящий к ограничению, или полному отсутствию эмоциональных реакций [8, с. 20].

С точки зрения Т.В. Форманюк, выгорание имеет свои маркеры, по которым можно судить об его наличии у человека [52, с. 58]:

- индивидуальный эмоциональный предел – возможный эмоциональный предел субъекта, который обеспечивает самосохранность и препятствует эмоциональному истощению;
- внутренний психический опыт – ориентируется на чувства и ожидания субъекта;
- негативный индивидуальный опыт – негативные последствия проблем и дисфункций субъекта.

Е.С. Лаврентьева и Ю.В. Сорокина, выделяют пять групп симптомов выгорания:

- физические – человек быстрее утомляется, чувствует себя истощенным;
- поведенческие – ощущение постоянной усталости;
- интеллектуальные – выражаются в снижении активности и проявляющейся скуке;
- социальные – человек теряет интерес к общению, резко сокращает свой круг общения вплоть до полного отказа от общения;
- эмоциональные – выражаются в чувстве беспомощности, проявляющейся черствости и другие [39].

Е.К. Николаева, в своих трудах [39, с. 19], указывает на разрушительный характер выгорания, найдя лишь негативные влияния на человека.

- Л.А. Базалева выделили также составляющие фаз выгорания [5, с. 176]:
- фаза «тревожного напряжения»,
 - фаза «сопротивления»,
 - фаза «истощения».

М. Грабе в своей работе писал, что: «необходимо обратить ваше внимание на следующее: эти фазы не сменяют друг друга последовательно. Скорее это разные признаки выгорания. Может получиться так, что какая-то фаза вообще не обнаруживается» [18, с. 12].

Л.С. Чутко отмечает, что «эмоциональное выгорание не является неизбежным, так как коррекционные и профилактические шаги могут предотвратить стресс, ослабить влияние негативных психологических факторов или исключить их воздействие» [55, с. 6].

М. Грабе утверждает, что: «с точки зрения статистики пострадавших от синдрома выгорания можно поделить на следующие группы. Профессии, связанные с оказанием помощи, – 40%, учителя – 30% и управленцы – 10%. Но следует отметить, что людей с синдромом выгорания можно встретить в каждом профессиональном сообществе» [18, с. 5].

М. Грабе, в своей работе пишет, что: «очень часто пострадавшим и оказываются люди, предъявляющие к себе высокие требования и отдающие своей работе очень много сил на протяжении длительного времени. Они выгорают, если не получают признания и не добиваются успеха в той мере, на которую они рассчитывали. Подобные ситуации не редкость в социальной сфере или в сфере оказания помощи, например, у социальных работников, учителей, врачей и медицинских сестер. Кроме того, и ощущение того, что возможности полностью реализовать себя в профессиональной сфере отсутствуют, может стать причиной выгорания» [18, с. 5].

Рассмотрев работы зарубежных и отечественных ученых, можно сделать выводы, что эмоции – сложный психофизиологический процесс, возникающий в ответ на раздражитель, приводящий к внутренним переживаниям и реакции вегетативной нервной системы (число сердечных сокращений, расширения зрачков и так далее).

Эмоции – выработанный в процессе эволюции механизм, необходимый для выживания индивида. Положительные эмоции, как правило, вызваны полезным воздействием на человека (еда, отдых и так далее), в то время как отрицательные эмоции, подсказывают о необходимости прекращения воздействия на индивида (боль, страх и так далее).

Отсюда следует, что эмоциональное выгорание не возникает в один момент, это процесс требующий продолжительного воздействия негативных

эмоций на личность. Этому феномену подвержены не только люди при исполнении своих должностных обязанностей, но и любое продолжительное повторяющееся изо дня в день и эмоционально затратное занятие, может привести к выгоранию (декрет, уход за больным родственником и так далее).

Выгорание можно считать защитным механизмом, возникающим в ответ на систематическое психотравмирующее воздействие на личность. Эмоциональное выгорание это постепенный динамический процесс, происходящий с развитием на полную утрату позитивных эмоций.

Эмоциональное выгорание связано с расхождением интересов и представления индивида о том, как должно быть все устроено, с его мечтами, и реальностью, в которой необходимо делать то, что может вызывать негативные эмоции.

Опасность выгорания состоит в том, что в начале пути к этому состоянию, человек и окружающие не замечают проблемы, хотя высокая степень самоотдачи и трудоголизм, уже приводят человека на этот путь. В этот момент, человек испытывает такие эмоции как счастье и радость от своей работы, но работа начинает настолько его увлекать, что уходят на второй план другие важные стороны жизни, такие как дружба, семья и так далее.

1.2 Проблемы индивидуально-типологических особенностей личности

Индивидуально-типологические особенности в психологии – особенности личности, его свойства психической активности, выражающиеся в темпераменте, характере и способностях человека [7].

Темперамент (Temperament). Согласно Олпорту – исходный материал (интеллект и физические данные), из которого формируется личность [54,

с. 327].

Темперамент обладает определенным набором черт, которые определяют отношение личности к окружающему миру, ее эмоциональные склонности и реакции, и оказывает влияние на процессы ее развития.

Темперамент представляет собой врожденное свойство нервной системы и мало подвержен воздействию окружающей среды. В отличие от характера и способностей, которые могут меняться на протяжении всей жизни под влиянием внешних факторов, темперамент остается постоянным свойством личности.

Темперамент – складывается из соотношений черт личности и обусловлен генетически. Темперамент обладает рядом постоянных качеств:

- влияет на психическую активность человека;
- присутствует у человека с рождения.

Темперамент определяет ту динамику, с которой будут протекать все психические процессы личности.

Такое понятие как темперамент, возникает в VI в. до нашей эры. Одним из первых известных ученых, занимавшихся его исследованием, был греческий философ Гиппократ. Он предполагал, что существует четыре типа темперамента, которые определялись соотношением четырех телесных жидкостей: крови, желчи, слизи и черной желчи.

Л. Хьелл в своей работе отмечал, что: «еще Гиппократ и Гален высказывали мнение о том, что темперамент индивидуума обусловлен уникальным соотношением (балансом) четырех соков организма» [54, с. 44].

Темперамент – есть «соразмерность», «правильная мера» данных жидкостей у человека.

Хотя ученые проявляют интерес к проблеме темперамента со времен Гиппократа, эта проблема до сих пор остается спорной и до конца не решенной. Именно в основе темперамента формируется личность человека. Темперамент определяет множество характеристик личности, в том числе с какой силой будут возникать эмоции и их устойчивость.

В то время как Гиппократ пытался объяснить темперамент человека соотношением жидкостей организма, другие ученые связывали темперамент с особенностью строения тела человека. Так, Э. Кречмер в 1921 г. опубликовал свою работу «Строение тела и характер», в ней он говорит о том, что в зависимости от типа конституции, человек обладает определенными психическими особенностями.

Опираясь на четыре типа строения тела (лептосоматик, пикник, атлетик, диспластик), ученый описал три типа темперамента:

- шизотимик (лептосоматик, диспластик) – обладает астеническим типом телосложения. Описывается как застенчивый, замкнутый тип, отличается малоподвижностью, трудной адаптацией к окружению;
- иксотимик (атлетик) – обладатель атлетического типа телосложения. Описан как невпечатлительный и спокойный тип;
- циклотимик (пикник) – имеет нормальное телосложение со склонностью к набору жировой ткани. Обладает неустойчивым характером, часто происходит смена настроения, но легко идет на контакт с окружающими людьми [29].

В 40-х гг. XX в. У. Шелдон в своей концепции говорил о том, что темперамент и тело человека – это два взаимосвязанных параметра. Ученый считал, что темперамент – функция тела человека, определенная его структурой. У. Шелдоном были выделены три конституциональных типа:

- эндоморфный (аналог Пикника по Кречмеру) – склонный к полноте; дружелюбный, открытый к общению;
- мезоморфный (аналог Атлетика по Кречмеру) – хорошо физически развитое телосложение; характерные черты – склонность к риску, энергичность;
- эктоморфный (аналог Астеника по Кречмеру) – слабая мускулатура, длинное тело и конечности; им характерна склонность к одиночеству, застенчивость [29].

В.М. Кроль в своей работе писал, что: «свое решение проблемы предложил К. Юнг (1923). К. Юнг пришел к мнению, что каждый человек имеет определенную направленность своего восприятия. Это восприятие может быть направлено либо внутрь субъекта, либо на внешний мир. Два противоположных вида восприятия мира, К. Юнг определял как установки человеческой психики:

- экстраверсия – направление интереса субъекта к объекту, люди с таким восприятием отличаются быстрым принятием решений в зависимости от обстановки, они общительны и открыты;
- интроверсия – направление интереса внутрь, отличаются тем, что заранее продумывают свои решения, стремятся к уединению, им трудно налаживать коммуникативные связи» [29].

В.Н. Мясищев писал, что: «стоит отметить, что также, помимо двух основных видов восприятия мира, есть еще третий тип – амбиверты. В зависимости от различных обстоятельств, амбиверты могут приспосабливаться и проявлять как качества экстравертов, так и интровертов» [37].

Ученый физиолог И.П. Павлов, сделал предположение, что в основе условных рефлексов, лежит свойство нервной деятельности: ее сила, уравновешенность и подвижность процессов торможения и возбуждения. Он считал, что с этими свойствами связаны индивидуальные различия личности [41].

И.П. Павлов отмечал, что: «тип нервной деятельности, темперамент проявляется в динамике протекания эмоциональных, мыслительных и волевых процессов» [41].

В.В. Белоус утверждает, что: «значительным фактором, в структуре темперамента, называют то, с какой скоростью протекают все психические процессы, ритм и темп их протекания. Важно то, как происходит протекания процессов: например, у одних он протекает ровно и плавно, нарастая или спадая, у других – как бы рывками, неравномерно» [7].

С точки зрения В.В. Белоус: «данные особенности темперамента, оказывают воздействие на всю деятельность индивида. Также стоит отметить важность такой особенности как впечатлительность. Оказанное впечатление на индивида, характеризуется устойчивостью и силой в зависимости от темперамента» [7].

Л. Хьелл утверждает, что: «черты темперамента относятся к другим эмоциональным и стилистическим качествам поведения. Например, люди могут работать над каким-то заданием либо быстро, либо медленно; они могут реагировать на какой-то кризис спокойно или истерично. Кеттел рассматривает черты темперамента как конституциональные исходные черты, определяющие эмоциональность человека» [54, с. 310].

Намного позже, И.П. Павлов разработал «физиологическую теорию Павлова». В ходе проведения экспериментов на выявление условных рефлексов, ученый описал четыре типа темперамента. Темперамент, И.П. Павлов, описывал как индивидуальные особенности поведения, регулируемые свойством нервной деятельности индивида [41].

С точки зрения И.П. Павлова, различные комбинации данных свойств нервной системы, и дают четыре типа темперамента [41]:

- сильный неуравновешенный (холерик) – отличается легкой и быстрой возбудимостью условных рефлексов и слабым торможением; для данного типа характерна экстраверсия;
- сильный уравновешенный инертный (флегматик) – отличается медленным процессом протекания возбуждения и торможения условных рефлексов; для данного типа характерна интроверсия;
- сильный уравновешенный подвижный (сангвиник) – характеризуется быстрым процессом возбуждения, и такой же быстрой сменой протеканием процесса торможения; для данного типа характерна экстраверсия;

- слабый (меланхолик) – характеризуются легким торможением условных рефлексов и слабым возбуждением; для данного типа характерна интроверсия.

Современные ученые выделяют основные свойства темперамента [49]:

- сензитивность – представляет собой меру минимального воздействия, приводящую к возникновению психических реакций;
- реактивность – сила, с которой произойдет реакция у индивида на воздействие;
- активность – усилия, которые индивид прикладывает для достижения своей цели;
- соотношение реактивности и активности – показывает, что в большей степени оказывает влияние на индивида: его стремления или обстоятельства, воздействующие на него;
- темп реакций – характеризует скорость протекания психических процессов;
- пластичность/ригидность – способность индивида приспособливаться под воздействием внешних факторов;
- экстраверсия/интроверсия – характеризуется направленностью личности индивида на внешний мир, или на его внутренний субъективный мир;
- эмоциональная возбудимость – представляет собой меру минимального воздействия, приводящую к возникновению психических реакций и быстроту возникновения этих реакций.

С точки зрения нейрофизиологии, Г. Айзенк считал важными критериями при определении темперамента эмоциональную стабильность индивида и его экстравертированность [20]. В основе метода определения темперамента Г. Айзенка, находится взгляд К. Юнга на природу личности, и исследования И.П. Павлова высшей нервной деятельности. Опираясь на четыре независимых друг от друга показателя (интроверсия-экстраверсия,

нейротизм-стабильность), Г. Айзенк описал четыре группы людей в зависимости от их темперамента:

- экстраверт стабильный – характеризуется как открытый к общению и позитивный человек;
- экстраверт нейротичный – импульсивный, часто проявляющий агрессию, активный и беспокойный человек;
- интроверт стабильный – внимательный, отзывчивый и спокойный человек;
- интроверт нейротичный – замкнутый и с пессимистичным взглядом, тревожный и рассудительный.

С точки зрения Г. Айзенка: «интровертам свойственны более высокие уровни возбуждения, чем экстравертам, вот почему они обычно лучше учатся, легче приобретают новые навыки и запоминают новый материал. Кора также выполняет сдерживающую функцию по отношению к низким уровням возбуждения — вот почему в своем поведении интроверты более скованны, чем экстраверты» [1, с. 108].

Важным критерием, при изучении темперамента, является стабильность и постоянство психических процессов. При их устойчивости, сила психических процессов будет зависеть от степени раздражения. Сильные раздражители будут вызывать сильные психические реакции, а слабые раздражители – слабые [11].

С точки зрения Б.М. Теплова, темперамент человека определяется в зависимости от свойств нервной системы: эмоциональная возбудимость; быстрота движений; выражение эмоций.

Отсюда следует вывод, что темперамент индивида, определяется определенным сочетанием особенностей протекающих нервных процессов, и в зависимости от этих особенностей, сегодня выделяют четыре типа темперамента [20].

Холерический тип темперамента – характеризуется эмоциональной несдержанностью, силой и быстротой реакций.

Меланхолический тип темперамента – обладает эмоциональной неуравновешенностью, слабостью и медлительностью реакций.

Сангвинический тип темперамента – характерна умеренность и быстрота в реакциях.

Флегматический тип темперамента – характерна эмоциональная уравновешенность и медлительность реакций.

В. Вундт в свою очередь «...обратил внимание на тот факт, что меланхолики и холерики сходны в том, что имеют сильные и изменчивые эмоции, в то время как флегматики и сангвиники имеют достаточно устойчивые эмоции. Он тем самым постулировал измерение «эмоциональности», идя от крайней неуравновешенности к крайней уравновешенности. Он также обратил внимание на тот факт, что холерики и сангвиники сходны переменчивостью своего поведения, в то время как меланхолики и флегматики достаточно постоянны в своем поведении» [1, с. 100].

