

*На правах рукописи*

**Редина Татьяна Викторовна**

**Личностные детерминанты эмоционального выгорания  
у специалистов учреждений для детей с ограниченными  
возможностями здоровья**

**Специальность: 19.00.01 - общая психология, психология личности,  
история психологии**

**АВТОРЕФЕРАТ**

**диссертации на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук**

**Москва – 2010**

Работа выполнена на кафедре психологии развития и акмеологии  
Негосударственного некоммерческого образовательного учреждения высшего  
профессионального образования «Московский гуманитарный университет»

Научный руководитель: кандидат психологических наук, доцент  
**Гребенникова Наталия Васильевна**

Официальные оппоненты: доктор психологических наук, профессор  
**Тарабрина Надежда Владимировна**  
кандидат психологических наук  
**Вьюнова Елена Анатольевна**

Ведущая организация: **ГОУ ВПО «Российский государственный  
социальный университет»**

Защита диссертации состоится 15 февраля 2011г. в 15.00 час. на  
заседании диссертационного совета Д 521.004.05 при ННОУ ВПО  
«Московский гуманитарный университет» по адресу: 111395, г. Москва, ул.  
Юности, 5/1, корпус 3, аудитория 511.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ННОУ ВПО  
«Московский гуманитарный университет».

Автореферат разослан « » декабря 2010 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета

Е.В. Гурова

## I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Российская действительность в настоящее время характеризуется сложным внутренним развитием, обусловленным как наличием позитивных сдвигов, так и актуализацией факторов, приводящих к негативным изменениям в эмоционально-личностной сфере человека (игнорирование или искажение эмоциональных переживаний, развитие тревожности и др.), личностным деструкциям и блокированию личностного роста (Н.Е.Водопьянова, 2005).

В данных условиях особую значимость получает изучение тех изменений эмоционального состояния человека, которые возникают в результате перегрузок и стрессов вследствие интенсивной работы с большим количеством людей, страдающих от самых различных личностных, физических и социальных проблем, что согласно представлениям современной психологии составляет сущность феномена «эмоционального выгорания» (Maslach, 1982; Pelman, Hartman, 1982) и является одной из разновидностей эмоционального стресса.

Существуют различные взгляды на природу феномена выгорания. Большинство исследователей определяют эмоциональное выгорание (ЭВ) как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный стереотип профессионального поведения. С одной стороны, ЭВ позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой — отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с партнерами. В.В. Бойко рассматривает ЭВ как профессиональную деформацию личности, которая возникает под воздействием ряда факторов.

Изучение феномена ЭВ выявило его наличие у представителей практически всех социономических профессий - врачи, особенно оказывающие психиатрическую, ургентную или паллиативную помощь, учителя, психологи, социальные работники, сотрудники правоохранительных органов и др. (Бабанов С.А., 2007; Косарев В.В., 2009; Орел В.Е., 2001 и др.).

Теоретические и эмпирические исследования выгорания широко представлены как в отечественной, так и зарубежной науке (А.К. Маркова, 1993; Т.В. Форманюк, 1994; В.В. Бойко, 1996; Н.В. Гришина, 1997; М.А. Аминов, 1998; Л.М. Митина, 1998; В.Е. Орел, 1999; А.А. Рукавишников, 2000; М.В. Борисова, 2003; М.Ю. Горохова, 2005; А.В. Козлова, 2006; О.Н. Доценко, 2008; Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, 2009; И.А. Курапова, 2009; Т.А. Ушакова, 2009; В.Н. Феофанов, 2009; Е.В. Шеметкова, 2009; Т.В. Муращенко, 2010; M. Burisch, 1984; C. Maslach, S.E. Jackson, 1982, 1986; R. Burke, 1989; M. Leiter, 1992; A. Pines, 1992; W. Schaufeli, 1992; T. Marek, 1993; R. Schwarzer, 2000; A. Koustelios, 2001; R.P. Hastings, Bham, 2003; G. Naring et al., 2006; T. Unterbrink et al., 2007; M.-N. Vercambre et al., 2009).

