

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)

37.04.01 Психология
(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья
(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Методы совладающего поведения при эмоциональном выгорании у
представителей юридических специальностей

Обучающийся А.М. Елеусизова (Инициалы Фамилия) (личная подпись)

Научный канд. пед. наук, Л.Ф. Чекина
руководитель (ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические основы изучения методов совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов	9
1.1 Подходы к изучению совладающего поведения в психологии	9
1.2 Понятие эмоционального выгорания. Особенности проявления.....	22
1.3 Специфика профессиональной деятельности юристов и их особенности	34
Глава 2 Эмпирическое исследование совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов.....	39
2.1 Организация и методы исследования	39
2.2 Результаты исследования совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов.....	41
2.3 Рекомендации по снижению уровня эмоционального выгорания юристов.....	58
Заключение.....	61
Список используемой литературы.....	65
Приложение А Результаты диагностики	70
Приложение Б Результаты корреляционного анализа.....	78

Введение

На протяжении всей жизни почти каждый человек сталкивается с ситуациями, которые субъективно воспринимаются как трудные и нарушающие нормальный ход жизни. «В стрессовых ситуациях повышается психическая напряженность, происходит особая внутренняя работа по преодолению жизненных событий или травм, изменение самооценки и мотивации, а также выраженная потребность в их коррекции и в психологической поддержке извне.

Когда человек сталкивается с тяжелой жизненной ситуацией, крайне важным становится стратегия, которую он изберет для ее преодоления. То, какие копинг-стратегии используют люди в своей обычной практике, является крайне важным фактором для преодоления стресса и негативных эмоциональных переживаний. Исследования, направленные на развитие представлений о природе и механизмах регуляции стресса, востребованы и представляют большой интерес для науки и практики.

В современной психологической науке накоплен большой массив данных относительно эмоциогенных факторов, являющихся негативными для личностного развития» [5].

Проблема эмоционального выгорания отражена в целом ряде исследований отечественных психологов [2, 3, 4, 6]. Зарубежная психологическая наука проблеме эмоционального выгорания уделяла много внимания. Нельзя не вспомнить известные исследования К. Маслач, М. Лейтера [7], В. Шауфели [8].

В современном обществе весьма актуально изучение поведения юристов и методов преодоления эмоционального выгорания. Юристы часто испытывают высокий уровень стресса, требований работы и эмоционального напряжения. Это может привести к выгоранию, ухудшению психического и эмоционального состояния и снижению качества работы. Изучение стратегий преодоления трудностей и выгорания помогает юристам развивать

стратегии саморегуляции, эмоциональной устойчивости, способности работать с клиентами и коллегами, а также улучшает общее самочувствие.

В то же время «взаимосвязь используемых копинг-стратегий и их уровня эмоционального выгорания изучена явно недостаточно, несмотря на то, что такая взаимосвязь, очевидно, должна существовать. Таким образом, научная и практическая значимость проблемы эмоционального выгорания, во многом определяемого применяемыми способами совладающего поведения, и недостаточное понимание их взаимосвязи побуждают обратиться к исследованию этой проблемы» [37].

Феномен совладающего поведения изучали зарубежные ученые (Дж. Амирхана, Р. Лазарус и С. Фолькман, А. Биллингс и Р. Моос и другие) и отечественные психологи (Л.И. Анцыферова, Е.Р. Исаева, Т.Л. Крюкова, С.К. Нартова-Бочавер, И.Г. Малкина-Пых, Л.А. Пергаменщик, Н.А. Сирота, С.А. Станибула, В.М. Ялтонский и другие).

Изучением проблемы эмоционального выгорания занимались такие отечественные и зарубежные исследователи, как В.В. Бойко, М. В. Борисова, Н.Е. Водопьянова, В. Е. Орел, Б. Перлман, Т. В. Форманюк, Е.А. Хартман.

Проблема исследования. Проблематика эмпирического исследования, связанная с эмоциональным выгоранием на работе и использованием неадекватных копинг-стратегий, представляется актуальной, так как на сегодняшний день является малоизученной в отечественной психологии, а опыт зарубежных психологов не в полной мере применим к российским реалиям в связи с разностью мышления людей в России и за рубежом, иной ментальности народов России, принципиально другой ситуацией в системе управления и кадрового мониторинга. Тем не менее, проблема эмоционального выгорания в профессиональной среде существует в России, игнорирование ее считаем непродуктивным, так как последствия выгорания накладывают весьма ощутимый негативный отпечаток, как на психологическое здоровье самих работников, так и на эффективность работы всего предприятия.

Противоречие прослеживается между необходимостью применения эффективных и надежных стратегий по снижению степени проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников и недостаточной представленностью в психологии научно-обоснованных психологических технологий, предназначенных для работы практического психолога с различными проявлениями эмоционального выгорания.

Цель исследования: изучение методов совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов.

Объект исследования: эмоциональное выгорание юристов.

Предмет исследования: методы совладающего поведения при эмоциональном выгорании.

Гипотеза исследования: существует устойчивая корреляция между выраженностью синдрома эмоционального выгорания юристов и характером применяемых ими копинг-стратегий.

Задачи исследования:

- рассмотреть подходы к изучению совладающего поведения в психологии;
- охарактеризовать понятие эмоционального выгорания и особенности его проявления;
- охарактеризовать специфику профессиональной деятельности юристов и их особенности;
- провести эмпирическое исследование совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов;
- предложить рекомендации по снижению уровня эмоционального выгорания юристов.

Теоретико-методологическая основа. Теоретическую основу исследования составляют работы В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой в области исследования синдрома выгорания; Р.М. Грановской, Е.С. Романовой в области исследования механизмов психологических защит; Е.Р. Исаевой, Р. Лазаруса, В.Н. Мясищева,

Н.А. Сироты, В.А. Шашлыкова, Э. Хайма, В.М. Ялтонского в области исследования стратегий совладания.

Методологической основой исследования являются основные методологические принципы, разработанные в гуманитарных и естественных науках отечественными учеными: принцип системности и принцип целостности, изложенные в работах К.А. Абульхановой-Славской, И.В. Блауберга, А.А. Деркача и принцип потенциального и актуального, описываемый в работах О.С. Анисимовой, В.Г. Асеева.

Методы и методики исследования: метод теоретического анализа; эмпирические методы – опрос, тестирование; метод количественного и качественного анализа данных, метод математической статистики (критерий ранговой корреляции Спирмена).

Диагностические методики:

– Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;

– Методика диагностики защитно-совладающего поведения Р. Плутчик;

– Методика диагностики копинг-стратегий совладающего поведения Р. Лазаруса в адаптации Т.Л. Крюковой;

– Методика «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак).

Экспериментальная база исследования. Филиал республиканского государственного казенного предприятия «Центр судебных экспертиз Министерства Юстиции Республики Казахстан» институт судебных экспертиз по области Улытау. Выборка: в исследовании приняли участие 60 сотрудников Института судебных экспертиз по области Улытау. Выборка была разделена на 2 группы: 30 сотрудников со стажем до 5 лет и 30 сотрудников со стажем более 5 лет.

Новизна исследования: заключается в выявлении взаимосвязи между выраженностью синдрома эмоционального выгорания и характером применяемых, ими копинг-стратегий.

Теоретическая значимость исследования заключается в обобщении знаний о методах совладающего поведения и эмоционального выгорания.

Практическая значимость исследования заключается в возможности их использования при разработке профилактических программ, способствующих предупреждению эмоционального выгорания. Материалы работы могут послужить основой для составления коррекционных занятий, направленных на формирование конструктивных стратегий совладающего поведения, выступающих ресурсом для преодоления эмоционального выгорания.

Научность и достоверность результатов исследования обеспечивалась логикой построения исследования, определением методологической базы исследования, репрезентативностью выборки, применением комплекса методов сбора данных, адекватных поставленным задачам, использованием современных методов теоретического и статистического анализа данных.

Апробация результатов исследования, проведенного в рамках магистерской диссертации, осуществлялась в рамках работы по написанию и публикации научных статей, а также в ходе освящения материалов исследования на всероссийских и международных научных конференциях, участия в работе научно-практических семинаров; результаты исследования отражались в опубликованных сборниках и материалах.

Личное участие автора в организации и проведении исследования состоит в разработке алгоритма исследования методов совладающего поведения и эмоционального выгорания.

На защиту выносятся следующие положения:

– Копинг-стратегии – это набор действий, которые направлены на преодоление психического напряжения, созданного в процессе стрессовой ситуации. Выбор копинг-стратегий в период взрослости связан с личностными особенностями, спецификой ситуации, наличием ресурсов, когнитивным оцениванием. Использование неконструктивных копинг-

стратегий может способствовать развитию эмоционального выгорания и профессиональных деформаций личности сотрудника.

– Проявлениями эмоционального выгорания могут выступать: депрессия или агрессия, негативные переживания, признание своей некомпетентности, нежелание выполнять работу. Эмоциональное выгорание выступает барьером на пути к совершенствованию своего профессионализма, который затрудняет профессиональную деятельность и которому предшествует период усердной и кропотливой длительной работы без отдыха, высоких результатов.

– Существует устойчивые корреляции между выраженностью синдрома эмоционального выгорания и характером применяемых, ими копинг-стратегий.

Структура магистерской диссертации. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы включает (54) источника, в том числе и на иностранном языке. Текст работы содержит 2 рисунка, 7 таблиц. Объем работы без приложения – 69 страниц.

Глава 1 Теоретические основы изучения методов совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов

1.1 Подходы к изучению совладающего поведения в психологии

Понятие «копинг» («совладание») появилось в научной психологии благодаря исследованиям Л. Мерфи, касающимся кризисов взросления. Под копингом автор понимала «попытку конструктивного преобразования ситуации, которая является для индивида актуально угрожающей, напрягающей его внутренние ресурсы» [1, с. 6].

Термин «преодоление» («coping») относится к влиянию поведенческих, когнитивных и сенсорных функций человека на преодоление трудных ситуаций и приспособление к возникающим обстоятельствам. В зарубежной психологии представление о совладаниях рассматривается в рамках взаимодействия субъекта с внешними или внутренними проблемами – попытки научиться или смягчить, привыкнуть или выйти из условий проблемной ситуации. Р. Лазарус и С. Фолкман формирует «копинг» как активную связь человека с окружающей средой, а также познавательную, поведенческую и сенсорную деятельность, направленную на устранение внешних или внутренних противоречий [15, с. 102].

В научной психологии понятие «копинг-стратегии» появилось в конце XX века. Им стали обозначать различного рода действия индивида, которые он совершает для преодоления стрессовой ситуации и адаптации к новым условиям. В зарубежной психологии феномен копинга стали изучать Р. Лазарус и С. Фолкман. Под копингом они понимали «динамичное взаимодействие человека с ситуацией, как когнитивные, поведенческие и эмоциональные усилия, направленные на устранение внешних или внутренних противоречий» [23, с. 40].

Р. Лазарус выделил «пять задач копинга, от реализации которых зависит благополучие преодоления: минимизация негативного воздействия

факторов и повышение способности к восстановлению (исцелению); терпение, адаптация или примирение, изменение текущих ситуаций; поддержание положительного «образа самого себя», решимость в собственных силах; поддержание психологического равновесия; поддержание достаточно тесных связей с другими» [17, с. 41].

Главной задачей копинг-поведения является приспособление человека к условиям состояния, позволяющее ему приобретать, уменьшать или ослаблять эти состояния, нейтрализовывать сенсорное напряжение и таким же образом максимально использовать его. Однако многие эксперты считают, что гибкость, а также оценка свойств могут помочь в решении актуальных вопросов. Высокая степень гибкости в структуре признаков, наличие более полного предпочтения в выборе адаптивных копинговых стратегий выглядят одинаково важными элементами ресурса личности [5, с. 47].

В зарубежной психологии «понятие совладающего поведение анализируется с позиций диспозиционного, ситуационного и интегративного подходов. Диспозиционный подход объясняет копинг в терминах личностных черт. Поведение индивида в определенной трудной ситуации определяется набором личностных особенностей. Особенности личности во многом детерминируют определенную предрасположенность человека реагировать похожим образом в преодолении различных трудностей» [19, с. 127].

Исследователи диспозиционных тенденций подчеркивали связь между личностно-типологическими особенностями человека и копинг-стратегиями, используемыми индивидом при стрессе. Показана взаимосвязь методов совладания со степенью психической сформированности человека, оптимизмом, негативной продуктивностью, враждебностью, нейротизмом, локусом контроля в нюансах совладания с жизнедеятельностью человека [21, с. 128].

Ситуационный подход рассматривает «копинг в качестве динамического процесса, который определяется субъективностью переживания ситуации и многими другими факторами. В рамках этого подхода широко распространена когнитивная модель совладающего поведения Р. Лазаруса и С. Фолкмана, где совладание с жизненными трудностями рассматривается как постоянно изменяющимися когнитивными и поведенческими усилиями индивида с целью управления специфическими внешними и внутренними требованиями» [15, с. 64]. Так, авторами «совладание интерпретируется как осознанный ситуационный процесс, который имеет свои динамические характеристики.

Совладающая деятельность рассматривается с точки зрения интегративного подхода, при этом с учетом индивидуальных обстоятельств субъекта совладания, ситуативных, социокультурных и регулятивных нюансов определяется как направленная деятельность субъекта, предотвращая или уменьшая вредное воздействие стресса методами, соответствующими индивидуальным особенностям и данным ситуации. Совладание считается одним из аспектов способности человека справляться с опасностью вместе с ресурсами для устранения угрозы. Индивидуальные особенности личности имеют все возможности проявиться как во владении ресурсами, так и, следовательно, в обстоятельствах препятствующих, успешному копингу» [26, с. 189].

В отечественной психологии наиболее распространено определение Т.Л. Крюковой, согласно которой копинг – это «индивидуальный способ взаимодействия личности с ситуацией в соответствии с ее логикой, значимостью в жизни и ее психологическими возможностями. Главной задачей преодоления является удержание индивида в состоянии психического равновесия, если он попадает в напряженную, стрессовую или экстремальную ситуацию» [12, с. 24].

В отечественную психологию проблема копинга вошла благодаря Л.И. Анцыферовой под термином «совладание». Согласно автору,

«стратегиями совладания называются основанные на осознаваемых усилиях конкретные действия для регуляции субъектом эмоционального и интеллектуального напряжения с целью оптимальной психологической адаптации к внешним обстоятельствам» [2, с. 9].

Копинг-стратегии появляются при следующих обстоятельствах: конфликт человека с новейшими условиями жизни, ранее выученные привычные формы никак не работают, конфликт с невозможностью реализовать свои цели, стремления и ценности. Копинг-стратегии выполняют множество функций. К основным копинг-функциям Т.Л. Крюкова относит не только «защиту субъекта от прямого воздействия стрессовых состояний, но и сохранение его истинных эмоций, поддержка прошлых и будущих отношений, восстанавливающий уровень предварительного напряжения субъекта. Совладающее поведение имеет соответствующие функции: уменьшение (минимизация) негативного воздействия ситуации, восстановление и поддержание активно-адаптационного потенциала, изменение сложившейся ситуации и адаптация к ней, появление переноса ситуации (ситуационного управления)» [12, с. 62].

Выбор копинг-стратегий связан с ресурсами личности – индивидуальными особенностями, личностным потенциалом, которые помогают успешно преодолеть стресс. По мнению Г.С. Корытовой, «успешность адаптации личности к стрессу определяется уровнем развития у нее совладающего поведения, которое регулируется посредством применения средовых условий (копинг–ресурсов) и поведенческих стратегий (копинг–стратегий) на основе имеющегося личностного опыта» [10, с. 45].