Стоит отметить, что, несмотря на то, что темперамент является генетическим свойством нервной системы и определяется наследственностью, он не остается абсолютно неизменным. С течением времени, под воздействием внешних условий, жизненных обстоятельств, воспитания и так далее, эти свойства могут, как становиться более выраженными, так и ослабевать.

Темперамент представляет собой чувственную основу характера в своей характеристике импульсивности, эмоциональности и впечатлительности [30].

Олпорт отмечал, что термины характер и темперамент часто использовались как синонимы личности [54, с. 274].

Впервые о характере заговорили еще в IV-III вв. до н.э., тогда Теофраст впервые употребил этот термин. Характер как печать, накладывает свой след на поведение человека, на то как он будет взаимодействовать с окружающими его людьми и относится к индивидуальным особенностям личности [24].

Характер имеет прямую связь с темпераментом индивида [4], он представляет собой отражение того, как человек относится к окружающим его явлениям, и проявляется в поведении. Темперамент определяет форму поведения характера, но не определяет его сущности [47, с. 244].

Характер формируется в раннем возрасте человека и обладает достаточной устойчивостью, но под влиянием внешних факторов, условий жизни и воспитания, изменяет свою форму в процессе всей жизни человека. На характер влияет все окружение индивида, его мировоззрение, отношение к религии и другое, и как могут меняться эти отношения, так и характер видоизменяется всю жизнь. Человек является неким творцом своего характера, так как на нем отражаются и все поступки личности. С помощью процесса самовоспитания, возможно, усилить в себе положительные черты характера, и избавиться от негативных [41].

С.Л. Рубинштейн говоря о характере, отмечал, что остается открытым вопрос, что есть основа человека: «...каковы основные, стержневые, наиболее существенные свойства человека, которые определяют его общий облик и поведение» [47, с. 613].

На формирование характера оказывают влияние воспитание и жизненные обстоятельства человека. Он не наследуется генетически и видоизменяется в течение всей жизни. На характер имеет прямое влияние уникальный жизненный путь каждого человека, поэтому нельзя выделить основные типы, как в случае с темпераментом, характер будет насчитывать великое множество вариаций. Даже эпоха, в которой живет человек, сложившиеся мировоззрения времени, экономическое состояние, все это несет в себе влияние на характер [28, с. 237].

Этот факт, создает проблему при попытке классифицировать типы характеров, создать универсальную классификацию.

А.Ф. Лазурский отмечал, что классификация должна быть многогранной, и включать в себя множество сторон жизни человека, таких как мировоззрение и социальную физиологию [34, с. 341].

Рассматривая устойчивые психические свойства личности, выделяют основные черты характера [48, с. 3]:

- отношение к себе – эгоизм или застенчивость;
- отношение к окружающим – замкнутый или общительный;
- отношение к деятельности – ленивый или трудолюбив;
- отношение к вещам – аккуратен человек или неряшлив.

С.Л. Рубинштейн отмечал, что: «черты характера – это те существенные свойства человека, из которых с определенной логикой и внутренней последовательностью вытекает одна линия поведения, одни поступки и которыми исключаются, как не совместимые с ними, им противоречащие, другие» [47, с. 620].

С точки зрения К. Юнга, характер представляет собой устойчивую форму переплетения душевного с физическим. При этом, как отмечает ученый, как бытие душевного рода может рассказать о физическом бытие человека, так и наоборот, по особенностям физического рода, можно судить о душевных особенностях человека [34, с. 350].

Характер имеет прямую взаимосвязь со способностями человека. Это отражается в том, что формирование черт характера, происходит одновременно со способностями. К примеру, в процессе трудовой деятельности, у человека формируется такая черта характера, как трудолюбие [6].

Говоря об индивидуально-типологические особенности личности, также имеют в виду способности человека. Они отражают готовность человека к выполнению конкретной деятельности, требующей наличие тех или иных задатков [29].

Л. Хьелл утверждает, что: «способности как черты определяют умения человека и его эффективность в достижении желаемой цели. Интеллект, музыкальные способности, зрительно-моторная координация – вот некоторые примеры способностей» [54, с. 310].

В психологическом словаре, под способностью, понимают возможность выполнять определенное действие, имеют ввиду под этим термином талант, опыт, мастерство [46].

Под способностью можно понимать объединение качеств личности человека, которое способствует высоким достижениям в деятельности и отвечает её требованиям [23].

Следует учесть, что нельзя сделать выводы об отсутствии или низком уровне способностей, опираясь на факты указывающие на это, так как к такое может наблюдаться при низком уровне знаний (даже крупные ученые, имели проблемы с успеваемостью в школе).

Говоря о способностях, чаще всего выделяют две категории:

- общие способности – общие способности определяет успешность человека в целом. К таким способностям относят скорость протекания мыслительных процессов, объем памяти, координация движений и так далее;
- специальные способности – специальными, называют более узко направленную категорию способностей, определяющих успешность в конкретной деятельности. К ним относят коммуникативные, музыкальные, спортивные, математические способности и так далее [40].

Н.С. Лейтес говорил, что способности развиваются с раннего детства, и чем разнообразнее будет деятельность ребенка, тем больше в нем может развиваться способностей [31].

Способность создаются в результате деятельности человека, и могут существовать только находясь в развитии [50].

С точки зрения Л.С. Выготского: «у человека есть зона потенциального развития способностей, представляющую собой, выполняемую деятельность на пределе своих возможностей» [40].

Б.М. Теплов отмечал, что: «способности развиваются в течение всей жизни человека, в тоже время ученые отмечал, что если не применять свою способность, то со временем она угасает» [40].

И.П. Павлов отмечал, что: «людей по их способностям, можно условно разделить на три категории» [40]:

- художественный тип способностей (преобладание первой сигнальной системы) – люди с преобладание данной системы имеют задатки к творчеству, имеют живое, хорошо развитое воображение;
- мыслительный тип способностей (преобладание второй сигнальной системы) – люди с преобладанием данной системы, имеют задатки к развитию способностей в точных науках, обладают математическим складом ума;
- средний тип способностей (баланс сигнальных систем) – представляет собой сочетание художественного и мыслительного типов.

Для развития способностей, человек должен прилагать упорство и активность по отношению к своей деятельности. Также на полноту раскрытия способностей, влияет условия жизни человека, его воспитание и целеустремленность. Даже имея задатки к определенной деятельности, человеку необходимо приложить усилия для их развития [40].

1.3 Взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием

Эмоциональное выгорание – постепенное нарастание негативных эмоциональных реакций под воздействием длительного стресса, приводящее к возникновению профессионального кризиса [40]. Выгорание происходит не

обязательно только в трудовой деятельности, однако, эта проблема особенно актуальна при выполнении людьми их должностных обязанностей, так как работа сопровождает нас практически каждый день и занимает значительную часть жизни каждого человека. В настоящее время, для того чтобы выжить, современному человеку не нужно добывать себе пищу охотой и заниматься земледелием в целях выживания. Сейчас для этого мы ходим на работу. Именно поэтому, проблема выгорания, становится такой очевидной. Рано или поздно, с этой проблемой, может столкнуться каждый человек.

Вопросом влияния темперамента на синдром эмоционального выгорания, занимались такие ученые как О.В. Полунина, Н.Е. Водопьяновой, В. Бойко, И.А. Акиндинова, А.А. Баканова, М.А. Дмитриева, М.А. Воробьева, А. Пайнс, М.В. Борисовой.

Согласно проводимым исследованиям [38], разные типы темперамента отличаются по выраженности симптомов выгорания: наибольшая выраженность уровня деперсонализации принадлежит людям холерического и меланхолического типа, а самые явные признаки выгорания – меланхолического и флегматического типа темперамента.

Учеными установлена прямая связь между быстрой динамикой выгорания и высоким уровнем тревожности. Так, люди обладающие меланхолическим и холерическим типом темперамента, имеют более высокий уровень тревожности в сравнении с флегматиками и сангвиниками.

Меланхолики и холерики, более склонны воспринимать стрессовые ситуации как угрозу. Так, вызванная этим напряженность, вызывает повышенную тревожность у представителей данных типов темпераментов [38].

Таким образом, самый частый тип темперамента у людей с резвившимся эмоциональным выгоранием – меланхолический. Интровертность меланхолика, заставляет его тратить большие внутренние ресурсы на общение с людьми, ему трудно аппретироваться к возникающим

стрессовым ситуациям, что приводит к быстрому истощению внутренних ресурсов меланхолика.

И.А. Акиндинова, А.А. Баканова также считают, что интровертированность темперамента, является предпосылкой к быстрому выгоранию [2].

В. Бойко, называет экстраверсию и интроверсию одним из наиболее влияющих особенностей темперамента, на скорость развития выгорания в сфере труда «человек-человек» [9].

Отсюда можно сделать вывод, что такие качества личности как экстраверсия и интроверсия, играют важную роль при изучении синдрома выгорания [40]. Однако, А. Пайнс, отмечал, что на выгорание влияет не только коммуникативная нагрузка, но и удовлетворенность индивида качеством жизни и занимаемым статусом, а также зарплатой [51, с. 300].

М.В. Борисовой, в ходе проведенных экспериментальных исследованиях также были выявлены результаты, показывающие, что малообщительные интровертные люди, которым тяжело дается общение, имеют наибольшую динамику к возникновению выгорания. Несоответствие внутреннего стремления индивида к уединению, дистанцированию в общении, и необходимость активных коммуникаций на рабочем месте, приводит к быстрому внутреннему истощению [12].

О.В. Полунина провела анализ влияния темперамента на синдром выгорания и выделила два типа работников, желательных и нежелательных для профессий коммуникативного типа. Так «нежелательный» тип личности, по ее мнению, это индивид, обладающий таким свойством темперамента как интроверсия. Соответственно «желательный» – обратная сторона, экстраверсия [45].

Такие же выводы были сделаны Н.Е. Водопьяновой. Ей было установлено, что: «экстраверты более склонны идти на компромиссы и искать

пути сотрудничества на рабочем месте. В тоже время интроверты, стараются избегать проблем и тяжело приспосабливаются к меняющимся условиям на рабочем месте» [40].

М.А. Воробьева в ходе изучения проблемы выгорания, выявила что на динамику его возникновения, влияет такие личностные факторы, как интроверсивность личности, высокий уровень неуверенности в себе и самоконтроль [16].

М.А. Дмитриева говорит, что интроверсия – важный фактор в возникновении выгорания. В тоже время, возникновение симптомов выгорания, способствует еще большему уровню интровертированности и пассивности [22].

Ученые, занимающиеся проблемой выгорания, не считают наличие интровертности как особенности темперамента, единственным фактором, вызывающим выгорание, а рассматривают его в комплексе личностных особенностей.

Таким образом, в ходе теоретического анализа, можно сделать следующие выводы:

- индивидуально-типологические особенности личности – тип нервной системы, обусловленный индивидуальными проявлениями свойств нервной системы. В психологии под индивидуально-типологическими особенностями личности понимают темперамент, характер и способности человека;
- темперамент – индивидуально-типологическая особенность личности, обусловленная генетикой человека. Темперамент определяет динамику психических реакций и направления всей деятельности человека. Является устойчивым свойством психики и есть у человека с рождения. Современные ученые выделяют четыре типа темперамента: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик;

- эмоции – это психический процесс, отражающий отношение к окружающим и к себе; имеют связь с бессознательным, и возникают на раздражитель быстрее, чем мы можем оценить ситуацию;
- эмоциональное выгорание – представляет собой защитный механизм возникающий в ответ на психотравмирующие обстоятельства. Возникает в сфере труда, с высокими ожиданиями от результата коммуникаций. Большое количество коммуникативных контактов, разных по эмоциональному содержанию, а также неудовлетворенность занимаемой должностью и оплатой труда, способствуют возникновению симптомов выгорания. Помимо внешних, большую роль играют и внутренние факторы, такие как свойство темперамента. Большинство исследователей, указывают, что интровертированность является предрасполагающим фактором в возникновении выгорания.

Фактор, способствующий эмоциональному выгоранию фармацевтов, это высокие требования и ожидания от пациентов, а также непредсказуемость и сложность работы. Фармацевты должны быть в курсе последних медицинских новостей и изменений в лекарствах, чтобы поддерживать высокий уровень профессионализма. Они также должны уметь работать в условиях ограниченного времени и решать нестандартные ситуации, которые могут возникнуть в аптеке.

Как результат, фармацевты часто сталкиваются с чувством бессилия, усталости и депрессии, что может привести к эмоциональному выгоранию. Это состояние проявляется через снижение мотивации, ухудшение качества работы и отношений с пациентами, а также через физические симптомы, такие как головные боли, бессонница и снижение иммунитета.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием

2.1 Организация и методы эмпирического исследования

Для определения взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности и возникновения эмоционального выгорания, проводилось исследование в нескольких этапах:

- первый этап представлял собой подбор методики и диагностика полученных данных;
- следующим этапом стало определение влияния индивидуально-типологических особенностей личности на эмоционального выгорания, при помощи метода математической обработки данных – критерий Манна-Уитни, коэффициент корреляции R-Спирмена и критерий Краскела-Уоллиса;
- на последнем этапе сделаны выводы по полученным данным.

Эмпирической базой исследования послужила аптечная сеть ООО «Аптечный склад Самара» в городе Самара. В исследовании приняло участие 30 человека, из них 28 женщин и 2 мужчин в возрасте от 24 до 40 лет. Трудовой стаж респондентов составляет от 3 до 5 лет.

Целью эмпирического исследования стало определение взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания.

Исследование проводилось согласно цели исследования путем письменного опроса. Для подтверждения гипотезы были применены стандартизированные методики. На первом этапе исследования были

проведены диагностика индивидуально-типологических особенностей, темперамента и степени эмоционального выгорания.

Методики в исследовании представляют собой опросники. Первым шагом в исследовании, было определение темперамента респондентов с помощью методики изучения темперамента Г. Айзенка. Данный опросник поможет определить тип темперамента с учетом экстраверсии и интроверсии. Определение с помощью данной методики экстраверсии – интроверсии и уровня нейротизма, позволяет судить о темпераменте человека, его ориентации на внутренней или окружающей мир и степень эмоциональной устойчивости [40].

Следующим этапом стало использование индивидуально-типологического опросника Л.Н. Собчик, который позволяет определить степень тревожности личности, агрессивности, интроверсии и экстраверсии, сензитивности, а также ригидности и лабильности [40]. Данная методика позволяет оценить степень эмоциональной напряженности респондента, понять тенденции личности к интроверсии и экстраверсии. Точность исследования подтверждается шкалами «аггравация» и «ложь». Удобство применения данного опросника заключается в простом прохождении с выбором одного варианта из двух, без оценки морально-личностных качеств личности. Все вопросы в основном завязаны на темперамент, его открытость или закрытость, устойчивость или неустойчивость эмоциональных реакций. Ответы на предложенные вопросы не вызывают оценочное суждение у респондента как морально плохие или хорошие ответы.

