

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(национальный исследовательский университет)»  
Институт социально-гуманитарных наук  
Факультет «Психология»  
Кафедра «Психология развития и возрастное консультирование»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 2019г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

д-р психол.н., доцент

\_\_\_\_\_ Е.А. Рыльская  
\_\_\_\_\_ 2019г.

**ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ПЕРЕЖИВАНИЯ  
СТРЕССА (НА ПРИМЕРЕ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ И  
ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ – 37.05.02.2019.050.ПЗ ВКР

Руководитель работы

ст. преподаватель

\_\_\_\_\_ Ю.А. Дмитриева  
\_\_\_\_\_ 2019г.

Автор работы

студент группы СГ–570

\_\_\_\_\_ А.В. Дятлова  
\_\_\_\_\_ 2019г.

Нормоконтролер

зав.уч.лабораторией

\_\_\_\_\_ А.А. Колмогорцева  
\_\_\_\_\_ 2019г.

Челябинск 2019

## АННОТАЦИЯ

Дятлова А.В. Особенности эмоционального выгорания и переживания стресса (на примере правоохранительной и педагогической деятельности)  
Челябинск: ЮУрГУ, – СГ-570  
77 с., 9 табл.,  
библиогр. список – 61 наим.

Выпускная квалификационная работа посвящена исследованию особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса на примере правоохранительной и педагогической деятельности.

Актуальность исследования проблем эмоционального выгорания, переживания стресса, а также их взаимосвязь с личностными особенностями у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности детерминирована возрастающими требованиями со стороны государства и общества к личности и здоровью, качеству реализуемой профессиональной деятельности, как сотрудника МВД, так и педагога.

В результате проведенного исследования субъектов деятельности, в исследовании были определены ключевые характеристики деятельности сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности. Также были выявлены взаимосвязи эмоционального выгорания и переживания стресса с личностными особенностями.

Полученные результаты могут использоваться при профессиональном психологическом отборе на службу в МВД, и в качестве рекомендаций для администрации школ при приеме на работу педагогов. Также результаты могут быть использованы для дальнейших исследований особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	7
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР .....	10
1.1 Изучение переживания эмоционального выгорания в теоретических и эмпирических исследованиях .....	10
1.2 Изучение переживания стресса в теоретических и эмпирических исследованиях.....	10
1.3 Анализ эмоционального выгорания и стресса с личностными особенностями. ....	28
1.4 Особенности переживания эмоционального выгорания и стресса у сотрудников МВД и педагогов .....	28
ГЛАВА 2 ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ .....	32
2.1 Цель, задачи, объект, предмет исследования .....	39
2.2 Методы исследования .....	40
2.3 Организация эмпирического исследования и методы статистической обработки данных.....	45
ГЛАВА 3 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ПЕРЕЖИВАНИЯ СТРЕССА .....	48
3.1 Особенности эмоционального выгорания, переживания стресса и личностных особенностей у сотрудников МВД и педагогов.....	48
3.2 Исследование различий в уровнях эмоционального выгорания и переживания стресса у педагогов и сотрудников МВД .....	56
3.3 Модель дифференциации субъектов правоохранительной и педагогической деятельности .....	59
3.4 Анализ структуры эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников МВД и педагогов .....	61

ВЫВОДЫ .....	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	70
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	71

## ВВЕДЕНИЕ

В условиях эмоционально напряженной реальности неизмеримо возрастают требования к процессам стандартизации, интенсификации труда, повышения требований к профессиональному соответствию и стабильности человека при ведении профессиональной деятельности, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам людей, чья деятельность непосредственно реализуется в системе отношений «человек-человек».

И в сфере образования, и в правоохранительной деятельности предполагают наличие готовности и способности адекватно преодолевать состояние напряженности, повседневность и стрессовые ситуации. Современному педагогу решать профессиональные задачи, связанные с процессами модернизации школы, в условиях нехватки времени и информации. Профессиональная деятельность современного педагога предъявляет высокие требования к его профессиональному поведению и требует постоянного обновления его когнитивных, рефлексивных, эмоциональных и других возможностей. Правоохранительная деятельность заключается в наличии элементов отрицательного воздействия на личность носителя профессии и способствует кризису мотивационной сферы, снижению профессионально значимых целей и интересов, утрате удовлетворения трудом, постоянному чувству физической усталости и эмоциональной опустошенности.

Без рационального подхода к использованию собственных ресурсов, личностных особенностей, и сотрудники МВД, и педагоги часто оказываются в состоянии нервно-психического напряжения, присутствует неудовлетворенность работой и жизнью, возникают проблемы в личной жизни, впоследствии растет число психосоматических и соматических заболеваний, это все приводит к психологическому стрессу и, впоследствии, эмоциональному выгоранию [7, 25].

**Цель исследования:** выделить особенности синдрома эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительных органов и педагогов общеобразовательных учреждений.

В соответствии с целью были поставлены **задачи:**

1. Выявить уровень эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

2. Выявить личностные особенности (в том числе уровень жизнестойкости, нейротизма, экстраверсии, открытости опыту, склонности к согласию, добросовестности) у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

3. Выявить различия в уровне эмоционального выгорания, переживания стресса и личностных особенностей у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

4. Определить особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, максимально дифференцирующие сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

5. Определить структуру эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

**Объект:** синдром эмоционального выгорания, стресс, личностные особенности

**Предмет:** подверженность синдрому эмоционального выгорания и стрессу у сотрудников правоохранительных органов и педагогов общеобразовательных учреждений.

**Гипотезы исследования:**

1. Субъекты профессиональной деятельности различаются по уровню эмоционального выгорания, переживания стресса и личностным особенностям.

2. Существуют особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, максимально дифференцирующие субъектов правоохранительной и педагогической деятельности.

3. Существуют комплексы взаимосвязанных переменных, включающие особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, специфичные для субъектов правоохранительной и педагогической деятельности.

**Выборка исследования:** в исследовании принимали участие 62 человека – 32 сотрудника ГУ МВД России по Челябинской области, 30 педагогов среднего звена МАОУ Лицея №35 г. Челябинска,

**Методики исследования:** «Шкала психологического стресса PSM-25» Л. Лемура, Р. Тесье, Л. Филлиона в адаптации Н.Е. Водопьяновой, «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, «Тест жизнестойкости» С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой, «Пятифакторный личностный опросник» Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова.

**Методы статистической обработки:** критерий Колмогорова-Смирнова (первичные описательные статистики), U-критерий Манна-Уитни, дискриминантный анализ, факторный анализ.

**Структура и объем работы:** дипломная работа состоит из введения, трех глав, выводов, заключения и библиографического списка (всего 62 наименования). Первая глава содержит результаты теоретического анализа литературы и эмпирических исследований на тему особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса. Вторая глава содержит план, условия организации, методики и методы исследования. В третьей главе анализируются и интерпретируются полученные результаты. В тексте имеются 9 таблиц. Общий объем работы составил 77 страниц.

**Апробация работы:** основные положения данного исследования обсуждались на международной студенческой научно-практической конференции «Психология в меняющемся мире: проблемы, гипотезы, исследования» (Челябинск, 2019); всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы экстремальной и кризисной психологии» (Екатеринбург, 2019). По теме исследования опубликовано 2 работы.

## ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

### 1.1 Изучение переживания эмоционального выгорания в теоретических и эмпирических исследованиях

Любому психологу известен термин «эмоциональное выгорание», образованный от английского «burnout» – сгорание, выгорание, затухание горения. Первым его использовал Г. Фроуденбергер (Freudenberger, 1974), описывая состояние разочарования, крайней усталости и даже деморализации, которые он наблюдал как раз у работников психиатрических учреждений. Но в 1974 году этот термин не имел столь широкого применения. Попробуем, изучив этот вопрос в теоретических и эмпирических исследованиях, самостоятельно разобраться, что из себя представляет «выгорание» в профессии, что это за профессии, можно ли с этим «бороться», а главное, победить [10].

«Синдром выгорания» как термин в широком применении появился только после того, как американские исследователи в области психиатрии, К. Маслач и С. Джексон, в 1986 году смогли систематизировать его описательные характеристики, разработали и опубликовали опросник, который выявлял количественную оценку данного синдрома, выявленного у работников любой сферы. Авторы утверждали, что синдром выгорания проявляется в трёх группах переживаний:

- ✓ эмоциональном истощении, когда переживание доходит до опустошенности и бессилия;
- ✓ деперсонализации как дегуманизации отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости);
- ✓ редукации личных достижений, что проявляется в занижении собственных достижений, в потере смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте [56].

В позднейших исследованиях был выявлен более широкий спектр негативных последствий выгорания. В частности, межличностные последствия проявляются в социальных (общественных), семейных отношениях, а также в рабочих



конфликтах или деструктивном напряжении при общении с коллегами, деловыми партнерами, клиентами и т. д. Особенностью проявления этого синдрома является то, что «выгорающие» на работе люди часто возвращаются домой раздражительными и эмоционально истощенными, и даже в кругу семьи, друзей они не могут освободиться от навязчивых рабочих проблем, полностью поглощены ими. Последствия такого выгорания весьма плачевны. Они проявляются в негативном отношении к работе вообще, к организации, к клиентам, к себе. Следствием этого будут и отчуждение от работы, и снижение лояльности к организации, человек, подверженный подобному стрессу, не видит привлекательности в своей работе. Проявляться поведенческие последствия выгорания могут как у отдельного работника, так и на всём коллективе, поскольку «выгоревшие» работники прибегают к неэффективным, неконструктивным моделям поведения, что запускает цепную реакцию недовольства рабочим процессом, повышается напряжённость вокруг, коммуникации разрушаются, усугубляется собственное переживание дистресса, что, естественно, приводит к снижению качества работы [21, 29].

В организации, в которой работники подвержены «выгоранию», ухудшается психологическая атмосфера, текучесть кадров возрастает, снижаются и количественные, и качественные показатели работы, возникают абсентеизм (уклонение от участия в выборах, от посещения собраний и т. д.), конфликтность. Основным фактором выгорания, таким образом, становится профессиональная деморализация, работник не выполняет своих обязанностей, производительность становится низкой [9, 37]. Естественно, это не может быть не замечено администрацией, в силу вступают рычаги управления, но большого влияния они оказать не могут, только конфликт переходит и в семью, психологическое неуравновешенность негативно сказывается на иммунитете, результат – физическая болезнь и дистресс. Выгорание может провоцировать злоупотребление алкоголем или различными медикаментозными средствами, например,

снотворным или психотропными, наркотическими веществами. То есть последствия весьма негативны [41].

Стоит ещё учитывать, что выгорание относится к числу феноменов личностной деформации, которая возникает именно у тех, кто по роду своей профессиональной деятельности очень много общается с другими людьми. И результат деятельности у них зависит именно от качества коммуникации, моральной или материальной. Чаще всего этот синдром развивается у специалистов некоммерческой сферы: учителей, воспитателей, врачей, медицинских сестёр, консультантов телефона доверия, социальных работников – тех, кто по роду деятельности «помогает» людям справиться с проблемами. Конечно, синдрому выгорания подвержены и те, кто работает в коммерческой сфере, в сфере услуг: менеджеры разных уровней, риелторы, агенты по продажам, причём низовое звено подвержено этому синдрому меньше [3]. Таким образом, получается, что всё общение, связанное с ответственностью за людей, будь то ученик, подчинённый, клиент или пациент, сопровождается высокой интеллектуальной и эмоциональной напряжённостью, а это становится фактором риска выгорания работников. То есть выгорание есть следствие неуправляемого стресса, ответная реакция на длительные, продолжительные стрессы межличностных коммуникаций, включающие в себя психофизиологические, психологические и поведенческие компоненты [5]. Моральные и физические силы работника истощаются по мере усугубления рабочих стрессов, поэтому ухудшается здоровье, энергия не восполняется. Это истощение приводит сначала к ограничению коммуникации, к разрушению связей и, как следствие, доведение до тяжёлых форм – одиночество [53]. У таких людей нет никакой трудовой мотивации, есть лишь безразличие к деятельности, ожидание конца смены, дня, а результат – низкое качество и производительность труда [20].

Отсюда вопрос: можно ли, как минимум, сократить, свести к минимуму последствия выгорания, а как максимум – предотвратить этот процесс? Да, можно. При изучении литературы по проблеме выгорания и по его профилактике, где излагались выводы из различных исследований в разных профессиональных

группах российских работников, было выявлено, что имеются положительные результаты, которые можно назвать «затуханием горения». То есть процесс эмоционального выгорания может быть не только остановлен, но и преобразован в «продуктивное горение». Возможно это только при систематической работе по актуализации личностных ресурсов и оптимизации организационных (средовых) условий труда [10, 18].

В отечественной науке интерес к синдрому выгорания возник относительно недавно, в связи с чем данная проблематика не получила пока еще должного рассмотрения.

Стресс и выгорание – два понятия, между которыми в литературе, к сожалению, до сих пор не проведено чёткого разграничения, идёт широкая полемика, но единого мнения не сформулировано, не выработано. Большинство исследователей определяют, что стресс – результат дисфункциональных ролевых взаимодействий, несоответствие в системе личность/среда, то есть стресс – общее понятие, более широкое, чем профессиональное выгорание, которое выступает лишь отдельным аспектом стресса [25]. Поэтому выгорание и надо исследовать как модель ответной реакции на хронические рабочие стрессы. И тогда понятно, что реакция выгорания в большей степени начинается как следствие требований, включающих стрессоры межличностного характера, и представляет собой следствие профессионального стресса: эмоциональное истощение, деперсонализация и редуцированные персональные достижения – лишь результат воздействия различных рабочих стрессоров (требований), особенно межличностного характера [58].

Профессиональное выгорание возникает как следствие профессиональных стрессов в тех случаях, когда внутренние ресурсы по преодолению стрессовой ситуации человек уже исчерпал [17]. Выгорание (по Н.В. Гришиной, 1997 г.) – особое состояние человека, являющееся следствием профессиональных стрессов. И адекватный анализ этого состояния нуждается в экзистенциальном уровне описания, потому что развитие его не ограничивается лишь профессиональной сферой, а переходит на бытие человека, то есть всю жизненную ситуацию, которая

характеризуется болезненным разочарованием в себе, в работе, в смысле жизни. Многочисленные зарубежные исследования, например, Пулен и Уолтер (Poulin, Walter, 1993) также подтверждают, что именно при увеличении уровня профессионального стресса увеличивается уровень выгорания. Роуи (Rowe, 1998) же получил данные о том, более высокий уровень психологического стресса и меньшую выносливость, устойчивость к нему испытывают как раз те люди, которые прошли через выгорание [59].