Под ресурсами совладающего поведения понимается все без исключения, что в состоянии удовлетворить условия окружающей сферы (К. Муздыбаев); комплекс личных и окружающих средств, условий и способностей, которые человек может использовать непосредственно для того, чтобы справиться со сложной сложившейся ситуацией (Е.А. Дорьева);

характеристики человека, обеспечивающие ему преодоление напряженных ситуаций (Н.М. Лыкова).

С.К. Нартова-Бочавер в своих исследованиях описала такие «индивидуальные качества, которые могут помочь человеку уменьшить последствия различных эмоциональных стрессов: психологическое состояние здоровья, оптимизм, уверенность в себе, чувство собственной важности, способность упростить текущие проблемы» [15, с. 29].

По мнению С.А. Станибула, «индивидуальные ресурсы чаще всего включают в себя направленность на себя, которая проявляется в стремлении обращаться в своей смысловой сфере руководствоваться своими идеалами, целями и ценностями в выборе поведения, умении отстаивать свое мнение, самостоятельности, самодостаточности, принципиальности и открытость новому опыту» [2, с. 36].

«Средства совладающего поведения представлены в духовном опыте человека, а также реализуются в различных сферах жизни для преодоления тех или иных стрессовых ситуаций. Основными функциями ресурсов совладающего поведения считаются: результат положительных результатов: улучшение адаптации, повышение производительности труда, а также развитие и поддержание работоспособности, тесные контакты с другими» [23, с. 37].

Совладающее поведение Н.А. Сирота и В.М. Ялтонский описывают как «результат взаимодействия копинг-стратегий и копинг-ресурсов (индивидуальных ресурсов). Специалисты установили, что благополучие адаптации человека к актуальному стрессу определяется эффективностью формирования копинг-ресурсов. Низкая сформированность копинг-ресурсов способствует развитию неактивных дезадаптивных копинг-действий, социальной изоляции и дезинтеграции личности. Высокий уровень сформированности личностно-средовых копинг-ресурсов, обеспечивающих подходящие условия для совладания со стрессом, а также способствующих использованию эффективных копинг-стратегий» [22, с. 55].

Копинг-стратегии необходимы для того, чтобы индивид смог адаптироваться к требованиям ситуации. Вслед за С.А. Богомаз, Н.И. Басманова отмечает, что «гибкость, как характеристика индивидуальности, также может способствовать адекватному разрешению возникающих жизненных проблем. Высокий уровень гибкости в структуре индивидуальности, наличие целей, а также предпочтения в выборе адаптивных копинг-стратегий рассматриваются как важные компоненты личностного ресурса» [3, с. 87].

По мнению Н.И. Басмановой, «совладающее поведение – это особый вид социального поведения человека, которое позволяет справляться со стрессом или трудными жизненными ситуациями, и направлено на изменение сложившейся ситуации или на адаптацию к ней» [3, с. 88]. «Успешное совладание со стрессом невозможно без определения личностных ресурсов специалиста. Использование неконструктивных копинг-стратегий может способствовать развитию эмоционального выгорания и профессиональных деформаций личности специалиста» [3].

По мнению Н.М. Борисовой, «копинг-стратегии являются набором действий, которые направлены на преодоление психического напряжения, созданного в процессе стрессовой ситуации. На сегодняшний день не существует единой классификации копинг-стратегий. В качестве основных критериев для систематизации стратегий совладания в зарубежной психологии чаще всего выступают направленность действий индивида, интенсивность совладания, адаптивность и модальность выбираемых копингов» [10, с. 217].

С точки зрения направленности действий по разрешению возникших трудностей известна классификация Дж. Амирхана, который выделял три группы копинг-стратегий:

- «стратегия разрешения проблем, предполагающая способность индивида к когнитивному анализу ситуации и поиску способов ее решения;

- стратегия поиска социальной поддержки позволяет использовать помощь со стороны окружающих для совладания с трудной ситуацией;
- стратегия избегания направлена на снижение уровня стресса, сохранение эмоционального равновесия» [34, с. 127].

Р. Лазарус и С. Фолькман обращали внимание на такой критерий, как «активность. Так, выделяются два класса копинг–стратегий: активные (субъект сознательно пытается повлиять на ситуацию) и пассивные (начинает действовать психологическая защита, индивид не пытается изменить ситуацию)» [24].

А. Биллингс и Р. Моос предложили «следующую классификацию копинг–стратегий:

- копинг, направленный на оценку. Чтобы преодолеть стресс, индивид пытается оценить ситуацию, ее возможные исходы, переоценить внешние обстоятельства, проанализировать свое поведение;
- копинг, направленный на проблему. Для преодоления ситуации индивид пытается преобразовать саму проблему, устранить причины и факторы ее появления;
- копинг, направленный на эмоции. Чтобы преодолеть стресс, индивид предпринимает такие действия, которые позволят ему снизить напряжение и поддержать эмоциональный баланс» [15, с. 17].

В отечественной психологии к проблеме классификации стратегий преодоления обращались многие ученые, что привело к разнообразию таких классификаций. По мнению К. Муздыбаева, «специфическими стратегиями преодоления кризисных событий жизненного пути, являются: стратегия, сфокусированная на оценке, стратегия, сфокусированная на эмоции, стратегия, сфокусированная на проблеме» [29, с. 74].

На основе качественной конструктивности Л.И. Анцыферова выделила «преобразующие стратегии совладания. Если индивид прибегает к данной стратегии, он стремится изменить сложную ситуацию в позитивном ключе, переосмыслить ее сущность, сформировать новые цели и постепенно

двигаться к ним. Согласно автору, стратегии приспособления характеризуется изменением своих характеристик и отношений к ситуации – это может быть позитивное истолкование или придание нейтрального смысла данной ситуации» [2].

В работе Р.М. Грановской и И.М. Никольской стратегии совладения подразделяются на три группы:

- поведенческие – они позволяют снизить уровень напряжения путем конкретных действий;
- эмоциональные – происходит разрядка негативных эмоций, человек может обращаться за помощью к другим;
- познавательные – данные стратегии позволяют переоценить ситуацию, поразмыслить над разрешением проблемы, выбирать наиболее подходящие для этого пути и способы [31].

Проблемой копинг-стратегий занимался белорусский ученый Л.А. Пергаменщик. Автор рассматривает следующие критерии эффективности копинга:

- ситуационный – человек уже не воспринимает ситуацию как стрессовую и негативную;
- личностный – состояние индивида гармонизируется, тревога и раздражительность снижается, повышается уверенность в себе;
- адаптационный – человек ощущает собственную силу в преодолении трудностей, осознает свои ресурсы [35].

Выбор копинг-стратегий связан с ресурсами личности – индивидуальными особенностями, личностным потенциалом, которые помогают успешно преодолеть стресс. По мнению Г.С. Корытовой, «успешность адаптации личности к стрессу определяется уровнем развития у нее совладающего поведения, которое регулируется посредством применения средовых условий (копинг–ресурсов) и поведенческих стратегий (копинг–стратегий) на основе имеющегося личностного опыта» [19, с. 45].

С позиций Н.Е. Водопьяновой, «реализация копинг-стратегий невозможна без личностных ресурсов, которые мобилизуют личность. По сути, это элементы самоорганизации и саморегуляции деятельности, которые служат преодолению стресса. Ресурсы личности – это физические и духовные возможности человека, мобилизация которых обеспечивает выполнение программ и способов (или стратегий) поведения, направленных на предотвращение или купирование стресса» [13, с. 47].

В качестве ресурсов специалиста Н.Е. Водопьянова выделяет те «личностные качества, которые позволяют ему решать профессиональные задачи и ощущать при этом субъективное благополучие, удовлетворенность работой, ощущение личностного роста и самореализации. Актуализированные ресурсы могут влиять на оценку своей жизни, в различных ее аспектах. Их цель состоит в том, чтобы реализовать потенциальные возможности, вывести их на поверхность, максимально использовать для достижения цели. Ресурсы специалиста носят динамичный характер, развиваются в ходе профессионализации, с учетом требований профессии, ожиданий и установок субъекта труда» [51].

В работе Н.М. Борисовой показаны исследования, доказывающие, что «выбор копинг-стратегий в период взрослости связан с личностными особенностями. Автор отмечает, что в работах отечественных авторов исследуются закономерности функционирования копинга во взаимосвязи с личностными характеристиками. Зарубежные психологи сосредоточены на конкретных стрессовых ситуациях (например, болезнях, потере работы, насилии в семье и так далее), в которые проявляются особенности личности испытуемых» [42].

В частности, приводятся данные исследований копинг-стратегий В. Чушке, Г. Карадаглиса, К. Евангелу на выборке больных онкологическими заболеваниями. Авторы установили, что эта категория лиц склонна выбирать пассивные копинг-стратегии (избегание, дистанцирование), что снижает эффективность терапии и препятствует успешной адаптации. Те

же пациенты, которые предпочитали активные стратегии совладания (поиск социальной поддержки, анализ проблемной ситуации, позитивное переосмысление), демонстрируют значительный рост адаптации и сопротивляемости болезни [49].

Е. Соловьев, Г.Г. Фишер, С. Ванберг и К.Дж. Крейгер изучали копинг-стратегии людей зрелого возраста, недавно потерявших работу [50]. Авторы показали, что эти лица выбирают копинг-стратегии в зависимости от своих личностных ресурсов – уровня самооценки, субъективного благополучия, наличия поддержки от близких людей. Так, высокая оценка своих, копинг-ресурсов способствует выбору копинга, направленного на решение проблемы и устранение негативного стрессора, а при низкой самооценке – копингу на эмоции. Так, лица, удовлетворённые жизнью, обладающие высокой самооценкой, ощущающие эмоциональную поддержку, в ситуации утраты работы не будут опускать руки, а наоборот, будут пытаться найти новую, погасить в себе негативные эмоции.

К. Сесар, Н. Симич, М. Баришич провели исследование копинг-стратегий у взрослых, подвергшимся, в детстве физическому и психологическому насилию, как физическому [50]. Так, если родители проявляли индифферентный стиль воспитания, безразлично относились к достижениям ребенка, то, будучи взрослыми, они склонны выбирать копинг, направленный на эмоции. Они обладают слабо развитыми навыками преодоления стресса, но не склонны избегать трудных ситуаций.

В диссертационном исследовании Е.В. Битюцкой показано, что «взрослый человек выбирает копинг-стратегий в зависимости от того, как он воспринимает ситуации, как ее интерпретирует и оценивает. При этом оцениванию подвергаются трудность ситуации, ее значимость для личности, уровень стрессогенности, возможность прогнозировать результаты своих действий, контролировать обстоятельства, возможные потери, альтернативны пути решения. Кроме того, человек оценивает свои возможности на всех уровнях: (когнитивном, психологическом, физическом), а также свой

предыдущий опыт разрешения стрессовых ситуаций, как позитивный, так и негативный» [6].

В зависимости от активности личности в трудной ситуации Р. Лазарус и С. Фолькман выделяют «активную (целенаправленное устранение или ослабление влияния стрессовой ситуации) и пассивную (использование различного арсенала механизмов психологической защиты, которые направлены на снижение эмоционального напряжения, а не на изменение стрессовой ситуации) формы копинг–стратегий» [15, с. 78].

А. Биллингс и Р. Моос выделяют следующие «способы совладания со стрессовой ситуацией:

– копинг, который направлен на оценку, – преодоление стресса, предполагающее попытку определить степень значения ситуации и ввести в поведение определенные стратегии: логический анализ, когнитивная переоценка и другие;

– копинг, направленный на проблему, – совладание со стрессом, где целью является модификация, уменьшение (устранение) источника стресса;

– копинг, направленный на эмоции, представляет собой преодоление стресса, которое включает когнитивные и поведенческие усилия, для уменьшения эмоционального напряжения, поддержания аффективного равновесия» [1, с. 9].

Э. Хэйм выделил «26 форм копинг–поведения, отдавая предпочтение преимущественно когнитивным, эмоциональным и поведенческим типам. Автор разделил копинги на три основные группы по степени их адаптивных возможностей: адаптивные, относительно адаптивные, неадаптивные. Эти три группы определяют степень адаптации к стрессу и травмирующим обстоятельствам, от чего напрямую зависит эффективность преодоления сложной ситуации. Адаптивные копинг–стратегии приводят к успешному ее преодолению, неадаптивные – к неуспешному» [3, с. 105].

В российской психологии к проблеме классификации стратегий преодоления обращались многие ученые, что привело к разнообразию таких классификаций. По мнению К. Муздыбаева, «специфическими стратегиями преодоления кризисных событий жизненного пути, являются: стратегия, сфокусированная на оценке, стратегия, сфокусированная на эмоциях, стратегия, сфокусированная на проблеме» [3, с. 104].

На основе качественной конструктивности Л.И. Анцыферова выделила «преобразующие стратегии совладания. Эти стратегии предполагают: принятие решение возможности позитивного изменения трудной ситуации, формулирование ее как проблемы, четкое постановка целей, определение плана решения, способов достижения цели. Согласно автору, стратегии приспособления характеризуется изменением своих характеристик и отношений к ситуации – это может быть позитивное истолкование или придание нейтрального смысла данной ситуации. Вспомогательные приемы самосохранения в ситуациях трудностей предполагают использование техник борьбы с эмоциональными нарушениями» [2, с. 44].

По мнению Т.Л. Крюковой, выделяются «конструктивные и неконструктивные способы совладающего поведения:

- конструктивные способы решения проблемы представлены обращением за помощью к другим людям, достижением цели своими силами тщательным осмыслением проблемы и возможных путей ее решения, переоценкой проблемной ситуации, изменением самого себя;
- неконструктивные стратегии поведения представлены различными способами психологической защиты вплоть до полного вытеснения проблемы, импульсивным поведением, пассивностью и избеганием, эмоциональными срывами, агрессивными реакциями» [12, с. 69].

В работе Р.М. Грановской и И.М. Никольской «стратегии совладения подразделяются на три группы: поведенческие, эмоциональные, познавательные. К первой группе относятся поведенческие стратегии снятия ядра напряженности, что вызвано внешними и внутренними факторами.

Вторая группа стратегий включает эмоциональную разрядку для снятия очага напряжения или поиска социальной поддержки. Третья группа содержит стратегии, которые позволяют нейтрализовать напряженность стресса путем изменения субъективной оценки ситуации и соответствующее изменение уровня контроля» [6, с. 86].

Проблемой копинг-стратегий занимался белорусский ученый Л.А. Пергаменщик. Автор рассматривает следующие «критерии эффективности копинга:

- ситуационный критерий – процесс преодоления завершился, если ситуация для субъекта утрачивает свою негативную значимость;
- личностный критерий – происходит заметное понижение уровня невротизации личности, выражающейся в снижении депрессии, тревожности, раздражительности и психосоматической симптоматики;
- адаптационный критерий – ослабление чувства уязвимости к стрессам, повышение адаптационных ресурсов» [20, с. 23].

Выделенные критерии эффективности coping редко проявляются в чистом виде: например, решение эффективности на личностном уровне “тянет” за собой и остальные два критерия.

По мнению Л.А. Пергаменщика, «эффективными стратегиями психологического преодоления являются: реальное преобразование ситуации или ее перетолкование. Неоднозначными стратегиями являются эмоционально-экспрессивные формы преодоления (выражение чувств). Фактором риска является стратегия самообвинения, когда индивид в экстремальной ситуации принимает на себя вину за трудности, с которыми сталкивается. У него формируется невротическая вина, которая сама становится объектом преодоления и не всегда снимается без помощи психолога» [20, с. 24].