Далее использовалась методика определения степени эмоционального выгорания В.В. Бойко. Фармацевтические работники ежедневно сталкиваются с высоким уровнем стресса и переутомления. Эти факторы значительным образом влияют на возникновения эмоционального выгорания у сотрудника. С помощью методики В.В. Бойко, можно определить в какой фазе выгорания находится сотрудник, и описать выраженность симптомов, которые ей соответствуют.

Последним этапом стала математическая обработка полученных данных. При помощи программы SPPP были получены непараметрические критерии U Манна-Уитни, позволяющие судить о том, насколько два независимых распределения совпадают, и коэффициент корреляции R-Спирмена, определяющий связь между случайными признаками. Критерий Краскела-Уоллиса, сравнивает между собой несколько исследуемых групп, чтобы выявить возможные различия между выборками.

2.2 Результаты исследования по изучению взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием

Применение методик, проводилось с помощью прохождения письменных опросов. Всего приняли участие 30 респондентов, преимущественно женского пола (28 женщин и 2 мужчин). Возраст респондентов варьируется от 24 до 40 лет. Трудовой стаж участников опроса составляет от 3 до 5 лет. Каждый респондент поочередно прошел все три опроса. Время выполнения заданий составляет в среднем 45 минут.

Первым шагом в нашем исследовании, было исследование типа темперамента у респондентов, с помощью личностного опросника Айзенка (EPI). С помощью опросника происходит определение степени нейротизма и экстраверсии-интроверсии. Также в данный тип опросника входит шкала искренности, позволяющая судить о достоверности результата. Опросник состоит из 57 вопросов и предполагает простые ответы с вариантами «да» и «нет» [40]. Время прохождения составляет в среднем 5 минут. Результаты диагностического задания представлены в таблице А. 1., приложение А.

В ходе обработки и анализа полученных данных, нами были получены следующие результаты, представленные на рисунке 1.

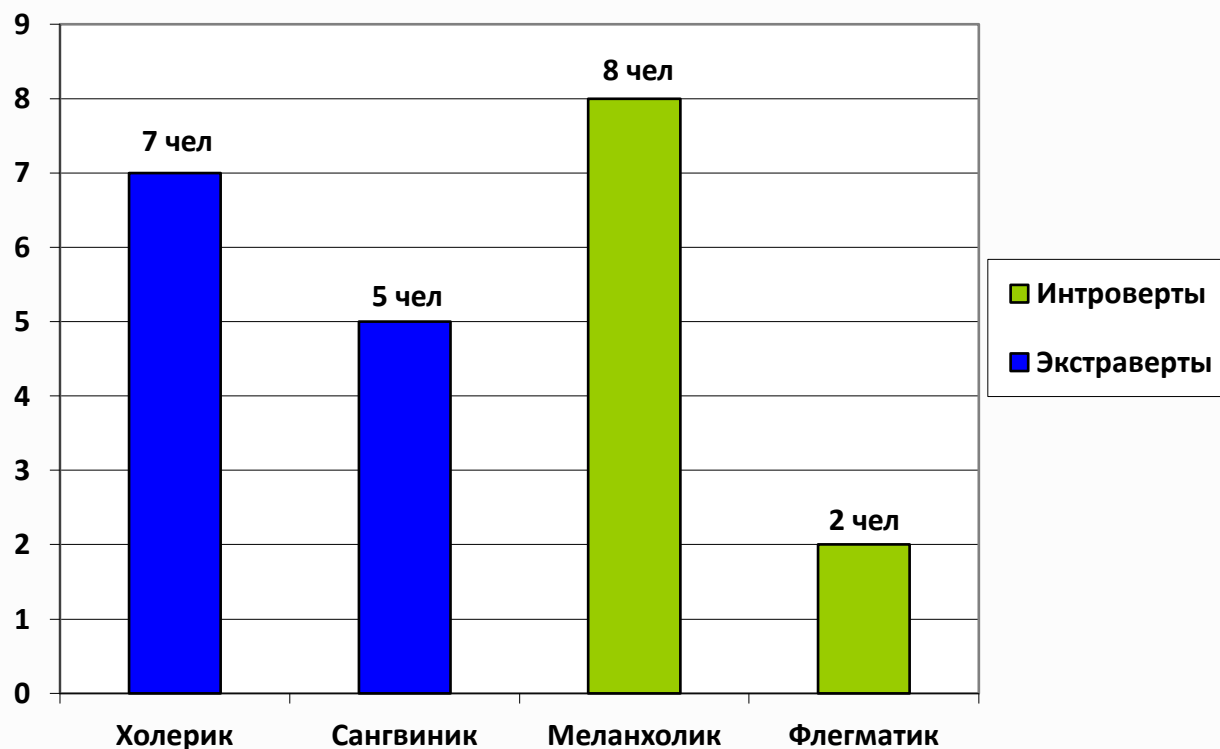


Рисунок 1 – Результаты личностного опросника Айзенка (EPI)

Среди респондентов, 14 человек (47%) экстравертов (6 сангвиников и 8 холериков), и 16 человек (53%) интровертов (11 меланхоликов и 5 флегматиков). Результаты диагностического задания представлены в таблице А. 1., приложение А.

Экстраверты характеризуются как общительные и склонные к лидерству личности, им свойственен интерес к внешнему миру. Интроверты больше заинтересованы в своем внутреннем мире, им сложнее дается общение с людьми, они более рассудительны и обстоятельны.

Средние значения уровня нейротизма, по результатам опросника Айзенка (EPI) среди группы интровертов равны 12,1 (средний уровень нейротизма), среди экстравертов 12,3 (средний уровень нейротизма).

Такие данные говорят о том, что группе интровертов и экстравертов в равной степени характерны такие черты, как неустойчивость в стрессовых ситуациях и высокая эмоциональная импульсивность.

Далее был использован индивидуально-типологический опросник Л.Н. Собчик. Опросник представляет собой 91 утверждение, на каждое из которых предлагается ответить утвердительно, либо отрицательно. Время прохождения опросника составляет 20-30 минут. Результаты диагностического задания представлены в таблице Б. 1., приложение Б.

Значение баллов от 3 до 4, говорит о гармоничном свойстве личности, от 5 до 7 баллов означает акцентуированность черты, от 8 до 9 говорит о дезадаптирующем свойстве личности.

Исходя из полученных данных диагностики по опроснику Л.Н. Собчик, были получены средние значения среди экстравертов и интровертов.

Среди группы интровертов наиболее высокие показатели значений находятся в области интроверсии и спонтанности. Также акцентуированы в меньше степени такие черты, как тревожность и ригидность. Полученные данные представлены на рисунке 2.

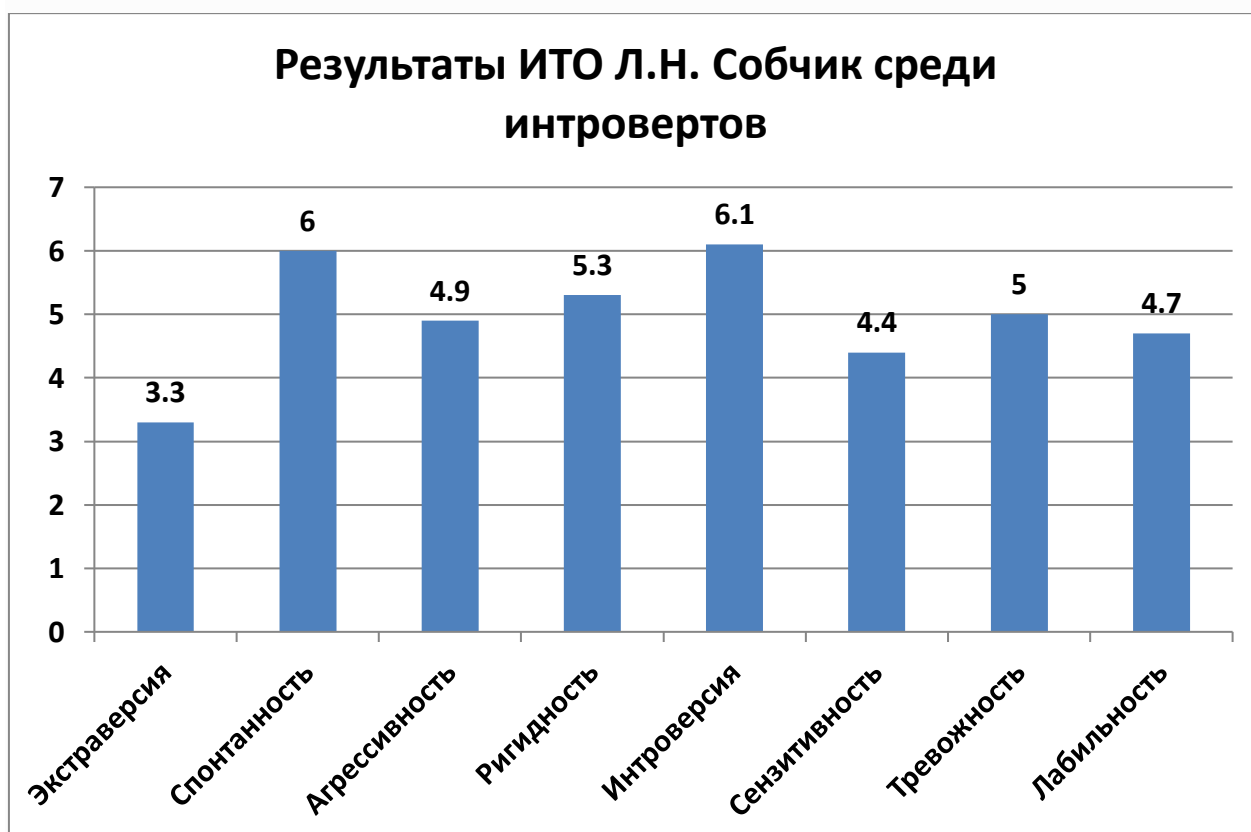


Рисунок 2 – Результаты опроса по индивидуально-типологическому опроснику Л.Н. Собчик среди интровертов

Значения шкалы спонтанности, указывают на нормальный уровень самооценки среди группы интровертов. По уровню шкалы ригидности, важно отметить, что группа интровертов в среднем обладает умеренными показателями устойчивости к стрессу. Показатели тревожности описывают группу интровертов как людей мнительных и боязливых.

Сочетание повышенных показателей шкал интроверсии с ригидностью, указывают на индивидуализм, данной группе респондентов свойственно самобытное собственное мнение.

По результатам полученных данных, представленных на рисунке 3, среди экстравертов, видно, что самые высокие значения находятся в области экстраверсии и спонтанности, также имеют высокие значения шкал ригидность и агрессивность, лабильность.

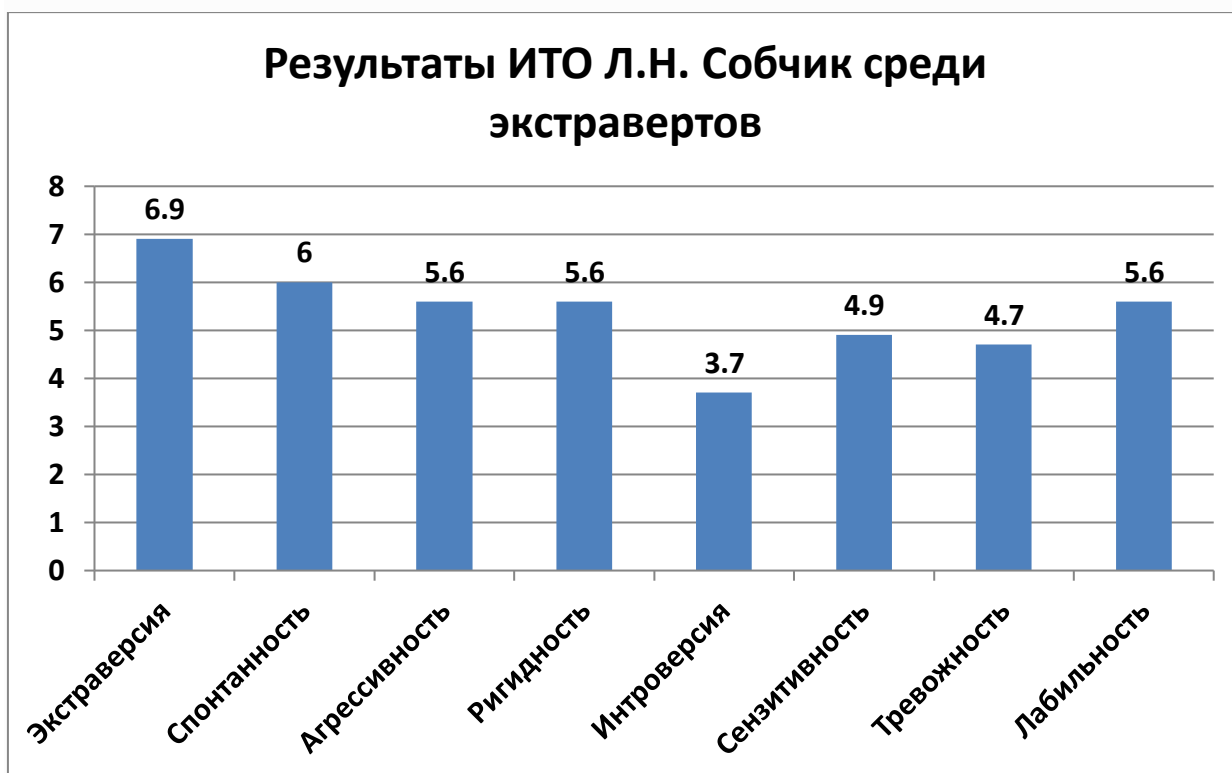


Рисунок 3 – Результаты опроса по индивидуально-типологическому опроснику Л.Н. Собчик среди группы экстравертов

Высокие значения спонтанности указывают на стремления экстравертов лидировать. В тоже время акцентуированность ригидности, указывает на упорство в своих убеждениях и нежелание считаться с чужим мнением. Высокие показатели шкалы агрессивности также указывают на готовности экстравертов отстаивать свое мнение.

Умеренные показатели шкал экстраверсии и спонтанности указывают на лидерство респондентов, также шкала лабильности в сочетании с экстраверсией, говорят о хорошо развитых коммуникативных качествах данной группы. Повышение показателей агрессивности с ригидностью, в свою очередь указывают на проявление конфликтного стиля поведения.