Families and Work Institute было проведено исследование 3400 работающих, которое показало, что 42% респондентов к концу рабочего дня полностью «выгорают»; 80% респондентов отметили, что работают чрезмерно много; 65 % пожаловались на слишком быстрый темп. То есть быстро меняющаяся деловая среда становится стрессогенной [57].

Американский институт стресса считает, что именно выгорание на работе, являющееся следствием стресса, приводит к низкой продуктивности, к текучести кадров, к абсентеизму, к возрастанию компенсаций на обеспечение здоровья. Перлман и Хартман (Perlman, Hartman, 1982), основываясь на результатах ряда исследований, предложили свою модель, по которой выгорание – лишь один из аспектов профессиональных стрессов. Существует три измерения выгорания, отражающие три основных симптоматических категории стресса:

- ✓ физиологическое, сфокусированное на физических симптомах (физическое истощение);
- ✓ аффективно-когнитивное, сфокусированное на установках и чувствах (эмоциональное истощение, деперсонализация);
- ✓ поведенческое, сфокусированное на симптоматических типах поведения (деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность).

Согласно этой модели Перлмана и Хартмана (Perlman, Hartman, 1982), социальное, рабочее окружение важно для восприятия, воздействия и оценки стресса, в совокупности с эффективным или, наоборот, неэффективным преодолением стрессовой ситуации. Данная модель включает в себя четыре стадии:

Первая стадия. Отражает степень, в которой ситуация способствует стрессу. И здесь есть два наиболее вероятных типа ситуаций, когда стресс возникает:

- ✓ недостаточные навыки и умения работника для соответствия воспринимаемым или действительным организационным требованиям;

- ✓ работа не соответствует ожиданиям, потребностям или ценностям работника.

То есть стресс вероятен, если существует противоречие между субъектом труда и рабочим окружением.

Вторая стадия. Включает восприятие и переживание стресса. Движение от первой стадии ко второй зависит от ресурсов личности, а также от ролевых и организационных переменных.

Третья стадия. Описывает три основных класса реакций на стресс: физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие.

Четвёртая стадия. Последствия стресса. «Выгорание».

Профессиональное выгорание здесь соотносится именно с последней, с четвёртой стадией, поскольку представляет результат хронического эмоционального стресса, реакцию на стресс.

Связанные с выгоранием переменные подразделяются на

- ✓ организационные характеристики,

- ✓ ролевые характеристики,

- ✓ индивидуальные характеристики.

Эти характеристики влияют на восприятие субъектом своей профессиональной роли в организации, они отвечают за реакцию на это восприятие, за реакцию организации на симптомы, проявляющиеся у работника (на третьей стадии), а затем могут привести к последствиям, обозначенным на четвертой стадии. Именно поэтому выгорание должно восприниматься многомерно [9, 10].

Факторы, влияющие на развитие синдрома выгорания:

- ✓ положительные факторы, то есть личностные возможности, которые противостоят выгоранию; способность организма к самосохранению; положительный опыт, позволяющий справляться с чувствами;

✓ отрицательные факторы: опыт может быть и отрицательным, концентрирующем все проблемы, весь дискомфорт, все негативные последствия.

Поэтому многие исследователи и стали рассматривать выгорание в качестве весьма устойчивого феномена. Вот такой пример: при повторном исследовании восьмисот семидесяти девяти социальных работников (Poulin, Walter, 1993) через год было выявлено, что уровень выгорания остался прежний у двух третей испытуемых, что и в начале исследования, то есть год назад. И что закономерно: где-то у 22% респондентов как был низкий уровень выгорания, так и остался, как у 17% – средний, а у 24% – высокий. Но ещё более интересным получился другой фактический материал: у 19% респондентов уровень выгорания уменьшился, когда у 18% - увеличился. То есть произошла взаимозаменяемость, ведь процент уменьшения почти равен проценту увеличения. Получается, процесс профессионального выгорания может быть обратимым? Полученные в результате этого исследования результаты представляются обнадеживающими для того, чтобы разработать и внедрить мероприятия, реабилитирующие лиц с высоким уровнем выгорания.

Тогда возникает другой, может быть, даже более актуальный вопрос: как же определить, что выгорание работника начинается? Вот здесь и нужна помощь. В психологии выявлено к настоящему времени свыше ста симптомов, сигнализирующих о том, что выгорание началось/начинается. Вот для этого и нужны теоретические и эмпирические исследования, чтобы помочь увидеть проблему. Итак, симптомы выгорания:

✓ усталость становится хронической, постоянны беспокойство, раздражительность, нервозность;

✓ человек не хочет работать, мотивация к получению результата отсутствует;

✓ увеличивается абсентеизм;

✓ работой резко недоволен, не удовлетворён;

✓ концентрация теряется, следовательно, количество ошибок увеличивается;

✓ в работе с клиентами – небрежность, эмпатия не проявляется;

- ✓ требования, предъявляемые к безопасности, нарушаются;
- ✓ стандарты снижаются, работа выполняется по этим сниженным стандартам, как снижены и ожидания от результатов работы;
- ✓ сроки выполнения обязательств нарушаются, а вот невыполненные обязательства накапливаются;
- ✓ решения проблем работник не просто не находит, но и не ищет, предпочитает место них оправдания своих ошибок;
- ✓ на рабочем месте – бесконечные конфликты, с коллегами и клиентами – дистанцирование.

Однако существуют и другие данные, по которым симптомы выгорания тоже можно разделить по категориям, очень похожим на выше перечисленные, но имеющим большую сгруппированность, а именно на две большие категории, имеющие подпункты внутри себя.

Во-первых, это физические факторы, как то: большая восприимчивость к меняющимся показателям внешней среды, следствие этого – головные боли, связываемые как раз с «погодными» изменениями; общая усталость уже в начале трудовой смены; чувство истощения, которое может приводить как к недостатку века, так и к его избытку, причём на фоне расстройств желудочно-кишечного тракта; бессонница, одышка.

Во-вторых, психологические факторы, их ещё называют поведенческими: одна и та же работа начинает становиться тяжелее, времени на её выполнение уходит больше, а производительность, наоборот, становится ниже, хотя человек может приходить на работу раньше, а уходить позже и даже брать работу на дом; другая сторона этого же фактора – когда сотрудник не проявляет никакого интереса к работе, приходит позже обычного и уходит раньше, не интересуясь процессом, ему скучно, энтузиазма ничто не вызывает; третье проявление этого фактора – чувство вины, некоего беспокойства, неопределённости, что всё не так, неуверенность в себе и в своих силах, при малейшем замечании – обида, разочарование; но может быть и гнев, раздражительность, подозрительность, желание переложить

ответственность, обвинить кого угодно. Вообще, психологические факторы весьма обширны, человек может переходить из крайности в крайность, например, от неостребованности или неспособности принимать решения – к всемогуществу, и подобных перепадов множество. При этом общая негативная установка, не видение перспектив в жизни могут привести человека к злоупотреблениям алкоголем и/или наркотиками.

Особенность выгорания состоит в том, что появление и проявление симптомов – процесс сугубо индивидуальный, эти симптомы у каждого индивидуума проявляются по-разному, что доказали Перлман и Хартман, обобщившие все работы по выгоранию, опубликованные в период 1974-1981 гг. Как раз эта систематизация материалов, публикаций (стоит отметить, в большинстве случаев они носили не эмпирический или статистический материал, а лишь содержали описательные исследования) наглядно продемонстрировала:

1) есть отдельные профессии, а в профессиях – категории работников, подверженные выгоранию;

2) выгорание протекает по-разному, с разной симптоматикой и спецификой.

Выводы из теоретических и эмпирических исследований.

Выгорание – комплекс психических переживаний и поведения, появляющийся как ответная реакция на длительные рабочие стрессы. Сказывается оно и на психологическом, и на физическом самочувствии, которые приводят к утрате работоспособности, к нарушению взаимоотношений [44]. Наиболее популярная модель выгорания, включающая три группы факторов (истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений) разработана К. Маслач и С. Джексон.

С выгоранием можно бороться, хотя это и устойчивое состояние.

Синдром выгорания – реакция сугубо индивидуальная, и при наличии общих симптомов может протекать по-разному, симптомы ни у кого не проявляются одновременно.



## **1.2 Изучение переживания стресса в теоретических и эмпирических исследованиях**

Вместе с развитием промышленного производства начинается и изучение влияния условий труда на физическое здоровье и психическое благополучие человека. При этом, эти вопросы изначально изучались лишь в практической медицине, проводились исследования соматических, то есть никак не связанных с психологией, профессиональных заболеваний [5]. Как результат – «гигиенический аспект» влияния условий труда на здоровье человека. Да, конечно, к условиям труда были выработаны, сформированы санитарно-гигиенические требования, были разработаны и первые мероприятия по профилактике, например, травматизма на производстве, на предупреждение заболеваемости. Но достаточно ли этого? Попробуем изучить переживания стресса в теоретических и эмпирических исследованиях и сделать определённые выводы.

Начать, пожалуй, стоит с трудов Вирхова Рудольфа Людвиг Карла (Virchow Rudolf Ludwig Karl, 1821–1902), ведь именно благодаря ему, изначально патологоанатому, изучавшему в Силезии эпидемию тифа в 1848 году, первому пришло убеждение о связи вопросов практической медицины с социальными реформами. Именно благодаря его трудам появляется новая отрасль в медицине – социальная [26]. А вот уже в веке двадцатом и технический прогресс, и информационная интенсификация выдвинули, поставили вопросы охраны именно психического здоровья людей. Так и получилась отдельная научно-практическая дисциплина – психогигиена. Кстати, стоит всё же отметить, что особо нового в то время ничего не было, К. Гехт, изучая эти аспекты, заметила в работе тысяча девятьсот семьдесят девятого года, что ещё в Древнем мире врачи уделяли особое внимание вопросам гигиены духа. Но вот Медицинская ассоциация по психогигиене создана лишь в 1910 году, именно как отклик на технический прогресс. Тогда же, в первые десятилетия века двадцатого, появляются и первые исследования рабочей нагрузки как психологического фактора, влияющего на общее здоровье человека. Но связывается это – с монотонностью труда на

производстве. Однако толчок дан. Далее психологи стали рассматривать влияние психологических стресс-факторов на производительность труда. Конечно, это был своеобразный «заказ» промышленников, думающих об извлечении прибыли, но промышленников умных. Именно эта «переориентация» исследований привела к развитию социально-психологических идей, были сделаны крупнейшие нейрофизиологические открытия века: В.Н. Бехтерев, Э. Росс, В. Меде, К. Левин, Г. Оллпорт. Зарождающийся менеджмент привёл к развитию психологии на производстве [8].

Вот и получилось, что стрессы, связанные с трудовой деятельностью, вызывают в последнее время повышенный интерес во всех сферах. Именно профессиональные, рабочие стрессы могут нарушить дееспособность любой, самой идеальной, как казалось бы, организации, что приведёт к потере и качества работы, и кадровых ресурсов. Даже в хорошо управляемых, в прогрессивных организациях можно увидеть разрушающее воздействие психологического стресса [12]. От чего это зависит? Развитие стресс-реакций имеет сложную многофакторную обусловленность:

- ✓ структурно-организационные особенности;
- ✓ организационная культура;
- ✓ характер работы;
- ✓ личностные особенности самих сотрудников;
- ✓ характер межличностных взаимодействий и пр.

Стрессы на работе негативно сказываются и на внутренней организационной среде, и на конкретных людях, на их психическом и соматическом состоянии. Начинаясь с влияния на продуктивность отдельных работников, стрессы приводят к финансовой дестабилизации, к нарушению конкурентоспособности всей организации в целом. Проблемы стрессов на производстве являются точкой пересечения многих дисциплин: физиологии, медицины, психологии, социологии и даже политики. Потому что здесь проявляются, с одной стороны, физиологические и психологические механизмы стресс-реакций, а с другой

стороны – социальный характер последствий рабочих, производственных стрессов [16]. Поэтому перед представителями всех отраслей (медицины, психологии, социологии, физиологии, политики) находится единая задача: найти оптимальное решение, которое обеспечит правильное напряжение в процессе труда, что приведёт к высокой его эффективности без нежелательных последствий из-за длительного нервно-психического напряжения.

В психологии на производстве необходимо первостепенное внимание уделять вопросам адаптации и дезадаптации конкретных людей в рамках различных профессий, а также проблемам утомляемости и нервно-психической напряжённости. Об этом говорят работы Шафрановой 1925 и 1929 года, «Психология утомления» Ванштейна, 1967 г., «Труд и здоровье» Платонова, 1970 [26].

В современности, при быстром изменении социально-экономической и политической ситуации в стране и в мире проблемы управления стрессами на производстве становятся наиболее актуальными, потому что происходит диверсификация производства, из-за постоянного роста конкуренции обостряется борьба за рынки сбыта, увеличиваются и нервно-психические, и информационные нагрузки на отдельно взятого человека и, как следствие, на весь коллектив в целом [1].

Куликов, Михайлова в 2001 году отмечали, что в трудовой деятельности выделяются различные виды стрессов:

- ✓ рабочий стресс;
- ✓ профессиональный стресс;
- ✓ организационный стресс [8].

В англоязычной литературе возникновение рабочего стресса (job stress, work stress) объясняется причинами, связанными с работой: условиями труда, местом работы и т.д. Профессиональный же стресс (occupational stress) там связывают с профессией, родом деятельности. Организационный стресс (organizational stress) объясняется следствием негативного влияния на работника особенностей той

организации, где он трудится. Несмотря на кажущуюся близость этих понятий, синонимичными их считать нельзя. В зависимости от того, какие именно факторы выходят на первый план, целесообразно использовать то или иное понятие [53]. Хотя в различных источниках мы можем встретить эти понятия именно как синонимы. Наиболее же часто в публикациях прибегают к общему понятию – «профессиональный стресс», что можно увидеть, например, в работе Бодрова 2006 года [4].

Ещё В.Д. Небылицын в 1976 году привёл классификацию экстремальных факторов, влияющих на человека внешне, и эти факторы мы можем рассматривать как первичные источники, влияющие на напряжение и перенапряжение. Кроме того, есть и личностные, внутренние факторы, которые опосредуют влияние внешних факторов и таким образом определяют, как личность оценит стрессовую ситуацию и отразит её [26].