Таким образом, в психологии понятие копинга рассматривается в рамках взаимодействия субъекта с задачами внешнего или внутреннего характера – попытками овладеть или смягчить, привыкнуть или уклониться

от требований проблемной ситуации. Копинг-стратегии – это набор действий, которые направлены на преодоление психического напряжения, созданного в процессе стрессовой ситуации. Выбор копинг-стратегий связан с ресурсами личности – индивидуальными особенностями, личностным потенциалом, которые помогают успешно преодолеть стресс. Стратегии преодоления могут быть активными и пассивными, поведенческими, эмоциональными и познавательными, ориентированными на проблему, на эмоции или на оценку, адаптивными и неадаптивными, эффективными и неэффективными и так далее.

1.2 Понятие эмоционального выгорания. Особенности проявления

В психологической науке существуют различные определения понятия «эмоциональное выгорание», однако наиболее часто оно определяется как реакция ответа на длительные стрессы в профессиональной деятельности при интенсивной межличностной коммуникации, которое включает в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Изучением данной проблемы занимались такие отечественные и зарубежные исследователи, как В.В. Бойко, М.В. Борисова, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, Б. Перлман, Т.В. орманюк, Е.А. Хартман.

Термин «эмоционального выгорания» представлено в концепции В.В. Бойко как система эмоциональной защиты, которая проявляется в варианте абсолютного или неполного отключения чувств в результате психотравмирующих воздействий [2, с. 26]. М.В. Борисова также обращается к концепции эмоциональной защиты и анализирует понятие «эмоциональное выгорание» как систему эмоциональной защиты, которая выражается через норму действий в работе [3, с.96].

Т.В. Форманюк рассматривает эмоциональное выгорание как «синдром, сформировавшийся на фоне длительного стресса, а также

приводит к истощению сенсорно-энергетических и индивидуальных ресурсов. Эмоциональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления негативных чувств, при отсутствии «выброса», а также адекватной «разрядки» от них» [43, с. 47]. В исследовании В.Е. Орел данный синдром описывается как реакция организма, возникающая вследствие длительного воздействия нагрузок [11, с. 90].

Существует две модели эмоционального выгорания, разработанные в рамках эмпирических исследований: содержательная и процессуальная. Содержательная модель предполагает детальное описание и систематизацию признаков выгорания, рассматриваемых как состояния, включающие в себя конкретные элементы. В рамках процессуальной модели выгорания приводится динамическая характеристика феномена, где его развитие рассматривается в виде процесса, включающего ряд следующих друг за другом фаз (стадий) [53].

Наиболее популярной моделью эмоционального выгорания считается содержательная трехфакторная модель, авторами которой являются К. Маслач и С. Джексон [41]. К. Маслач рассматривает профессиональное выгорание как «состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате длительного стресса на работе» [12, с. 242]. Компонентами выгорания являются:

- эмоциональное истощение – работник чувствует, что он опустошён, не может работать из-за постоянной усталости, не проявляет жизненный энтузиазм, ощущает подавленность;
- деперсонализации – у работника меняется отношение к людям на негативное, появляется нежелание им помогать;
- редукция персональных достижений – работник дает себе низкую оценку как профессионалу, считает себя неспособным на сочувствие, снижает свои обязанности и ответственность [9, с. 24].

По мнению К. Маслач, выгорание возникает, если сотрудник не может сопротивляться истощению, он находится на пределе эмоций, ощущает груз

накопленного психологического опыта (чувств, эмоций, установок, ожиданий), нарастание дискомфорта, дистресса [12, с. 242].

М. Буриш синдром выгорания анализирует как результат сочетания длительного трудового стресса и профессионального кризиса. Это поэтапный процесс, включающий:

- на предупреждающей стадии появляются первые симптомы выгорания: усталость, снижения настроения;
- на фазе снижения участия специалист проявляет меньше активности и инициативности;
- затем отмечается рост эмоциональных реакций: раздражительности, агрессивности;
- на следующей фазе трудовое поведение работника приобретает разрушительный характер;
- далее следуют психосоматические нарушения;
- на последней фазе возникает чувство разочарования, снижение оценки собственной компетентности [12].

В рамках организационного подхода К. Чернисс определяет «выгорание как процесс, при котором проявляются негативные черты в поведении профессионала, как ответная реакция на стрессовый характер рабочей среды. Автор выделяет три предпосылки выгорания: несоответствие между возможностями и требованиями среды; возникновение непродолжительного эмоционального напряжения, усталости и бессилия; изменение в мотивационной сфере специалиста и его поведении» [16].

Б. Перлман и Е. Хартман описали три группы факторов эмоционального выгорания:

- личностные – склонность к интроверсии, низкая самооценка, неразвитая или чрезмерно развитая эмпатия, негативное отношение к работе, стаж работы, неудовлетворённость ею;
- ролевые: внутренние конфликты, ролевая неопределенность;

– организационные: условия труда, содержание работы, стиль управления, отношения с коллегами, степень участия в организационных процессах [39].

Ряд отечественных ученых также рассматривают эмоциональное выгорание как форму деформации личности, связанной с профессиональной деятельностью. Так, в работе Н.Е. Водопьянова эмоциональное выгорание определяется как «личностная деформация, сложный конструкт негативных психологических переживаний, связанных с интенсивными межличностными взаимодействиями, что предполагает эмоциональную насыщенность или когнитивную сложность» [12, с. 41].

В.В. Бойко предложил следующее понимание эмоционального выгорания: «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [8, с. 143].

Рассматривая синдром эмоционального выгорания, В.В. Бойко говорит о трех его стадиях:

- напряжение, когда синдром запускается, механизм начинает своё действие, появляются симптомы, связанные с переживанием психотравмирующих ситуаций, снижением самооценки, ощущением внешнего давления, появлением тревога и депрессивных тенденций;
- резистенция, отражающая начало формирования защитных реакций; появляются желание экономить на эмоциях, снижать интенсивность контактов, объем своих обязанностей;
- истощение, когда снижается общий тонус; появляются негативные установки по отношению к клиентам, враждебное отношение к людям, психосоматические нарушения [8].

Эмоциональное выгорание личности деформирует личность специалиста, что находит свое проявление в пассивности, депрессивных состояниях, тревоге, чувстве вины или обиды, повышенной конфликтности на рабочем месте. У работника снижается инициативность, активность,

желание общаться с коллегами и клиентами, появляется неудовлетворённость работой и ощущение недостаточной социальной поддержки и так далее. В ином случае, у работника может актуализироваться механизм компенсации. Тогда он будет проводить на работе больше времени, но напряжённая работа без отдыха только ухудшит его показатели производительности [25].

Как отмечает В.Н. Князев, синдром выгорания имеет широкий круг проявлений: неудовлетворённость собой и своим положением, повышенная раздражительность, низкая самооценка, высокая мотивация успеха, уход в себя, депрессивное состояние, агрессия, эмоциональная ригидность, ощущение постоянной усталости, разочарование в профессии и в себе, утрата интереса к своей работе [18]. Выраженность этих симптомов может быть различна у разных категорий специалистов.

В работе Ю.А. Юдчиц эмоциональное выгорание рассматривается как профессиональная деформация, включающая синдром хронической усталости. Специалист ощущает длительную усталость, в том числе на физиологическом уровне, причина, которой кроется в насыщенных эмоциональных контактах с большим числом людей. Также деформируется личность специалиста – у него появляются негативные черты, проявляющиеся в ходе взаимодействия с другими лицами [47, с. 19].

Многие ученые согласны в том, что изначальным фактором эмоционального выгорания является профессиональный стресс, испытываемый работником. По мнению В.А. Бодрова, «профессиональный стресс есть результат воздействия на индивида ряда факторов, связанных с содержанием, условиями и организацией деятельности. К ним относятся: сложность выполняемой деятельности, личную ответственность за результаты деятельности, дефицит времени, личностные особенности субъекта труда» [7, с. 24].

В рамках ресурсного подхода Н.Е. Водопьянова выделяет следующие причины эмоционального выгорания:

- утрата таких ситуационных ресурсов, как: саморегуляции состояний, активность преодоления, самоидентификация; проактивное совладание с трудными ситуациями;
- редукция диспозиционных ресурсов, как: нравственные ценности, социально-психологические качества, обусловленные утратой смысла жизни, ощущения свободы выбора, различных установок;
- утрата профессиональных ресурсов – компетентности, способностей, умений, профессионально-важных качеств [52].

Синдром эмоционального выгорания вызывают: чрезмерная нагрузка на психику специалиста, напряженное общение с клиентами, высокие требования. По мнению А.Н. Плотниковой, повышают вероятность выгорания следующие характеристики:

- сотрудник вкладывает много сил и энергии в работу;
- он не получает соответствующего морального или материального вознаграждения за его старания;
- общение с клиентами не приносит удовольствия, наоборот, порождает раздражительность и усталость;
- отсутствие социальной поддержки, конфликты на работе;
- отсутствие возможности профессиональной самореализации [36].

В ряде работ современных авторов показаны особенности выгорания у работников сферы торговли, продавцов и менеджеров по продажам. Так, А.А. Тарасова полагает, что выгорание у работников торговли, как и у других специалистов, развивается постепенно. Его фундаментом выступает длительный стресс, связанный с противоречием между требованиями к сотруднику и его возможностями. Это нарушает внутреннее равновесие, порождает состояние выгорания [40].

Так, выгорание из защитной реакции трансформируется в процесс, в котором работник демонстрирует безразличное отношение к своей работе, равнодушие к клиентам. Это сказывается на выполнении должностных функций, снижает качество работы. По мнению Н.И. Гороховой,

выгорающий сотрудник испытывает только негативные эмоции, не видит результативности от своих действий, агрессивно настроен к людям. Но преобладающие симптомы выгорания зависят от индивидуальных особенностей сотрудника – возраста, характера, типа личности, стиля поведения и так далее [14, с. 198].

По мнению А.А. Мамаевой, основной целью профессиональной деятельности продавца-консультанта выступает выполнение плана, которое происходит в условиях постоянной конкуренции и борьбы. Часто в отделе руководитель создает ситуации соревнования, когда только лучшие сотрудники получают высокие награды. В таком случае у работников постоянно отмечается повышенное психическое напряжение, стрессы, порожденные беспокойством за свой актуальный статус. В таких условиях повышается риск возникновения эмоционального выгорания у работников торговли [26].

Выгорающий сотрудник может брать много работы, но не выполнять ее по причине хронической усталости, либо выполнять без увлеченного отношения к ней, формально. Определить выгорание сотрудников можно по следующим признакам: признаёт свою несостоятельность как сотрудника, не скрывает неудовлетворенность работой, не верит в успех, испытывает негативные переживания, проявляет циничное отношение к коллегам и клиентам, проявляет физическое и эмоциональное истощение [26].

По мнению Н.И. Гороховой, для торговых работников основными факторами эмоционального выгорания могут выступать:

- постоянные психологические и организационные стрессы на работе;
- смещенный график, работа сверхурочно;
- необходимость оплаты налогов, что снижает чистую прибыль, а также сезонный заработок;
- нестабильность и неопределенность работы, страх ее потери, неустойчивое положение на рынке труда;
- карьерный застой, отсутствие профессионального роста;

– однообразии торгового процесса и выполняемых функций [30].

Н.И. Горохова полагает, что торговые работники выгорают потому, что они на протяжении дня ощущают напряженность. Это приводит не только к истощению, но и развитию вербальной агрессии. Такое поведение является основой для психологической разрядки у работников торговли [14, с. 199].

Выгорание персонала торговой организации важно отличать от лени и сознательного неисполнения должностных обязанностей. По мнению М.В. Котовой, если неправильно организовать процесс трудовой деятельности, то выгорание возникает и его не избежать. Прежде всего, это касается продавцов, график которых носит несальный характер, а желание увеличить заработок препятствует нормализации режима работы [20, с. 43].

В основе выгорания лежит несоответствие между психологическими ресурсами и требованиям рабочей среды. По мнению В.Н. Князева, синдром выгорания затрагивает не только личность отдельного работника, но и отражается на всем трудовом коллективе. Из-за снижения профессиональной мотивации, специалист снижает степень выполнения своих обязанностей, стремится ее завершить, что замечают коллеги и руководство. Также он проявляет негативизм и враждебность к клиентам, которые сообщают об этом начальству [18].

По мнению М.В. Котовой, предупреждение выгорания у работников торговли возможно, если сформировать определённые личностные качества:

- личностная выносливость, когда сотрудник может проявлять каждый день высокую активность, гибко справляться с трудностями, контролировать внешние события, делать выбор и принимать решения;
- умение использовать активные способы сопротивления стрессу, склонность их решать, а не избегать;
- внутренний локус контроля, принятие ответственности на себя, за решение стрессовой ситуации;
- высокая адекватная самооценка, самоуважение и уважение к другим, к индивидуальности другого человека;

- стремление к самоактуализации и личностному росту;
- оптимизм, умение видеть положительные аспекты в трудных ситуациях;
- желание изменить обстоятельства к лучшему;
- способность видеть свои достижения и успехи, стремиться к их накоплению [20].

С позиций С.Н. Сорокоумовой, эффективным средством снижения эмоционального выгорания выступает метод десенсибилизации, в частности техника десенсибилизация и переработка психологических травм движениями глаз Ф. Шапиро. Данную технику обычно используют при коррекции эмоциональных травм. Ее принцип состоит в том, что движение глаз помогает синхронизировать ритмы полушарий мозга, что позволяет более эффективно перерабатывать информацию и восстанавливать процессы саморегуляции. Именно саморегуляции служит тем механизмом, блокирующим процесс эмоционального выгорания [38].

С позиций Б.С. Яковлевой, синдром выгорания следует рассматривать в качестве барьера на пути к совершенствованию своего профессионализма, который затрудняет профессиональную деятельность. Автор отмечает, что данный синдром возникает поэтапно. Ему предшествует период усердной и кропотливой длительной работы без отдыха, высоких достижений. Если на данном этапе не предпринимать меры, то появляться первые симптомы эмоционального выгорания. В качестве первичной профилактики здесь будет уместным осознание и раскрытие внутренних и внешних ресурсов [48].

В случае появления первых симптомов выгорания, появляется необходимость создания целенаправленных мер. Это могут быть тренинговые занятия, сессии, консультации, направленные на осознание специалистами своей проблемы и определение путей ее разрешения. Согласно Б.С. Яковлевой, основные пути профилактики синдрома выгорания: это смена или преобразование образа жизни, достижение жизненного баланса между различными сферами, вступающими в конфронтацию, адекватное

распределение удовлетворения своих потребностей, повышение интереса к своей жизни и работе [44].

Как отмечает Б.С. Яковлева, важно проявлять позитивное мышление, внушать себе положительные установки. Если специалист будет убежден, что он справится с проблемой и впереди ждет его позитивное будущее, то это придаст ему уверенности в настоящем и снимет повышенное напряжение. Установки и убеждения помогают преодолеть стресс, преодолеть негативные ситуации, получить ценный опыт. Кроме того, специалисту важно овладеть методами саморегуляции, научиться владеть собой, управлять своими эмоциями [48].

Эмоциональное истощение связано с потерей психологических ресурсов, эмоциональным напряжением, опустошенностью. Данное состояние сопровождается нарушением сна, постоянной сонливостью и психической усталостью, что снижает стрессоустойчивость. Эмоциональное истощение может предвосхищать развитие цинизма, деперсонализации, снижать достижения личности и преобладать над ними [4].

Деперсонализация проявляется в циничном отношении к клиентам, негативизме, жестокости, нежелании качественно выполнять свою работу, учитывать особенности личности и чувства окружающих, враждебных реакциях, снижении «включенности» специалиста в процесс работы, повышении мнительности [10].