Последним этапом была использована методика определения степени эмоционального выгорания В.В. Бойко. Благодаря методике, можно определить фазу выгорания и конкретные симптомы, сопутствующие различным фазам [40].

Прохождение опроса занимает в среднем 10 минут. Полученные данные по первой фазе выгорания представлены на рисунке 4.



Рисунок 4 – Фаза «Напряжения» среди интровертов и экстравертов

По результатам тестирования видно, что первая фаза «Напряжения» (таблица В. 1., приложение В) сформирована, либо находится в стадии формирования у 69% интровертов и 43% экстравертов. Не имеют признаков эмоционального выгорания 31% интровертов и 57% экстравертов.

Признаки формирующегося выгорания, либо сформированное выгорание обнаружено у 60% флегматиков, 73% меланхоликов, у 43% холериков и у 50% сангвиников.

Рассмотрев каждые из симптомов первой фазы отдельно, можно увидеть, что у интровертов значения шкал незначительно выше по каждому симптому. Максимальные значения у шкал переживание обстоятельств и «загнанность в клетку».

У экстравертов наиболее выражен симптом переживания обстоятельств.

Полученные данные по результатам первой фазы эмоционального выгорания, представлены на рисунке 5.

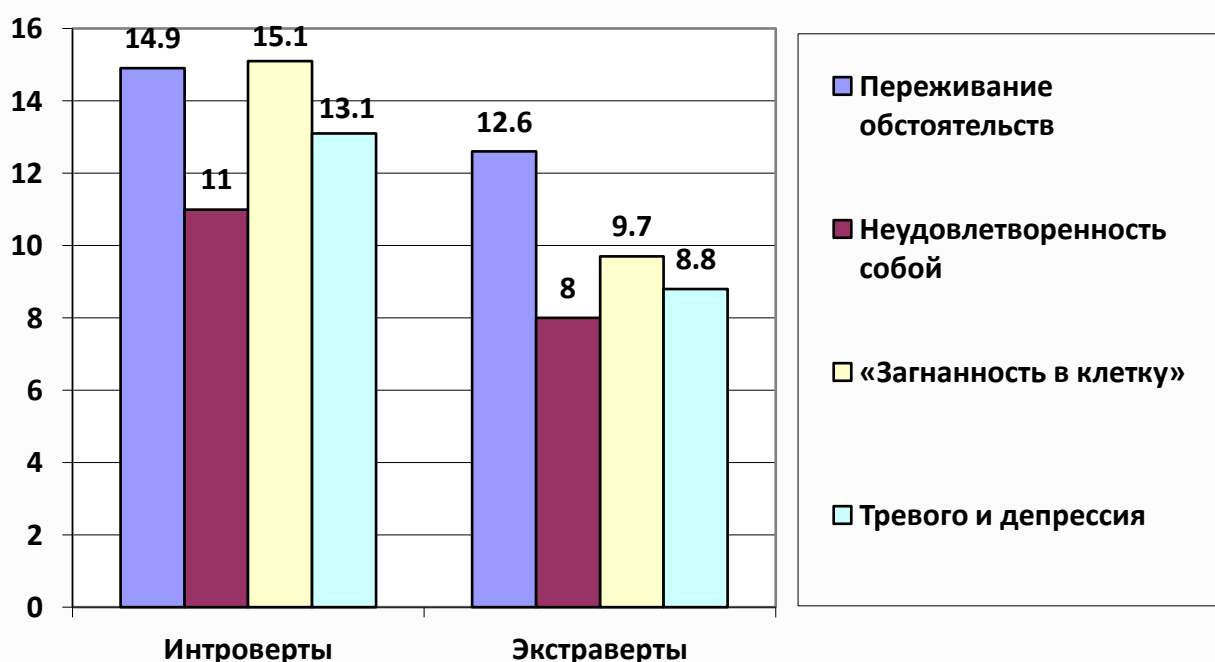


Рисунок 5 – Симптомы фазы «Напряжения»

Среди экстравертов, доминирует складывающийся симптом переживания обстоятельств. Экстраверты, способны адаптироваться к внешним обстоятельствам, но в тоже время, сталкиваясь с неразрешимостью возникающих ситуаций на рабочем месте, и осознанием того, насколько негативно эти ситуации влияют на них, постепенно накапливают отчаяние, приводящее к дальнейшему выгоранию [40].

Симптом «загнанности в клетку», по силе проявления, имеет превышение среди группы интровертов. Данный симптом можно описать как давящее чувство безысходности. Также высокие значения имеет шкала симптома переживания обстоятельств. Интроверты погружены во внутренний мир, чаще сосредоточены на своих чувствах и эмоциях, что в конечном итоге, при постоянном стрессе приводит к нарастанию симптомов «выгорания». Интроверты чувствуют себя в тупике и не имеют сил бороться с нарастающим чувством тупика, у них опускаются руки, и нет внутренних ресурсов побороть это чувство. Шкалы тревоги и депрессии со шкалой неудовлетворенностью собой, также находятся в области складывающихся симптомов. Под воздействием постоянного стресса, интроверты испытывают чувство неудовлетворенности собой, разочарованы в выборе своей профессии [40].

Полученные данные по второй фазе эмоционального выгорания среди респондентов представлены на рисунке 6.

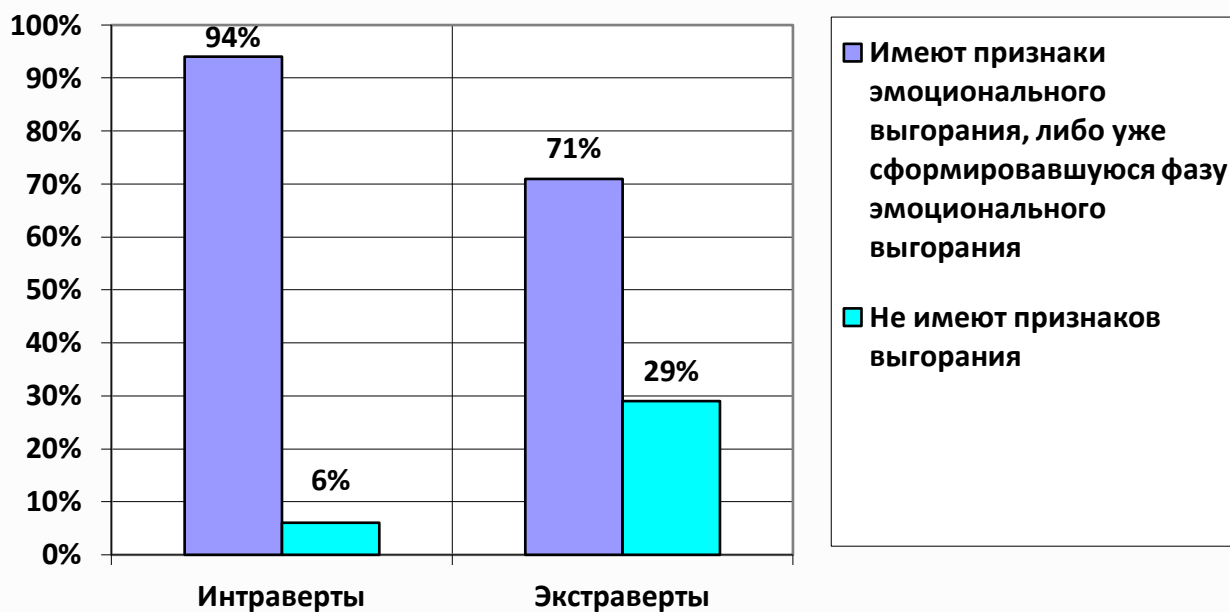


Рисунок 6 – Фаза «Резистенции» среди интровертов и экстравертов

Первая фаза эмоционального выгорания по В.В. Бойко (таблица Г. 1., приложение Г), в развившейся стадии либо в стадии формирования наблюдается у 94% интровертов и 71% экстравертов. Не имеют признаки эмоционального выгорания 6% интровертов и 29% экстравертов.

Признаки формирующегося эмоционального выгорания, либо сформированное выгорание обнаружено у 100% флегматиков, 91% меланхоликов, у 57% холериков и у 83% сангвиников.

При рассмотрении полученных данных на рисунке 7, каждого из симптомов отдельно, видно, что показатели среди группы интровертов значительно выше, чем у экстравертов на шкале симптома «расширение сферы экономии». Также незначительное превышение показателей среди интровертов присутствуют во всех остальных шкалах.

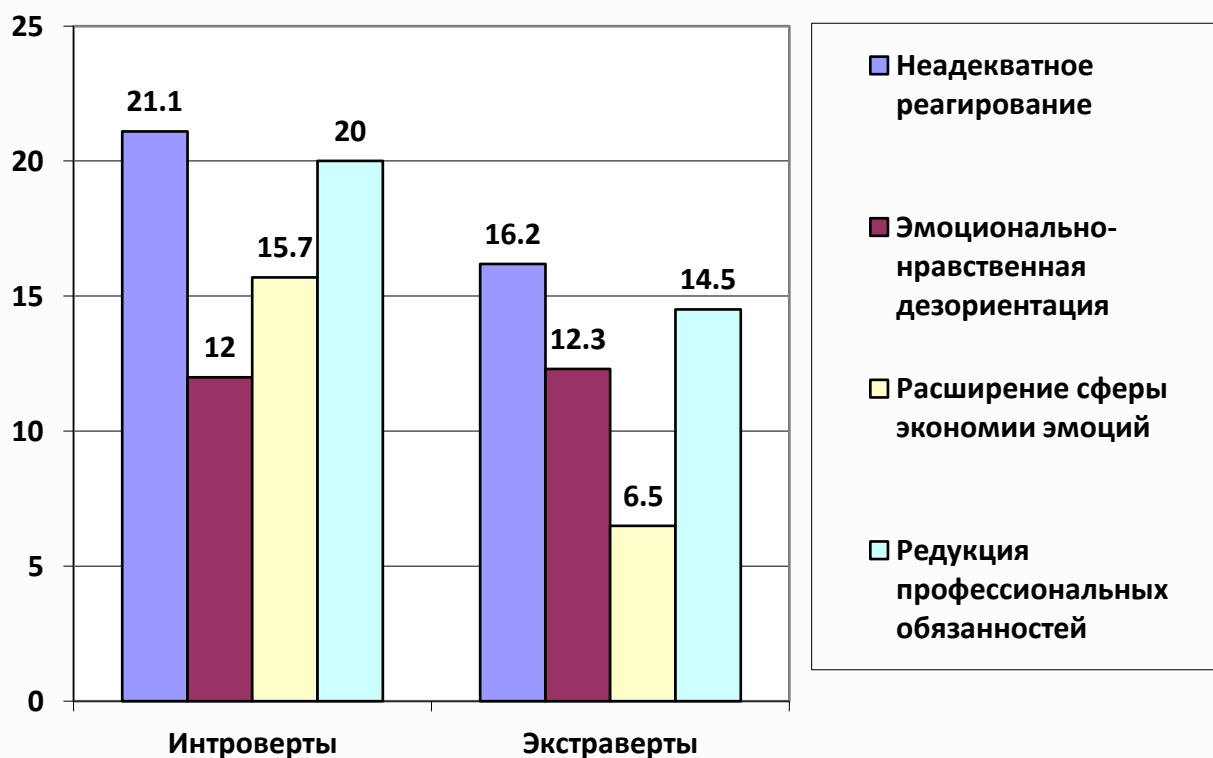


Рисунок 7 – Симптомы фазы «Резистенции»

Среди группы интровертов полностью сложены симптомы неадекватного реагирования и редукции профессиональных обязанностей. Под дальнейшим воздействием стресса, развивается симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования. Он проявляется в чрезмерной экономии эмоций, внешней холодности и черствости. Симптом редукции профессиональных обязанностей, указывает на то, что интроверты стараются максимально упростить и сократить время взаимодействия со своим источником стресса, как можно меньше общаться на рабочем месте с людьми и делать это общение как можно короче.

Шкалы эмоционально-нравственной дезориентации и расширения сферы экономики эмоций находятся в значениях складывающихся симптомов. Симптом эмоциональной дезориентации, еще больше усугубляет неадекватную реакцию интровертов на рабочем месте. Происходит деление людей на «достойных» и «недостойных», «своих» и «чужих».

В группе экстравертов сформирован симптом неадекватного реагирования. Шкалы редукции профессиональных обязанностей и эмоционально-нравственной дезориентации, находятся в значениях формирующихся симптомов.

Экстраверты также как и интроверты начинают избирательно проявлять свои эмоции, максимально ограничивая эмоциональную отдачу, также это происходит на фоне понижения стимуляции нравственных чувств, оправдания своего поведения и желания минимизировать свое общение с людьми.

Фаза «Истощения» (таблица Д. 1., приложение Д) сформирована или находится в стадии формирования у 69% интровертов и 43% экстравертов. Не имеют признаков третьей фазы 31% интровертов и 57% экстравертов. Полученные данные представлены на рисунке 8.

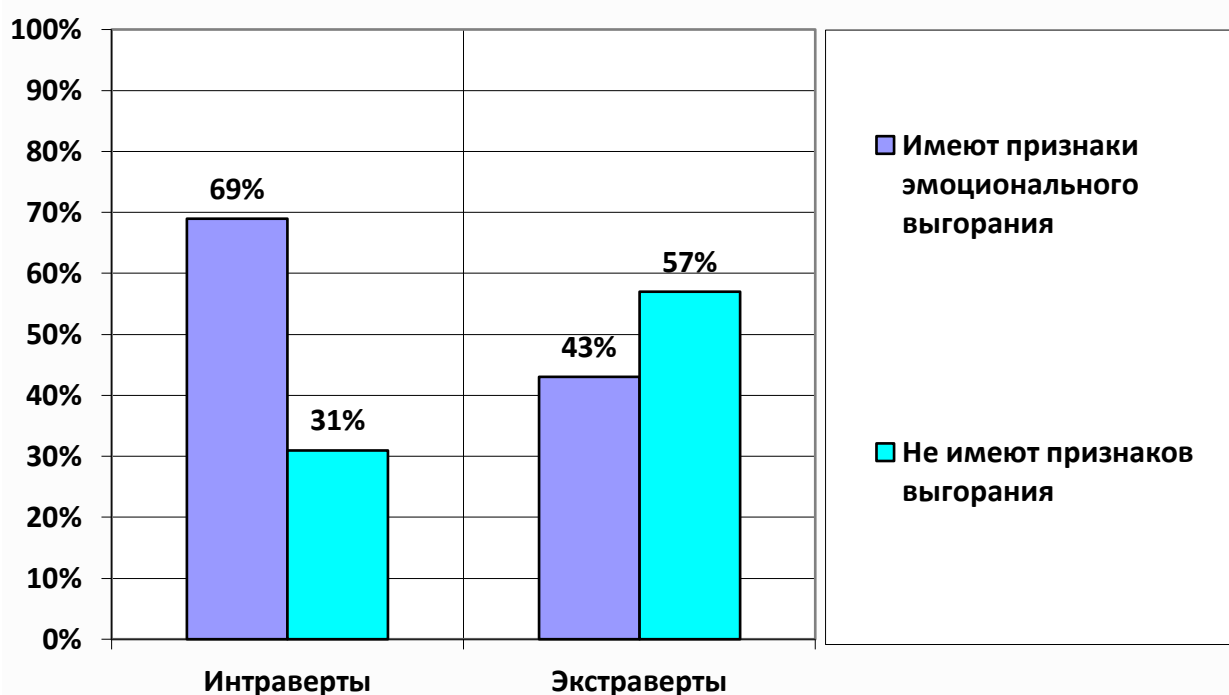


Рисунок 8 – Фаза «Истощения» среди интровертов и экстравертов

Признаки формирующегося выгорания, либо сформированное выгорание обнаружено у 60% флегматиков, 73% меланхоликов, у 71% холериков и у 17% сангвиников.