При теоретических и эмпирических исследованиях переживаний стресса мы отмечаем во многих работах, что стресс-фактор, или стрессор – это вредное, иногда экстремальное воздействие на личность, но при этом создающее оптимальный фон для её деятельности, не вызывая ощущения дискомфорта [30]. Но вот где граница, крайняя точка, когда это вредное воздействие «сломает» личность, зависит именно от стрессоустойчивости, то есть у каждого человека проявляется индивидуально, и зависит это от типа психологической реактивности. То есть на одно и то же экстремальное воздействие будут различные реакции в зависимости от эмоционально-поведенческого психотипа. Т.е. трудовая деятельность может быть не столько причиной, сколько поводом для возникновения стресса у работников. А вот истинные причины стресса надо искать не в условиях, а в личностных особенностях человека [60]. Зависят эти причины от целей и задач, которые себе личность ставит, от мировоззрения, от потребностей, от стереотипов восприятия, а также от стрессоустойчивости и внутриличностной динамики [36].

Важно понимать и причины профессионального стресса. В.А. Бодров причины возникновения профессиональных стрессов подразделяет на непосредственные и главные [4].

Непосредственная причина стресса – то событие, после которого и развивается психическая напряжённость, приводящая к стрессу. Что это может быть? Например, задание, связанное с угрозой для жизни и/или здоровья человека, с экстремальными условиями. Однако это крайность, возникает не так уж и часто, как правило, у людей специфических профессий, связанных с экстримом (спасатели, пожарные и пр.). А вот конфликт с руководством, недостаток времени для выполнения задания, возникшие при выполнении этого задания проблемы – события, с которыми сталкивался практически любой человек на производстве. И здесь уже – главная причина возникновения стресса, в её роли выступают уже индивидуальные особенности труда, а именно профессиональные, физиологические и психологические.

В.А. Бодров выделяет ещё одну, дополнительную группу факторов, влияющих на возникновение профессионального стресса. И именно эта группа углубляет проявления стресса. Очень интересные факторы, стоит обратить на них особое внимание.

Во-первых, это то, что конкретного индивида может не устраивать в организации трудовой деятельности, например, в продвижении его по службе, в карьерной лестнице, или в том, какую роль он играет в принятии решения (может быть как желание влиять на принятие решения, так и наоборот – не участвовать в этом, чтобы впоследствии не отвечать за него), а у людей с положительной мотивацией – и наличие обратной связи. Сюда же В.А. Бодров причисляет глобальные стресс факторы, зависящие от социума вообще: экологические изменения в стране и в мире, политические и военные кризисы, экономические спады и подъёмы, преступность, рост безработицы и пр. Это ведь тоже стрессоры, влияющие на личность, отрицать это было бы не просто неправильно, но и глупо. Но нельзя не учитывать и личностные стрессоры, от которых понижается

стрессоустойчивость, а значит, трудоспособность. Любой семейный конфликт на это влияет, что уж говорить о потере близких, о финансовых проблемах, о юридических конфликтах. К тому же человек меняется с возрастом, у него меняются физические возможности.

Все эти факторы и определяют общую картину состояния человека, их нужно учитывать при определении его устойчивости к воздействию стресса [46].

Изучая переживания стресса в теоретических и эмпирических исследованиях, мы делаем определённые, конкретные выводы. И касаются они в первую очередь источников профессионального стресса, которые имеют организационные характеристики, рабочие и индивидуальные характеристики.

### **Организационные характеристики источников профессионального стресса**

Организационные характеристики источников профессионального стресса имеют ясную структуру: по централизации управления, по специализации и разделению труда, по соотношениям самой структуры и её функциям в организации, по участию в управлении и/или в принятии решений, по кадровой политике (в частности, продвижению по службе), по формализации заданий.

Процессы в организационных характеристиках профессионального стресса зависят от целей деятельности, видит ли индивидуум их ясно, реально, или же противоречиво, размыто и пр., а также от профессиональной подготовки/переподготовки и, конечно, от наличия обратной связи с результатами деятельности.

Управление организационными характеристиками источников профессионального стресса зависит от политики на производстве, от того, какова политика найма, как оценивается деятельность, зависит ли от этого оплата труда. В том числе огромную роль играет режим работы, наличие рабочих смен и распределение, сдвиги внутри них, как заботятся на производстве об организации каждого рабочего места, об охране труда и технике безопасности и о здоровье каждого работника в отдельности [39].

## **Рабочие характеристики источников профессионального стресса**

К рабочим характеристикам источников профессионального стресса в первую очередь надо относить содержание работы. Содержание – это величина рабочей нагрузки, её объём, сложность. Сюда же относятся опасность задания и ответственность за его выполнение. Конечно, и ограничения, пусть и временные, и способы выполнения задания: поисковые, творческие, индивидуальные или групповые.

Во-вторых, это средства работы. Безопасен ли труд, надёжна ли техника, какова конструкция органов управления, как расположены, скомпонованы приборы, инструменты на рабочем месте, где располагается освещение, естественное оно или искусственное, кодируется ли информация или она общедоступна, разборчива ли структура и пр.

В-третьих, физико-химические и технические условия труда. Очень важен микроклимат, в который входит газовый состав воздуха на рабочем месте, наличие/отсутствие шума, вибрации, факторов опасности и/или вредности. Конечно же, важна конструкция рабочего места, обзор, досягаемость до/от органов управления, дизайн интерьера. В последнее время сюда можно отнести и наличие камер видеонаблюдения.

И, наконец, социальные условия. В первую очередь это психологический климат в коллективе, зависящий от совместимости, сплочённости, от межличностных отношений (есть/нет конфликты). Огромную роль в социальных условиях играет ролевой статус, общественного признания, одобрения, от социальной ответственности, а также от наличия/отсутствия конкурентности, личного доверия [40].

## **Индивидуальные характеристики источников профессионального стресса**

Индивидуальные характеристики источников профессионального стресса бывают профессиональные, морально-нравственные и организационные, а также психологические, физиологические и физические.

Профессиональные индивидуальные характеристики – это уровень знаний и профессиональный опыт, это стремление к профессиональному самосовершенствованию, удовлетворённость профессиональных ожиданий. Но всё это может быть как в положительную сторону, так и в отрицательную, как и кризис карьеры. Зависит от целей индивидуума.

Морально-нравственные и организационные индивидуальные характеристики – это нравственная зрелость и устойчивость, профессиональная ответственность, это целеустремленность, дисциплинированность, аккуратность каждого индивидуума.

Психологические индивидуальные характеристики в первую очередь имеют трудовую направленность. Они говорят о развитии способностей и профессиональных качеств личности, о её особенностях. Например, о наличии и/или отсутствии тревожности, интернальности или экстернальности, интроверт или экстраверт перед нами, об агрессивности, эмоциональной реактивности, о склонности к риску и пр. Психологическими характеристиками являются и психические состояния человека, то есть уровень его бдительности, его доминантности, подвержен ли он различным фобиям, каков уровень его утомляемости, депрессивности и прочее [40].

К физиологическим индивидуальным характеристикам относятся как острые, так и хронические заболевания. Здесь же надо учитывать пороги чувствительности, биологические ритмы, функциональную асимметрию парных органов, а также более редкие проявления, такие, как укачивание, монотония, гипоксия. Конечно же, именно к физиологическим индивидуальным факторам следует отнести и возрастные изменения, неминуемо происходящие в любом организме, и вредные привычки [51].

Физические индивидуальные характеристики – это развитие силы, скорости, ловкости, выносливости, а также антропометрические и биомеханические особенности тела индивидуума.

Т. Кокс, рассматривая стрессоры профессиональной деятельности, смог выделить четыре вида требований:



- требования к индивидууму;
- индивидуальные особенности, включающие навыки и общие способности адаптации к требованиям, то есть личностные ресурсы;
- ситуационные ограничения, влияющие на процесс адаптации;
- внешняя поддержка [9].

Абсолютный уровень требований при том не следует считать определяющим при определении причины возникновения стресса. Более значительным здесь видится рассогласованность между уровнем требований, предъявляемых к индивидууму, и личностными ресурсами этого индивидуума.

И, наконец, что стоит сказать о последствиях стрессов после изучения переживания стресса в теоретических и эмпирических исследованиях. Во всех работах можно увидеть, что стресс оказывает серьезное влияние на физическое и психическое здоровье человека. И в первую очередь это влияние резко негативное (позитивное также есть, но только при кратковременной стрессовой ситуации). Минимальное негативное влияние – это снижение работоспособности, ухудшение как качественных, так и количественных показателей работы. Затем, при продолжении стрессовых ситуаций и/или их развитии наступает снижение адаптационных возможностей организма. Дальше – практически катастрофа. Наступают личностные деформации и развиваются стресс-синдромы, такие, как болезненное переживание одиночества, депрессия, хроническая усталость. Это уже выгорание, которое может привести к физическим хроническим заболеваниям: язвенной болезни желудка, бронхиальной астме, нефросклерозу и так далее [17].

Таким образом, повышенный интерес к рабочим стрессам не случаен и связан с тем, какое негативное влияние оказывает на физическое и психическое здоровье человека и к каким страшным последствиям может привести, как у индивидуума в отдельности, так и на производстве в целом. А значит, и в стране, в государстве. Это многомерный феномен, имеющий многофакторную природу. Проблема заключается в том, что пересекаются здесь многие дисциплины: физиология, медицина, социология, психология и даже политика [26].

Виды стрессов, возникающие в процессе трудовой деятельности, разные, потому что различны причины возникновения стрессов.

1. Рабочие причины (условия труда, место работы).
2. Профессиональные причины, то есть род и вид деятельности.
3. Частные причины. Это следствия негативного влияния на индивидуума особенностей той организации, в которой он работает.

Это надо обязательно учитывать. При всём этом надо знать, что истинные причины стресса кроются в личностных особенностях человека, то есть в его мировоззрении, в нравственных установках или их отсутствии, в личностных потребностях, в мотивах и целях и пр., что уже было рассмотрено. То есть перечень стресс-факторов весьма широк. Можно даже сказать, что практически любые аспекты труда могут стать причиной стресса.

### **1.3 Анализ эмоционального выгорания и стресса с личностными особенностями**

Весь предыдущий материал нашего исследования утверждал, что напрямую связана с личностными особенностями человека его подверженность эмоциональному выгоранию и стрессу. Они, выгорание и стресс, зависят именно от того, как человек воспринимает рабочую среду, окружающих, самого себя. Всем известно, что в одних и тех же условиях одни индивидуумы подвержены стрессу и выгоранию, у других это состояние может быть существенно пролонгировано во времени и вообще не имеет решающего влияния на здоровье, на качество профессиональной деятельности, а для третьих оно в принципе не характерно и проявления выгорания практически отсутствуют. Кроме того, нами было отмечено, что многие авторы сосредотачивают свое внимание на причинах эмоционального выгорания, отражающих особенности личности сотрудника, на его мотивационной вовлеченности в процесс труда, в том числе ответственности за его результаты, на глубине эмоциональных переживаний. А всё это есть субъективно личностные отношения [19].

Естественно, именно личностные особенности во многом определяют успешность/неуспешность адаптации к работе. Однако не стоит забывать, что сама адаптация является мощным стимулом для развития личности. В каждом отдельно взятом случае личностные особенности формируют уникальные, неповторимые целостные комплексы, которые можно отнести к чертам характера, темперамента, социально-психологических свойств личности [50].

Воздействию длительных стрессов, которые неминуемо приведут к эмоциональному выгоранию, необходимо противопоставить умение/свойство человека бороться с ним, противостоять не только факторам, вызывающим стресс, но и воздействию длительных стрессов.

Повышенная личностная тревожность, низкая самооценка, склонность к чувству вины, выраженная эмоциональная лабильность, пассивные избегающие стратегии выхода из сложных ситуаций – всё это по мнению А. Пайнс, Э. Аронсон, К. Маслач, П. Торнтон наиболее важные личностные характеристики, способствующие развитию эмоционального выгорания [32].

Еще одна особенность, способствующая развитию эмоционального выгорания – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне этого можно не заметить, проявляется всё как эмоциональная закрытость, контакты с внешним миром формализуются. Как правило, такие люди тяжело перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания самостоятельно [11].

В формировании синдрома эмоционального выгорания определённую роль играют такие личностные качества, как консерватизм, напряжённость, эмоциональная неустойчивость, подозрительность, импульсивность, подозрительность, а от этого, возможно, склонность к чувству вины, робость и, наконец, интроверсия.

Приобретение профессиональных качеств помогает успешной деятельности, от этого – неизбежное изменение личности, интенсивное развитие её качеств. Но в это

же время подавляются и даже порой разрушаются балансирующие структуры, которые не принимают участия в профессиональном становлении. Это ведёт к низкой самооценке. Не случайно С. Джексон и Р. Шулер в своих исследованиях отмечали, что причиной профессионального выгорания может как раз выступать низкая самооценка, при этом она сама является отражением выгорания. То есть такой замкнутый круг [24].

Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию, по утверждению Г. Фройденберга, следующие типы личностей:

- ✓ Авторитарный рабочий. Такой тип личности полагается только на свои полномочия в работе с другими людьми. От подчинённых он ожидает только повиновения.

- ✓ Трудоголик. Это профессионал, который может легко отождествиться с тем, для кого работает. При этом он может просто потерять себя, свою личность, индивидуальность, если будет длительное время втянут в работу.

- ✓ Гиперответственный тип. Такой человек работе посвящает всего себя, но склонен слишком много на себя брать.

- ✓ Однонаправленный работник. Такая личность использует работу в качестве заменителя жизни. Не остаётся времени на себя – настолько происходит углубление в работу. Отсюда – потеря собственного Я.

По поводу влияния личностных особенностей на противостояние эмоциональному выгоранию существуют различные мнения, но не оспоримо одно – да, личностные качества противостоят выгоранию.

А вот источник выгорания никак нельзя связывать лишь с отдельными личностными особенностями, потому что выгорание является результатом интеграцией в особенности личности профессионала, профессиональной ситуации и тех межличностных отношений, в которых он находится.

Возникает вопрос: влияют ли гендерные признаки на возникновение и развитие эмоционального выгорания? Различия здесь чётко проявляются при рассмотрении отдельных составляющих синдрома. Исследования выяснили, что мужчинам в

большей степени свойственны высокая оценка своей профессиональной успешности и деперсонализации. К эмоциональному выгоранию скорее склонны женщины [56].

В качестве основной детерминанты эмоционального выгорания при обобщении многочисленных исследований, которые были направлены на изучение взаимосвязи между выгоранием и личностными особенностями, следует выделить такие социально-психологические характеристики личности:

- ✓ Стрессоустойчивость, то есть высокая эмоциональная устойчивость личности;
- ✓ Адаптивные возможности, например, социальная адаптация личности;
- ✓ Социальная активность и прочие [6].

Конечно, черты характера имеют свои естественные предпосылки особенностей нервной системы, потому что формируются и развиваются они в течение жизни, особенно в учёбе, в деятельности, в процессе взаимодействия индивидуума с окружающей средой [47].