Несмотря на то, что к настоящему времени проведено большое количество исследований по изучению феномена ЭВ, очень многие вопросы остаются

нерешенными. В частности, не достаточно проработана проблема приоритетности факторов, влияющих на проявления эмоционального выгорания. Некоторые авторы считают, что личностные особенности намного больше способствуют развитию выгорания не только по сравнению с демографическими характеристиками, но и факторами рабочей среды. В пользу данного вывода говорят, в частности, результаты исследования, проведенного Т.В. Муращенко (2010) на банковских служащих во время экономического кризиса. Было показано, что не всех сотрудников интенсивные нагрузки и стрессы приводят к истощению и ЭВ. Кроме этого в научной литературе существует много противоречивых данных относительно того, какие именно личностные особенности в большей степени способствуют риску развития эмоционального выгорания и т.д.

Актуальность диссертационного исследования обусловлена также тем, что в нашей стране очень велико количество детей с нарушениями психического развития, и, к сожалению, обнаруживается тенденция к некоторому его увеличению. Вопросам обучения детей с ограниченными возможностями физического и психического здоровья в настоящее время уделяется большое внимание.

Одним из способов реализации действительного равенства возможностей является увеличение числа коррекционных школ и центров, а также поддержание и расширение сферы развития детей в уже имеющихся учреждениях, ориентированных на обучение с учетом особых образовательных потребностей данного контингента детей. Исследования показывают, что у специалистов, работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья, обнаруживаются психоэмоциональное напряжение, невротизация, эмоциональное истощение, усталость, редукция персональных достижений, при которой наблюдается тенденция к негативному оцениванию себя, признаки выраженной деперсонализации, возникает деформация отношений с другими людьми, наступают необратимые изменения в соматическом здоровье и другие проявления ЭВ. (Р.О. Агавелян, Н.М. Назарова, А.Х. Пашина, Т.И. Янданова, В.Н. Феофанов, 2009 и др.). Особенно ярко перечисленные признаки ЭВ обнаруживаются у специалистов, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта. Это та категория профессионалов, деятельность которых связана с ежедневными стрессогенными факторами (психическими перегрузками, самоотверженной помощью, высокой ответственностью за учеников, дисбалансом между интеллектуально-энергетическими затратами и морально-материальным вознаграждением (фактор социальной несправедливости), ролевыми конфликтами, зачастую с неадекватным поведением учащихся и др.).

В связи с этим представляется важным изучение взаимосвязи личностных факторов с проявлениями эмоционального выгорания именно на примере профессиональной деятельности данной группы специалистов (учителя, дефектологи, логопеды, психологи, воспитатели и другие работники, имеющие специальное психологическое и педагогическое образование), поскольку проблема сохранения рабочих кадров в социальной сфере, их

профессиональной активности является чрезвычайно актуальной на сегодняшний день.

**Цель исследования:** выявить роль личностных факторов, влияющих на эмоциональное выгорание (на примере специалистов, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта).

**Объект исследования:** феномен эмоционального выгорания у специалистов, работающих с детьми со сложной структурой дефекта.

**Предмет исследования:** индивидуально-психологические факторы эмоционального выгорания у специалистов, работающих с детьми со сложной структурой дефекта.

**Гипотеза исследования:** структура и содержание синдрома эмоционального выгорания у людей, работающих в условиях повышенной стрессогенности, определяется иерархией внутренних и внешних факторов. Ведущую роль в возникновении эмоционального выгорания в условиях повышенной стрессогенности (у лиц, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта) играют личностные факторы по сравнению с организационными факторами.

**Задачи исследования:**

1. На основе анализа данных теоретических и эмпирических исследований, посвященных изучению проблемы ЭВ, рассмотреть структуру, модели и факторы риска его возникновения у специалистов, работающих в условиях повышенной стрессогенности (на примере специалистов, работающих с детьми со сложной структурой дефекта).

2. Раскрыть специфику работы специалистов, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта, обуславливающую формирование ЭВ сотрудников, свидетельствующую о повышенной стрессогенности их деятельности.

3. Выявить взаимосвязи внутренних факторов (индивидуально-психологических и личностных характеристик специалистов) и особенностей проявления ЭВ у лиц, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта.

4. Определить взаимосвязи внешних факторов (организационных и рабочих характеристик) деятельности специалистов, работающих с детьми со сложной структурой дефекта и характера и степени выраженности у них ЭВ.