При анализе полученных данных, видно, что значения шкал симптомов третьей фазы, у интровертов выше, чем у экстравертов. Наибольшие показатели среди интровертов находятся в шкалах симптомов эмоционального дефицита, эмоциональной отстраненности и личностной отстраненности. Эти три симптома у интровертов находятся в значениях шкалы как сформированные. Симптом психосоматические нарушения, находится в стадии формирования.

Симптом эмоционального дефицита характеризуется отсутствием сопереживания, невозможностью войти в ситуацию субъекта своей деятельности, в конечном итоге этот симптом может перейти в грубость и раздражительность.

Эмоциональная отстраненность, выражается в практически полностью отсутствующих эмоций в процессе работы, а личностная отстраненность добавляет к этому неприязнь к субъекту деятельности, формирует к нему отношение как к неодушевленному предмету. Появляется раздражение от самого факта присутствия и существования субъекта деятельности.

Психосоматические нарушения, вызывают проблемы на физическом и психическом уровне. Это может выражаться в повышении кровяного давления, головной боли, бессоннице, дурных мыслях и так далее.

Среди группы экстравертов симптомы эмоционального дефицита, эмоциональной отстраненности и личностной отстраненности, находятся в стадии формирования. Наиболее выражен симптом эмоциональной отстраненности. Результаты полученных данные представлены на рисунке 9.

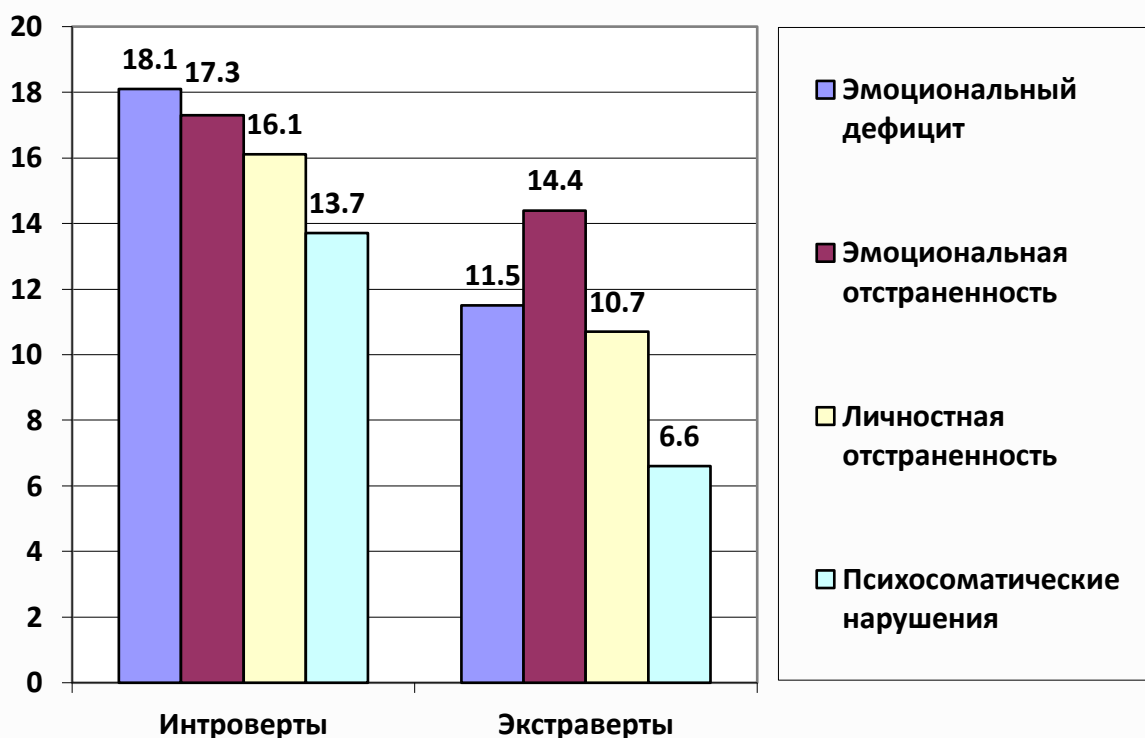


Рисунок 9 – Симптомы фазы «Истощения»

По результатам полученных данных можно сделать выводы, что группе с высоким уровнем интроверсии характерно формирование такого симптома, как эмоциональная отстранённость, что выражается в отсутствию чувств и эмоций на работе.

Также группе интровертов характерно формирование эмоционального дефицита, проявляющегося в отсутствии положительных эмоций, личностной отстранённости и экономии эмоциональных ресурсов, которая проявляется как потеря интереса к субъекту профессиональной деятельности.

Далее сравним индивидуально-типологические особенности по Л.Н. Собчик у респондентов с эмоциональным выгоранием с индивидуально-типологическими особенностями респондентов без сформированной фазы выгорания. Полученные результаты представлены на рисунке 10.

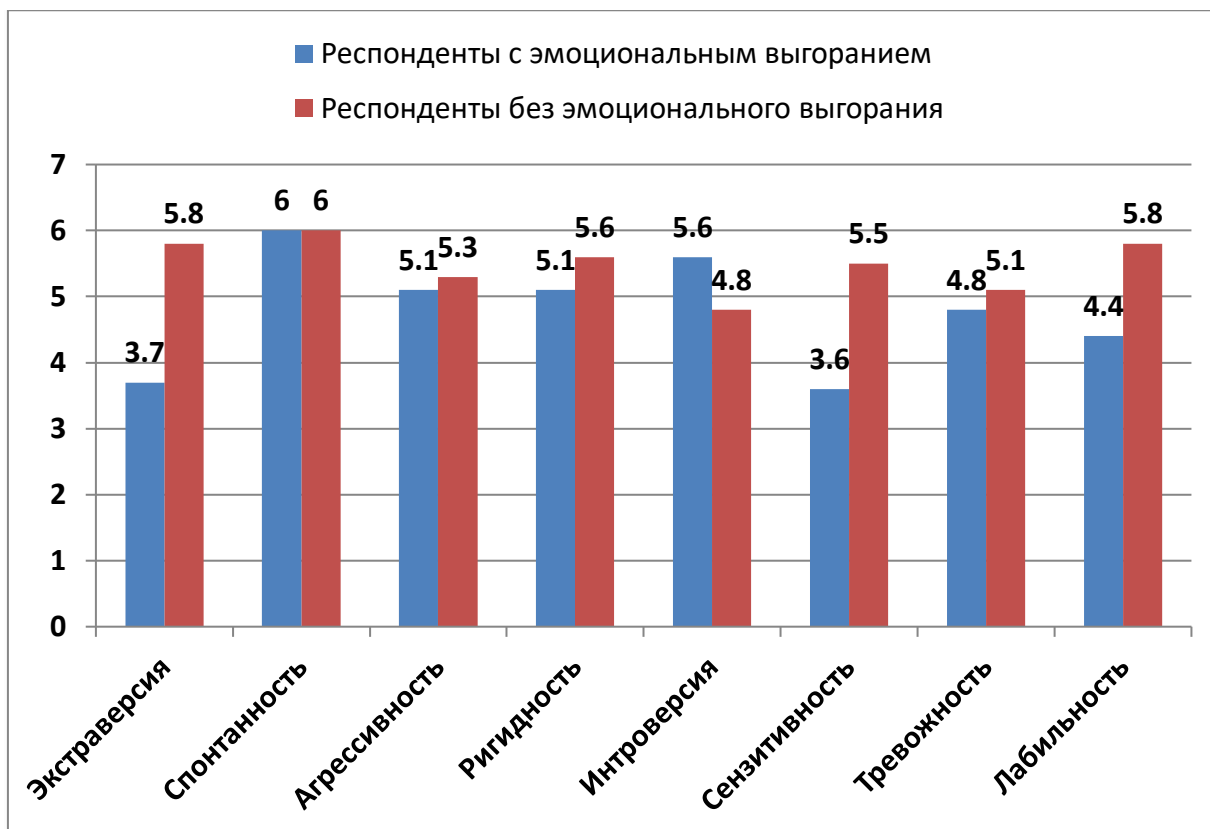


Рисунок 10 – Сравнение индивидуально-типологических особенностей по Л.Н. Собчик у респондентов с эмоциональным выгоранием и без выгорания

По полученным результатам видно, что у респондентов без эмоционального выгорания, значительно выше уровень экстраверсии, сензитивности и лабильности. По этим данным, можно предположить, что общительные люди, чувствительные к окружающей среде, эмоциональные и подвижные в своих эмоциях, более открыты внешнему миру и предрасположены к общению. Необходимость построения различных коммуникативных связей на работе дается им легче и не приносит психологического дискомфорта.

Далее мы посмотрели, как влияет уровень нейротизма на возникновения выгорания. Для этого сравним уровень нейротизма между респондентами со сформировавшейся одной, или более фазами, и респондентами без эмоционального выгорания. Результаты исследования представлены на рисунке 11.

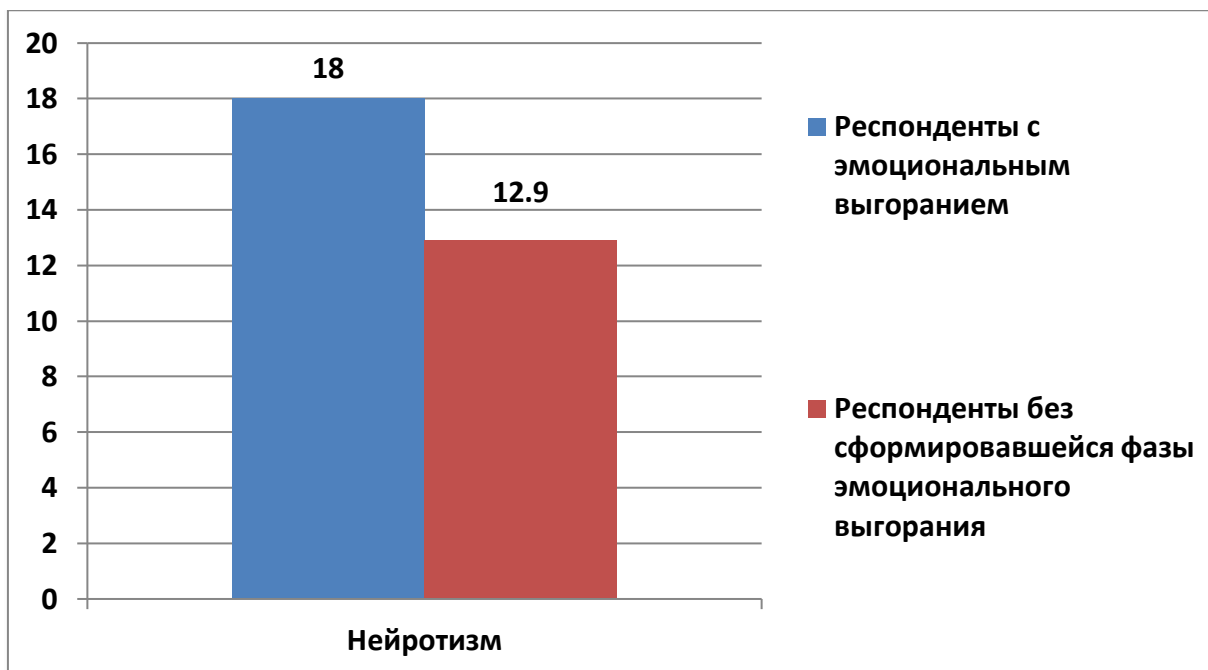


Рисунок 11 – Уровень нейротизма по опроснику Айзенка (EPI) среди респондентов со сформированным эмоциональным выгоранием и без эмоционального выгорания

Из полученных данных следует, что респондентам с эмоциональным выгоранием, свойственен более высокий уровень нейротизма (18), чем респондентам без сформировавшихся фаз выгорания (12,9).

Высокий уровень нейротизма характеризуется эмоциональной неустойчивостью, высокой напряженностью, плохой адаптацией в ситуациях стресса. Трудовая деятельность, сопряженная с высокой эмоциональной нагрузкой, у людей с высоким уровнем нейротизма еще больше провоцирует ситуацию повышения уровня стресса, приводящего к нервозности, раздражительности и неадекватно сильным реакциям на субъект деятельности [40].

2.3 Анализ взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности с эмоциональным выгоранием

Далее мы сравнили полученные данные опросника индивидуально-типологических особенностей Л.Н. Собчик между интровертами и

экстравертами. Данные были обработаны с помощью критерия U Манна-Уитни, что позволит судить о статистической значимости различных показателей среди респондентов.

Гипотеза H_0 гласит, что нет статистически значимых различий между заданными выборками. Уровень значимости при $p \leq 0,050$. Результаты полученных данных представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Сравнение данных – тест по индивидуально-типологическому опроснику Л.Н. Собчик среди интровертов и экстравертов

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Ригидность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,608	нулевая гипотеза принимается
распределение Спонтанность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,854	нулевая гипотеза принимается
распределение Сензитивность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	1,000	нулевая гипотеза принимается
распределение Агрессивность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,423	нулевая гипотеза принимается
распределение Лабильность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,224	нулевая гипотеза принимается
распределение Интроверсия является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,03	нулевая гипотеза отклоняется
распределение Тревожность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,697	нулевая гипотеза принимается
распределение Экстраверсия является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,010	нулевая гипотеза отклоняется

По результатам полученных значений и их математической обработки, различия между группами экстравертов и интровертов, заключаются в параметрах интроверсии и экстраверсии. Остальные индивидуально-

типологические особенности респондентов, не имеют статистических значений между группой интровертов и экстравертов.

Далее сравним полученные данные уровня эмоционального выгорания между экстравертами и интровертами в фазе «Напряжения», чтобы увидеть влияние интроверсии и экстраверсии на эмоциональное выгорание с помощью критерия U Манна-Уитни, что позволит судить о статистической значимости различных показателей среди респондентов.