Также стоит подчеркнуть исследования, в которых используется пятифакторная модель личности, предложенная П. Коста и Р. Мак-Рей. Согласно этой модели, структура личности представлена пятью основными личностными характеристиками:

- Нейротизм;
- Экстраверсия;
- Открытость опыту;
- Склонность к согласию;
- Добросовестность [26, 48].

Ряд исследований демонстрирует тесную связь параметров пятифакторной модели личности и компонентами выгорания. Зарубежные исследователи отмечают, что наиболее тесные связи со всеми характеристиками выгорания имеет шкала нейротизма, особенно с эмоциональным истощением и фактором открытости опыту [52, 56].

На выбор профессии и в дальнейшем на ход профессиональной адаптации значительное влияние оказывают индивидуальные характеристики человека, например, его потребности, особенности интеллекта, его установки и интересы. Поэтому скорее всего личностные особенности не будут главной причиной начала процесса выгорания, хотя скорость этого процесса выделяется именно личностной «склонность» к выгоранию [28].

Таким образом, после изучения исследований, посвящённых синдрому эмоционального выгорания, можно прийти к выводу, что существует прямая взаимосвязь между названным синдромом и личностными особенностями. При этом, данное направление в исследованиях необходимо развивать, находить новые подходы к определениям взаимосвязи черт личности и синдрома эмоционального выгорания, т.к. неизвестно, способствуют ли развитию синдрома эмоционального выгорания личностные особенности, или личностные черты.

#### **1.4 Особенности переживания эмоционального выгорания и стресса у сотрудников МВД и педагогов**

Изучение проблем переживания эмоционального выгорания и переживания стресса у представителей различных профессий необходимо для оптимизации профессиональной деятельности, для сохранения и развития личности в профессии [15]. Именно эмоциональная составляющая жизнедеятельности в значительной мере определяет восприятие себя и окружающего мира как позитивного или негативного, даёт ощущение безопасности и позволяет раскрыть все свои ресурсы, следовательно, повысить качество жизни человека [2].

Стоит обратить внимание на особенности проявления стресса и эмоционального выгорания у сотрудников МВД и педагогов.

Деятельность государственного служащего в исполнительном органе государственной власти заслуживает особого рассмотрения. Поэтому сначала – об особенностях проявления стресса и эмоционального выгорания у сотрудников МВД.

Любой человек в процессе трудовой деятельности систематически подвергается психоэмоциональным нагрузкам, которые связаны с чрезмерными требованиями [13]. Стресс в условиях работы в государственной сфере, в частности, в правоохранительных органах, происходит из-за неблагоприятного сочетания следующих условий:

1. Социального и физического окружения на работе и в свободное время, или среды. Условия рабочей среды государственного служащего, такие, как шум, плохая вентиляция, неправильное освещение, повышенная или пониженная температура в рабочем помещении и пр. могут порождать как физические, так и психологические проблемы.

2. Психической нагрузки, темпа работы, т.е. факторов, связанных со стоящей перед сотрудником государственной службы целью и исходящими из неё трудовыми задачами. Информационная перегрузка так же, как и количественная недогрузка или перегрузка, а ещё и темп работы в большой степени влияют на состояние здоровья работников госслужбы. Ещё один фактор рабочей нагрузки, приводящий к стрессу и ухудшению здоровья – работа в сверхурочное время.

3. От включенности в работу и организационной поддержки, проявляющейся в стиле руководства, в создании условий для профессионального роста.

4. От карьеры, ведь это – ещё один важный организационный стрессор. Полученные при исследованиях данные показали, что волнения, связанные с возможностью продвижения, служат важным стрессором, что приводит непременно к усилению стресса, следовательно, и к ухудшению здоровья.

5. От личностных свойств, то есть индивидуальных факторов [45].

По мнению физиолога и психолога Ю.В. Мойкина, существуют три основных источника профессионального стресса, связанные с особенностями самого индивида, и это уже отмечалось выше (1.1, 1.2), поэтому стоит лишь напомнить:

- Факторы здоровья. Рассматривая их роль, нужно иметь в виду, что физическая конституция человека влияет на его способность реагировать на окружающую среду.

– Степень соответствия профессиональной деятельности государственного служащего его способностям, пристрастиям и предубеждениям относительно рабочей среды.

– Склад личности человека [47].

Отдельно надо учитывать те факторы, которые влияют на нормальную работу госслужащего и формируют стрессовую ситуацию. К таким относятся:

1. Социально-бытовые факторы, такие, как семейные конфликты, бытовые и жилищные проблемы, болезни родных и близких, смерть родственников, разводы, недостаточный отдых перед работой. Нет ни одной профессии, где бы эти факторы не оказали своего влияния на состояние человека.

2. Производственно-трудовые факторы. Это могут быть конфликты в коллективе, как с сослуживцами, так и с руководством. Другая сторона производственно-трудовых конфликтов – работа в условиях длительной монотонии, однообразия обстановки рабочего места. Свою роль здесь играют и специфика графика работы, и несоблюдение режима труда и отдыха.

3. Личностные качества, по которым может быть частичное или полное несоответствие психофизиологических возможностей человека занимаемой должности. Здесь же – особенности темперамента, характера, тревожность работника, наличие тех или иных заболеваний и отношение человека к здоровому образу жизни [16].

Таким образом, стресс и выгорание в условиях работы государственного служащего, как и любого служащего вообще происходит из-за неблагоприятного сочетания таких условий, как среда, задача, стоящая перед государственным служащим, и организационные и индивидуальные факторы [43].

Теперь стоит отдельное внимание уделить особенностям проявления стресса и эмоционального выгорания у педагогов. В ряду многих профессий педагогическая деятельность является одной из наиболее деформирующих личность человека. Высокая подверженность педагогов развитию эмоционального выгорания традиционно объясняется высокой эмоциональной напряжённостью



педагогического труда. Более того, способность к переживанию и сопереживанию, способствующая формированию эмоционального выгорания, признаётся одним из профессионально важных качеств педагога. Под эмоциональным профессиональным выгоранием понимается состояние физического, психического и умственного истощения [14].

### **Объективные факторы педагогической деятельности**

Большинство исследователей сходятся во мнении, что причины напряженности педагогической деятельности обусловлены объективными факторами, т.е. внешними напряженными условиями деятельности [34]. Это загруженность рабочего дня, повышенные интеллектуальные нагрузки, хроническая напряжённость психоэмоциональной деятельности, связанной с интенсивным общением и эмоциями. Кроме того, к педагогу предъявляются завышенные нормы контингента, например, у учащихся в классе, у их родителей, иногда даже как бы и не предполагается, что у педагога могут быть какие-нибудь иные, личные проблемы, черты характера, индивидуальные особенности, а должен он заниматься только проблемами своих учеников, при этом всегда являясь образцом для подражания: в речи, в одежде, в поведении и пр. к тому же у педагогов нет чёткой организации деятельности. Все считают, что их рабочий день состоит только из уроков, а во время каникул педагоги отдыхают. А в это время рабочий день педагога состоит из подготовки к следующему занятию, из проверки выполненных учениками работ, из отчётов о проделанной работе, из заполнения документации, из участия в конкурсной работе школьников, начиная с олимпиад, из самосовершенствования, ведь, как сказано выше, педагог должен быть во всём примером, он не имеет права отстать от современных тенденций в развитии общества, и многого другого. Всё это педагог должен совершить с повышенной ответственностью за исполняемые функции, такие, как благополучие, поведение и успеваемость учащихся, при этом находясь в неблагоприятной психологической атмосфере профессиональной деятельности, ведь никто не защищён от конфликтности в системе «руководитель-подчиненный», «коллега-коллега»,

«учитель-ученик» [33]. И чем дальше развивается общество, тем с более психологически трудным контингентом работает педагог. Это дети с акцентуацией характера, с неврозами, с психологическими особенностями возраста, с нарушениями дисциплины, с употреблением психотропных и наркотических веществ [38].

Поэтому педагогическая деятельность и является одной из наиболее деформирующих личность человека, способствует профессиональному выгоранию больше, чем любая другая.

Педагоги с высоким уровнем профессионального выгорания отличаются следующими особенностями: у них менее развита потребность в планировании, зато более часто сменяется цель труда, но достижение целей отличается более низким уровнем, частыми затруднениями в выделении цели и построении программы действий, адекватных текущей ситуации. Они отличаются неспособностью выявлять значимые изменения в ситуации, большей импульсивностью, менее развитым системным видением ситуации, менее развитой способностью замечать свои ошибки и оперативно реагировать на них, тенденцией к ухудшению качества и эффективности профессиональной деятельности при увеличении объема работы, ухудшении психофизиологического состояния [55].

Последствия стресса и эмоционального выгорания педагогов могут проявляться в различных сферах:

- ✓ межличностные последствия проявляются в профессиональных, семейных отношениях, а именно в конфликтах с коллегами, администрацией, учениками и родителями, в раздражительности и эмоциональной истощенности;

- ✓ установочные последствия проявляются в негативных установках по отношению к детям, работе вообще, коллективу, к себе лично, эти установки ведут к снижению лояльности сотрудников;

- ✓ поведенческие последствия могут выражаться как на уровне одного сотрудника, так и на уровне всего учреждения: педагог выбирает неконструктивные и неадекватные ситуации модели поведения, вызывая тем

самым нарастание напряженности вокруг себя и, как следствие, – снижение качества работы и межличностного взаимодействия;

✓ психофизиологические последствия находят выражение в расстройствах психосоматики, которые могут проявляться как в виде изнурительных головных болей, так и в форме бессонницы.

Названные последствия стресса и выгорания имеют огромное влияние на психологический комфорт в педагогическом коллективе, эффективность учебно-воспитательного процесса, общее состояние здоровья не только педагогов, но и обучающихся [49].

Подобные проявления опасны личностной деформацией, что негативно сказывается на социально-психологической адаптации, психосоматическом и социальном здоровье индивида. Профессиональное выгорание может приводить к полной дезинтеграции различных психических сфер. В педагогической деятельности это опасно ещё и тем, что от педагога зависит образование и воспитание будущего специалиста [35].

Можно ли предотвратить выгорание или хотя бы свести к минимуму его последствия? Этот вопрос остаётся до сих пор открытым, но, по всей видимости, при систематической работе по актуализации личностных ресурсов и оптимизации организационных условий труда процесс «выгорания» может быть не только остановлен, но и преобразован в «продуктивное горение». Риск выгорания могут смягчать стабильные и привлекательные условия труда, профессиональный и личностный рост, удовлетворённость качеством жизни в различных её аспектах, наличие разнообразных интересов личности, перспективные жизненные планы. На выгорание также могут влиять личностные качества, темперамент, отношение к труду и жизни в целом. С этой точки зрения реже подвержены выгоранию оптимистичные и жизнерадостные люди, использующие творческий подход в своей работе, умеющие адекватно относиться к жизненным трудностям и правильно преодолевать возрастные кризисы, использующие навыки психической

саморегуляции, а также те, кто удовлетворен выбором профессии и считает себя «на своём месте» [42].

Вот и получилось, что формирование готовности к напряженным ситуациям в педагогической и правоохранительной деятельности возможно лишь с помощью специального обучения продуктивным способам разрешения конфликтов через развитие навыков анализа и решения проблемных задач и ситуаций. Конечно, в современной психологической практике существуют многие приемы снятия фобий, релаксации, внушения, работы на перспективу дальнейшего развития, которые может использовать абсолютно каждый человек, чтобы выйти из стрессовых ситуаций в повседневной жизни [61]. Но именно служащим МВД и педагогам в силу специфики их деятельности зачастую нужна профессиональная помощь психолога.

Вопрос о тех методах и технологиях, которые могли бы быть применены в отношении педагогов и сотрудников МВД с целью предупреждения развития синдрома эмоционального профессионального выгорания и подверженности стрессу, на данный момент остаётся недостаточно изученным. Всё же можно полагать, что достаточная информированность об опасностях и проявлениях синдрома выгорания, применение специальных техник эффективной самопомощи и умения преодолевать накапливающийся стресс является необходимым условием для преодоления проблемы [54]. Также очень благоприятно могут повлиять улучшение отношений с коллективом, поддержка коллег, личностный рост и профессиональное самосовершенствование [44].

## ГЛАВА 2 ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ

### 2.1 Цель, задачи, объект, предмет исследования

В исследовании особенностей эмоционального выгорания и подверженности стрессу приняли участие 62 человека – 32 сотрудника ГУ МВД России по Челябинской области и 30 педагогов среднего звена МАОУ Лицея №35 г. Челябинска.

В качестве методов исследования будут использоваться методики:

1. «Шкала психологического стресса PSM-25» Л. Лемура, Р. Тесье, Л. Филлиона в адаптации Н.Е. Водопьяновой
2. «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко
3. «Тест жизнестойкости» С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой
4. «Пятифакторный личностный опросник» Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова

**Цель исследования:** изучить особенности синдрома эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительных органов и педагогов общеобразовательных учреждений.

В соответствии с целью были поставлены **задачи:**

1. Выявить уровень эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.
2. Выявить личностные особенности (в том числе уровень жизнестойкости, нейротизма, экстраверсии, открытости опыту, склонности к согласию, добросовестности) у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.
3. Выявить различия в уровне эмоционального выгорания, переживания стресса и личностных особенностей у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

4. Определить особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, максимально дифференцирующие сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

5. Определить структуру эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

**Объект:** синдром эмоционального выгорания, стресс, личностные особенности

**Предмет:** подверженность синдрому эмоционального выгорания и стрессу у сотрудников правоохранительных органов и педагогов общеобразовательных учреждений.

**Гипотезы исследования:**

1. Субъекты различных сфер профессиональной деятельности различаются по уровню эмоционального выгорания, переживания стресса и личностным особенностям.

2. Существуют особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, максимально дифференцирующие субъектов правоохранительной и педагогической деятельности.

3. Существуют комплексы взаимосвязанных переменных, включающие особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, специфичные для субъектов правоохранительной и педагогической деятельности.

## **2.2 Методы исследования**

### **2.2.1 Шкала психологического стресса PSM-25 Л. Лемура, Р. Тесье, Л. Филлиона в адаптации Н.Е. Водопьяновой**

Данная методика предназначена для измерения феноменологической структуры переживаний стресса. Стимульный материал методики состоит из ряда утверждений, характеризующих психическое состояние, испытуемый должен выбрать цифру от 1 до 8, которая наиболее точно определяет его переживания. Цифры определяют частоту переживания:

– 1 – «никогда»;

- 2 – «крайне редко»;
- 3 – «очень редко»;
- 4 – «редко»;
- 5 – «иногда»;
- 6 – «часто»;
- 7 – «очень часто»;
- 8 – «постоянно (ежедневно)».