5. Провести сравнительное исследование проявлений ЭВ у лиц, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта, и сотрудников общеобразовательных учреждений.

6. Разработать рекомендации по профилактике и коррекции проявлений ЭВ у специалистов, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта.

В исследовании приняли участие 246 респондентов: 183 специалиста из пяти специальных, коррекционных учреждений г. Москвы, г. Сергиева Посада, г. Долгопрудного Московской области (воспитатели, педагоги, психологи, дефектологи) и 63 сотрудника из двух общеобразовательных учреждений г. Москвы и г. Александрова Владимирской области.

### **Теоретические и методологические основания исследования.**

Исходными теоретико-методологическими принципами исследования выступили: принцип комплексного, системного подхода в исследовании структуры сложных психических явлений (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов и др.); принцип социальной обусловленности психики (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев и др.); принцип детерминизма и деятельностной обусловленности психических явлений (А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.); концепции комплексного изучения структуры и проявлений феномена эмоционального выгорания (В.В. Бойко, К. Маслач, С. Джексон, А.Пинес, Е.Аронзон, В. Шауфелли, Д. Дирендонк, Б. Перлман, Е.А. Хартман, М. Буриш и др.); теория личностно-ориентированного, гуманистического образования (Д.А. Белухин, И.Д. Демакова, В.И. Додонов, М.Н. Кларин, А.И. Савостьянов и др.); представления о механизмах социализации и социальной адаптации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья (Л.С. Выготский, Т.А. Власова, Л.М. Шипицына, М.С. Певзнер, и др.

### **Методы исследования.**

Для решения поставленных задач и проверки исходных предположений был использован следующий комплекс психологических методик: опросники «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко; «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон; «Характерологический опросник» К. Леонгарда; «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова; 16-факторный опросник Р. Кеттелла (16 PF); «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой; «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» С. Норманн с соавт.; «Диагностика типологий психологической защиты» Р. Плутчика; «Особенности организации педагогической деятельности»; «Эмоциональный, творческий и нравственный климат в коллективе» В.В. Шпалинского, Э.Г. Шелест.

Обработка результатов проводилась с помощью пакета программ STATISTICA 5.5. Для сравнения значения показателей в разных группах использовались параметрические и непараметрические критерии (Стьюдента, Манна-Уитни, критерий Колмогорова-Смирнова, точный критерий Фишера). В некоторых случаях использовались критерии для связанных массивов данных (парный критерий Стьюдента и Вилкоксона). Для оценки связи между параметрами использовался линейный корреляционный анализ (по Пирсону), а также непараметрические методы Спирмана и Кендалла. На заключительной стадии анализа применялись факторный корреляционный анализ и факторный дисперсионный анализ (ANOVA).

**Достоверность результатов исследования** обеспечена использованием комплекса надежных и апробированных в отечественной и зарубежной психологии методик, адекватных предмету исследования, содержательным анализом выявленных фактов и закономерностей, репрезентативностью выборки, а также использованием методов математической статистики.

### **Научная новизна исследования.**

1. Выделены и описаны факторы, связанные с возникновением и формированием ЭВ у специалистов, работающих с детьми с множественными

нарушениями психического развития, при этом в иерархии этих факторов ведущее место принадлежит, прежде всего, личностным особенностям. В противоположность этому в группе специалистов общеобразовательных учреждений на первый план выступает значимость рабочих и организационных характеристик.

2. Выявлены факторы, усиливающие и ослабляющие риск возникновения ЭВ у лиц, работающих с детьми со сложной структурой дефекта. К группе индивидуально-личностных характеристик, которые повышают хроническое напряжение психоэмоциональной деятельности, можно отнести такие качества личности, как изолированность, эмоциональная неустойчивость, ригидность, тогда как общительность и высокий уровень саморегуляции препятствуют развитию эмоционального истощения. В качестве факторов, снижающих риск возникновения ЭВ, выделены благоприятные организационные особенности деятельности и хороший психологический климат в коллективе.

3. Описаны способы психологической защиты и копинг-механизмы, которые ограничивают развитие ЭВ; к ним относится такой тип психологической защиты, как «отрицание» и копинг-поведение, направленный на решение проблем.