Гипотеза H_0 гласит, что нет статистически значимых различий между заданными выборками. Уровень значимости при $p \leq 0,050$. Полученные данные представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнение данных – тест определения степени эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза «Напряжения») среди интровертов и экстравертов

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Переживание обстоятельств является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,498	нулевая гипотеза принимается
распределение Неудовлетворенность собой является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,208	нулевая гипотеза принимается
распределение «Загнанность в клетку» является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,120	нулевая гипотеза принимается
распределение тревога и депрессия является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,131	нулевая гипотеза принимается

По результатам полученных значений и их математической обработки, значимых различия между двумя группами экстравертов и интровертов не обнаружено.

Это означает, что первая фаза эмоционального выгорания, в равной степени и одинаковыми значениями симптомов фазы, характерны и для группы интровертов и для группы экстравертов. Экстраверты, как и

интроверты, подвержены формированию симптомов первой фазы выгорания и статистически не отличаются по силе проявления каждого из симптомов фазы [40].

Следующим этапом, мы сравним полученные данные по второй фазе эмоционального выгорания В.В. Бойко «Резистенции», с помощью критерия U Манна-Уитни. Критерий U Манна-Уитни, позволит нам судить о статистической значимости различных показателей среди респондентов, и выявить взаимосвязь между интроверсией и экстраверсией с эмоциональным выгоранием.

Гипотеза H_0 гласит, что нет статистически значимых различий между заданными выборками экстравертов и интровертов. Уровень значимости при $p \leq 0,050$. Результаты полученных данных представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Статистически выявленная взаимосвязь эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза «Резистенции») и интроверсии

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,093	нулевая гипотеза принимается
распределение Эмоционально-нравственная дезориентация является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,854	нулевая гипотеза принимается
распределение Расширение сферы экономии эмоций является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,025	нулевая гипотеза отклоняется
распределение Редукция эмоциональных обязанностей является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,208	нулевая гипотеза принимается

После обработки данных, была выявлена взаимосвязь симптома «расширение сферы экономии эмоций» и интроверсии (интроверты – 15,7, экстраверты – 6,5).

Среди экстравертов этот симптом не сформирован, отсюда следует, что несмотря на другие возможные симптомы эмоционального выгорания, в целом группа экстравертов более предрасположена к контактам с окружающими людьми, и выгорание на работе никак не сказывается на их общении вне рабочего времени, в кругу семьи, друзей и так далее [40].

Интроверты, в среднем, находятся на стадии формирующегося симптома «расширение сферы экономии эмоций». Отсюда можно сделать выводы о том, что у этой группы происходят проблемы с общением за пределами работы. Формирующийся симптом выгорания, накладывает отпечаток и на повседневную жизнь интроверта. Происходит «отравление людьми», и интроверт начинает всячески избегать любых контактов с людьми вне зависимости от условий и места [40].

Далее сравним полученные данные уровня эмоционального выгорания между экстравертами и интровертами в фазе «Истощения» с помощью критерия U Манна-Уитни. Данный метод позволит судить о статистической значимости различных показателей среди респондентов.

Гипотеза H_0 гласит, что нет статистически значимых различий между заданными выборками. Уровень значимости при $p \leq 0,050$. Полученные данные представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Статистически выявленная взаимосвязь эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза «Истощения») и интроверсии

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Эмоциональный дефицит является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,034	нулевая гипотеза отклоняется
распределение Эмоциональная отстраненность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,355	нулевая гипотеза принимается

Продолжение таблицы 4

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Личностная отстраненность является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,193	нулевая гипотеза принимается
распределение Психосоматические и психовегетативные нарушения является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна-Уитни для независимых выборок	0,028	нулевая гипотеза отклоняется

После обработки данных, была выявлена взаимосвязь симптома «эмоциональный дефицит» и «психосоматические и психовегетативные нарушения» и интроверсии (интроверты – 18,1, экстраверты – 11,5).

Среди группы экстравертов, симптом «эмоциональный дефицит» находится в величинах шкалы, как складывающийся. Это указывает на то, что среди группы экстравертов происходит экономия эмоций на рабочем месте. Экстраверты начинают считать, что более не способны давать нужные эмоции людям, с которыми им приходится сталкиваться по роду своей деятельности.

Среди группы интровертов симптом «эмоциональный дефицит» находится в величинах шкалы, как уже сформированный. Сформированный симптом эмоционального дефицита, указывает на дальнейшее усугубление экономии эмоций на рабочем месте. В дополнении к экономии эмоций, интроверты практически перестают испытывать положительные эмоции на рабочем месте. В коммуникации, при исполнении своих должностных обязанностей, интроверт может проявлять раздражительность и грубость.

Среди группы интровертов симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения» находится в величинах шкалы, как складывающийся. Это указывает на ухудшение общего психического и эмоционального здоровья. Длительный стресс, начинает влиять на все системы организма в целом.

Далее, при помощи критерия Краскала-Уоллиса, сравним между собой четыре типа темперамента, чтобы выявить возможные различия между выборками.

Гипотеза H_0 , гласит, что нет статистически значимых различий между заданными выборками. Уровень значимости при $p \leq 0,050$. Полученные данные представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Сравнение данных – методики диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко и результаты личностного опросника Айзенка (EPI)

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Переживание психотравмирующих обстоятельств является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,996	нулевая гипотеза принимается.
распределение Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,241	нулевая гипотеза принимается.
распределение Эмоционально-нравственная дезориентация является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,690	нулевая гипотеза принимается.
распределение Расширение сферы экономики эмоций является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,078	нулевая гипотеза принимается.
распределение Эмоциональный дефицит является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,244	нулевая гипотеза принимается.
распределение Редукция профессиональных обязанностей является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,790	нулевая гипотеза принимается.
распределение Тревога и депрессия является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,191	нулевая гипотеза принимается.
распределение «Загнанность в клетку» является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	0,102	нулевая гипотеза принимается.

Продолжение таблицы 5

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Личностная отстраненность является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала- Уоллиса для независимых выборок	0,616	нулевая гипотеза принимается.
распределение Психосоматические и психовегетативные нарушения является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала- Уоллиса для независимых выборок	0,123	нулевая гипотеза принимается.
распределение Эмоциональная отстраненность является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала- Уоллиса для независимых выборок	0,873	нулевая гипотеза принимается.
распределение Неудовлетворенность собой является одинаковым для категорий группа	критерий Краскала- Уоллиса для независимых выборок	0,442	нулевая гипотеза принимается.

Такие данные могут говорить о том, что в условиях аптечной организации, эмоциональное выгорание возникает в равной степени у сотрудников с разными типами темперамента.

Далее определим влияние нейротизма на возникновения эмоционального выгорания. Для этого сравним респондентов со сформированной фазой выгорания и респондентов без сформированной фазы по степени нейротизма с помощью критерия U Манна-Уитни, что позволит судить о статистической значимости различных показателей среди респондентов. Гипотеза H_0 гласит, что нет статистически значимых различий между заданными выборками. Уровень значимости при $p \leq 0,050$. Полученные данные представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Сравнение данных – взаимосвязь нейротизма и эмоционального выгорание

Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
распределение Нейротизма является одинаковым для категорий групп	критерий U Манна- Уитни для независимых выборок	0,116	нулевая гипотеза принимается

По результатам полученных значений и их математической обработки, взаимосвязи нейротизма и эмоционального выгорания сотрудников организации, не обнаружено.

Далее, при помощи метода ранговой корреляции R-Спирмена, было выделено влияние индивидуально-типологических особенностей по Л.Н. Собчик, на эмоционального выгорания В.В. Бойко. Уровень значимости при $p \leq 0,050$. Полученные данные представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Статистически выявленное влияние показателей по методике Л.Н Собчик и методики диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Коррелируемые показатели	Объем выборки	Значение корреляции Спирмена, R	P
интроверсия/переживание психотравмирующих обстоятельств	30	0,377	0,040
интроверсия/«загнанность в клетку»	30	0,381	0,038
интроверсия/эмоциональный дефицит	30	0,373	0,042
экстраверсия/личностная отстраненность	30	- 0,439	0,015
экстраверсия/расширение сферы экономии эмоций	30	- 0,362	0,050
экстраверсия/неудовлетворенность собой	30	- 0,388	0,034
лабильность/неудовлетворенность собой	30	- 0,406	0,026

В ходе математического анализа, были выявлены семь значимых взаимосвязей между критериями эмоционального выгорания и индивидуально-типологическими особенностями личности.

Умеренная положительная связь обнаружена между показателями «интроверсия» и «переживание психотравмирующих обстоятельств». Среднее значение симптома «переживание психотравмирующих обстоятельств» среди интровертов, равно 14,9 (Рисунок 5). По этим данным, можно судить что интровертам, как людям склонным часто погружаться в

свои мысли, более свойственно мысленно возвращаться к происходившим стрессовым ситуациям, что приводит к накоплению выгорания.

Умеренная положительная связь обнаружена между показателями «интроверсия» и «загнанность в клетку». Среднее значение симптома «загнанность в клетку» среди интровертов, равно 15,1 (Рисунок 5). По полученным данным, можно сделать выводы, что респонденты с высоким уровнем интроверсии в большей степени ощущают безысходность ситуации, приводящей к стрессу на работе, и не имеют внутренних ресурсов с этим бороться.

Умеренная положительная связь обнаружена между показателями «интроверсия» и «эмоциональный дефицит». Среднее значение симптома «эмоциональный дефицит» среди группы интровертов, равно 18,1 (Рисунок 9). По полученным данным, можно сделать вывод, что интроверты быстро расходуют эмоциональную энергию из-за необходимости в частом общении, связанном со спецификой работы. Такой расход энергии приводит к тому, что эмоции, сопереживание, сочувствие к объекту деятельности могут пропасть совсем. Вместо этого приходит раздражение и грубость в общении.

Умеренная обратная связь обнаружена между показателями «экстраверсия» и «личностная отстраненность». Среднее значение симптома «личностная отстраненность» среди группы экстравертов, равно 10,7 (Рисунок 9). Отсюда можно сделать выводы, что высокий уровень экстраверсии, способствует тому, что у респондентов не утрачивается интерес к людям и субъекту деятельности в частности. Экстраверты, в меньшей степени испытывают затруднения в общении, и стремятся к взаимодействию с внешним миром. Можно предположить, что данные качества, не совместимы с симптомом «личностная отстраненность», так как экстраверт не способен в значительной степени потерять интерес к людям, и в том числе к субъектам своей деятельности.

Умеренная обратная связь обнаружена между показателями «экстраверсия» и «расширение сферы экономики эмоций». Среднее значение

симптома «расширение сферы экономии эмоций» среди группы экстравертов, равно 6,5 (Рисунок 7). Данный симптом предполагает перенос негативных проявлений выгорания за пределы профессиональной деятельности, и представляет из себя, нежелание общаться с друзьями и семьей из-за полного эмоционального опустошения. Экстравертам не требуется расходовать энергию на общение, так как это делают интроверты. Экстраверты находят свой источник энергии, напротив, во внешнем мире. Отсюда следует, что работа, связанная с необходимостью в частом общении с субъектами деятельности, не истощает экстравертов этим фактом.

Умеренная обратная связь обнаружена между показателями «экстраверсия» и «неудовлетворенность собой». Среднее значение симптома «неудовлетворенность собой» среди экстравертов, равно 8 (Рисунок 5). Данный симптом, можно описать, как перенос всех негативных факторов на работе на самого себя. Вероятно направленность экстравертов во внешний мир, не дает им развить в значительной степени этот симптом. Причины неудач, экстраверт скорее будет искать во внешних факторах, а не в самом себе.

Обратная умеренная связь обнаружена между показателями «лабильность» и «неудовлетворенность собой». Среднее значение лабильности среди интровертов 4,7 (Рисунок 2), среди экстравертов 5,6 (Рисунок 3). Отсюда можно сделать выводы, что респонденты с высоким уровнем эмоциональности, подвижности, и демонстративным поведением, не склонны переносить энергетику неудовлетворенности работой на себя, скорее он это сделает во внешнюю среду. В свою очередь, респонденты с пониженной лабильностью, будут склонны искать причины в себе и переносить негативные эмоции внутрь себя, что в конечном итоге приводит к чувству неудовлетворенности собой и развития симптома выгорания.

2.4 Рекомендации по профилактике эмоционального выгорания сотрудников

Эмоциональное выгорание становится всё более актуальной проблемой среди фармацевтов, так как из-за специфики своей работы, сотрудник аптеки каждый рабочий день сталкивается с высоким уровнем стресса и эмоционального переутомления. Частое воздействие стресса, может серьезно повлиять на физическое и психическое состояние сотрудника, а также на способность оказывать квалифицированную помощь посетителям аптек, что в условиях жесткой конкуренции, прямым образом отражается на прибыли компании [40].

Важно создать в аптеке поддерживающую и эмоционально благоприятную среду. Это может быть достигнуто путем обучения персонала, оказание поддержки и признания достижений сотрудника, а также создание возможностей для профессионального развития и самореализации [40].

Психологическая устойчивость во многом определяется организационными условиями и микроклиматом в рабочем коллективе [55, с. 157].

Для снижения уровня стресса сотрудников организации, могут быть использованы следующие методы:

- создание комфортной рабочей среды;
- организация общественных мероприятий для сплочения коллектива;
- продуманная система мотивации сотрудников.

Создание комфортной рабочей среды и сплоченный коллектив, имеет большое влияние на профилактику симптомов выгорания сотрудников. Благоприятный климат в коллективе и комфортные условия труда, правильно организованное рабочее пространство сотрудников, правильное распределение времени работы и отдыха, способствуют снятию эмоционального напряжения [40]. Атмосфера взаимопонимания, поддержки и уважения, заставляет человека чувствовать себя важным и ценным. Благоприятная атмосфера повышает мотивацию работников и способствует

общему качеству выполняемой работы. В условиях поддерживаемой и комфортной обстановки на работе, сотрудники меньше подвержены воздействию стресса [40].

Правильно составленная система мотивации и вознаграждения сотрудников по результатам работы, также способствует снятию эмоционального напряжения. В таком случае сотрудник будет понимать, что его труд адекватно оценен и признан.

Необходимой и базовой частью формирования профессиональной стрессоустойчивости и сопротивления эмоциональному выгоранию является личностная психологическая подготовка специалистов гуманитарных профессий [55, с. 157].

Для этого могут быть организованы групповые занятия сотрудников с психологом организации направленные на обучение сотрудников навыкам саморегуляции, коммуникации и организация занятий на тему поднятия самооценки сотрудников. Освоения методов саморегуляции, позволит сотруднику быстро снимать возникший уровень напряжения. Нормальный уровень самооценки, является регулятором поведения, от которого зависят отношения сотрудника с субъектами деятельности.