Редукция профессиональных достижений предполагает ощущение профессиональной некомпетентности, собственной неэффективности, недовольство собой и своими успехами, обесценивание достигнутых успехов в сфере знаний, умений, профессионального становления [4].

Многие психологи согласны с тем, что эмоциональное сгорание – это динамический процесс. Так, В.В. Бойко в своей теории подробно описал три фазы стресса. При этом он опирался на теорию стресса Г. Селье [20]. Рассмотрим эти фазы:

– Фаза «напряжение» является сигналом к началу формирования симптома выгорания. Для данной фазы свойственны следующие симптомы:

- переживание травмирующих обстоятельств, которое характеризуется ростом раздражения и отчаяния, развитием негодования в отношении обстоятельств, возникающих в профессиональной сфере;
- неудовлетворенность собой – фокус внимания специалиста смещается во внутренний мир, повышается недовольство собой, своей профессией, статусом, местом работы и другие;
- возникновение ощущения безысходности («загнанность в клетку»), когда появляется ощущение неспособности справиться с психотравмирующими обстоятельствами;
- тревога и депрессия, которые являются результатом постоянного напряжения в виде переживания тревоги и депрессивных реакций [8].

– Фаза «резистенция» (сопротивление), на которой «специалист предпринимает попытки оградить себя от неприятных впечатлений, сопровождается следующими явлениями:

- неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, когда специалист утрачивает разницу между адекватным и неадекватным эмоциональным реагированием» [8];
- эмоционально – нравственная дезориентация, когда происходит усиление неадекватных реакций при взаимодействии с окружающими людьми;
- расширение сферы экономии эмоций, когда происходит насыщение общением на работе и специалист начинает «экономить эмоции» вне своей профессиональной деятельности;
- редукция профессиональных обязанностей, то есть желание свести к минимуму свои обязанности [8].

– Фаза «истощение» предполагает снижение энергетического тонуса и возникает в результате отсутствия положительного эффекта от проявленного сопротивления на предыдущей стадии. На данном этапе проявляются следующие симптомы:

- «эмоциональный дефицит», когда у специалиста появляется ощущение неспособности справиться со своими профессиональными обязанностями, резкость, грубость, раздражительность по отношению к другим, обидчивость;
- «эмоциональная отстраненность» – у специалиста оскудевают или полностью пропадают эмоциональные проявления, появляется равнодушное отношение к другим, формальное выполнение работы;
- «личностная отстраненность» - специалист теряет интерес к субъекту деятельности (клиентам, ученикам, пациентам);
- «психосоматические нарушения», что проявляется в нарушении психического и физического состояния (недостаток сна, возникновение страхов, ухудшение настроения, вегетососудистые нарушения) [8].

Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова рассматривали выгорание как особый вид личностной деструкции, который отличается разными проявлениями: негативными чувствами, отрицательными переживаниями, обусловленными межличностными взаимодействиями. Выгоранию как профессиональному феномену способствуют эмоционально насыщенные длительные контакты, стрессовые ситуации [54].

Эмоциональное выгорание представляет собой актуальную проблему в различных сферах жизнедеятельности человека, где возможно проявление психотравмирующих факторов, требующих постоянного проявления волевых, коммуникативных качеств, необходимости в постоянном самосовершенствовании.

Таким образом, под понятием «эмоциональное выгорание» мы будем рассматривать составляющую профессиональной деформации, негативное явление в личностной сфере работника, которое включает в себя психоэмоциональное истощение, сопровождающееся чувством глубокой усталости и опустошенности, проявлением отрицательного, циничного либо безразличного отношения к деятельности и ее субъектам, утратой мотивации профессиональной деятельности, ощущение некомпетентности и не успешности в работе.

1.3 Специфика профессиональной деятельности юристов и их особенности

Юридический труд весьма разнообразен и сложен и имеет в себе ряд черт, которые отличают его от труда большинства других профессий.

Несомненный вклад в изучение психологических особенностей юридической деятельности внесли работы В.Л. Васильева, М.И. Еникеева, М.М. Коченов, А.Э. Жалинского, Ю.В. Чуфаровского.

Большинство юридических профессий занимаются «правоприменительной деятельностью, которая происходит в сфере общественных отношений и включает широкий диапазон решаемых задач. Каждое новое дело для следователя, судьи, прокурора или адвоката представляет собой уникальную задачу, и чем меньше они придерживаются шаблонов, тем больше вероятность достижения правильного решения истины» [46].

Необходимо отметить, что «юридическая профессиональная деятельность отличается от других профессий благодаря правовому регулированию, которое оказывает влияние на личность каждого юриста. Работа следователя, прокурора, судьи, адвоката, нотариуса и других юридических специалистов всегда выполняется в соответствии с правовыми нормами. Еще на стадии планирования своей деятельности юристы

оценивают свои будущие действия в соответствии с законодательством, которое регулирует эти действия.

Работа в большинстве юридических профессий характеризуется высокой эмоциональностью. В некоторых случаях эта деятельность вызывает негативные эмоции, которые приходится сдерживать, а разрядка эмоций может происходить лишь после значительного времени» [27].

Основная юридическая деятельность в основном сфера государственной деятельности. «Государство устанавливает определенные цели и задачи перед правоохранительными органами, направленные на борьбу с преступностью в стране. Государство создает специальную систему подготовки, переподготовки и повышения квалификации правоохранительных и судебных органов. В связи с ростом юридической грамотности общества требования ко всей правоохранительной системе, а также к каждому ее члену и работнику, становятся все более высокими.

Труд многих юридических профессий, таких как прокуроры, судьи, следователи, оперативные работники и прочие, предполагает наличие особых властных полномочий и права применять власть от имени закона. Вместе с этим правом большинство из перечисленных лиц испытывает повышенное чувство профессиональной ответственности за последствия своих действий.

Работа в юридической сфере требует от сотрудников повышенных качеств и навыков. Большинство этих профессий в настоящее время считается престижными, однако молодые люди, выбирающие такую карьеру, часто не полностью осознают сложность этой работы и не представляют, какие требования будут предъявлены к ним» [19].

Юридическая деятельность – это «деятельность, связанная с нормами права, и отдельные ее виды в самом названии содержат это основное понятие: правоприменительная деятельность, правоохранительная деятельность, правозащитная деятельность и так далее. Юридическая деятельность представляет собой требующий большого напряжения,

терпения, знаний и высокой ответственности труд, основанный на строжайшем соблюдении закона» [45].

Предметом труда юриста являются всё то, на что направлены усилия юриста, что он должен обнаружить, освоить, преобразовать, создать. В этом смысле «предметом труда юриста может быть:

- фиксированная знаковая информация, содержащаяся в книгах, официальных и неофициальных документах, чертежах, рисунках, таблицах и прочие;
- информация, подлежащая фиксации и скрытая в материальных предметах, социальных ситуациях, совокупностях обстоятельств;
- поведение людей, которое проявляется в отдельных действиях, позициях, отношениях, состояниях и прочих» [19].

«Средства юридического труда разнообразны и классифицировать их трудно. Выделяют пять групп средств труда: содержательные, управленческие, технические, процедурные, обозначающие. Специфическими особенностями деятельности юриста являются:

- действия по работе с правовой информацией, по её отбору, анализу и переработке, оценке;
- опознание и оценка ситуаций, требующих решения правовых задач и использование правовых средств, то есть правовых проблемных ситуаций;
- выбор оптимальных вариантов поведения в рамках правовых предписаний;
- поиск и хранение информации, её подготовку к использованию;
- ведение переговоров;
- разрешение назревших конфликтов;
- выполнение технических действий;
- подготовка документов и материалов;
- выступления правового содержания;
- управление и контроль» [28].

Также нужно отметить, что «к специфическим особенностям труда юриста относятся и условия труда. Естественные условия профессионального труда юриста можно подразделить на временные, территориально-пространственные и технологические.

Задачи профессиональной деятельности юриста формируются на основе правового подхода и состоят в получении достаточно полного представления о том, что должен делать юрист, какие суждения, материалы, проекты решения он должен подготовить и в каких ситуациях, кому они должны быть представлены. Какими должны быть результаты его работы, как сказывается на состоянии дел закон, правоприменительная практика, безопасность и стабильность, свобода поведения. Правовые задачи профессиональной юридической деятельности формируются на основе анализа и уяснения проблемных ситуаций и представляют собой частные алгоритмы деятельности, включающие в себя: представления о целях, которые должны быть достигнуты; способы достижения целей; условия реализации данной задачи» [45].

Профессиональная деятельность юристов имеет свою специфику и особенности, отличающие их деятельность от деятельности представителей других профессиональных групп.

Юристы часто работают с правовыми нормами и законодательством. Они должны хорошо разбираться в законодательстве, судебной практике и юридических процедурах. Одной из основных задач юристов является анализ, толкование и применение законов в конкретных ситуациях. Также юристы должны обладать аналитическим мышлением и логическими способностями. Вы должны уметь анализировать сложные юридические вопросы, определять ключевые проблемы и принимать обоснованные решения. Кроме того, юристы должны быть внимательны к деталям, поскольку даже небольшие ошибки или упущения могут иметь серьезные последствия.

Юристы работают с конфиденциальной информацией и должны соблюдать принципы профессиональной этики. Они должны обеспечить защиту конфиденциальности клиентов, честность и справедливое представительство своих клиентов. Они часто работают с разными сторонами и заинтересованными сторонами. Вы должны уметь эффективно общаться с клиентами, коллегами, судьями и другими лицами, участвующими в судебном процессе. Юристы должны быть убедительными и уметь аргументировать свою позицию перед аудиторией.

Юристы часто сталкиваются с жесткими сроками судебного разбирательства или подготовки документов. Они должны уметь эффективно управлять своим временем и приоритетами, чтобы выполнять свою работу вовремя. Юристы несут большую ответственность за свои решения и действия. Их решения могут иметь серьезные юридические и финансовые последствия для клиентов. Юристы должны быть готовы брать на себя ответственность за свои действия и критически оценивать свои решения.

Следует подчеркнуть, что основная задача психологии юридического труда – выявление рациональных соотношений между личностью и требованиями, которые ей предъявляются профессией.

Таким образом, профессиональная деятельность юристов имеет свои особенности, связанные с работой с правом, защитой интересов клиентов, управлением информацией и коммуникацией. Юристы должны обладать глубокими знаниями, профессиональными навыками и качествами, чтобы успешно осуществлять свою работу и обеспечивать юридическое сопровождение и защиту прав и интересов своих клиентов.

Глава 2 Эмпирическое исследование совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов

2.1 Организация и методы исследования

Целью данной работы является изучение методов совладающего поведения и эмоционального выгорания. Исходя из этого, было проведено эмпирическое исследование, которое осуществлялось в несколько этапов.

Объект исследования: эмоциональное выгорание юристов.

Предмет исследования: методы совладающего поведения при эмоциональном выгорании.

Гипотеза исследования: существует устойчивая корреляция между выраженностью синдрома эмоционального выгорания юристов и характером применяемых ими копинг-стратегий.

На основании цели работы, перед нами стояли следующие задачи:

- провести эмпирическое исследование эмоционального выгорания;
- провести эмпирическое исследование методов совладающего поведения;
- провести анализ и интерпретацию полученных результатов эмпирического исследования, сделать выводы исходя из результатов исследования, предложить рекомендации.

Выборка: в исследовании приняли участие 60 сотрудников Института судебных экспертиз по области Улытау. Выборка была разделена на две группы: 30 сотрудников со стажем до 5 лет и 30 сотрудников со стажем более 5 лет.

Для проведения исследования применялись следующие методики:

- Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

Цель: методика позволяет выделить следующие три фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение» и оценить общий показатель выгорания.

Описание методики: стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет».

Обработка результатов: оценивается выраженность симптомов на разных стадиях развития «эмоционального выгорания»: «напряжение», «резистенция» и «истощение», затем вычисляется общий уровень выгорания.

– Методика диагностики защитно-совладающего поведения
Р. Плутчик.

На русскоязычной выборке методика адаптирована Л.И. Вассерманом. Методика предназначена для диагностики особенностей функционирования механизмов психологической защиты.

Опросник содержит 97 утверждений, которые диагностируют восемь видов защитных механизмов: вытеснение; отрицание; замещение; компенсация; реактивное образование; проекция; интеллектуализация (рационализация); регрессия. Напряженность психологической защиты оценивается в процентном соотношении.

Нормативные значения этой величины по данным стандартизированного русскоязычного варианта методики равны 40–50 %. Показатель, превышающий 50%, указывает на наличие неразрешенных внешних и внутренних конфликтов.

– Методика диагностики копинг-стратегий совладающего поведения
Р. Лазаруса в адаптации Т.Л. Крюковой.

Цель: предназначена для определения копинг-механизмов, способов преодоления трудностей в различных сферах психической деятельности.

Описание: тест содержит один вопрос: «Оказавшись в трудной ситуации, Я...» и пятьдесят ситуаций, которые возможно с ними происходили [20]. Шкалы: методика включает в себя 8 шкал (копингов).

– Методика «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак).

Цель: выявить уровень профессионального выгорания.

Описание: методика состоит из 10 утверждений, на которые респондент может ответить утвердительно или отрицательно.

Обработка результатов: чем больше сумма баллов, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем меньше сумма баллов, тем меньше профессиональное «выгорание».

Количественная обработка результатов осуществлялась с помощью расчета непараметрического коэффициента корреляции Спирмена и критерия Стьюдента для оценки различий величин средних значений двух выборок в программе SPSS 10.0 Statistica.

2.2 Результаты исследования совладающего поведения и эмоционального выгорания юристов

В соответствии с инструкцией к обработке данных теста В.В. Бойко каждый вариант ответа предварительно был оценен тем или иным числом баллов, которые указывались в «ключе». В процессе анализа полученных результатов нами было подсчитано количество сотрудников по степени выраженности эмоционального выгорания (Приложение А, таблица А.1).

Среди сотрудников со стажем до 5 лет синдром выгорания не сформирован у 33% испытуемых, находится в стадии формирования у 53% испытуемых и сформирован у 14% испытуемых. Среди сотрудников со стажем более 5 лет синдром эмоционального выгорания не сформирован у 20% испытуемых, находится в стадии формирования у 50% испытуемых и сформирован у 30% испытуемых. Наглядно продемонстрируем полученные данные на рисунке 1.

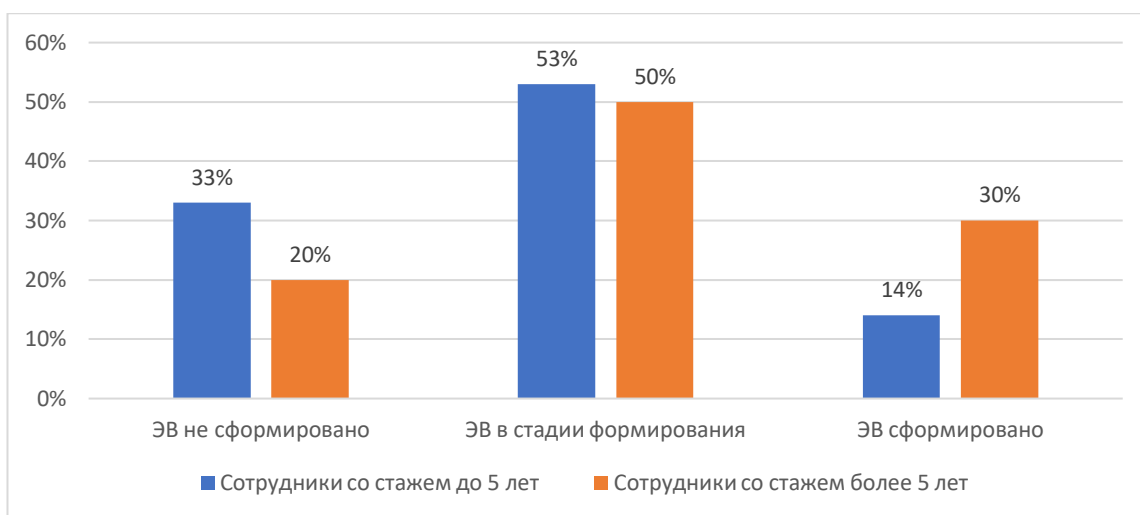


Рисунок 1 – Распределение сотрудников по уровню сформированности эмоционального выгорания по В.В. Бойко

Анализируя показатели можно заключить, что у половины сотрудников эмоциональное выгорание в стадии формирования.