4. Впервые в отечественной психологии предпринято изучение особенностей ЭВ у лиц, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта, а также выявлены и описаны специфические условия их деятельности с учетом тех из них, которые способствуют возникновению эмоционального выгорания.

5. Уточнена структура, а также выраженность отдельных симптомов ЭВ у работников коррекционных учреждений по сравнению с сотрудниками общеобразовательных учреждений. Установлено, что в обеих группах наиболее часто выявляемой стадией ЭВ является стадия резистенции; при этом такие проявления ЭВ, как эмоциональная отстраненность, были более свойственны респондентам экспериментальной группы, а склонность к возникновению тревоги и депрессии, психосоматических и вегетативных нарушений, а также личностная отстраненность - для испытуемых контрольной группы.

6. Выявлена корреляция между переменными, связанными, с одной стороны, со стажем сотрудников и, с другой, – с ЭВ, что дает возможность дифференцировать такие понятия, как «эмоциональное выгорание» и «текучесть кадров».

#### **Теоретическая значимость исследования.**

Полученные результаты расширяют научные представления о структурных и содержательных компонентах ЭВ и позволяют по-новому взглянуть на механизмы его возникновения и способы профилактики, а также являются вкладом в понимание роли личностных детерминант в процесс развития эмоционального выгорания.

**Практическая значимость** исследования заключается в том, что полученные данные о взаимосвязи индивидуально-личностных особенностей специалистов и ЭВ могут быть использованы при проведении грамотного отбора сотрудников в специальные коррекционные учреждения, а также для

проведения профилактической и реабилитационной работы по предотвращению и устранению последствий ЭВ. Результаты исследования могут использоваться в диагностической, консультативной и коррекционной работе.

**Основные положения, выносимые на защиту.**

1. Приоритетное значение в иерархии факторов, связанных с ЭВ специалистов, работающих с детьми со сложной структурой дефекта, имеют личностные факторы.

2. Существуют как прямые, так и обратные взаимосвязи между риском ЭВ и различными особенностями эмоционально-личностной сферы (общительность, тревожность, эмоциональная неустойчивость, педантичность, эмотивность, эмпатия и др.), способностью к саморегуляции, типом саморегуляции, предпочитаемыми копинг-стратегиями и психологическими защитами, возрастом, стажем работы.

3. Значительная часть лиц, работающих с детьми со сложной структурой дефекта подвержена ЭВ, причем его структура и проявления имеют ряд особенностей, по сравнению со специалистами из общеобразовательных учреждений.

4. Влияние организационных факторов (психологический климат в коллективе, регламентированность деятельности, перспективы профессионального роста, характер распределения учебной нагрузки, включенность сотрудников в управление организацией и др.) на возникновение ЭВ однонаправлено как в случае сотрудников специальных, так и общеобразовательных учреждений: улучшение психологического климата и удовлетворенность качеством организации труда защищают их от ЭВ.

5. Учитывая особенности проявления ЭВ, а также факторы, ослабляющие риск ЭВ, можно построить систему коррекционной поддержки с лицами, работающими с детьми со сложной структурой дефекта, которая должна быть направлена как на профилактику ЭВ, так и на преодоление его негативных последствий.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Содержание диссертационного исследования отражено в пяти опубликованных работах и на разных этапах обсуждалось на заседании кафедры психологии развития и акмеологии ННОУ ВПО «Московский гуманитарный университет», докладывались на XIV научной конференции молодых ученых, аспирантов, студентов и слушателей ННОУ ВПО «Московский гуманитарный университет» (г. Москва, 2009); XVI Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2009» (г. Москва, 2009); 2-ой Всероссийской научно-практической конференции по психологии развития «Другое детство» (г. Москва, 2009); V Международной научно-практической конференции «Духовно-нравственное наследие И.П. Павлова и современная научная мысль» (г. Рязань, 2010); педагогических советах в ГОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1373» г. Москва, ГОУ «Школа-комплекс «Детская личность» г. Долгопрудный, ГОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 17» г. Москва.



Разработанная в ходе диссертационного исследования коррекционная программа применяется в ГОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения «Наш Дом» г. Москва, МДОУ «Центр развития ребенка – Дс №16» г. Александров, ФГУ «Сергиево-Посадский детский дом слепоглухих Росздрава» г. Сергиев Посад; ГОУ «Центр социально-трудовой адаптации и профориентации «Гагаринский» г. Москва; ГОУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Ясенево» г. Москва.