Для повышения самооценки, могут быть использованы следующие упражнения:

- упражнение «Телеграмма»: для выполнения этого упражнения предлагается написать письмо одному из присутствующих участников на тренинге, где нужно писать все самое хорошее, что можно сказать об этом человеке. Затем письма отдаются адресатам, после прочтения письма, каждый адресат высказывает свое впечатление;
- упражнение «Плохое, хорошее»: каждому из участников предлагается написать на подписанный лист бумаги свой недостаток, затем передать свой лист по кругу другому участнику. Каждый участник впишет в листы других участников какое-либо

положительное качество человека, кому принадлежит лист («но ты...», или «но у тебя...»);

- упражнение «Избавление от самокритики»: необходимо на лист бумаги выписать свои самые ценные качества («я добрый человек», «я прекрасно готовлю», «я умею выращивать урожай» и так далее). Этот лист бумаги необходимо носить с собой, например в бумажнике, и в момент самокритики достать этот список и перечитать.

В качестве методов саморегуляции, могут быть использованы следующие упражнения:

- упражнение «Свеча»: необходимо представить перед собой большую свечу, которую нужно задуть одним выдохом, для этого нужно набрать грудью больше воздуха и задуть свечу. Затем сделать тоже самое, но уже представив перед собой пять маленьких свечей, и пятью выдохами задуть их;
- упражнение «Раскачивание»: стоя на ногах, необходимо запрокинуть голову в удобное положение, так, как будто голова лежит на подушке. Теперь в комфортном темпе и в такой позе, нужно начать медленно раскачиваться из стороны в сторону;
- упражнение «Лягушка»: необходимо сесть в удобную позу, руки положить на живот, чтобы чувствовать его движения. На вдохе необходимо максимально втянуть живот, а на выдохе максимально выпятить.

В качестве методов развития коммуникативных способностей, могут быть использованы следующие упражнения:

- упражнение «Эмблема компании»: каждому из участников по очереди предлагается нарисовать деталь герба компании, после этого участник должен рассказать, почему он нарисовал именно это и что эта деталь означает;

- упражнение «Добрые слова»: участники, сидя в кругу, ведущий бросает мяч одному из участников круга, и одаривает его приятными словами. Затем мяч бросается дальше, от одного участника к другому, пока каждый не примет участие;
- упражнение «Попробуй переубедить»: один из участников группы встает и говорит выдуманную или несущую реальный смысл фразу. Например: «мне очень грустно», «я устал от людей» и так далее. Остальные участники группы должны постараться переубедить, найти слова поддержки.

Наконец, фармацевты должны уделять больше внимания себе и искать баланс между работой и личной жизнью. Регулярные физические упражнения, здоровое питание, достаточный сон и занятия хобби могут помочь снять накопившееся эмоциональное напряжение и вернуться к работе с новыми силами [40].

С появлением первых признаков эмоционального выгорания, достаточно эффективно действуют методы самоубеждения, где необходимо убеждать себя, что работа не должна быть целью всей жизни и помнить, что в жизни могут меняться различные обстоятельства и в том числе место работы [40]. Также необходимо помнить про остальные сферы жизни, такие как здоровье, духовность, семью и так далее. Можно заранее составить расписание, где каждый день выделено время для отдыха [40]. Нельзя отказываться от полезных привычек, таких как любимое хобби, в пользу работы. Гармонизация всех сфер жизни поможет эффективно снижать эмоциональное напряжение на первой стадии. Нужно помнить о том, что вы – не есть ваша работа [40].

При дальнейшем накоплении симптомов, достаточно эффективно помогает отдых. Необходимо восстанавливать свои ресурсы правильно, научиться определять свою усталость. На второй стадии выгорания происходит стирание этой границы, и становится трудно отслеживать свою усталость, либо происходит игнорирование этой усталости. Кроме

физического отдыха, важно отдыхать информационно. Также эффективно работают методы релаксации и медитации.

При последующем развитии симптомов выгорания, происходит сильное падение работоспособности, и короткий отдых будет не достаточно эффективен. Необходим продолжительный отдых для смены устоявшегося распорядка, что поможет выйти из перманентного состояния стресса и восполнит эмоциональные ресурсы. Чтобы не потерять в конечном итоге работу, лучше потерять несколько месяцев трудового стажа.

При проявлении симптомов всех трех фаз выгорания, остается только кардинальная смена профессии. Выгорание достигает максимальной степени, и приобретает формы, способные нанести вред, как самому индивиду, так и субъектам его деятельности.

Заключение

В результате проведения эмпирического исследования, среди фармацевтических работников, была выявлена взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности и эмоционального выгорания. Нами была выдвинута гипотеза о том, существует ряд индивидуально-типологических факторов, которые взаимосвязаны с эмоциональным выгоранием сотрудников организации: высокий уровень интроверсии, нейротизма, будет взаимосвязан с развитием эмоционального выгорания.

Условно поделив респондентов на две группы интровертов и экстравертов, был проведен сравнительный математический анализ методом Манна-Уитни. По результатам математической обработки опроса по индивидуально-типологическому опроснику Л.Н. Собчик, различия между двумя группами заключаются только в параметрах интроверсии и экстраверсии. Остальные индивидуально-типологические особенности респондентов, не имеют статистических значений. Это значит, что остальные индивидуально-типологические особенности по Л.Н. Собчик, среди групп интровертов и экстравертов, которые могли бы влиять на эмоциональное выгорание, не имеют статистических различий между испытуемыми группами.

Далее, по результатам обработки данных, полученных при помощи методики определения степени эмоционального выгорания В.В. Бойко, было установлено, что среди группы интровертов и экстравертов имеются значимые различия в следующих симптомах: «психосоматические и психовегетативные нарушения», «расширение сферы экономии эмоций» и «эмоциональный дефицит».

Симптом «расширение сферы экономии эмоций» говорит о том, что резвившееся эмоциональное выгорание начинает влиять на человека вне работы. Среди группы интровертов, этот симптом выражен значительно, в сравнении с группой экстравертов. Частое общение с людьми на рабочем

месте, приводит к пресыщению человеческими контактами. На интровертов такая нагрузка общением, приводит к избеганию контактов вне рабочего времени.

Симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения» среди группы интровертов также развит значительно выше, чем среди экстравертов. Этот симптом говорит о том, что личность не в состоянии справиться с эмоциональной нагрузкой, и эта нагрузка распределяется на другие системы организма. Человек начинает себя чувствовать плохо как в физическом так и в психическом плане. Это может выражаться в головной боли, бессоннице, учащенном сердцебиении, чувстве беспокойства, страха и прочих симптомах.

Симптом «эмоциональный дефицит» среди группы интровертов также развит сильнее, чем среди экстравертов. Этот симптом говорит о том, что личность не в состоянии сопереживать и сочувствовать субъектам своей профессиональной деятельности. При дальнейшем развитии эмоционального выгорания, этот симптом может переходить в грубость и резкость на рабочем месте.

Таким образом, можно отметить, что выявлена связь возникновения следующих симптомов эмоционального выгорания и интровертированности: «Расширение сферы экономии эмоций», «Эмоциональный дефицит», «Психосоматические и психовегетативные нарушения». Остальные симптомы эмоционального выгорания, одинаково выражены как среди интровертов, так и среди экстравертов: значимых различий после математической обработки полученных данных не выявлено.

Отсюда можно сделать выводы, что для интровертов работа сферы человек – человек, приносит больше внутреннего дискомфорта. По своей природе, интроверты не склонны отдавать столько эмоций, сколько требует от них такая работа. Это приводит к эмоциональному истощению интровертов, происходит «отравление» людьми. От такого воздействия выгорания, интроверты начинают еще больше закрываться от внешнего

мира, минимизирует общение в кругу семьи, чтобы восстановить свои внутренние ресурсы. Наличие психосоматических симптомов, также говорит о том, насколько сильно воздействие такого стресса.

Гипотеза о взаимосвязи нейротизма и эмоционального выгорания, не нашла подтверждения. При помощи математического анализа критерия Манна-Уитни, не было найдено статистически значимых различий по уровню нейротизма между респондентами со сформированным хотя бы одним симптомом эмоционального выгорания и респондентов без сформированных симптомов выгорания.

Далее нами были выявлены умеренные связи между следующими индивидуально-типологическими особенностями по Л.Н. Собчик и уровнем эмоционального выгорания:

- интроверсия/переживание психотравмирующих обстоятельств – умеренная положительная связь;
- интроверсия/«загнанность в клетку» – умеренная положительная связь;
- интроверсия/эмоциональный дефицит – умеренная положительная связь;
- экстраверсия/личностная отстраненность – умеренная отрицательная связь;
- экстраверсия/расширение сферы экономики эмоций – умеренная отрицательная связь;
- экстраверсия/неудовлетворенность собой – умеренная отрицательная связь;
- лабильность/неудовлетворенность собой – умеренная отрицательная связь.

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что респонденты с высоким уровнем интроверсии быстро расходуют энергию на общение с субъектами деятельности, что приводит к эмоциональному опустошению, желанию избегать любое общение, в том числе в кругу семьи. Также им

свойственно долго находиться в состоянии эмоционального напряжения, после стрессовых ситуаций на работе, им тяжело переключиться и отпустить негативные мысли, связанные с этим. Они всегда находятся в угнетенном эмоциональном состоянии, так как не видят решения и выхода из стрессовых ситуаций.

В свою очередь, высокий уровень интроверсии способствует тому, что несмотря на получаемое эмоциональное напряжение на работе, респонденты отделяют напряжение получаемое от субъектов деятельности и эмоциональные контакты вне работы. У них не возникает необходимости отсекал любые эмоциональные контакты на восстановление своих внутренних ресурсов. Также экстраверсия предполагает направленность во внешний мир, благодаря чему экстраверты не склонны связывать получаемое эмоциональное напряжение с недостатками своей личности и не теряют интереса и эмоциональной вовлеченности при взаимодействии с субъектами деятельности.

Также высокий уровень лабильности способствует тому, что респонденты с высоким уровнем эмоциональности, подвижности, не склонны переносить энергетику неудовлетворенности работой на себя.

Рассмотрев эти факты, можно сделать выводы о том, что гипотеза исследования о взаимосвязи индивидуально-типологических особенностей личности сотрудников организации и эмоциональным выгоранием частично доказана.

Список используемой литературы

1. Айзенк Г., Айзенк М. Исследования человеческой психики. М. : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. 480 с.
2. Акиндинова И. А., Баканова А. А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика // Педагогические вести. 2003. №5. С. 34.
3. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. СПб. : Питер, 2001. 288 с.
4. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреев. М. : Неон, 2014. 234 с.
5. Базалева Л. А. Исследования эмоциональности «выгорания» у матерей в психологии личности // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2010. Вып. 1. С. 174-182.
6. Батаршев А. В. Современные теории личности / А. В. Барташев. Краткий очерк. М. : Орион, 2012. 344 с.
7. Белоус В. В. Структурно-функциональная характеристика интегральной индивидуальности // Вопросы психологии. 1994. №3. С. 130-136.
8. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб. : Питер, 1999. 434 с.
9. Бойко В. В. Энергия эмоций. СПб. : Питер, 2004. 474 с.
10. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. М. : Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. 238 с.
11. Божович Л. И. Избранные психологические труды: Проблемы формирования личности. М. : Академия педагогических и социальных наук, 1995. 351 с.

12. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии. 2005. №2. С. 96-105.
13. Вилюнас В. Психология эмоций / Тексты под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. М. : Изд-во Моск. Ун-та, 1984. 288 с.
14. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб. : 2005. 336 с.
15. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб. : Издательство СПбГУ, 2000. С. 443-463.
16. Ворбьева М. А. Психолого-педагогические условия преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания / Авто диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук. Екатеринбург: 2008. 23 с.
17. Выготский Л. С. Проблемы общей психологии. Собрание сочинений в 6 томах, Т.2. М. : Педагогика, 1982. 540 с.
18. Грабе М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять: Пер. с нем. СПб.: Речь, 2008. 96 с.
19. Гринберг Дж. Управление стрессом. СПб. : 2002. 496 с.
20. Гуревич П. С. Психология. М. : ИнфраМ, 2015. 330 с.
21. Дарвин Ч. О выражении эмоций у человека и животных. СПб. : Питер, 2001. 384 с.
22. Дмитриева М. А. Профессиональное долголетие // Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / сост. и общ. ред. В. А. Бодрова. М. : Пер Сэ; Логос, 2007. С. 416-422.
23. Дружинина В. Н. Психология общих способностей: учебное пособие для вузов / В. Н. Дружинина. 3-е изд. М.: Юрайт, 2023. 349 с.

24. Дубровина И. В. Психология: учебник для студ. сред. проф. учеб. заведений / И. В. Дубровина, Е. Е. Данилова, «Академия», 2008. 446 с.
25. Иваницкий Э. Ф., Шваб Р. Л. Перекрёстная проверка опросника Maslach Burnout Inventory. Педагогическое и психологическое измерение. 1981. Том. 41. С. 1167-1174.
26. Изард К. Э. Психология эмоций. СПб. : Питер, 2000. 575 с.
27. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. 2-е изд. СПб. : Питер, 2019. 784 с.
28. Клее М. Психология подростка / М. Клее. М. : 2001. 348 с.
29. Кроль В. М. Способности. Характер. Темперамент // Психология. М. : Просвещение, 2005. 651 с.
30. Леонгард К. Акцентуированные личности. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2000. 544 с.
31. Лейтес Н. С. Возрастная одаренность и индивидуальные различия. Избранные труды. М. : МПСИ, 2008. 480 с.
32. Лукацкий М. А. Остренкова М. Е. Психология: Учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. 2-е изд., испр. И доп. М. : ГЭОТАР-Медиа, 2017. 704 с.
33. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа // Вопросы психологии. 2008. № 2. С. 3-16.
34. Маклаков А. Ф. Общая психология: Учебник для вузов. СПб. : Питер, 2003. 592 с.
35. Маслач С. Выгорание. Стоимость ухода. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1982. 47 с.
36. Мезенцева О. И. Современные подходы к определению понятия «синдром эмоционального выгорания» в психолого-педагогической литературе // Вопросы педагогики. 2020. № 2-2. С. 110-112.
37. Мясищев В. Н. Психология отношений: Избранные психологические труды / Под ред. Бодалева А. А. М. : Модэк МПСИ, 2004. 158 с.

38. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]: – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/svyaz-emotsionalnogo-vygoraniya-i-individualno-tipologicheskikh-osobennostey-lichnosti/viewer> (дата обращения 02.04.2023)

39. Николаева Е. К. Проблема эмоционального выгорания в современном мире // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2021. №2(54). С. 18-22.