В процессе обработки данных исследования были проанализированы показатели выраженности симптомов синдрома эмоционального выгорания у сотрудников со сформировавшимся выгоранием.

У сотрудников со сформировавшимся выгоранием характерны различные эмоциональные нарушения: сниженный фон настроения; отчетливое снижение интереса или удовольствия от деятельности, которая обычно приятна; беспричинное чувство самоосуждения или чрезмерное и неадекватное чувство вины.

Когнитивные проявления эмоционального выгорания: трудности сосредоточиться и сконцентрировать свое внимание, сложности в принятии решений, доминирование мрачных, самоуничижительных мыслей о себе, о своей жизни, о мире и о других людях, замедленность мышления.

Физические жалобы с эмоциональным выгоранием: повышенная утомляемость, нарушения сна (трудности с засыпанием, бессонница, ранние пробуждения), сонливость в течение дня, вялость, психомоторная заторможенность или наоборот чрезмерная двигательная расторможенность,

потеря аппетита и веса, ангедония, снижение сексуального влечения, головные боли, боли в груди, спине или брюшной полости.

С целью выявления различий в особенностях выраженности эмоционального выгорания у сотрудников со стажем до 5 лет и более 5 лет была проведена статистическая обработка данных по критерию Стьюдента. Данный статистический критерий применяется для установления различий между двумя рядами данных по уровню какого-либо признака, количественно измеренного.

Таблица 1 – Коэффициенты достоверности различий по отдельным фазам профессионального выгорания у сотрудников двух групп

Фаза эмоционального выгорания	Сотрудники со стажем до 5 лет	Сотрудники со стажем более 5 лет	t	Уровень значимости
напряжение	33,5	48,7	2,22	p=0,045
резистенция	47,2	64,7	1,21	p=0,121
истощение	33,7	44,2	1,05	p=0,126

Таким образом, во второй группе сотрудников со стажем более 5 лет по фазе напряжения выражены более высокие показатели по сравнению с первой группой сотрудников. То есть сотрудники со стажем более 5 лет имеют более выраженные показатели по симптомам выгорания напряжение, по сравнению с сотрудниками со стажем до 5 лет. По общему показателю эмоционального выгорания не было установлено достоверно значимых различий у сотрудников двух групп.

В результате обработки данных методики диагностики защитно-совладающего поведения Р. Плутчика у сотрудников были получены данные по каждому механизму психологической защиты (приложение А, таблица А.2). При интерпретации полученных данных следует учитывать, что у одного и того же респондента может быть выражено несколько механизмов психологических защит. Однако возможен вариант, когда ни одна из психологических защит не имеет ярко выраженного характера. Данные представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Механизмы психологической защиты

Психологическая защита	Сотрудники со стажем до 5 лет	Сотрудники со стажем более 5 лет	Различия	
	среднее	среднее	t	p
отрицание	25,6	27,6	1,480	0,227
вытеснение	32,4	33,4	0,270	0,847
регрессия	27,3	24,5	1,631	0,189
компенсация	23,6	25,5	0,217	0,884
проекция	27,8	26,7	0,673	0,571
замещение	14,8	18,6	0,073	0,974
интеллектуализация	33,5	30,3	1,118	0,347
реактивное образование	25,8	24,6	1,256	0,295

На основании данных статистических расчетов не установлены достоверно значимые различия между группами по видам психологической защиты. Для сотрудников характерны различные механизмы защиты. Опишем более подробно особенности проявления данных механизмов.

Вытеснение состоит в том, что «из сознания удаляется вся информация, которая вызывает напряжение и несет угрозу самооценке личности.

Замещение формируется вследствие заниженной самооценки, которую они пытаются повысить, направляя негативные импульсы против лиц и предметов, не имеющих для них потенциальной опасности. У лиц с доминирующей психологической защитой «замещение» в межличностных отношениях выражен стиль подчинения либо зависимый стиль. В межличностных отношениях такой человек покорный, пассивный. В межличностных отношениях такой человек склонен уступать» [32].

Проекция – это механизм защиты, проявляющийся в приписывании другим своих эмоций, качеств и мыслей. Для лиц с доминирующим видом психологической защиты «проекция» «часто характерны высокомерие, снобизм, стремление любой ценой завоевать аудиторию, бестактность. Болезненно воспринимают критику в свой адрес, считая, что лучшая защита – это нападение. Любят критиковать других людей. Часто преувеличивают собственные возможности» [33]. Завышенная самооценка свидетельствует

о переоценке собственных возможностей, о не критичности в отношении к замечаниям окружающих, как правило, свидетельствует о личностном неблагополучии так как является механизмом компенсации. «Такие люди характеризуются своей неспособностью слушать других и критиковать себя. Они не способны исправлять свои собственные ошибки и, как таковые, постоянно обвиняют других. Более того, они склонны недооценивать других, принимая против них враждебное поведение. Им очень трудно установить здоровые отношения с другими людьми. Они всегда видят всех остальных как конкуренцию» [32].

Реактивное образование состоит в том, что человек неосознанно демонстрирует поведение, которое диаметрально противоположно его истинному, но вытесненному желанию.

Интеллектуализация – осознание информации, приемлемой для личности в связи с ее стремлением «контролировать» свое поведение и ситуацию. Интеллектуализация позволяет удерживать Я-концепцию в уравновешенном состоянии, даже если реальные факты ставят ее под угрозу. При этом имеется тенденция к использованию «ложной аргументации, благодаря которой иррациональное поведение представляется таким образом, что выглядит вполне разумным и поэтому оправданным в глазах окружающих.

У индивидов с доминирующей психологической защитой «отрицание» в структуре личности в большей степени выражена эгоистическая направленность. Человек с этой психологической защитой стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех, расчетливый, независимый, себялюбивый» [32].

По данным авторов методики «Индекс жизненного стиля» к конструктивным защитами относятся компенсация и интеллектуализация, а к неконструктивным – проекция и вытеснение. Остальные защиты занимают промежуточное положение. Среди неконструктивных психологических защит

у женщин доминирует проекция, которая не способствует решению внешних и внутренних конфликтов, а лишь усугубляет их.

На следующем этапе исследования были обработаны данные методики «Копинг-тест» Р. Лазаруса (приложение А, таблица А.3). В ходе количественной обработки были выявлены преобладающие копинг-стратегии совладания в стрессовых ситуациях у сотрудников двух групп. Анализ преобладающих стратегий совладания позволяет выделить типичные особенности поведения человека сложных и стрессовых ситуациях. При интерпретации полученных данных следует ориентироваться на положения Р. Лазаруса о том, что не все виды совладающего поведения являются эффективными. К продуктивным относятся «принятие ответственности», «планирование решения», «поиск социальной поддержки», «самоконтроль» и «положительная переоценка». К непродуктивным стратегиям совладания относятся избегание, дистанцирование и конфронтация. Сравнительные данные у сотрудников двух групп представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Предпочитаемые копинг-стратегии (в %)

Преобладающая копинг-стратегия	Сотрудники со стажем до 5 лет	Сотрудники со стажем более 5 лет
Конфронтация	0%	20%
Поиск соц.поддержки	40%	7%
Планирование решения	20%	33%
Самоконтроль	7%	13%
Положительная оценка	7%	7%
Принятие ответственности	7%	7%
Дистанцирование	13%	7%
Бегство/избегание	7%	7%

На основании полученных данных можно выделить предпочитаемые, копинг-стратегии у сотрудников. В группе сотрудников со стажем до 5 лет наибольшее количество респондентов предпочитают стратегию «поиск социальной поддержки» (40% респондентов). Эта стратегия относится

к продуктивным, при решении стрессовых ситуаций. На втором месте по популярности у сотрудников со стажем до 5 лет стратегия «планирование решения проблемы» (доминирует у 20% респондентов). Данная стратегия относится к продуктивным. На третьем месте по популярности – «дистанцирование». Эта стратегия относится к непродуктивным, при решении стрессовых ситуаций. Наименее популярными у сотрудников со стажем до 5 лет стратегиями совладания в стрессовой ситуации являются положительная оценка, принятие ответственности, самоконтроль и избегание.

В группе сотрудников со стажем более 5 лет наибольшее количество респондентов предпочитают стратегию «планирование решения проблемы» (33% респондентов). Эта стратегия относится к продуктивным, при решении стрессовых ситуаций. На втором месте по популярности стратегия «конфронтация» (доминирует у 20% респондентов). Данная стратегия относится к непродуктивным. На третьем месте по популярности – «самоконтроль». Эта стратегия относится к продуктивным при решении стрессовых ситуаций. Наименее популярными стратегиями совладания в стрессовой ситуации являются положительная оценка, принятие ответственности, дистанцирование и избегание.

Полученные данные демонстрируют, что у сотрудников двух групп выявлены все копинг-механизмы, но с разной степенью выраженности.

У сотрудников со стажем до 5 лет выражены такие копинг-стратегии, как поиск социальной поддержки, положительная переоценка и дистанцирование. «Поиск социальной поддержки» является продуктивной стратегией совладания и предполагает усилия обрести эмоциональный комфорт и информацию от других. Положительная переоценка является продуктивной стратегией совладания и предполагает, что усилия по преодолению проблемной ситуации, сфокусированы на изменении своего отношения к ней и росте собственной личности. Дистанцирование является непродуктивной стратегией совладания и характеризуется стремлением

уменьшить значимость возникшей проблемы и таким образом отделиться от психотравмирующей ситуации.

У сотрудников со стажем более 5 лет наиболее выражены такие копинг-стратегии, как планирование решения проблемы, конфронтативный копинг и положительная переоценка. «Планирование решения» является продуктивной стратегией совладания и предполагает совладание с ситуацией за счет целенаправленного анализа ситуации, аналитический подход к решению проблемы и анализ возможных вариантов поведения, планирование собственных действий с учетом объективных условий, прошлого опыта и имеющихся ресурсов.

Положительная переоценка является продуктивной стратегией совладания и предполагает, что усилия по преодолению проблемной ситуации, сфокусированы на изменении своего отношения к ней и росте собственной личности. Конфронтативный копинг является непродуктивной стратегией совладания и характеризуется агрессивными усилиями для изменения ситуации, предполагает определенную степень враждебности и готовности к риску. Эффективность стратегии совладания с ситуацией проявляется в продолжительности позитивных последствий.

Результаты оценки различий представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Различия по стратегиям совладания

Стратегия совладания	сотрудники со стажем до 5 лет	сотрудники со стажем более 5 лет	t	Уровень значимости
Конфронтация	3,7	8,8	3,221	0,000
Поиск социальной поддержки	10,1	7,1	3,436	0,001
Планирование решения	7,5	11,1	3,264	0,002
Самоконтроль	7,1	8,5	2,400	0,019
Дистанцирование	7,8	6,9	1,686	0,096
Положительная оценка	8,2	8,9	0,515	0,608
Принятие ответственности	6	5,4	1,057	0,294
Бегство/избегание	6,3	6,9	1,864	0,067

На основании полученных статистических расчетов можно заключить, что установлены различия в выборе копинга «конфронтация» между сотрудниками двух групп ($t = 3,221$ при $p < 0,01$). Следовательно, у сотрудников со стажем более 5 лет конфронтация как типичный способ совладания встречается чаще, чем у сотрудников со стажем до 5 лет.

Установлены достоверно значимые различия в выборе копинга «поиск социальной поддержки» между сотрудниками двух групп ($t = 3,436$ при $p \leq 0,01$). Следовательно, у сотрудников со стажем до 5 лет поиск социальной поддержки как типичный способ совладания встречается чаще, чем у сотрудников со стажем более 5 лет.

Установлены достоверно значимые различия в выборе копинга «планирование решения» между сотрудниками двух групп ($t = 3,264$ при $p \leq 0,01$). Следовательно, у сотрудников со стажем более 5 лет планирование решения как типичный способ совладания встречается чаще, чем у сотрудников со стажем до 5 лет.

Установлены достоверно значимые различия в выборе копинга «самоконтроль» между сотрудниками двух групп ($t = 2,4$ при $p \leq 0,05$). Следовательно, у сотрудников со стажем более 5 лет самоконтроль как типичный способ совладания встречается чаще, чем у сотрудников со стажем до 5 лет.

Следовательно, сотрудники со стажем до 5 лет склонны чаще использовать межличностные стратегии совладания с ситуацией, такие как поиск социальной поддержки, по сравнению с сотрудниками со стажем более 5 лет. Сотрудники со стажем до 5 лет реже применяют поведенческие стратегии совладания с ситуацией, которые направлены на решение проблемы и конфронтацию. То есть в стрессовых ситуациях они реже применяют либо агрессивные способы изменения ситуации.

В соответствии с целью и задачами исследования на следующем этапе были выявлены особенности и степень выраженности профессионального

выгорания у сотрудников по методике «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак). Результаты представлены в (Приложении А, таблица А.4).

В процессе анализа полученных результатов нами было подсчитано количество сотрудников по степени выраженности синдрома профессионального выгорания.

Анализируя показатели можно заключить, что у большинства сотрудников разного синдром профессионального выгорания находится в стадии формирования. Данные показаны на рисунке 2.

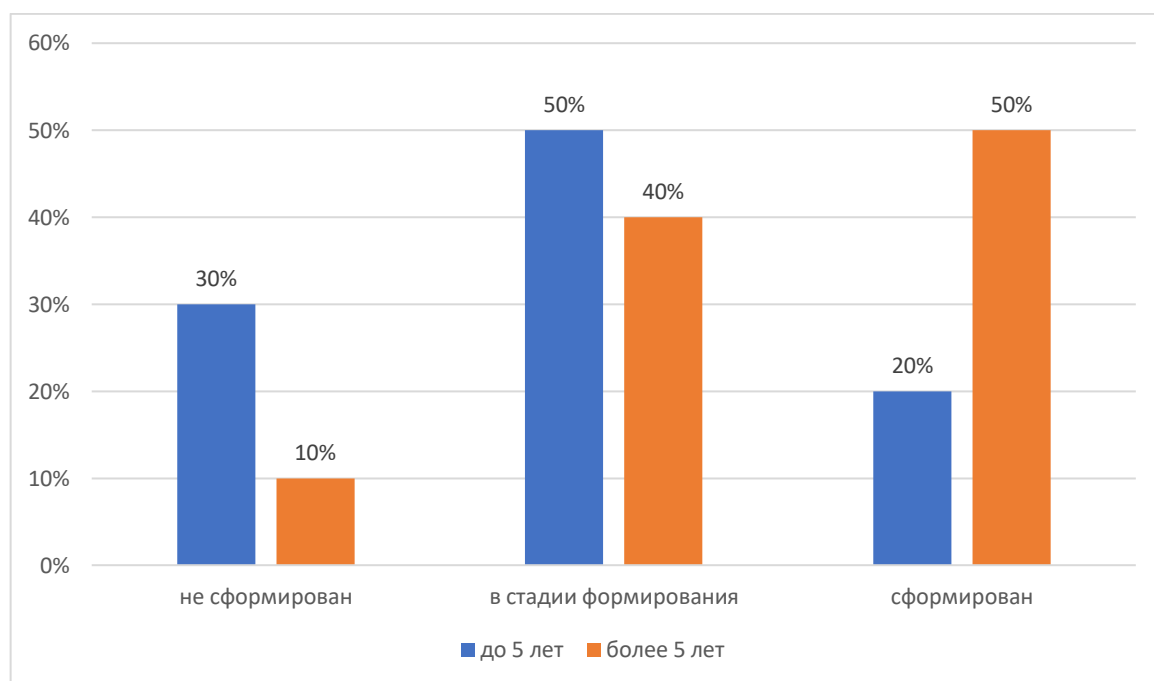


Рисунок 2 – Распределение сотрудников по уровню сформированности профессионального выгорания по методике В. Каппони, Т. Новак

Среди сотрудников со стажем до 5 лет синдром профессионального выгорания не сформирован у 30%, а среди сотрудников со стажем более 5 лет – 10%. Отдельные симптомы выгорания выражены у 50% сотрудников со стажем до 5 лет и 40% стажем более 5 лет. Синдром профессионального выгорания сформирован у 20% сотрудников со стажем до 5 лет и 50% стажем более 5 лет.