Данные обрабатываются посредством складывания всех ответов интегральный показатель психической напряженности (ППН). Чем больше ППН, тем выше уровень психологического стресса.

ППН меньше 100 баллов свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам;

ППН в интервале 100-154 баллов – средний уровень стресса;

ППН больше 155 баллов – высокий уровень стресса, свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервнопсихической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни [8, 22].

## **2.2.2 Методика диагностики уровня эмоционального выгорания**

### **В.В. Бойко**

Данная методика предоставила детальную картину синдрома эмоционального выгорания, с ее помощью диагностировались симптомы эмоционального выгорания, уровень сформированности и фазы развития синдрома эмоционального выгорания. Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение».

Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы выгорания на разных стадиях развития эмоционального выгорания:

### 1. «Напряжение»

- Переживание психотравмирующих обстоятельств;
- Неудовлетворенность собой;
- «Загнанность в клетку»;
- Тревога и депрессия.

### 2. «Резистенция»

- Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование;
- Эмоционально-нравственная дезориентация;
- Расширение сферы экономии эмоций;
- Редукция профессиональных обязанностей.

### 3. «Истощение»

- Эмоциональный дефицит;
- Эмоциональная отстраненность;
- Личностная отстраненность (деперсонализация);
- Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Данные обрабатываются в соответствии с «ключом»:

1. Определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов выгорания:

Показатель выраженности каждого колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом;
- 10-15 баллов – складывающийся симптом;
- 16-20 баллов – сложившийся симптом;
- 20 и более баллов – симптомы с такими показателями относятся к

доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания.

2. Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования выгорания:

В каждой фазе возможна оценка от 0 до 120 баллов.

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов – фаза в стадии формирования;



- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

3. Находится итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания – сумма показателей всех двенадцати симптомов [8, 10].

### **2.2.3 Тест жизнестойкости С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой**

Данная методика позволяет оценить способность и готовность человека активно и гибко действовать в ситуации стресса и трудностей или его уязвимость к переживаниям стресса и депрессии. При этом, жизнестойкость является фактором профилактики риска нарушения работоспособности и развития соматических и психических заболеваний в условиях стресса, и одновременно способствует оптимальному переживанию ситуаций неопределенности и тревоги. Стимульный материал методики состоит из 45 утверждений, на которые нужно выбрать ответ, который наиболее лучшим образом отражает мнение испытуемого:

– «нет»; «скорее нет, чем да»; «скорее да, чем нет»; «да».

Данные обрабатываются в соответствии с «ключом». Обработка идет как в прямом, так и в обратном значении.

Из шкалы могут быть извлечены 4 показателя: *вовлеченность, контроль, принятие риска и общий показатель жизнестойкости.*

Для подсчета баллов ответам на прямые пункты присваиваются баллы от 0 до 3 («нет» – 0 баллов, «скорее нет, чем да» – 1 балл, «скорее да, чем нет» – 2 балла, «да» – 3 балла), ответам на обратные пункты присваиваются баллы от 3 до 0 («нет» – 3 балла, «да» – 0 баллов). Затем суммируется общий балл жизнестойкости и показатели для каждой из 3 субшкал (вовлеченности, контроля и принятия риска). Полученный результат может быть сравнен с нормативным.

Нормативные значения:

**Среднее значение:**

- Жизнестойкость – 80,72;
- Вовлеченность – 37,64;
- Контроль – 29,17;

- Принятие риска – 13,91.

**Стандартное отклонение:**

- Жизнестойкость – 18,53;
- Вовлеченность – 8,08;
- Контроль – 8,43;
- Принятие риска – 4,39 [23].

#### **2.2.4 Пятифакторный личностный опросник Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова**

Данная методика направлена на объективное описание психологического портрета личности за счет пяти независимых переменных, точнее, личностных факторов темперамента и характера (такие, как нейротизм, экстраверсия, открытость опыту, склонность к согласию, добросовестность).

Стимульный материал состоит из 60 утверждений. Испытуемый должен выбрать один из вариантов ответа:

- «ПНС» – полностью не согласен или считаю утверждение определенно ложным (неверным);
- «НС» – не согласен или считаю утверждение скорее ложным (неверным);
- «Б» – безразличен к утверждению или не могу решить, верно это утверждение или нет;
- «С» – согласен или считаю утверждение истинным (верным);
- «ПС» – полностью согласен или считаю утверждение определенно истинным (верным).

Методика позволяет измерять степень выраженности каждого из пяти факторов: «нейротизм», «экстраверсия», «открытость опыту», «склонность к согласию», «добросовестность».

Шкала «нейротизм» отражает степень эмоциональной стабильности, способности к стрессоустойчивости. Включает в себя такие психологические качества, как уравновешенность, тревожность, эмоциональность, возбудимость.

Шкала «экстраверсия» измеряет степень направленности психики человека (экстраверсия – интроверсия). Включает в себя такие психологические, как коммуникабельность, замкнутость, активность.

Шкала «открытость опыту» отражает выраженность по отношению к получению нового опыта, знаний. Включает в себя такие показатели, как гибкость ума, интеллектуальность, активное воображение.

Шкала «склонность к согласию» отражает степень склонности отстаивания своих принципов или же принятия установленных норм и правил. Включает в себя такие показатели, как доброжелательность, агрессивность, прямоту, скромность, покладистость.

Шкала «добросовестность» отражает степень организованности и последовательности в достижении целей, точность в работе, упорство. Включает в себя такие показатели, как старательность, дисциплинированность, организованность, ответственность [27].

### **2.3 Организация эмпирического исследования и методы статистической обработки данных**

Этапы исследования особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников МВД и педагогов:

1. Предварительный этап. Определение специфики, методов и задач исследования. Выбор методик исследования особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса сотрудников МВД и педагогов, личностных особенностей и жизнестойкости. Создание выборки и планирование исследования.

2. Диагностический этап. Диагностика особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса, личностных особенностей и жизнестойкости.

3. Статистическая обработка полученных данных с помощью критерия Колмогорова-Смирнова, U-критерия Манна-Уитни, дискриминантного анализа, факторного анализа.

4. Анализ полученных результатов.

На первом этапе исследования был произведен обзор литературы, посвященной исследованию особенностям эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников МВД, затем у педагогов. Далее был осуществлен подбор удовлетворяющей задачам исследования выборки и планирование программы исследования.

На втором этапе исследования была проведена психологическая диагностика всей выборки испытуемых, подобранными на первом этапе методиками.

На третьем этапе исследования были обработаны полученные результаты. Вся статистическая обработка данных проведена при помощи статистического пакета IBM SPSS Statistics версии 23.0.

На четвертом этапе проводился анализ полученных корреляционных взаимосвязей особенностей эмоционального выгорания, переживания стресса, и личностных особенностей.

В качестве методов статистической обработки данных в исследовании использовались: критерий Колмогорова-Смирнова (первичные описательные статистики), U-критерий Манна-Уитни, дискриминантный анализ, факторный анализ.

Критерий Колмогорова-Смирнова (первичные описательные статистики) использует числовые характеристики распределения признака, измеренного на определенной выборке. Выявляется среднее значение и уровень нормальности распределений. Среднее значение относится к показателям центральной тенденции и отражает степень выраженности показателя в группе.

U-критерий Манна-Уитни – непараметрический критерий, который предназначен для оценки различий между двумя независимыми выборками по уровню определенного количественно измеренного признака.

Дискриминантный анализ позволяет предсказать значения зависимой переменной и определить, какие из независимых переменных обладают наибольшей предсказательной способностью.

Факторный анализ используется при обработке больших массивов экспериментальных данных. Комплекс аналитических методов, позволяющих выявить скрытые латентные признаки, а также причины их возникновения и внутренние закономерности взаимосвязи.

Расчет статистических данных исследования производился в статистическом пакете IBM SPSS Statistics версии 23.0 [31].

## **ГЛАВА 3 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ПЕРЕЖИВАНИЯ СТРЕССА**

### **3.1 Особенности эмоционального выгорания, переживания стресса и личностных особенностей у сотрудников МВД и педагогов**

Одна из задач исследования заключалась в выявлении уровня эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

В выборку исследования вошли сотрудники ГУ МВД по Челябинской области и педагоги МАОУ Лицея №35. Общий объем выборки составил 62 человек – 32 сотрудника МВД и 30 педагогов МАОУ Лицея №35.

Для анализа уровня эмоционального выгорания и подверженности стрессу и личностных особенностей использовались методики «Шкала психологического стресса PSM-25» Л. Лемура, Р. Тесье, Л. Филлиона в адаптации Н.Е. Водопьяновой и методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, «Тест жизнестойкости» С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой, «Пятифакторный личностный опросник» Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова.

На первом этапе диагностики сотрудников МВД и педагогов были посчитаны средние значения и стандартные отклонения, а также была проведена проверка на нормальность распределений для каждой шкалы методик «Шкала психологического стресса PSM-25» Л. Лемура, Р. Тесье, Л. Филлиона в адаптации Н.Е. Водопьяновой и «Уровень эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Проверка на нормальность распределения осуществлялась с помощью критерия Колмогорова-Смирнова. Полученные результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты проверки нормальности распределений по методикам «Шкала психологического стресса PSM-25» и «Уровень эмоционального выгорания»

Переменная	Среднее значение	Стандартное отклонение	Норма	Значение Z Колмогорова-Смирнова
Уровень переживания стресса				
<b>Уровень переживания стресса</b>	65,7	31,5	<100	<b>0,133**</b>
Особенности эмоционального выгорания				
Переживание психотравмирующих обстоятельств	6	8,1	<9	<b>0,237**</b>
Неудовлетворенность собой	4	5		<b>0,237**</b>
Загнанность в клетку	3,2	6,1		<b>0,307**</b>
Тревога и депрессия	4,8	6		<b>0,211**</b>
<b>Напряжение</b>	18,1	20,4	<36	<b>0,187**</b>
Реагирование	13	8,2	<9	0,099
Дезориентация	8,2	6,3		<b>0,177**</b>
Экономия эмоций	12,7	14,3		<b>0,206**</b>
Редукция профессиональных обязанностей	10,4	9,4		<b>0,157**</b>
<b>Резистенция</b>	44,5	29,3		<36
Эмоциональный дефицит	7,2	7,8	<9	<b>0,220**</b>
Эмоциональная отстраненность	9,3	5,6		<b>0,148**</b>
Деперсонализация	5,4	6,8		<b>0,238**</b>
Психосоматические и вегетативные нарушения	5,8	7,2		<b>0,210**</b>
<b>Истощение</b>	27,8	22,2	<36	<b>0,133**</b>
<b>Эмоциональное выгорание</b>	92,7	71,9	<120	<b>0,151**</b>

Условные обозначения: \*\* –  $p \leq 0,01$

Результаты исследования нормальности распределений свидетельствуют о том, что распределение по шкалам «уровень переживания стресса», «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку», «тревога и депрессия», «напряжение», «дезориентация», «экономия эмоций», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстраненность», «деперсонализация», «психосоматические и вегетативные нарушения», «истощение», «эмоциональное выгорание» отличается от нормального. Результат исследования нормальности по шкалам «реагирование» и «резистенция» является близким к нормальному, что свидетельствует о нормальности распределений.

Таким образом, выделены статистически значимые различия среди выделенных групп по большинству свойств эмоционального выгорания и переживания стресса.

Далее анализировались различия особенностей эмоционального выгорания и переживании стресса у сотрудников МВД и педагогов в ответах на предложенные методики, которые были классифицированы по показателям ниже нормы, норма, выше нормы. Результат представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнительный анализ количества сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности с разным уровнем переживания стресса и эмоционального выгорания

Переменная	Сотрудники МВД			Педагоги		
	Ниже нормы	Норма	Выше нормы	Ниже нормы	Норма	Выше нормы
	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)
Уровень переживания стресса						
Переживание стресса	0 (0%)	32 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	21 (70%)	9 (30%)
Особенности эмоционального выгорания						
Напряжение	0 (0%)	32 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	19 (63,3%)	11 (36,6%)
Резистенция	0 (0%)	22 (68,7%)	10 (31,2%)	0 (0%)	8 (26,6%)	22 (73,3%)
Истощение	0 (0%)	28 (87,5%)	4 (12,5%)	0 (0%)	16 (53,3%)	14 (46,6%)
Уровень эмоционального выгорания	0 (0%)	32 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	13 (43,3%)	17 (56,6%)

Как видно из таблицы, по показателю «переживание стресса», у сотрудников МВД показатель нормы равен 100%, а педагоги преимущественно дают ответы, которые входят в норму и выше нормы (70% и 30% соответственно). Это означает, что большинство педагогов справляется с переживанием стресса, при этом, часть испытуемых подвержена переживанию стресса, нежели сотрудники МВД, которые справляются с переживанием стресса, либо не подвержены ему.

По показателю «напряжение» у сотрудников МВД вновь показатель нормы равен 100%. Педагоги попадают в норму и с чуть меньше разницей выше нормы



(63,3% и 36,6% соответственно). Это означает, что педагоги подвержены напряжению в работе больше, чем сотрудники МВД.

По показателю «резистенция» сотрудники правоохранительных органов в преимуществе ответы, которые находятся в норме (68,7%), при этом, есть ответы, которые находятся выше нормы (31,2%). Педагоги преимущественно дали ответы с результатами выше нормы (73,3%), также дали ответы, с уровнем нормы (26,6%). Это означает, что педагоги больше сопротивляются психологической защите, личностные ресурсы исчерпываются. При этом, сотрудники МВД также подвержены данному фактору, но в меньшей степени.

По показателю «истощение» сотрудники правоохранительных органов по данному показателю дали ответы, практически полностью входящие в норму (87,5%) и лишь 12,5% выше нормы. Педагоги дали ответы практически поровну: в норме 16 человек, выше нормы 14 человек (53,3% и 46,6% соответственно). Это означает, что педагоги в большей степени подвержены утрате профессиональных ценностей и в некоторых случаях, даже, здоровья, нежели сотрудники МВД.

О показателе «уровень эмоционального выгорания» у сотрудников МВД в норму входит 100% от общего числа, когда у педагогов, выше нормы (56,6%), а в норму лишь 43,3%. Это означает, что педагоги гораздо более подвержены влиянию эмоционального выгорания.

Таким образом, исходя из полученных нами результатов можно сказать, педагоги общеобразовательных учреждений более подвержены синдрому эмоционального выгорания и переживанию стресса по всем факторам, нежели сотрудники правоохранительных органов, у которых риску подвержены факторы «истощение» и «резистенция».

Далее одна из задач исследования заключалась в выявлении личностных особенностей у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности. Для анализа личностных свойств использовались методики «Тест жизнестойкости» С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой, «Пятифакторный

личностный опросник» Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова.