40. Образовательная социальная сеть [Электронный ресурс]: – URL: <https://nsportal.ru/detskiy-sad/raznoe/2015/01/23/emotsionalnoe-vygoranie-pedagoga-metody-issledovaniya-i-korreksii>

41. Павлов И. П. Физиология и патология высшей нервной деятельности. Москва; Ленинград: Гос. мед. изд-во, 1930. 45 с.

42. Общая психология: [учеб. Для пед. ин-тов / В. В. Богословский, А. Д. Виноградова, А. Г. Ковалев и др.]; под ред. В. В. Богословского. 3-е изд., перераб. И доп. М. : Просвещение, 1981. 383 с.

43. Пайнс А. М., Аронсон Э. Выгорание: от скуки к личностному росту. Нью-Йорк, 1981. 229 с.

44. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: summary and future research. Human relations. 1982. Vol. 35(4). Pp. 283-305.

45. Полунина О. В. Взаимосвязь увлеченности работой и профессионального выгорания (на примере представителей сферы обслуживания): дисс. ...канд. психол. наук. М. : 2009. 149 с.

46. Психологический словарь / под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др.; Академия пед-х наук СССР, Научно-исследовательский институт общей и пед-й психологии. М. : Педагогика, 1983. 448 с.

47. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. СПб. : Питер, 2000. 712 с.

48. Стюхина Д. А. Формирование характера в младшем школьном возрасте // Начальная школа, 2010. №23. С. 3-11.

49. Теплов Б. М. Типологические свойства нервной системы и их значение для психологии. М. : Просвещение, 1962. 40 с.

50. Теплов Б. М. Избранные труды: в 2-х томах. М. : Педагогика, 1985. 652 с.

51. Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. М. : ВЛАДОС, 2001. 415 с.

52. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. №6. С. 57-64.

53. Хомская Е. Д., Батова Н. Я. Мозг и эмоции (нейропсихологическое исследование). М. : Изд-во МГУ, 1992. С. 6-67.

54. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности (Мастера психологии) -3-е изд., Спб. : Питер, 2008. 607 с.

55. Чутко Л. С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М. : МЕДпресс-информ, 2013. 256 с.

Приложения А

Результаты личностного опросника Айзенка ЕРІ

Таблица А. 1 – Результаты личностного опросника Айзенка ЕРІ

№ испытуемого	Экстраверсия-интроверсия	Нейротизм	Контрольная шкала	Темперамент
испытуемый 1	экстраверт 16	высокий уровень нейротизма 16	достоверный результат 2	холерик
испытуемый 2	среднее между экстравертом и интровертом 10	средний уровень нейротизма 12	достоверный результат 1	флегматик
испытуемый 3	среднее между экстравертом и интровертом 12	высокий уровень нейротизма 16	достоверный результат 2	меланхолик
испытуемый 4	яркий экстраверт	средний уровень нейротизма 13	достоверный результат 2	холерик
испытуемый 5	экстраверт 18	средний уровень нейротизма 13	достоверный результат 2	сангвиник
испытуемый 6	среднее между экстравертом и интровертом 12	низкий уровень нейротизма 5	достоверный результат 2	флегматик
испытуемый 7	экстраверт 16	высокий уровень нейротизма 17	достоверный результат 1	холерик
испытуемый 8	среднее между экстравертом и интровертом 15	средний уровень нейротизма 13	достоверный результат 2	сангвиник
испытуемый 9	среднее между экстравертом и интровертом 9	высокий уровень нейротизма 14	достоверный результат 3	меланхолик
испытуемый 10	среднее между экстравертом и интровертом 12	средний уровень нейротизма 13	достоверный результат 2	меланхолик

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А. 1

№ испытуемого	Экстраверсия-интроверсия	Нейротизм	Контрольная шкала	Темперамент
испытуемый 11	среднее между экстравертом и интровертом 15	средний уровень нейротизма 11	достоверный результат 3	сангвиник
испытуемый 12	интроверт 8	очень высокий уровень нейротизма 19	достоверный результат 2	меланхолик
испытуемый 13	среднее между экстравертом и интровертом 15	средний уровень нейротизма 13	достоверный результат 2	холерик
испытуемый 14	среднее между экстравертом и интровертом 9	высокий уровень нейротизма 18	достоверный результат 1	меланхолик
испытуемый 15	среднее между экстравертом и интровертом 9	средний уровень нейротизма 13	достоверный результат 2	меланхолик
испытуемый 16	среднее между экстравертом и интровертом 13	высокий уровень нейротизма 14	достоверный результат 2	холерик
испытуемый 17	среднее между экстравертом и интровертом 11	очень высокий уровень нейротизма 5	достоверный результат 2	меланхолик
испытуемый 18	экстраверт 16	очень высокий уровень нейротизма 21	достоверный результат 1	холерик
испытуемый 19	среднее между экстравертом и интровертом 15	очень высокий уровень нейротизма 24	достоверный результат 2	холерик
испытуемый 20	среднее между экстравертом и интровертом 9	очень высокий уровень нейротизма 22	достоверный результат 3	меланхолик
испытуемый 21	среднее между экстравертом и интровертом 14	средний уровень нейротизма 11	достоверный результат 1	сангвиник

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А. 1

№ испытуемого	Экстраверсия-интроверсия	Нейротизм	Контрольная шкала	Темперамент
испытуемый 22	среднее между экстравертом и интровертом 14	низкий уровень нейротизма 2	достоверный результат 3	сангвиник
испытуемый 23	среднее между экстравертом и интровертом 9	высокий уровень нейротизма 10	достоверный результат 3	меланхолик
испытуемый 24	среднее между экстравертом и интровертом 12	высокий уровень нейротизма 18	достоверный результат 0	меланхолик
испытуемый 25	глубокий интроверт 4	средний уровень нейротизма 10	достоверный результат 3	флегматик
испытуемый 26	интроверт 5	высокий уровень нейротизма 16	достоверный результат 1	меланхолик
испытуемый 27	интроверт 7	средний уровень нейротизма 9	достоверный результат 3	флегматик
испытуемый 28	экстраверт 17	высокий уровень нейротизма 14	достоверный результат 2	холерик
испытуемый 29	экстраверт 16	низкий уровень нейротизма 4	достоверный результат 3	сангвиник
испытуемый 30	среднее между экстравертом и интровертом 12	средний уровень нейротизма 11	достоверный результат 1	флегматик

Приложение Б

Результаты опроса по индивидуально-типологическому опроснику Л.Н. Собчик

Таблица Б. 1 – Результаты опроса по индивидуально-типологическому опроснику Л.Н. Собчик

№ испытуемого	Экстраверсия	Спонтанность	Агрессивность	Ригидность	Интроверсия	Сензитивность	Тревожность	Лабильность	Искренность	Аггравация
Испытуемый 1	7	4	5	4	1	4	6	5	3	0
Испытуемый 2	0	7	3	6	9	7	4	4	2	2
Испытуемый 3	7	5	5	5	6	7	5	7	5	2
Испытуемый 4	6	5	6	5	4	6	5	6	5	1
Испытуемый 5	8	6	6	7	7	4	2	7	2	0
Испытуемый 6	4	6	6	7	5	3	3	4	5	1
Испытуемый 7	9	4	8	5	3	4	5	6	2	2
Испытуемый 8	5	8	9	6	4	2	4	3	2	3
Испытуемый 9	4	7	4	1	5	0	0	3	4	4
Испытуемый 10	4	4	1	3	3	5	6	7	4	0
Испытуемый 11	5	3	4	2	4	6	7	3	2	0
Испытуемый 12	4	1	2	5	5	6	7	7	4	1
Испытуемый 13	7	7	6	7	6	4	3	5	5	1
Испытуемый 14	2	4	5	5	8	6	8	5	5	5
Испытуемый 15	1	9	8	8	9	2	5	3	3	0
Испытуемый 16	7	7	4	7	3	7	6	6	3	0

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б. 1

№ испытуемого	Экстраверсия	Спонтанность	Агрессивность	Ригидность	Интроверсия	Сензитивность	Тревожность	Лабильность	Искренность	Аггравация
Испытуемый 17	7	8	6	6	6	8	7	6	5	2
Испытуемый 18	5	5	4	7	4	5	5	3	2	1
Испытуемый 19	7	7	4	7	2	5	8	9	3	4
Испытуемый 20	2	8	6	6	8	5	8	5	3	0
Испытуемый 21	7	8	5	7	4	6	4	4	4	1
Испытуемый 22	7	6	5	7	3	3	1	7	5	1
Испытуемый 23	1	5	4	7	6	7	6	5	1	2
Испытуемый 24	2	9	8	5	7	0	4	2	2	4
Испытуемый 25	3	6	6	6	7	0	3	3	1	3
Испытуемый 26	2	6	4	7	7	5	5	5	3	1
Испытуемый 27	3	5	4	2	7	5	5	5	4	0
Испытуемый 28	9	6	7	5	2	8	6	6	4	1
Испытуемый 29	7	8	5	2	5	5	4	8	5	0
Испытуемый 30	6	7	6	6	5	5	4	5	4	0

Приложение В
Фаза «Напряжения»

Таблица В. 1 – Фаза «Напряжения»

№ испытуемого	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия	Напряжение
Испытуемый 1	7	3	0	20	фаза не сформировалась
Испытуемый 2	22	12	28	26	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 3	12	6	21	2	фаза в стадии формирования
Испытуемый 4	2	12	21	0	фаза не сформировалась
Испытуемый 5	23	10	21	0	в стадии формирования
Испытуемый 6	2	0	5	13	фаза не сформировалась
Испытуемый 7	27	15	15	30	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 8	23	10	21	0	в стадии формирования
Испытуемый 9	19	15	30	27	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 10	15	12	5	5	фаза в стадии формирования
Испытуемый 11	27	27	28	23	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 12	4	8	16	2	фаза не сформировалась
Испытуемый 13	12	5	0	2	фаза не сформировалась
Испытуемый 14	12	10	21	8	фаза в стадии формирования

Продолжение Приложения В

Продолжение таблицы В. 1

№ испытуемого	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия	Напряжение
Испытуемый 15	17	7	0	5	фаза не сформировалась
Испытуемый 16	2	0	0	3	фаза не сформировалась
Испытуемый 17	5	5	21	0	фаза не сформировалась
Испытуемый 18	18	17	11	2	фаза в стадии формирования
Испытуемый 19	25	10	18	30	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 20	27	12	23	25	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 21	3	0	0	5	Фаза не сформировалась
Испытуемый 22	2	0	1	0	Фаза не сформировалась
Испытуемый 23	17	8	1	16	фаза в стадии формирования
Испытуемый 24	25	30	20	25	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 25	25	15	11	20	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 26	9	18	21	5	фаза в стадии формирования
Испытуемый 27	4	3	0	8	Фаза не сформировалась
Испытуемый 28	2	3	0	2	Фаза не сформировалась

Продолжение Приложения В

Продолжение таблицы В. 1

№ испытуемого	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия	Напряжение
Испытуемый 29	4	0	0	7	Фаза не сформировалась
Испытуемый 30	23	15	20	23	сформировавшаяся фаза

Приложение Г
Фаза «Резистенции»

Таблица Г. 1 – Фаза «Резистенции»

№ испытуемого	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	Резистенции
Испытуемый 1	15	2	3	3	Фаза не сформировалась
Испытуемый 2	25	9	25	18	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 3	16	20	2	13	фаза в стадии формирования
Испытуемый 4	23	12	5	9	в стадии формирования
Испытуемый 5	25	7	3	30	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 6	13	4	7	20	фаза в стадии формирования
Испытуемый 7	30	8	18	28	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 8	18	23	4	7	фаза в стадии формирования
Испытуемый 9	23	10	8	26	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 10	23	5	3	20	фаза в стадии формирования
Испытуемый 11	15	19	5	20	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 12	27	13	26	25	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 13	20	10	15	15	фаза в стадии формирования

Продолжение Приложения Г

Продолжение таблицы Г. 1

№ испытуемого	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	Резистенции
Испытуемый 14	23	15	20	27	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 15	20	12	25	17	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 16	6	7	2	2	фаза не сформировалась
Испытуемый 17	0	18	5	5	фаза не сформировалась
Испытуемый 18	18	16	2	28	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 19	27	24	28	28	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 20	27	10	30	28	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 21	10	23	0	13	Фаза в стадии формирования
Испытуемый 22	0	5	0	0	Фаза не сформировалась
Испытуемый 23	17	8	25	7	фаза в стадии формирования
Испытуемый 24	27	15	17	30	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 25	24	25	30	18	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 26	25	12	0	25	сформировавшаяся фаза

Продолжение Приложения Г

Продолжение таблицы Г. 1

№ испытуемого	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	Резистенции
Испытуемый 27	23	9	3	19	Фаза в стадии формирования
Испытуемый 28	5	10	3	2	Фаза не сформировалась
Испытуемый 29	15	7	3	18	Фаза в стадии формирования
Испытуемый 30	25	7	25	23	сформировавшаяся фаза

Приложение Д
Фаза «Истощения»

Таблица Д. 1 – Фаза «Истощения»

№ испытуемого	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Истощение
Испытуемый 1	2	8	13	20	в стадии формирования
Испытуемый 2	30	23	24	15	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 3	10	10	9	5	фаза не сформировалась
Испытуемый 4	10	10	0	2	фаза не сформировалась
Испытуемый 5	22	27	27	10	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 6	10	15	2	5	фаза не сформировалась
Испытуемый 7	20	25	30	18	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 8	15	8	10	2	фаза не сформировалась
Испытуемый 9	13	20	20	20	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 10	14	3	16	5	фаза в стадии формирования
Испытуемый 11	8	20	3	5	фаза не сформировалась
Испытуемый 12	30	27	30	30	фаза в стадии формирования
Испытуемый 13	7	10	17	8	фаза в стадии формирования

Продолжение Приложения Д

Продолжение таблицы Д. 1

№ испытуемого	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Истощение
Испытуемый 14	12	9	25	15	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 15	25	20	22	4	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 16	3	3	0	0	фаза не сформировалась
Испытуемый 17	17	2	0	0	фаза не сформировалась
Испытуемый 18	27	20	27	3	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 19	15	30	18	25	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 20	20	30	28	25	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 21	10	12	0	0	Фаза не сформировалась
Испытуемый 22	0	3	0	0	Фаза не сформировалась
Испытуемый 23	5	13	0	8	Фаза не сформировалась
Испытуемый 24	27	30	30	30	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 25	23	20	27	17	сформировавшаяся фаза
Испытуемый 26	23	25	10	10	сформировавшаяся фаза

Продолжение Приложения Д

Продолжение таблицы Д. 1

№ испытуемого	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Истощение
Испытуемый 27	13	15	0	5	Фаза не сформировалась
Испытуемый 28	17	8	0	0	Фаза не сформировалась
Испытуемый 29	5	18	5	0	Фаза не сформировалась
Испытуемый 30	18	15	15	25	сформировавшаяся фаза