Таким образом, синдром профессионального выгорания у сотрудников со стажем до 5 лет находится в стадии формирования. Со временем, при повышающейся нагрузке и частых стрессовых ситуациях, начинают проявляться первые признаки сомнений, усталости и разочарования. Люди могут чувствовать себя утомленными и начать сомневаться в смысле своей работы. Они могут испытывать бессонницу, физическую усталость и раздражительность. У большинства сотрудников со стажем более 5 лет синдром сформирован. На этой стадии профессионального выгорания проявляются более серьезные симптомы. Люди могут чувствовать сильное разочарование, отчуждение от работы и коллег, а также снижение самооценки. Они могут избегать обязанностей, проявлять апатию и чувствовать потерю контроля над своей жизнью. Физические симптомы, такие как головные боли и желудочные боли, также могут усилиться.

Для оценки достоверных различий между показателями профессионального выгорания у сотрудников с разным трудовым стажем был использован критерий U-Манна-Уитни (таблица 5).

Таблица 5 – Оценка достоверных различий сформированности профессионального выгорания у сотрудников с разным трудовым стажем

Переменные	сотрудники со стажем до 5 лет	сотрудники со стажем более 5 лет	t	Уровень значимости
Профессиональное выгорание	4,0	6,2	3,112	0,002

Таким образом, сравнительный анализ показал, что у сотрудников со стажем более 5 лет больше сформировано профессиональное выгорание, чем у сотрудников со стажем до 5 лет.

Далее были выявлены характеры связи эмоционального выгорания и защитно-совладающего поведения был осуществлен корреляционный анализ с помощью критерия корреляции rs-Спирмена (таблица 6) (Приложение Б, таблица Б.1).

Таблица 6 – Показатели связи эмоционального выгорания и копинг-стратегий сотрудников

Виды совладания	Напряжение	Резистенция	Истощение	ПВ
Конфронтация	-0,328138	-0,263780	-0,319688	-0,413371
Дистанцирование	0,246253	0,042582	0,251541	0,018835
Самоконтроль	-0,056864	-0,153340	-0,283887	-0,165622
Поиск социальной поддержки	0,363591	0,397800	0,544355	0,520734
Принятие ответственности	0,144229	0,171855	0,185710	0,316670
Бегство-избегание	0,081055	-0,194321	-0,003362	-0,117051
Планирование решения проблемы	-0,270725	-0,221438	-0,312926	-0,217292
Положительная переоценка	-0,269370	-0,215901	-0,264655	-0,355447

Примечание: выявленные корреляции значимы при $p \leq 0,05$

В таблице 7 представлены связи психологических защит и эмоционального выгорания.

Таблица 7 – Связи эмоционального выгорания и защитного поведения

ЭВ	Отрицание	Подавление	Регрессия	Компенсация	Проекция	Замещение	Интеллектуализация	Реакт. образ. образ.
напряжение	-0,22	0,13	0,21	-0,08	-0,11	0,08	-0,08	0,14
резистенция	0,23	-0,05	0,02	-0,09	-0,01	0,18	0,33*	0,05
истощение	0,19	0,38*	0,40*	0,11	0,55*	0,39*	0,02	0,08
профессиональное выгорание	-0,12	-0,09	-0,02	-0,20	-0,23	0,14	-0,23	-0,14

Примечание: * - выявленные корреляции значимы при $p \leq 0,05$

Установлены следующие связи между защитно-совладающим поведением и эмоциональным выгоранием.

– Напряжение в структуре ЭВ отрицательно коррелирует с конфронтацией ($r_s = -0,328$ при $p \leq 0,05$), планированием решения проблемы ($r_s = -0,270$ при $p \leq 0,05$) и положительной переоценкой ($r_s = -0,269$ при $p \leq 0,05$). Это свидетельствует о том, что чем выше эмоциональное напряжение в структуре эмоционального выгорания, тем ниже склонность прибегать

к использованию таких копинг-стратегий, как конфронтация, планирование решения проблемы и положительная переоценка.

– При этом, резистенция в структуре ЭВ положительно коррелирует с поиском социальной поддержки ($r_s=0,363$ при $p \leq 0,05$). Так, чем выше эмоциональное истощение, тем выше склонность использовать копинг-стратегию поиска социальной поддержки.

– Резистенция положительно коррелирует с поиском социальной поддержки ($r_s=0,397$ при $p \leq 0,05$) и отрицательно – с конфронтацией ($r_s=-0,263$ при $p \leq 0,05$). Это свидетельствует о том, что чем выше резистенция, тем выше склонность обращаться за социальной поддержкой и ниже склонность к целенаправленной поведенческой активности, направленной либо на изменение ситуации, либо на отреагирование негативных эмоций в связи с возникшими трудностями.

– Истощение в структуре ЭВ отрицательно коррелирует с конфронтацией ($r_s=-0,319$ при $p \leq 0,05$), самоконтролем ($r_s=-0,283$ при $p \leq 0,05$), планированием решения проблемы ($r_s=-0,312$ при $p \leq 0,05$), положительной переоценкой ($r_s=-0,264$ при $p \leq 0,05$). Это свидетельствует о том, что чем выше редукция личных достижений, тем ниже склонность к конфронтации, самоконтролю, планированию решения проблемы и положительной переоценке.

– При этом, истощение положительно коррелирует с поиском социальной поддержки ($r_s=0,544$ при $p \leq 0,05$). Это свидетельствует о том, что чем выше истощение, тем выше склонность использовать копинг-стратегию поиска социальной поддержки.

– Уровень профессионального выгорания отрицательно коррелирует с конфронтацией ($r_s=-0,413$ при $p \leq 0,05$) и положительной переоценкой ($r_s=-0,355$ при $p \leq 0,05$). Это свидетельствует о том, что чем выше уровень эмоционального выгорания, тем ниже склонность к конфронтации и положительной переоценке.

– При этом, уровень профессионального выгорания положительно коррелирует с поиском социальной поддержки ($r_s=0,520$ при $p \leq 0,05$) и принятием ответственности ($r_s=0,316$ при $p \leq 0,05$). Так, чем выше уровень эмоционального выгорания, тем выше склонность обращаться за помощью к другим и выше склонность принимать на себя ответственность.

Установлены достоверно значимые корреляционные связи между следующими типами психологических защит и показателями эмоционального выгорания:

– Установлена прямая связь психологической защиты подавление и истощением в структуре ЭВ. То есть чем выше уровень эмоционального выгорания, тем в большей степени, выражена склонность использовать, тип психологической защиты «подавление» (вытеснение).

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «регрессия» и истощением в структуре ЭВ.

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «проекция» и истощением в структуре ЭВ.

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «замещение» и истощением в структуре ЭВ.

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «интеллектуализация» и резистенцией в структуре ЭВ.

В результате корреляционного анализа установлено, что чем выше эмоциональное истощение, тем ниже склонность прибегать к использованию таких копинг-стратегий, как конфронтация, планирование решения проблемы и положительная переоценка, и выше склонность использовать копинг-стратегию поиска социальной поддержки. Чем выше деперсонализация, тем выше склонность обращаться за социальной поддержкой и ниже склонность к целенаправленной поведенческой активности, направленной либо на изменение ситуации, либо на отреагирование негативных эмоций в связи с возникшими трудностями. Чем выше редукция личных достижений, тем

ниже склонность к конфронтации, самоконтролю, планированию решения проблемы и положительной переоценке, и выше склонность использовать копинг–стратегию поиска социальной поддержки. Чем выше уровень эмоционального выгорания, тем ниже склонность к конфронтации и положительной переоценке, и выше уровень эмоционального выгорания, тем выше склонность обращаться за помощью к другим и выше склонность принимать на себя ответственность.

Установлены достоверно значимые корреляционные связи между следующими типами психологических защит и показателями эмоционального выгорания.

– Установлена прямая связь психологической защиты подавление и истощением в структуре ЭВ. То есть чем выше уровень эмоционального выгорания, тем в большей степени выражена склонность, использовать тип психологической защиты «подавление» (вытеснение). Подавление (вытеснение) – представляет собой процесс удаления из сознания мыслей и чувств, причиняющих страдания. В результате действия вытеснения могут не сознавать своих, вызывающих тревогу конфликтов, а также забывать травматические события прошлого. Это основной и наиболее часто встречающийся защитный механизм. «Вытеснение – бессознательный психический акт, при котором неприемлемая информация или мотив отвергаются цензурой на пороге сознания. Ущемленное самолюбие, задетая гордость и обида могут породить декларирование ложных мотивов своих поступков, чтобы скрыть истинные мотивы, не только от других, но и от себя. Истинные, но неприятные мотивы вытесняются, с тем, чтобы их заместили другие, приемлемые с точки зрения социального окружения и потому не вызывающие стыда и угрызений совести. Ложный мотив в этом случае может быть опасен тем, что позволяет прикрывать общественно приемлемой аргументацией личные эгоистические устремления. Вытесненный мотив, не находя разрешения в поведении, сохраняет, однако, свои эмоциональные и вегетативные компоненты» [32]. Несмотря на то, что содержательная

сторона травмирующей ситуации не осознается и может активно забыть сам факт того, что он совершил некоторый неблагоприятный поступок, например, испугался противника и ушел от соперничества с ним, конфликт сохраняется, а вызванное им эмоционально-вегетативное напряжение субъективно может восприниматься как состояние неопределенной тревоги.

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «регрессия» и истощением в структуре ЭВ. То есть чем выше эмоциональное выгорание, тем в большей степени выражена склонность, использовать тип психологической защиты «регрессия». Регрессия как тип защиты может возникать при формировании тревоги по поводу предстоящей деятельности. Человек пытается смягчить чувство тревоги путем возврата к раннему периоду жизни, более безопасному и приятному. Однако данные стремления бессознательны, а на сознательном уровне эти стремления к возврату в безопасное детство могут проявляться поиском эмоциональной поддержки.

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «проекция» и истощением в структуре ЭВ. То есть чем выше истощение в структуре ЭВ, тем в большей степени выражена склонность, использовать тип психологической защиты «проекция». Проекция представляет собой «процесс, посредством которого индивидуум приписывает собственные неприемлемые мысли, чувства и поведение другим людям или окружению. Таким образом, проекция позволяет возлагать вину на кого-нибудь или что-нибудь за свои недостатки или промахи. Проекция способствует сохранению константности позитивной Я-концепции, но усиливает или формирует негативные чувства к окружающим, тем самым усиливая конфликтность межличностных отношений. При возникновении внутренних конфликтов проекция служит целям освобождения Я-концепции от негативных оценок с помощью переноса негативных характеристик на кого-либо из окружающих близких людей или тех, кому эти характеристики свойственны» [32]. Проекция – это одна из самых конфликтогенных

психологических защит, так как активное и стабильное ее использование приводит к формированию таких черт личности, как самолюбие и гордость, мстительность и обидчивость, враждебность и склонность к ревности.

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «замещение» и истощением в структуре ЭВ. То есть чем выше истощение в структуре ЭВ, тем в большей степени выражена склонность, использовать тип психологической защиты «замещение». Замещение – проявление инстинктивного импульса переадресовывается от более угрожающего объекта или личности к менее угрожающему. Замещение также может, проявляется в повышенной чувствительности к малейшим неудачам. Менее распространена такая форма замещения, когда оно направлено против себя самого. Замещение - замена действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом. Замещение разряжает напряжение, созданное недоступной потребностью, но не приводит к желаемой цели.

– Установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «интеллектуализация» и резистенцией в структуре ЭВ. То есть чем выше резистенция, тем в большей степени выражена склонность, использовать тип психологической защиты «интеллектуализация». Интеллектуализация – осознание информации, приемлемой для личности в связи с ее стремлением «контролировать» свое поведение и ситуацию.

Интеллектуализация – имеет отношение к ложной аргументации, благодаря которой иррациональное поведение представляется таким образом, что выглядит вполне разумным и поэтому оправданным в глазах окружающих. Интеллектуализация – псевдоразумное объяснение своих желаний, поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых грозило бы потерей самоуважения. В частности она связана с попыткой снизить ценность недоступного. Интеллектуализация формируется в том случае, когда Я-концепция находится

в неуравновешенном, нестабильном положении, когда реальные факты ставят самоуважение, самооценку под угрозу распада, рассогласования.

Следовательно, гипотеза исследования нашла свое подтверждение.

2.3 Рекомендации по снижению уровня эмоционального выгорания юристов

Увеличение уровня профессионального выгорания с увеличением стажа работы является распространенным явлением. Сотрудники со стажем более 5 лет часто сталкиваются с профессиональным выгоранием по нескольким причинам.

Во-первых, с течением времени работа может становиться более рутинной и монотонной, особенно для сотрудников, у которых нет новых вызовов или перспектив на продвижение. Это постепенное снижение интереса к работе может привести к чувству усталости и разочарования.

Во-вторых, сотрудники со стажем часто накапливают больше ответственности и нагрузки. Долгие рабочие часы, постоянное давление и высокие ожидания могут привести к увеличению уровня стресса. Это утомляющее состояние может усилиться с годами службы в организации.

Кроме того, многие долгосрочные рабочие отношения могут стать источником конфликтов и трудностей в межличностных взаимодействиях. Конфликты с коллегами или руководством могут создать враждебную атмосферу, что усугубляет чувство отчуждения и разочарования.

Наконец, отсутствие возможности для роста и развития также может способствовать профессиональному выгоранию. Если сотрудники не видят перспективы продвижения или не имеют возможности развивать свои профессиональные навыки, это может вызвать чувство стагнации и потери мотивации.

Понимание этих факторов позволяет работодателям более эффективно управлять профессиональным выгоранием среди опытных сотрудников.

Регулярные оценки стресса и эмоционального состояния, предоставление поддержки и ресурсов для улучшения благополучия на рабочем месте могут сыграть ключевую роль в снижении риска профессионального выгорания у опытных работников.

Профилактика эмоционального выгорания у сотрудников важна для сохранения их физического и эмоционального благополучия, а также повышения продуктивности. Вот некоторые рекомендации по профилактике эмоционального выгорания:

– Поддержка руководства и управление стрессом: Создайте поддерживающее рабочее окружение, где сотрудники чувствуют, что их мнение важно, и где они могут обращаться за помощью. Обеспечьте систему управления стрессом, включая меры по снижению нагрузки и урегулированию конфликтов на рабочем месте.