По результатам диагностики сотрудников МВД и педагогов были посчитаны средние значения и стандартные отклонения, а также определен уровень значимости для каждой шкалы методик «Тест жизнестойкости» С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой, «Пятифакторный личностный опросник» Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова. Проверка на нормальность распределения осуществлялась с помощью критерия Колмогорова-Смирнова. Полученные результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Результаты проверки нормальности распределений по методикам «Тест жизнестойкости» и «Пятифакторный личностный опросник»

Переменная	Среднее значение	Стандартное отклонение	Норма	Значение Z Колмогорова-Смирнова
<b>Жизнестойкость</b>				
Вовлеченность	44	10,5	37,64±8,08	<b>0,172**</b>
Контроль	35,7	9,7	29,17±8,43	<b>0,161**</b>
Принятие риска	20,6	6,2	13,91±4,39	<b>0,154**</b>
Жизнестойкость	100,4	24,8	80,72±18,53	<b>0,140**</b>
<b>Личностные особенности</b>				
Нейротизм	14,7	8	19±7	<b>0,150**</b>
Экстраверсия	31,9	6,6	32±7	0,101
Открытость опыту	27,9	4,6	30±6	<b>0,157**</b>
Склонность к согласию	29,2	6,3	30±6	0,109
Добросовестность	35,1	7,4	32±8	<b>0,132**</b>

Условные обозначения: \*\* –  $p \leq 0,01$

Результаты исследования нормальности распределений свидетельствуют о том, что распределение по шкалам вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, нейротизм, склонность к согласию, добросовестность отличается от нормального.

Результат исследования нормальности по шкалам «экстраверсия» и «склонность к согласию» является близким к нормальному, что свидетельствует о нормальности распределений.

Таким образом, выделены статистически значимые различия среди выделенных групп по большинству личностных особенностей.

Далее анализировались различия личностных особенностей у сотрудников МВД и педагогов в ответах на предложенные методики, которые были классифицированы по показателям ниже нормы, норма, выше нормы. Результат представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Сравнительный анализ количества сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности с разным уровнем личностных особенностей

Переменная	Сотрудники МВД			Педагоги		
	Ниже нормы	Норма	Выше нормы	Ниже нормы	Норма	Выше нормы
	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)	Чел (%)
<b>Жизнестойкость</b>						
Вовлеченность	0 (0%)	7 (21,8%)	25 (78,1%)	5 (16,6%)	15 (50%)	10 (33,3%)
Контроль	0 (0%)	6 (18,7%)	26 (81,2%)	6 (20%)	14 (46,6%)	10 (33,3%)
Принятие риска	0 (0%)	1 (3,1%)	31 (96,8%)	4 (13,3%)	13 (43,3%)	17 (56,6%)
Жизнестойкость	0 (0%)	3 (9,3%)	29 (90,6%)	7 (23,3%)	13 (43,3%)	10 (33,3%)
<b>Личностные особенности</b>						
Нейротизм	32 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (16,6%)	20 (66,6%)	6 (20%)
Экстраверсия	0 (0%)	27 (84,3%)	5 (15,6%)	9 (30%)	19 (63,3%)	2 (6,6%)
Открытость опыту	7 (21,8%)	25 (78,1%)	0 (0%)	4 (13,3%)	24 (80%)	2 (6,6%)
Склонность к согласию	1 (3,1%)	29 (90,6%)	2 (6,2%)	6 (20%)	20 (66,6%)	4 (13,3%)
Добросовестность	0 (0%)	27 (84,3%)	5 (15,6%)	4 (13,3%)	18 (60%)	8 (26,6%)

Как видно из таблицы, по показателю «вовлеченность», у сотрудников правоохранительных органов преобладают ответы, которые находятся выше нормы (78,1%), в норме находятся 21,8%. У педагогов доминируют ответы, попавшие в норму (50%), также есть результаты выше нормы (33,3%) и ниже нормы (16,6%). Это означает, что у сотрудников МВД вовлеченность к работе и жизни в целом гораздо выше, чем у педагогов общеобразовательных учреждений.

По показателю «контроль» у сотрудников МВД в данном показателе в норме лишь 18,7% ответов, а 81,2% находятся выше нормы. У педагогов ниже нормы находятся 20% ответов, в норме 46,6%, выше нормы 33,3%. Это говорит нам о том, что педагоги в большей степени подвержены ощущению беспомощности, неспособности повлиять на результат происходящего, нежели сотрудники правоохранительных органов, у которых данный фактор преобладает.

По показателю «принятие риска» у сотрудников МВД этот фактор преобладает в большей степени – выше нормы находятся 90,6%, в норме 9,3% от общего числа ответов данной выборки. В ответах педагогов преобладают ответы с уровнем выше нормы (56,6%), в норме находятся 43,3%, ниже нормы 13,3%. Это свидетельствует о том, что обе группы испытуемых готовы действовать в плане усвоения своих знаний из получаемого опыта, несмотря на отсутствие возможных гарантий успеха, на свой страх и риск.

По показателю «жизнестойкость» у сотрудников МВД в данном показателе преобладает уровень выше нормы, в которой находятся 90,6% ответов, в норме находятся оставшиеся 9,3%. У педагогов преобладает уровень нормы (43,3%), выше нормы находятся 33,3%, ниже нормы 23,3% от общего числа ответов данной группы. Это говорит нам о том, что сотрудники МВД больше препятствуют внутреннему напряжению в стрессовых ситуациях, воспринимают их как менее значимые, нежели педагоги общеобразовательных учреждений.

По показателю «нейротизм» у сотрудников правоохранительных органов ниже нормы находятся все 100% ответов. У педагогов преобладает норма (66,6%), выше нормы находятся 20%, ниже нормы лишь 5%. Это свидетельствует о том, что сотрудники МВД слишком уравновешены, невозмутимы, спокойны и сосредоточены, когда как педагоги более тревожны и раздражительны.

По показателю «экстраверсия у сотрудников МВД в данном показателе в норме находятся 84,3% ответов, выше нормы 16,6%. У педагогов в ответах доминирует норма (63,3%), ниже нормы находятся 30% ответов, выше нормы 6,6%. Это означает, что у обеих групп экстраверсия и интроверсия уравновешены,

испытуемые умеренно общительны, активны. При этом, педагоги более склонны к замкнутости, отстранению.

По показателю «открытость опыту» у сотрудников правоохранительных органов в данном показателе также преобладает норма (78,1%), ниже нормы находятся 21,8% ответов. У педагогов преобладает норма (80%), 13,3% находятся ниже нормы, 6,6% ответов, соответственно, выше нормы. По данному показателю делаем вывод, что педагоги общеобразовательных учреждений обладают более высокой восприимчивостью и интеллектуальностью, хорошо развито воображение, нежели сотрудники МВД.

По шкале «склонность к согласию» у сотрудников МВД в норме 90,6% ответов, 6,2% – выше нормы, 3,1% ответов находятся ниже нормы. У педагогов преобладает норма (66,6%), ниже нормы находятся 20% ответов, выше нормы 13,3%. Это свидетельствует о том, что сотрудники правоохранительных органов в большинстве подчиняются правилам и нормам группы, не настаивают на собственных принципах, когда как педагоги способны выразить свое мнение по поводу того или иного правила или нормы, могут быть агрессивны, отстаивая свою точку зрения.

По показателю «добросовестность» у сотрудников МВД также преобладает норма (84,3%), выше нормы находятся 15,6% ответов. У педагогов преобладает норма (60%), выше нормы находятся 26,6% ответов, ниже нормы – 13,3% соответственно. Делаем вывод о том, что сотрудники МВД более старательны, ответственные и дисциплинированы, нежели педагоги общеобразовательных учреждений.

Исходя из полученных нами результатов, у сотрудников правоохранительных органов преобладают такие факторы, как вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, нежели у педагогов общеобразовательных учреждений, у которых эти факторы преобладают в меньшей степени при этом, личностные свойства открытость опыту, склонность к согласию и добросовестность у педагогов более развиты, чем у сотрудников МВД.

Таким образом, по результатам первичного статистического анализа сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности выявлено, что сотрудники МВД более адаптированы к рабочим нагрузкам, у них заниженный уровень эмоционального выгорания, они стрессоустойчивы и организованны, с очень высоким уровнем жизнестойкости, они не склонны к тревожности, общительные, добросовестные. У педагогов уровень жизнестойкости и личностные особенности, в среднем, находятся в норме, при этом, они склонны к эмоциональному выгоранию и переживанию стресса.

### **3.2 Исследование различий в уровнях эмоционального выгорания и переживания стресса у педагогов и сотрудников МВД**

Для подтверждения первой гипотезы исследовались различия в уровнях эмоционального выгорания и переживания стресса у педагогов и сотрудников МВД

Гипотеза №1: Субъекты различных сфер профессиональной деятельности различаются по уровню эмоционального выгорания, переживания стресса, личностным особенностям

На первом этапе различия в уровнях переживания стресса и уровнях эмоционального выгорания у педагогов и сотрудников МВД анализировались с помощью методик методики «Шкала психологического стресса PSM-25» Л. Лемура, Р. Тесье, Л. Филлиона в адаптации Н.Е. Водопьяновой и методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Особенности эмоционального выгорания и переживание стресса диагностировались при помощи U-критерия Манна-Уитни. Результат взаимосвязей представлен в таблице 5.

Таблица 5 – Различия в уровнях особенностей переживания стресса и уровнях эмоционального выгорания у сотрудников МВД и педагогов

Переменная	Средние ранги		U-критерий Манна-Уитни
	Сотрудники МВД	Педагоги	
Уровень переживания стресса			
<b>Уровень переживания стресса</b>	19,78	44	<b>105**</b>
Особенности эмоционального выгорания			
Переживание психотравмирующих обстоятельств	22,42	41,18	<b>189,5**</b>

Переменная	Средние ранги		U-критерий Манна-Уитни
	Сотрудники МВД	Педагоги	
Особенности эмоционального выгорания			
Неудовлетворенность собой	23,92	39,58	<b>237,5**</b>
Загнанность в клетку	25,45	37,95	<b>286,5**</b>
Тревога и депрессия	23,11	40,45	<b>211,5**</b>
<b>Напряжение</b>	22,05	41,58	<b>177,5**</b>
Реагирование	23,14	40,42	<b>212,5**</b>
Дезориентация	29,95	33,15	430,5
Экономия эмоций	23,33	40,22	<b>218,5**</b>
Редукция профессиональных обязанностей	21,5	42,17	<b>160**</b>
<b>Резистенция</b>	21,86	41,78	<b>171,5**</b>
Эмоциональный дефицит	24	39,5	<b>240**</b>
Эмоциональная отстраненность	30,17	32,92	437,5
Деперсонализация	23,95	39,55	<b>238,5**</b>
Психосоматические и вегетативные нарушения	21,77	41,88	<b>168,5**</b>
<b>Истощение</b>	23,7	39,82	<b>230,5**</b>
<b>Эмоциональное выгорание</b>	21,61	42,05	<b>163,5**</b>

Условные обозначения: \*\* –  $p \leq 0,01$

Результаты исследования различия в уровнях особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса показали, что средние ранги по различиям в шкалах уровень переживания стресса ( $U=105,0$ ;  $p \leq 0,01$ ), переживание психотравмирующих обстоятельств ( $U=189,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), неудовлетворенность собой ( $U=237,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), загнанность в клетку ( $U=286,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), тревога и депрессия ( $U=211,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), напряжение ( $U=177,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), реагирование ( $U=212,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), экономия эмоций ( $U=218,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), редукция профессиональных обязанностей ( $U=160,0$ ;  $p \leq 0,01$ ), резистенция ( $U=171,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), эмоциональный дефицит ( $U=240,0$ ;  $p \leq 0,01$ ), деперсонализация ( $U=238,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), психосоматические и вегетативные нарушения ( $U=168,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), истощение ( $U=230,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), эмоциональное выгорание ( $U=163,5$ ;  $p \leq 0,01$ ) у сотрудников МВД гораздо ниже, чем средние ранги у педагогов в данных показателях. Следовательно, уровень выраженности данных показателей особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса у педагогов выше, чем у сотрудников МВД.

Результаты исследования по показателям дезориентация и эмоциональная отстраненность показали, что различия в уровнях особенностей эмоционального

выгорания по данным шкалам у сотрудников МВД и педагогов общеобразовательных учреждений отсутствуют.

Далее для исследования различий личностных свойств использовались методики «Тест жизнестойкости» С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой, «Пятифакторный личностный опросник» Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова.

На исследования различий личностных свойств педагогов и сотрудников МВД исследовались при помощи методик «Тест жизнестойкости» С. Мадди в адаптации Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой, «Пятифакторный личностный опросник» Р. Мак-Рей, П. Коста в модификации М.В. Бодунова, С.Д. Бирюкова. Взаимосвязь показателей исследовалась при помощи U-критерия Манна-Уитни. Результат взаимосвязей представлен в таблице 6.

Таблица 6 – Различия в уровнях личностных свойств у сотрудников МВД и педагогов

Переменная	Средние ранги		U-критерий Манна-Уитни
	Сотрудники МВД	Педагоги	
<b>Жизнестойкость</b>			
Вовлеченность	39,3	23,18	<b>230,5**</b>
Контроль	41,06	21,3	<b>174**</b>
Принятие риска	40,91	21,47	<b>179**</b>
Жизнестойкость	41,39	20,95	<b>163,5**</b>
<b>Личностные особенности</b>			
Нейротизм	23,2	40,35	<b>214,5**</b>
Экстраверсия	38,75	23,77	<b>248**</b>
Открытость опыту	28,09	35,13	371
Склонность к согласию	32,98	29,92	432,5
Добросовестность	34,45	28,35	385,5

Условные обозначения: \*\* –  $p \leq 0,01$

Результаты исследования различия в уровнях личностных особенностей показали, что средние ранги по различиям в шкалах вовлеченность ( $U=230,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), контроль ( $U=174,0$ ;  $p \leq 0,01$ ), принятие риска ( $U=179,0$ ;  $p \leq 0,01$ ), жизнестойкость ( $U=163,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), экстраверсия ( $U=248,0$ ;  $p \leq 0,01$ ) у сотрудников МВД гораздо выше, чем средние ранги у педагогов в данных показателях. Следовательно, уровень выраженности данных показателей личностных особенностей у сотрудников МВД выше, чем у педагогов. При этом, различия в



средних рангах по шкале нейротизм ( $U=214,5$ ;  $p \leq 0,01$ ), показали, что у педагогов данный показатель выше, чем у сотрудников МВД. Следовательно, уровень выраженности данного показателя личностных особенностей у педагогов выше, чем у сотрудников МВД.