– Сбалансированное рабочее время: Поощряйте соблюдение рабочих часов и отпусков. Регулярные перерывы и отдых важны для восстановления эмоциональных ресурсов. Помогите сотрудникам установить границы между работой и личной жизнью.

– Обучение и развитие: Поддерживайте профессиональное развитие сотрудников. Это может включать в себя обучение, обмен опытом и разнообразные возможности для роста. Обсуждайте карьерные перспективы и планы развития с каждым сотрудником.

– Поощрение самозаботы: Обучайте сотрудников методам управления стрессом и анализа своих эмоций. Медитация, йога и другие методики релаксации могут быть полезными. Поддерживайте физическое здоровье сотрудников, включая здоровое питание и регулярную физическую активность.

– Коммуникация и вовлечение: Содействуйте открытой коммуникации и обратной связи между сотрудниками и руководством. Поддержка и понимание со стороны руководства могут смягчить чувство изоляции.

Вовлекайте сотрудников в процесс принятия решений и решения, касающиеся их рабочей среды.

– Распознавание ранних признаков выгорания: Обучите руководство и сотрудников распознавать признаки выгорания. Это позволит быстрее реагировать и предотвращать его развитие.

– Психологическая поддержка: Предоставьте доступ к психологической поддержке и консультированию для сотрудников, испытывающих эмоциональное напряжение.

– Планы действий и реагирование: Разработайте четкие планы действий для борьбы с эмоциональным выгоранием, включая процедуры обращения за помощью и поддержку в случае возникновения проблем. Профилактика эмоционального выгорания должна быть интегрирована в корпоративную культуру и практики управления персоналом. Это поможет создать более здоровую и продуктивную среду для всех сотрудников.

Заключение

В психологии понятие копинга рассматривается в рамках взаимодействия субъекта с задачами внешнего или внутреннего характера – попытками овладеть или смягчить, привыкнуть или уклониться от требований проблемной ситуации. Копинг–стратегии – это набор действий, которые направлены на преодоление психического напряжения, созданного в процессе стрессовой ситуации. Выбор копинг–стратегий в период взрослости связан с личностными особенностями, спецификой ситуации, наличием ресурсов, когнитивным оцениванием. Ресурсы специалиста носят динамичный характер, развиваются в ходе профессионализации, с учетом требований профессии, ожиданий и установок субъекта труда. Успешное совладание со стрессом невозможно без определения личностных ресурсов сотрудника. Использование неконструктивных копинг–стратегий может способствовать развитию эмоционального выгорания и профессиональных деформаций личности сотрудника.

Под понятием «эмоциональное выгорание» мы будем рассматривать составляющую профессиональной деформации, негативное явление в личностной сфере работника, которое включает в себя психоэмоциональное истощение, сопровождающееся чувством глубокой усталости и опустошенности, проявлением отрицательного, циничного либо безразличного отношения к деятельности и ее субъектам, утратой мотивации профессиональной деятельности, ощущение некомпетентности и не успешности в работе.

Проявлениями эмоционального выгорания могут выступать: депрессия или агрессия, негативные переживания, признание своей некомпетентности, нежелание выполнять работу. Эмоциональное выгорание выступает барьером на пути к совершенствованию своего профессионализма, который затрудняет профессиональную деятельность и которому предшествует

период усердной и кропотливой длительной работы без отдыха, высоких результатов.

Профессиональная деятельность юристов имеет свои особенности, связанные с работой с правом, защитой интересов клиентов, управлением информацией и коммуникацией. Юристы должны обладать глубокими знаниями, профессиональными навыками и качествами, чтобы успешно осуществлять свою работу и обеспечивать юридическое сопровождение и защиту прав и интересов своих клиентов. В современном обществе весьма актуально изучение поведения юристов и методов преодоления эмоционального выгорания. Юристы часто испытывают высокий уровень стресса, требований работы и эмоционального напряжения. Это может привести к выгоранию, ухудшению психического и эмоционального состояния и снижению качества работы. Изучение стратегий преодоления трудностей и выгорания помогает юристам развивать стратегии саморегуляции, эмоциональной устойчивости, способности работать с клиентами и коллегами, а также улучшает общее самочувствие.

Полученные данные демонстрируют, что у сотрудников выявлены все копинг-механизмы, но с разной степенью выраженности. У сотрудников со стажем до 5 лет выражены такие копинг-стратегии, как поиск социальной поддержки, положительная переоценка и дистанцирование. «Поиск социальной поддержки» является продуктивной стратегией совладания и предполагает усилия обрести эмоциональный комфорт и информацию от других. Положительная переоценка является продуктивной стратегией совладания и предполагает, что усилия по преодолению проблемной ситуации, сфокусированы на изменении своего отношения к ней и росте собственной личности. Дистанцирование является непродуктивной стратегией совладания и характеризуется стремлением уменьшить значимость возникшей проблемы и таким образом отделиться от психотравмирующей ситуации.

У сотрудников со стажем более 5 лет наиболее выражены такие копинг-стратегии, как планирование решения проблемы, конфронтативный копинг и положительная переоценка. «Планирование решения» является продуктивной стратегией совладания и предполагает совладание с ситуацией за счет целенаправленного анализа ситуации, аналитический подход к решению проблемы и анализ возможных вариантов поведения, планирование собственных действий с учетом объективных условий, прошлого опыта и имеющихся ресурсов. Положительная переоценка является продуктивной стратегией совладания и предполагает, что усилия по преодолению проблемной ситуации, сфокусированы на изменении своего отношения к ней и росте собственной личности. Конфронтативный копинг является непродуктивной стратегией совладания и характеризуется агрессивными усилиями для изменения ситуации, предполагает определенную степень враждебности и готовности к риску. Эффективность стратегии совладания с ситуацией проявляется в продолжительности позитивных последствий.

Сотрудники со стажем до 5 лет склонны чаще использовать межличностные стратегии совладания с ситуацией, такие как поиск социальной поддержки, по сравнению с сотрудниками со стажем более 5 лет. Сотрудники со стажем до 5 лет реже применяют поведенческие стратегии совладания с ситуацией, которые направлены на решение проблемы и конфронтацию. То есть в стрессовых ситуациях они реже применяют либо агрессивные способы изменения ситуации.

Синдром профессионального выгорания у сотрудников со стажем до 5 лет находится в стадии формирования. Со временем, при повышающейся нагрузке и частых стрессовых ситуациях, начинают проявляться первые признаки сомнений, усталости и разочарования. Люди могут чувствовать себя утомленными и начать сомневаться в смысле своей работы. Они могут испытывать бессонницу, физическую усталость и раздражительность. У большинства сотрудников со стажем более 5 лет синдром сформирован.

На этой стадии профессионального выгорания проявляются более серьезные симптомы. Люди могут чувствовать сильное разочарование, отчуждение от работы и коллег, а также снижение самооценки. Они могут избегать обязанностей, проявлять апатию и чувствовать потерю контроля над своей жизнью. Физические симптомы, такие как головные боли и желудочные боли, также могут усилиться.

Сравнительный анализ показал, что у сотрудников со стажем более 5 лет больше сформировано профессиональное выгорание, чем у сотрудников со стажем до 5 лет.

В результате корреляционного анализа установлено, что чем выше уровень эмоционального выгорания, тем ниже склонность к конфронтации и положительной переоценке, и выше уровень эмоционального выгорания, тем выше склонность обращаться за помощью к другим и выше склонность принимать на себя ответственность.

Установлены достоверно значимые корреляционные связи между следующими типами психологических защит и показателями эмоционального выгорания: установлена прямая связь психологической защиты подавление и истощением в структуре ЭВ, установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «регрессия» и истощением в структуре ЭВ, установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «проекция» и истощением в структуре ЭВ, установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «замещение» и истощением в структуре ЭВ, установлена положительная корреляционная связь между типом психологической защиты «интеллектуализация» и резистенцией в структуре ЭВ. Следовательно, гипотеза исследования нашла свое подтверждение.

Список используемой литературы

1. Акимова Е. В. Проблема изучения копинг-стратегий в отечественной и зарубежной психологии // Гуманитарные основания социального прогресса: Россия и современность. Москва, 2016. С. 6-10.
2. Анцыферова Л. И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 2001. № 1. С. 3-11.
3. Бабич О. И. Профилактика синдрома эмоционального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения. Волгоград: Учитель, 2009. 116 с.
4. Битюцкая Е. В. Современные подходы к изучению совладания с трудными жизненными ситуациями // Вестник Московского университета. 2011. № 1. С. 100–110.
5. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб. : Питер, 2009. 278 с.
6. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания // Вопросы психологии. 2005. № 2. С. 96-104.
7. Борисова Н. М. Связь личностных характеристик и копинга во взрослости // Мир науки, культуры, образования. 2017. № 4 (65). С. 216–218.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб. : Питер, 2009. 433 с.
9. Водопьянова Н. Е. Синдром профессионального выгорания. СПб. : Питер, 2009. 336 с.
10. Грановская Г. М. Психологическая защита. СПб. : Речь, 2006. 342 с.
11. Гурузунова Б. А. Психокоррекция эмоционального выгорания и развитие навыков саморегуляции // Вестник Кемеровского государственного университета. 2019. № 2. С. 76-80.
12. Доронина Т. В. Уровень воспринимаемого стресса и особенности копинг-стратегий [Электронный ресурс]. Режим доступа:

https://psyjournals.ru/psyclin/2021/n3/Doronina_et_al.shtml. (дата обращения: 04.05.2023).

13. Кобылова Г. С. Защитно-совладающее поведение: ретроспективная реконструкция // Вестник ТГПУ. 2015. Вып. № 3 (156). С. 42–47.

14. Кошечкина Н. А. Психологические характеристики условий стресса: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03. М., 2010. 24 с.

15. Кризисное вмешательство. Минск. БГУ, 2013. 92 с.

16. Крюкова Т. Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни. Кострома. Изд-во КГУ им. Н.А., 2010. 296 с.

17. Куваева И. О. Особенности совладающего поведения личности в ситуации пандемии COVID-19. Казань, 2020. 97 с.

18. Кузнецова Е. В. Психология стресса и эмоционального выгорания. М. : Аспект-Пресс, 2012. 412 с.

19. Курапова И. А. Система отношений в профессиональной деятельности и эмоциональное выгорание // Психологический журнал. 2017. № 3. С.84-95.

20. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования Эмоциональный стресс: физиологические и психологические реакции. М. : Смысл, 2006. 167 с.

21. Леонова А. Б. Комплексная стратегия анализа стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2014. № 2. С. 75-85.

22. Маслач К. Эмоционального выгорание: как люди справляются // Практикум по социальной психологии. СПб. : Питер, 2001. 234 с.

23. Нартова-Бочавер С. К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал. 1997. Т. 18. № 5. С. 20-51.

24. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. 2001. № 3. С. 1-11.

25. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. № 1. С.90-101.
26. Останина Н. В. Подходы к классификации копинг-поведения в научной литературе // Известия РГПУ. 2008. № 70. С. 127-130.
27. Пак С. Н. Основные аспекты синдрома эмоционального выгорания юристов // Современные проблемы науки и образования. 2016. № 6. С. 12-16.
28. Пергаменщик Л. А. Кризисная психология. Мн. : Вышэйшая школа, 2004. 288 с.
29. Петриков С. С. Профессиональное выгорание, симптомы эмоционального неблагополучия и дистресса у медицинских работников во время пандемии COVID-19 // Консультативная психология и психотерапия. 2020. Т. 28, № 2. С. 8-45.
30. Профессиональная деформация личности. СПб. : Речь, 2004. 272 с.
31. Семиздралова О. А. Психологическое здоровье и пути его сохранения // Народное образование. № 1. 2015. 31-38 с.
32. Сирота Н. А. Преодоление эмоционального стресса подростками. Модель использования // Обозр. психиатрии и мед. психол. им. В.М. Бехтерева. 1993. № 1. С. 53-60.
33. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания: диагностика, профилактика и терапия // Белорусский медицинский журнал. 2013. № 1. С.82-86.
34. Смирнова О. Ю. Терапия и профилактика синдрома эмоционального выгорания // Медицинская сестра. 2011. № 7. С. 36-40.
35. Софонова А. О. Эмоциональное выгорание – приговор или способ преодоления себя? // Международный школьный научный вестник. 2019. № 4. С. 107-115.
36. Станибула С. А. Характеристика ресурсов совладающего поведения // Известия ГГУ 2016. № 5 (98). С. 35-38.
37. Сурженко Л. В. Синдром психического выгорания: ценностно-смысловой аспект. Краснодар. КубГАУ, 2014. 159 с.

38. Федоренко Л. Г. Психологическое здоровье: Психопрофилактика эмоционального напряжения. СПб. : КАРО, 2003.
39. Фельдман И. Л. Особенности копинг-стратегий и защитных механизмов у медицинских работников // Акмеология. 2012. № 3. С. 78-82.
40. Форманюк Т. В. Синдром профессионального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации // Вопросы психологии. 2004. № 6. С.46-52.
41. Хазова С. А. Копинг-ресурсы субъекта : основные направления и перспективы исследования // Вестник КГУ. 2013. № 5, Т. 19. С. 188-191.
42. Хачатурова М. Р. Совладающий репертуар личности // Психология. Журнал ВШЭ. 2013. № 3. С. 160-169.
43. Чернисс К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://psyfactor.org/lib/cherniss.htm> (дата доступа 04.05.2023).
44. Чигридова Е. С. Особенности копинг-стратегий в сложных жизненных ситуациях у медицинских работников среднего звена // Интеграция науки и общества в современных социально-экономических условиях: сборник научных статей. М. : Издательство "Перо", 2021. С. 77-80.
45. Ярославская М. А. Результаты исследования синдрома выгорания у работников сферы здравоохранения // Медицина. 2018. № 1. С. 15-24.
46. Buijssen H. Collegiale ondersteuning en peer support na een overweldigende ervaring Amersfoort: De Vrije Uitgevers, 2020. 172 p.
47. Cacchione P. Z. Moral Distress in the Midst of the COVID-19 Pandemic. Clinical Nursing Research, 2020. vol. 29, no 4, pp. 215-216.
48. El-Hage W., Health professionals facing the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic: What are the mental health risks? Journal of Encephale., 2020. pp. 1-8.
49. Kisely S., Warren N., McMahon L. et al. Occurrence, prevention, and management of the psychological effects of emerging virus outbreaks on healthcare workers: rapid review and meta-analysis BMJ, 2020. № 5. pp. 16-23.

50. Lai J., Ma S., Wang Y. et al. Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019 // JAMA Netw Open. 2020. № 3(3).

51. Maher E. The burnout syndrome // J. of Consylting and Clinical Psychologie. 1983. № 7. P. 8-12.

52. Maslach C., Jachson S. E. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behaviour. 1981. 2. P. 99-113.

53. Moos R. H. Coping with life crises: An integrated apporoach. New York: Plenum Press, 1986.

54. Payne R. L. Stress at work: a conceptual framework // Stress in Health Professionals: Psychological and Organisational Causes and Interventions / Eds J. Firth-Cozens, R.L. Payne. John Wiley and Sons, 1999.