Результаты исследования по показателям открытость опыту, склонность к согласию и добросовестность показали, что различия в уровнях личностных особенностей по данным шкалам у сотрудников МВД и педагогов общеобразовательных учреждений отсутствуют.

Таким образом, в ходе исследования различий в уровнях особенностей эмоционального выгорания, переживания стресса и личностных особенностей выявлены значимые различия между показателями переживания стресса, практически всех показателей особенностей эмоционального выгорания (кроме дезориентации и эмоциональной отстраненности), всех показателей жизнестойкости и части показателей личностных особенностей (кроме открытости опыту, склонности к согласию и добросовестности).

### **3.3 Модель дифференциации субъектов правоохранительной и педагогической деятельности**

Для подтверждения второй гипотезы исследовалась оценка каждого из показателей синдрома эмоционального выгорания, уровня переживания стресса и личностных особенностей у сотрудников МВД и педагогов.

Гипотеза №2: Существуют особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, максимально дифференцирующие субъектов правоохранительной и педагогической деятельности.

Для выявления оценки каждого из показателей синдрома эмоционального выгорания, уровня переживания стресса и личностных особенностей сотрудников МВД и педагогов был применен дискриминантный анализ данных.

Результаты анализа подтверждают различия у сотрудников МВД и педагогов в выделенных подгруппах, дифференцированных по уровню переживания стресса,

особенностям эмоционального выгорания и личностным особенностям. Правильность отнесения субъектов в группы составила 88,7%

Основная дискриминантная функция, являющаяся линейным уравнением (включающая только значимые переменные) для классификации субъектов разных профессиональных сфер деятельности выглядит следующим образом:

$$F=0,017*УПС + (0,050*ПТО + 0,078*РПО - 0,124*ЭО) + (0,082*Во - 0,123*ПР - 0,139*Эк + 0,054*ОП + 0,054*До) - 1,138, \quad (1)$$

где 1) УПС – уровень подверженности стрессу;

2) уровни эмоционального выгорания: ПТО – переживание психотравмирующих обстоятельств; РПО – редукция профессиональных обязанностей; ЭО – эмоциональная отстраненность;

3) личностные свойства: Во – вовлеченность; ПР – принятие риска; Эк – экстраверсия; ОП – открытость опыту; До – добросовестность.

Вклад каждого показателя при дифференциации групп субъектов с правоохранительной и педагогической деятельности представлен в таблице 7.

Таблица 7 – Вклады показателей в модель дифференциации субъектов по особенностям эмоционального выгорания, уровню переживания стресса и личностным особенностям

Предикторы	Коэффициенты стандартизованной канонической дискриминантной функции
Уровень переживания стресса	0,416
Переживание психотравмирующих обстоятельств	0,355
Редукция профессиональных обязанностей	0,610
Эмоциональная отстраненность	-0,702
Вовлеченность	0,771
Принятие риска	-0,648
Экстраверсия	-0,843
Открытость опыту	0,250
Добросовестность	0,250

Таким образом, значимый вклад в различия групп разных профессиональных сфер деятельности вносят не только показатели особенностей эмоционального

выгорания и подверженности стрессу, но и некоторые личностные свойства. Так, среди показателей уровней эмоционального выгорания существенно значимы показатели: переживание психотравмирующих обстоятельств, редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность. А среди личностных свойств наибольший вклад в различие имеют вовлеченность, принятие риска, экстраверсия, открытость опыту, добросовестность.

### 3.4 Анализ структуры эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников МВД и педагогов

Для подтверждения третьей гипотезы проводился анализ структуры эмоционального выгорания и переживания стресса с личностными особенностями у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности.

Гипотеза 3: Существуют комплексы взаимосвязанных переменных, включающие особенности эмоционального выгорания и переживания стресса, специфичных для субъектов правоохранительной и педагогической деятельности. Для выявления взаимосвязи переменных, специфичные для субъектов правоохранительной и педагогической деятельности был применен факторный анализ.

Результаты анализа структуры эмоционального выгорания и переживания стресса с личностными особенностями у сотрудников МВД и педагогов общеобразовательных учреждений представлены в таблице 8 и 9.

Таблица 8 – Структура эмоционального выгорания, переживания стресса и личностных особенностей у сотрудников МВД

Переменная	Компонент				
	1	2	3	4	5
Показатели переживания стресса					
<b>Уровень переживания стресса</b>		0,692			
Особенности эмоционального выгорания					
Переживание психотравмирующих обстоятельств		0,657		0,444	
Неудовлетворенность собой	0,487			0,577	
Загнанность в клетку		-0,451		0,511	
Тревога и депрессия				0,853	
<b>Напряжение</b>				0,853	

Переменная	Компонент				
	1	2	3	4	5
<b>Особенности эмоционального выгорания</b>					
Реагирование	0,794				
Дезориентация	0,409				0,448
Экономия эмоций					0,516
Редукция профессиональных обязанностей			0,679		
<b>Резистенция</b>	0,798				
Эмоциональный дефицит	0,618				
Эмоциональная отстраненность			0,626		0,471
Деперсонализация		0,432			
Психосоматические и вегетативные нарушения	0,419	0,575		0,529	
<b>Истощение</b>	0,618	0,443			
<b>Эмоциональное выгорание</b>	0,701			0,467	
<b>Жизнестойкость</b>					
Вовлеченность			-0,662		
Контроль		-0,689	-0,554		
Принятие риска			-0,849		
Жизнестойкость		-0,445	-0,805		
<b>Личностные особенности</b>					
Нейротизм		0,427			
Экстраверсия		-0,678	-0,460		
Открытость опыту					-0,762
Склонность к согласию	-0,731				
Добросовестность		-0,778			
<b>Доля дисперсии</b>	<b>17,164</b>	<b>16,392</b>	<b>16,101</b>	<b>13,988</b>	<b>7,668</b>

В первый фактор, который имеет максимальную долю дисперсии 17,164% включены такие шкалы, как неудовлетворенность собой, реагирование, дезориентация, резистенция, эмоциональный дефицит, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение, эмоциональное выгорание из диагностики уровня эмоционального выгорания, также включает шкалу склонность к согласию из пятифакторного личностного опросника. Фактор является биполярным, склонность к согласию противопоставляется неудовлетворенности собой, реагированию, дезориентации, резистенции, эмоциональному дефициту, психосоматическим и вегетативным нарушениям, истощению, эмоциональному выгоранию.

Во втором факторе с долей дисперсии 16,392% включено 11 шкал из всех четырех методик. Эти шкалы: уровень переживания стресса, переживание психотравмирующих обстоятельств, загнанность в клетку, деперсонализация, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение, контроль, жизнестойкость, нейротизм, экстраверсия. Фактор также биполярен, шкалы загнанность в клетку, контроль, жизнестойкость и экстраверсия противопоставляются шкалам уровень переживания стресса, переживание психотравмирующих обстоятельств, деперсонализация, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение, нейротизм.

В третьем факторе доля дисперсии составляет 16,101% и включает себя шкалы из диагностики уровня эмоционального выгорания, теста жизнестойкости и пятифакторного личностного опросника. Это шкалы: редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность, вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, экстраверсия. Фактор биполярен, на одном полюсе расположены шкалы вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, экстраверсия, которые противопоставлены редукции профессиональных обязанностей, эмоциональной отстраненности.

В четвертом факторе с долей дисперсии 13,988% включены шкалы переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия, напряжение, психосоматические и вегетативные нарушения, эмоциональное выгорание из диагностики уровня эмоционального выгорания.

В пятом факторе с долей дисперсии 7,668% включены шкалы дезориентация, экономия эмоций и эмоциональная отстраненность из диагностики уровня эмоционального выгорания и шкала открытость опыту из пятифакторного личностного опросника. Фактор биполярен, открытость опыту противопоставлена дезориентации, экономии эмоций, эмоциональной отстраненности.

Таблица 9 – Структура эмоционального выгорания, переживания стресса и личностных особенностей у педагогов

Переменная	Компонент				
	1	2	3	4	5
Показатели переживания стресса					
<b>Уровень переживания стресса</b>	0,671	0,527			
Особенности эмоционального выгорания					
Переживание психотравмирующих обстоятельств		0,859			
Неудовлетворенность собой		0,673	0,457		
Загнанность в клетку		0,565		-0,498	
Тревога и депрессия	0,657	0,504			
<b>Напряжение</b>		0,855			
Реагирование	0,777				
Дезориентация			0,739		
Экономия эмоций	0,670	0,451			
Редукция профессиональных обязанностей	0,851				
<b>Резистенция</b>	0,804		0,457		
Эмоциональный дефицит	0,655				
Эмоциональная отстраненность			0,864		
Деперсонализация	0,406	0,587			
Психосоматические и вегетативные нарушения		0,463	0,698		
<b>Истощение</b>	0,445	0,494	0,641		
<b>Эмоциональное выгорание</b>	0,623	0,522	0,463		
Жизнестойкость					
Вовлеченность	-0,478			0,612	
Контроль	-0,643			0,415	
Принятие риска			-0,494	0,581	
Жизнестойкость	-0,526			0,576	
Личностные особенности					
Нейротизм	0,484			-0,520	
Экстраверсия			-0,593	0,600	
Открытость опыту					-0,809
Склонность к согласию				0,835	
Добросовестность	-0,518			0,609	
<b>Доля дисперсии</b>	<b>24,460</b>	<b>18,010</b>	<b>16,870</b>	<b>14,799</b>	<b>5,524</b>

В первый фактор, который имеет самую максимальную долю дисперсии 24,460% включено 15 шкал из всех методик. Это шкалы: уровень переживания стресса, тревога и депрессия, реагирование, экономия эмоций, редукция профессиональных обязанностей, резистенция, эмоциональный дефицит, деперсонализация, истощение, эмоциональное выгорание, вовлеченность, контроль, жизнестойкость, нейротизм, добросовестность. Данный фактор является

биполярным, на одном полюсе находятся вовлеченность, контроль, жизнестойкость, добросовестность, которые противопоставляются уровню переживания стресса, тревоге и депрессии, реагированию, экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей, резистенции, эмоциональному дефициту, деперсонализации, истощению, эмоциональному выгоранию, нейротизму.

Во втором факторе, который имеет долю дисперсии 18,010% включено 11 шкал из методик «шкала психологического стресса PSM-25» и «диагностика уровня эмоционального выгорания». Это шкалы: уровень переживания стресса, переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия, напряжение, экономия эмоций, деперсонализация, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение, эмоциональное выгорание.

Третий фактор с долей дисперсии 16,870% включает себя шкалы неудовлетворенность собой, дезориентация, резистенция, эмоциональная отстраненность, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение, эмоциональное выгорание из диагностики уровня эмоционального выгорания, также включает шкалу принятие риска из теста жизнестойкости, и шкалу экстраверсия из пятифакторного личностного опросника. Фактор является биполярным, принятие риска и экстраверсия в данном факторе противопоставляется неудовлетворенности собой, дезориентации, резистенции, эмоциональной отстраненности, психосоматическим и вегетативным нарушениям, истощению, эмоциональному выгоранию.

Четвертый фактор, у которого доля дисперсии составляет 14,799% включается в себя шкалу загнанность в клетку из диагностики уровня эмоционального выгорания, шкалы вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость из теста жизнестойкости, и шкалы нейротизм, экстраверсия, склонность к согласию, добросовестность из пятифакторного личностного опросника. Фактор также является биполярным, загнанность в клетку и нейротизм противопоставляются

контролю, принятию риска, жизнестойкости, экстраверсии, склонности к согласию, добросовестности.

Пятый фактор с долей дисперсии 5,524% включает в себя шкалу открытость опыту.

В ходе исследования выяснилось, что у сотрудников МВД уровень переживания стресса представлен только в одном факторе и взаимосвязан с такими особенностями эмоционального выгорания, как переживание психотравмирующих обстоятельств, загнанность в клетку, деперсонализация, психосоматические и вегетативные нарушения. Также он зависит от таких личностных особенностей, как контроль, жизнестойкость, нейротизм, экстраверсия, добросовестность.

Уровень эмоционального выгорания представлен в двух факторах. В первом он взаимосвязан с такими показателями, как неудовлетворенность собой, реагирование, дезориентация, резистенция, эмоциональный дефицит, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение. А также взаимосвязан с одним показателем личностных особенностей – склонности к согласию.

В следующем факторе уровень эмоционального выгорания связан с такими показателями эмоционального выгорания, как переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия, напряжение, психосоматические и вегетативные нарушения. С личностными особенностями данный фактор не взаимосвязан.

У педагогов переживание стресса представлено в двух факторах. В первом факторе он взаимосвязан с такими особенностями эмоционального выгорания, как напряжение, реагирование, экономия эмоций, редукция профессиональных обязанностей, резистенция, эмоциональный дефицит, деперсонализация, истощение, эмоциональное выгорание. Также этот фактор взаимосвязан с такими личностными особенностями, как вовлеченность, контроль, жизнестойкость, нейротизм, добросовестность.

В следующем факторе уровень переживания стресса взаимосвязан с такими показателями эмоционального выгорания, как переживание психотравмирующих



обстоятельств, неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия, напряжение, экономия эмоций, деперсонализация, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение, эмоциональное выгорание. С личностными особенностями данный фактор не взаимосвязан.

Уровень эмоционального выгорания представлен в трех факторах. Первые два повторяют взаимосвязи с переживанием стресса и личностными особенностями, описанными выше. Третий фактор взаимосвязан с такими особенностями эмоционального выгорания, как неудовлетворенность собой, дезориентация, резистенция, эмоциональная отстраненность, психосоматические и вегетативные нарушения, истощение. Данный фактор также взаимосвязан с такими личностными особенностями, как принятие риска, экстраверсия.

Таким образом, исходя из полученных нами данных, сотрудники МВД в гораздо меньшей степени подвержены переживанию стресса и эмоциональному выгоранию, чем педагоги общеобразовательных учреждений.

## ВЫВОДЫ

1. По результатам исследования был определен уровень эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности. Выявлено, что педагоги более подвержены синдрому эмоционального выгорания и переживанию стресса по всем факторам, нежели сотрудники МВД, у которых риску подвержены факторы «истощение» и «резистенция».

2. По результатам исследования была определена специфика личностных особенностей (в том числе уровень жизнестойкости, нейротизма, экстраверсии, открытости опыту, склонности к согласию, добросовестности) у сотрудников МВД и педагогов. Выявлено, что сотрудники МВД имеют более высокий уровень, вовлеченности, контроля, принятия риска, жизнестойкости. У педагогов, эти личностные особенности выражены в меньшей степени, при этом, открытость опыту, склонность к согласию и добросовестность, наоборот, более развиты.

3. Были выявлены значимые различия между показателями переживания стресса, особенностями эмоционального выгорания, личностным особенностям у сотрудников МВД и педагогов. У сотрудников МВД в большей степени выражены вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, экстраверсия, склонность к согласию, добросовестность. У педагогов в большей степени выражены все показатели особенностей стресса и эмоционального выгорания, а также нейротизм и открытость опыту.

4. Были определены переменные, максимально дифференцирующие сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности. Правильность отнесения субъектов в группы составила 88,7%. Значимый вклад в дифференциацию групп вносят уровень переживания стресса, такие показатели эмоционального выгорания, как переживание психотравмирующих обстоятельств, редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность. А среди личностных особенностей наибольший вклад в различие вносят

вовлеченность, принятие риска, экстраверсия, открытость опыту, добросовестность

5. Была определена структура эмоционального выгорания и переживания стресса у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности. У сотрудников МВД эмоциональное выгорание связано с такой личностной особенностью, как склонность к согласию, а уровень переживания стресса связан с нейротизмом, экстраверсией, добросовестностью. А у педагогов эмоциональное выгорание связано с переживанием стресса и такими личностными особенностями, как вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, нейротизм, экстраверсия, добросовестность. Уровень переживания стресса связан с нейротизмом и добросовестностью.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, был проведен анализ литературы на тему особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса, также были проанализированы психологические характеристики сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности. В результате анализа можно сделать вывод о том, что деятельность сотрудников МВД и педагогов общеобразовательных учреждений обусловлена в довольно стрессовых ситуациях, связанных непосредственно с общением с другими людьми, а также от условий работы. Также были проанализированы личностные особенности сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности, с которыми связаны переживание эмоционального выгорания и стресса. Этими особенностями являются вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, нейротизм, экстраверсия, открытость опыту, склонность к согласию, добросовестность. Данные личностные особенности проявляются в зависимости от направленности выполняемых профессиональных задач и непосредственно связаны с уровнем профессиональной успешности.

В данной работе исследовались особенности эмоционального выгорания и переживания стресса с личностными особенностями у сотрудников правоохранительной и педагогической деятельности. Были выявлены следующие особенности, оказывающие влияние на уровень развития эмоционального выгорания и стресса и у сотрудников МВД и у педагогов: это вовлеченность, принятие риска, экстраверсия, открытость опыту, добросовестность.

Таким образом, были решены все поставленные задачи и подтверждены гипотезы данного исследования.

Полученные результаты могут использоваться при профессиональном психологическом отборе на службу в МВД, и в качестве рекомендаций для администрации школ при приеме на работу педагогов. Также результаты могут быть использованы для дальнейших исследований особенностей эмоционального выгорания и переживания стресса.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бабанов, С.А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания / С.А. Бабанов. –Трудный пациент. – 2009. – №12. – С. 42-46.
2. Белинская, Д.Б, Психологические особенности прогнозирования деятельности сотрудников ОВД с учетом механизмов психологической защиты / Д.Б. Белинская, Э.А. Антонова, Е.С. Зайцева // Вестник Московского университета МВД России. – 2016. – №6. – С. 205-210.
3. Березенцева, Е.А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания / Е.А. Березенцева. – Управление образованием: теория и практика. – 2014. – №4 (16). – С. 162-170.
4. Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
5. Бухтияров, И.В. Современные психологические факторы риска и появления профессионального стресса / И.В. Бухтияров, М.Ю. Рубцов, Н.А. Костенко // Внутренние, профессиональные и экологически обусловленные заболевания. – 2014. – С. 773-776.
6. Василенко, А.Ю. Личностные факторы эмоционального выгорания педагогов / А.Ю. Василенко. – Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2011. – №3. – С. 66-69.
7. Визитова, С.Ю. Психологические ресурсы преодоления профессионального стресса педагогами / С.Ю Визитова. – ООО «Центр научного развития» – Новосибирск, 2017. – С. 202-206.
8. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
9. Водопьянова, Н.Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда (на примере специалистов «субъект-субъектных» профессий): автореферат дисс. ...д-ра психол. наук / Н.Е. Водопьянова. – Санкт-Петербург, 2014. – 49 с.

10. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова // СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
11. Воробьева, М.А. Психолого-педагогические условия преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания: дисс. ...канд. психол. наук. / М.А. Воробьева. – Екатеринбург, 2008. – 231 с.
12. Гасюк, В.А. Управление профессиональным стрессом сотрудников организации / В.А. Гасюк, В.В. Верна // Менеджмент предпринимательской деятельности. – 2018. – С. 112-116.
13. Гурьева, М.В. Профессиональное выгорание сотрудников ОВД / М.В. Гурьева. – Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2011. – №3(51). – С. 175-180.
14. Джаппуева, Т.И. Исследование уровня эмоционального выгорания педагогов / Т.И. Джаппуева. – АНИ: педагогика и психология. – 2016. – №2(15). – С. 215-217.
15. Дмитриева, Ю.А. Модель дифференциации субъектов по уровню переживания стресса и стрессонаполненности жизни / Ю.А. Дмитриева, С.Ю. Коробова // Вестник Удмуртского университета. – 2018. – №2. – С. 159-165.
16. Елина, А.В. Управление профессиональными стрессами на государственной службе / А.В. Елина, Ю.А. Кравец // Сборник статей XIII международного научно-практического конкурса (в 2 частях). – 2018. – Т.11. – С. 223-226.
17. Зеленова, М.Е. Выгорание и стресс в контексте профессионального здоровья военнослужащих / М.Е. Зеленова, А.В. Захаров // Социальная психология и общество. – 2014. – №2. – С. 50-70.
18. Капитанец, Е.Г. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания педагогов / Е.Г. Капитанец. – Концепт. – 2015. – №2. – С. 1-7
19. Комаревцева, И.В. Психологические особенности профилактики синдрома эмоционального выгорания у педагогов системы специального образования: автореферат. дисс. ...канд. психол. наук / И.В. Комаревцева. – Ростов-на-Дону: ЮФУ, 2014. – 24 с.

20. Котова, С.А. Реакция на профессиональный хронический стресс у женщин / С.А. Котова. – Вестник психофизиологии. – 2013. – №2. – С. 65-70.
21. Кубенова, Г.С. Синдром эмоционального выгорания: профессиональный стресс / Г.С. Кубенова. – Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. – 2010. – №15. – С. 88-92.
22. Куприянов, Р.В. Психодиагностика стресса: практикум / Р.В. Куприянов, Ю.М. Кузьмина // М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол. ун-т. – Казань: КНИТУ. – 2012. – 212 с.
23. Леонтьев, Д.А. Тест жизнестойкости / Д.А. Леонтьев, Е.И. Рассказова // М.: Смысл, 2006. – 63 с.
24. Малышев, И.В. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик личности в экстремальных условиях профессиональной социализации: автореферат дисс. ...канд. психол. наук: / И.В. Малышев. – Саратов, 2010. – 27 с.
25. Мальцева, Т.В. Взаимосвязь механизмов психологической защиты и синдрома эмоционального выгорания у сотрудников полиции / Т.В. Мальцева, А.А. Купцов // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2019. – Т.24. – №1(76). – С. 74-79.
26. Мандель, Б.Р. Психология стресса: учеб. пособие / Б.Р. Мандель. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 252 с.
27. Митина, О.В. Разработка русскоязычной версии методики «Тест имплицитного позитивного и негативного аффекта» / О.В. Митина, М.А. Паду, А.Н. Зелянина // Психологический журнал. – 2017. – Т.38. – №2. – С. 104-121.
28. Мищенко, М.С. Взаимосвязь эмоционального выгорания с чертами личности психолога / М.С. Мищенко. – Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2013. – №1. – С. 27-29.
29. Мушастая, Н.В. Эмоциональное выгорание как фактор деформации ценностно-смысловой сферы личности в условиях экстремальных ситуаций: автореферат

- дисс. ...канд. психол. наук / Н.В. Мушастая. – Ростов-на-Дону: ЮФУ, 2007. – 22 с.
30. Найденова, С.В. Профессиональный стресс: специфика возникновения и его психолого-экономические последствия / С.В. Найденова, П.А. Пономарев // Современные инновации. – 2015. – №2 (2). – С. 97-100.
31. Наследов, А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие. / А.Д. Наследов. – СПб.: Речь, 2004. – 392 с.
32. Папанова, О.А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников: дисс. ...канд. психол. наук / О.А. Папанова. – Курск, 2008. – 175 с.
33. Платонова, З.Н. Взаимосвязь смысложизненных ориентаций с профессиональным стрессом педагогов / З.Н. Платонова, А.И. Мордовская // Научное сообщество студентов. – 2016. – С. 251-254.
34. Полищук, Е.А. Психолого-педагогическое исследование синдрома эмоционального выгорания педагогов / Е.А. Полищук, Н.Н. Крылова // Вестник Пензенского государственного университета. – 2016. – № 3(15). – С. 20-25.
35. Путивцев, П.В. Профессиональный стресс молодых специалистов в условиях смысложизненной неопределенности / П.В. Путивцев. – Вестник института мировых цивилизаций. – 2016. – №12. – С. 206-212.
36. Сафронова, О.Л. Социальная технология управления профессиональным стрессом / О.Л. Сафронова. – Вестник Сибирского государственного университета путей сообщения. – 2009. – №20. – С. 72-76.
37. Скоблик, О.Н. Выгорание: методологический анализ проблемы / О.Н. Скоблик. – Вестник образовательного консорциума. – 2017. – №9. – С. 77-80.
38. Соловьева, Е.А. Профессиональный стресс педагогов и его преодоление / Е.А. Соловьева. – Специфика педагогического образования в регионах России. – 2012. – №1. – С. 171-173.



39. Терещенко, Н.Г. Психологические условия адаптации к профессиональному стрессу / Н.Г. Терещенко. – Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2015. – Т.13. – С. 3046-3050.
40. Труфанова, Т.А. Управление профессиональными стрессами: современные методы и подходы / Т.А. Труфанова. – Вестник Тамбовского университета. – 2016. – Т.1. – №8. – С. 72-79.
41. Уразаева, Г.И. Профессиональная деформация сотрудников полиции в аспекте эмоционального выгорания: социально-психологические условия, механизмы, особенности, факторы / Г.И. Уразаева. – Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. – № 2(16). – С. 14-20.
42. Фесянова, О.А. Профессиональный стресс и способы его преодоления / О.А. Фесянова. – Актуальные вопросы психологии. – 2015. – №9. – С. 46-51.
43. Черкасова, М.А. Психологический мониторинг профессионального выгорания сотрудников уголовно-исполнительной системы России: автореферат дисс. ...канд. психол. наук / М.А. Черкасова. – Рязань, 2014. – 29 с.
44. Черных, А.А. Особенности проявлений синдрома эмоционального профессионального выгорания педагогов / А.А. Черных, Р.Д. Санжаева // Ученые записки ЗабГУ. сер. Педагогические науки – 2017. – Т.12. – №2. – С. 75-79.
45. Човдырова, Г.С. Этапы адаптации сотрудников органов внутренних дел к напряженным условиям профессиональной деятельности / Г.С. Човдырова. – Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2018. – №4(75). – С. 5-10.
46. Шац, И.К. Психологические способы управления профессиональным стрессом педагогов / И.К. Шац. – Вестник Ленинградского государственного университета. – Т.5. – №1. – 2015. – С. 18-27.
47. Шевцов, А.М. Психологический анализ причин коррупционных действий, связанных с ошибками в управлении человеческими ресурсами / А.М. Шевцов. – Актуальные проблемы экономики и права. – 2012. – № 4 (24). – С. 116-121.

48. Шмелев, А.Г. Психодиагностика личностных черт / А.Г. Шмелев. – СПб.: Речь, 2002. – 480 с.
49. Шнерх, И.А. Стресс и профессиональное выгорание педагогов / И.А. Шнерх – Сборник материалов научных исследований МГТУ им. Г.И. Носова – 2017. – С. 101-104.
50. Bakker, A.B. Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis / A.B. Bakker, P.L. Costa // *Burnout Research*. – 2014. – №1. – P. 112-119.
51. Demirtau, Z. Teachers job satisfaction levels / Z. Demirtau. – *Procedia Social and Behavioral Sciences*. – 2010. – №9. – P. 1069-1073.
52. Flanagan, S. Teaching social interaction skills with stealthy training techniques / S. Flanagan, Z. Horn, C. Knott, F. Diedrich, K. Halverson, L. Lucia // *Shawn Weil Procedia Manufacturing* – 2015. – №3. – P. 4036-4043.
53. Galek, K. Burnout, Secondary Traumatic Stress, and Social Support / K. Galek, K.J. Flannelly, P.B. Greene, T. Kudler // *Pastoral Psychol.* – 2011. – №60. – P. 633-649.
54. Horn, J.M. Critical incidents for law enforcement officers / J.M. Horn, J.T. Reese, C. Dunning // *Critical incidents in Policing*. – 1991. – P. 143-148.
55. Madaliyeva, Z. Correction of burnout in teachers / Z. Madaliyeva, A. Mynbayeva, Z. Sadvakassova, M. Zholdassova // *Procedia Social and Behavioral Sciences*. – 2015. – №171. – P. 1345-1352.
56. Maslach, C. *The Maslach Burnout Inventory* / C. Maslach, S.E. Jackson // Consulting Psychologists Press. – Mountain View, CA, 1986.
57. McCahill, J. Training Educational Staff in Functional Behavioral Assessment: A Systematic Review / J. McCahill, O. Healy, S. Lydon, D. Ramey // *Journal of Developmental and Physical Disabilities*. – 2014. – №26. – P. 479-505.
58. Padyab, M. Burnout, Coping, Stress of Conscience and Psychosocial Work Environment among Patrolling Police Officers / M. Padyab, S. Backteman-Erlanson, C. Brulin // *Society for Police and Criminal Psychology*. – 2016. – №31. – P. 229-237.

59. Sasa, C. Aspects of the burnout syndrome within the teaching staff / C. Sasa, D. Boros, E. Bonchis // *Procedia Social and Behavioral Sciences*. – 2011. – №11. – P. 266-270.
60. Simbula, S. I am engaged, I feel good, and I go the extra-mile: Reciprocal relationships between work engagement and consequences / S. Simbula, D. Guglielmi // *Journal of Work and Organizational Psychology*. – 2013. – №29. – P. 117-125.
61. Waldo, O.A. The 3 “Rs”—Relax, Reflect, and Regroup: Avoiding Burnout During Cardiology Fellowship / O.A. Waldo. – *Journal of the American College of Cardiology*. – 2015. – vol. 66. – №11. – P. 1303-1306.