Приложение А
Результаты диагностики

Таблица А.1 – Результаты диагностики выгорания по методике В.В. Бойко

Ис п.	груп	Общий пок-ль	Фаза напряжения					Фаза резистенции					Фаза истощения				
			Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Ш1	Ш2	Ш 3	Ш4	Σ
1	1	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
2	1	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
3	1	53	0	0	0	0	0	13	12	2	15	42	0	8	3	0	11
4	1	114	12	7	5	10	34	12	8	18	8	46	10	4	8	12	34
5	1	193	9	10	11	22	52	25	10	11	28	74	20	10	15	22	67
6	1	40	0	0	0	0	0	6	7	2	2	17	12	2	2	7	23
7	1	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
8	1	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
9	1	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
10	1	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
11	1	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
12	1	137	7	12	5	0	24	20	25	20	10	75	13	13	5	7	38
13	1	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
14	1	184	20	20	18	8	66	20	18	7	18	63	18	17	10	10	55
15	1	200	22	12	5	17	56	23	15	21	28	87	10	16	18	15	57
16	1	137	3	17	13	0	33	20	12	5	15	52	7	5	20	20	52
17	1	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
18	1	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
19	1	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
20	1	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
21	1	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
22	1	206	12	12	5	22	55	23	23	21	28	95	10	16	18	15	57
23	1	202	24	12	5	17	58	23	15	21	28	87	10	16	18	15	57
24	1	176	12	5	14	14	55	25	2	28	15	70	10	11	20	10	51
25	1	195	9	12	11	22	54	25	10	11	28	74	20	9	16	22	67
26	1	103	10	10	10	10	40	13	12	17	20	62	0	8	3	0	11
27	1	176	12	5	14	14	55	25	2	28	15	70	10	11	20	10	51
28	1	197	11	12	11	22	56	25	10	11	28	74	20	9	17	20	67
29	1	208	18	12	5	22	57	23	23	21	28	95	10	16	18	15	57

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

Ис /п.	гру ппа	Общий показ-ль	Фаза напряжения					Фаза резистенции					Фаза истощения				
			Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Ш1	Ш2	Ш3	Ш4	Σ
30	1	187	20	20	18	11	69	20	18	7	18	63	14	17	12	12	55
31	2	40	0	0	0	0	0	6	7	2	2	17	12	2	2	7	23
32	2	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
33	2	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
34	2	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
35	2	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
36	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
37	2	137	7	12	5	0	24	20	25	20	10	75	13	13	5	7	38
38	2	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
39	2	184	20	20	18	8	66	20	18	7	18	63	18	17	10	10	55
40	2	200	22	12	5	17	56	23	15	21	28	87	10	16	18	15	57
41	2	137	3	17	13	0	33	20	12	5	15	52	7	5	20	20	52
42	2	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
43	2	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
44	2	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
45	2	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
46	2	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
47	2	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
48	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
49	2	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
50	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
51	2	53	0	0	0	0	0	13	12	2	15	42	0	8	3	0	11
52	2	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
53	2	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
54	2	195	9	12	11	22	54	25	10	11	28	74	20	9	16	22	67
55	2	103	10	10	10	10	40	13	12	17	20	62	0	8	3	0	11
56	2	176	12	5	14	14	55	25	2	28	15	70	10	11	20	10	51
57	2	197	11	12	11	22	56	25	10	11	28	74	20	9	17	20	67
58	2	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
59	2	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
60	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19

Продолжение Приложения А

Таблица А.2 – Индивидуальные результаты респондентов по методике защитно-совладающего поведения Р. Плутчик

Респ.	группа	А- отрицание	В –вытеснение	С - регрессия	Д - компенсация	Е – проекция	Ф - замещение	Г – интел-ия	Н – реак.обр.
1	1	62	67	71	60	54	69	83	10
2	1	23	58	50	20	23	54	67	70
3	1	54	50	43	20	23	38	83	10
4	1	15	67	21	70	77	54	83	70
5	1	77	33	57	70	77	38	92	50
6	1	23	50	21	50	31	69	75	40
7	1	46	33	50	70	54	38	33	20
8	1	62	42	0	30	31	77	50	10
9	1	46	33	14	30	92	62	67	60
10	1	23	42	79	70	92	46	91	90
11	1	77	8	14	30	31	54	75	20
12	1	23	33	57	60	62	24	75	30
13	1	54	42	71	30	85	46	50	80
14	1	23	50	71	20	62	62	92	30
15	1	77	25	57	40	62	31	25	50
16	1	62	17	86	30	77	38	50	30
17	1	46	16	93	40	46	83	75	40
18	1	69	50	36	50	54	23	33	30
19	1	54	50	50	30	46	38	50	80
20	1	23	50	14	30	53	69	16	20
21	1	23	8	57	70	92	54	75	60
22	1	77	33	14	30	85	69	42	80
23	1	54	50	43	30	15	38	33	60
24	1	46	33	50	70	54	77	33	20
25	1	62	83	0	30	38	77	42	10
26	1	46	33	79	30	38	62	67	60
27	1	23	42	79	70	92	46	33	90
28	1	23	75	14	40	38	54	33	20
29	1	46	33	50	70	54	77	50	20

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.2

Респ.	группа	А- отрицание	В – вытеснение	С - регрессия	Д - компенсация	Е – проекция	Ф - замещение	Г – интел-ия	Н – реак.обр.
30	1	23	83	0	30	62	77	16	10
31	2	23	33	57	60	62	24	75	30
32	2	54	42	71	30	85	46	50	80
33	2	23	50	71	20	62	62	92	30
34	2	77	25	57	40	62	31	25	50
35	2	62	17	86	30	77	38	50	30
36	2	46	16	93	40	46	83	75	40
37	2	69	50	36	50	54	23	33	30
38	2	54	50	50	30	46	38	50	80
39	2	23	50	14	30	53	69	16	20
40	2	23	8	57	70	92	54	75	60
41	2	77	33	14	30	85	69	42	80
42	2	54	50	43	30	15	38	33	60
43	2	46	33	50	70	54	77	33	20
44	2	62	83	0	30	38	77	42	10
45	2	46	33	79	30	38	62	67	60
46	2	23	42	79	70	92	46	33	90
47	2	23	75	14	40	38	54	33	20
48	2	46	33	50	70	54	77	50	20
49	2	23	83	0	30	62	77	16	10
50	2	62	67	71	60	54	69	83	10
51	2	23	58	50	20	23	54	67	70
52	2	54	50	43	20	23	38	83	10
53	2	15	67	21	70	77	54	83	70
54	2	77	33	57	70	77	38	92	50
55	2	23	50	21	50	31	69	75	40
56	2	46	33	50	70	54	38	33	20
57	2	62	42	0	30	31	77	50	10
58	2	46	33	14	30	92	62	67	60
59	2	23	42	79	70	92	46	91	90
60	2	77	8	14	30	31	54	75	20

Продолжение Приложения А

Таблица А.3 – Результаты по методике копинг-стратегий Р. Лазаруса

Респ.	Конфронтативный копинг Поиск	соц. под	Планир. решения проблемы	Само контроль	Дистанци- рование	Положит. перео- ценка	Принятие ответст-ти	Бегство- избегание
1	3	5	12	4	7	14	3	13
2	4	8	8	4	8	5	6	10
3	2	6	3	11	9	6	7	4
4	4	9	12	7	10	9	2	5
5	5	14	7	9	7	10	9	6
6	3	9	6	4	7	14	5	5
7	4	9	12	8	6	5	5	5
8	4	13	9	8	8	7	7	6
9	3	14	4	4	6	9	6	8
10	4	13	10	7	6	5	5	5
11	5	8	3	8	9	6	7	4
12	4	6	10	9	12	9	6	8
13	4	14	9	9	6	10	6	4
14	3	14	2	10	3	4	3	8
15	4	9	10	4	8	10	13	4
16	3	5	12	4	7	14	3	13
17	4	8	8	4	8	5	6	10
18	2	6	3	11	9	6	7	4
19	4	9	12	7	10	9	2	5
20	5	14	7	9	7	10	9	6
21	3	9	6	4	7	14	5	5
22	4	9	12	8	6	5	5	5
23	4	13	9	8	8	7	7	6
24	3	14	4	4	6	9	6	8
25	4	13	10	7	6	5	5	5
26	5	8	3	8	9	6	7	4
27	4	6	10	9	12	9	6	8
28	4	14	9	9	6	10	6	4
29	3	14	2	10	3	4	3	8
30	4	9	10	4	8	10	13	4
31	5	6	17	12	5	4	4	11

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.3

Респ.	Конфронтативный копинг	Поиск соц. под-держки	Планир. решения проблемы	Само контроль	Дистанцирование	Положит. переоценка	Принятие ответст-ти	Бегство-избегание
32	7	3	15	14	4	8	6	9
33	10	4	2	12	3	4	3	8
34	10	14	9	4	8	6	2	4
35	9	8	10	12	9	13	6	8
36	6	9	16	9	6	9	7	4
37	12	9	10	4	6	10	4	4
38	5	11	16	9	7	10	2	8
39	10	10	11	6	8	8	12	3
40	9	4	13	8	4	12	5	11
41	8	3	9	12	10	11	9	8
42	14	8	9	4	11	9	3	16
43	12	9	14	4	8	13	2	4
44	8	5	12	9	7	9	9	9
45	7	4	3	8	7	8	7	11
46	5	6	17	12	5	4	4	11
47	7	3	15	14	4	8	6	9
48	10	4	2	12	3	4	3	8
49	10	14	9	4	8	6	2	4
50	9	8	10	12	9	13	6	8
51	6	9	16	9	6	9	7	4
52	12	9	10	4	6	10	4	4
53	5	11	16	9	7	10	2	8
54	10	10	11	6	8	8	12	3
55	9	4	13	8	4	12	5	11
56	8	3	9	12	10	11	9	8
57	14	8	9	4	11	9	3	16
58	12	9	14	4	8	13	2	4
59	8	5	12	9	7	9	9	9
60	7	4	3	8	7	8	7	11

Продолжение Приложения А

Таблица А.4 – Сводная таблица результатов по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

Респ.	Группа	Проф. выгорание
1	1	1
2	1	4
3	1	4
4	1	5
5	1	6
6	1	5
7	1	1
8	1	5
9	1	5
10	1	7
11	1	7
12	1	1
13	1	7
14	1	1
15	1	8
16	1	1
17	1	1
18	1	5
19	1	5
20	1	8
21	1	4
22	1	1
23	1	8
24	1	4
25	1	1
26	1	3
27	1	1
28	1	4
29	1	3
30	1	4
Средн.	Ср.	4,0

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.4

Респ.	Группа	Проф. выгорание
31	2	8
32	2	8
33	2	7
34	2	8
35	2	7
36	2	5
37	2	6
38	2	8
39	2	7
40	2	8
41	2	8
42	2	6
43	2	5
44	2	6
45	2	5
46	2	1
47	2	1
48	2	7
49	2	8
50	2	6
51	2	5
52	2	6
53	2	7
54	2	7
55	2	6
56	2	8
57	2	6
58	2	8
59	2	1
60	2	6
Средн.	Ср.	6,2

Приложение Б
Результаты корреляционного анализа

Таблица Б.1 – Результаты корреляционного анализа

Показатели	на пр яж	рез ис т	ис то щ	профе ссион ально е выгор ание	Кон фронт ация	Диста нцир овани е	Сам окон троль	По иск соц иал ьно й под дер жки	Прин ятие ответ ствен ности	Бег ств о- изб ега ние	Пла ниро вани е реш ения проб лем ы	Поло жите льна я пере оцен ка
напряжен ие	1,0 00 00 0	0,6 06 58 9	0,6 27 19 8	0,7537 88	- 0,32 8138	0,246 253	- 0,05 6864	0,3 635 91	0,144 229	0,0 81 05 5	- 0,27 0725	- 0,269 370
резистнци я	0,6 06 58 9	1,0 00 00 0	0,5 36 41 0	0,6703 86	- 0,26 3780	0,042 582	- 0,15 3340	0,3 978 00	0,171 855	- 0,1 94 32 1	- 0,22 1438	- 0,215 901
истощени е	0,6 27 19 8	0,5 36 41 0	1,0 00 00 0	0,6567 66	- 0,31 9688	0,251 541	- 0,28 3887	0,5 443 55	0,185 710	- 0,0 03 36 2	- 0,31 2926	- 0,264 655
професси ональное выгорани е	0,7 53 78 8	0,6 70 38 6	0,6 56 76 6	1,0000 00	- 0,41 3371	0,018 835	- 0,16 5622	0,5 207 34	0,316 670	- 0,1 17 05 1	- 0,21 7292	- 0,355 447
Конфронт ация	- 0,3 28 13 8	- 0,2 63 78 0	- 0,3 19 68 8	- 0,4133 71	1,00 0000	0,116 543	- 0,05 6593	- 0,2 007 68	0,045 601	- 0,3 06 21 8	- 0,41 9262	- 0,116 983

Продолжение Приложение Б

Продолжение таблицы Б.1

Показатели	на пр яж	рез ист	и ст о щ	про фесс иона льно е выго рани е	Кон фронт ация	Ди стан цир ова ние	Само контр оль	Поиск социал ьной поддер жки	Принят ие ответст веннос ти	Бегст во- избег ание	Пла нир ован ие реш ения проб лем ы	Поло жите льная перео ценка
Дист анци рован ие	0,2 46 25 3	0,0 42 58 2	0, 2 5 1 5 4 1	0,01 8835	0,11 6543	0,1 16 54 3	0,493 892	0,1280 38	0,0692 49	0,191 340	0,10 1452	0,015 875
Само контр оль	- 0,0 56 86 4	- 0,1 53 34 0	- 0, 2 8 3 3 8 8 7	- 0,16 5622	- 0,05 6593	- 0,4 93 89 2	1,000 000	- 0,4127 65	- 0,3513 08	0,408 733	0,04 6412	0,119 992
Поис к социа льно й подде ржки	0,3 63 59 1	0,3 97 80 0	0, 5 4 4 3 5 5	0,52 0734	- 0,20 0768	0,1 28 03 8	- 0,412 765	1,0000 00	0,4814 29	- 0,277 621	- 0,04 5042	- 0,380 963
Прин ятие ответ ствен ности	0,1 44 22 9	0,1 71 85 5	0, 1 8 5 7 1 0	0,31 6670	0,04 5601	- 0,0 69 24 9	- 0,351 308	0,4814 29	1,0000 00	- 0,535 427	0,28 2596	- 0,449 957

Продолжение Приложение Б

Продолжение таблицы Б.1

Показатели	на п р я ж	ре зи ст	и ст о щ	профе ссиона льное выгора ние	Ко нф ро нта ция	Дис тан ци рова ние	Са мо ко н тро ль	Поиск социал ьной поддер жки	Прин ятие ответс твенн ости	Бег ство - избе ган ие	Планир ование решени я пробле мы	Поло житель ная перео ценка
Бегство - избеган ие	0, 0 8 1 0 5 5	0, 0 9 4 3 2 1	0, 0 0 3 3 6 2	- 0,1170 51	0,3 06 21 8	- 0,19 134 0	0,4 08 73 3	- 0,2776 21	- 0,535 427	1,00 000 0	- 0,40443 4	0,2257 98
Планир ование решени я пробле мы	- 0, 2 7 0 7 2 5	- 0, 0 2 1 4 3 8	- 0, 3 1 2 9 2 6	- 0,2172 92	0,4 19 26 2	- 0,10 145 2	0,0 46 41 2	- 0,0450 42	0,282 596	- 0,40 443 4	1,00000 0	- 0,0922 40
Положи тельная переоце нка	- 0, 2 6 9 3 7 0 0	- 0, 0 1 5 9 0 1	- 0, 2 2 4 6 5 5	- 0,3554 47	- 0,1 16 98 3	0,01 587 5	0,1 19 99 2	- 0,3809 63	- 0,449 957	0,22 579 8	- 0,09224 0	1,0000 00