**Структура диссертации** отражает общую логику исследования, состоит из введения, двух глав, семи параграфов, заключения, списка используемой литературы, приложения. Общий объем основного текста работы составляет 180 страниц, содержит 46 таблиц и 26 рисунков. Библиография включает 232 наименования, из них 66 на иностранном языке.

## II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **Введении** обоснован выбор темы исследования, ее актуальность в современных социальных условиях, определены цель и задачи исследования, обоснован выбор объекта и предмета исследования, указаны теоретико-методологические основы и методы исследования, обоснованы научная новизна, практическая значимость, выдвигаются основные положения, выносимые на защиту, представлены данные об апробации и внедрении полученных результатов.

В **главе 1 «Синдром эмоционального выгорания как социально-психологическая и личностная проблема»** в первом параграфе «Феномен ЭВ в зарубежной и отечественной психологии» рассмотрены структура ЭВ, а также модели, предложенные различными учеными и описывающие данный феномен (М. Burisch, 1984; С. Maslach, S.E. Jackson, 1982, 1986; R. Burke, 1989; M. Leiter, 1992; A. Pines, 1992; W. Schaufeli, 1992; T. Marek, 1993; M.P. Leiter, 1996, 2000; M. Burish, 1993; C. Cherniss, 1992; R. Schwarzer, 2000; Д. Гринберг, 2002, С.Б. Величковская, 2005; Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, 2005; Д.А. Кутузова 2006; В.Е. Орел, 2001, 2005; М.М. Скугаревская, 2002; Т.И. Ронгинская, 2002). В нашей работе в качестве основной была взята общепринятая и самая распространенная в мире трехфакторная модель К. Маслач и С. Джексона, включающая в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Данные 3 компонента ЭВ отражают специфику той профессии, в которой впервые был обнаружен данный феномен (а именно у работников психиатрических учреждений) (Freudenberger 1974). На основании того, что все дети со сложной структурой дефекта имеют психические нарушения, а специалисты, взаимодействующие с ними, работают в сфере социального обслуживания и оказания им помощи, мы выбрали эту модель ЭВ.

Во **втором параграфе «Факторы риска возникновения ЭВ»**, вслед за В.В. Бойко, выделены внутренние и внешние факторы риска возникновения эмоционального выгорания. К внутренним относятся: возраст, стаж работы, образовательный уровень, личностные особенности специалистов (акцентуации

характера, выраженность эмпатийных способностей, черты характера, уровень саморегуляции личности, особенности выбора психологических защит и копинг-стратегий поведения). К внешним относятся: организационные факторы (регламентированность деятельности, характер и уровень стимулирования труда, перспективы профессионального роста, характер распределения учебной нагрузки, включенность сотрудников в управление организацией, высокие профессиональные требования, недостаточность или избыточность общения в течение рабочего дня), климат в коллективе и взаимоотношения с руководством, а также семейное положение (М.В. Агапова, 2004; О.И. Бабич, 2007; М.В. Борисова, 2003; Т.В.Большакова, 2004; М.Ю. Горохова, 2004; Н.В. Гришина, 1997; Д.А. Кутузова, 2006; А.А. Рукавишников, 2001; С. В. Умняшкина, 2001).

*В третьем параграфе «Роль специфики работы с детьми со сложной структурой дефекта в формировании структуры ЭВ сотрудников»* разъясняется понятие «сложная структура дефекта» и описывается ряд факторов, которые воздействуют на специалистов коррекционных учреждений ежедневно и могут являться причиной возникновения ЭВ. К ним относятся: особенности поведения детей; крайне медленная динамика их развития; необходимость тесного эмоционального взаимодействия, что является очень энергозатратным; общение с родителями детей данной категории, которые часто находятся в эмоционально нестабильном состоянии; затрудненность точной диагностики детей со сложной структурой дефекта вследствие отсутствия у них речи и других способов общения (Шипицына 2005, Захарова 2009). Кроме того, специалисты испытывают сложности в комплектации классов и групп из-за многообразия проявлений нарушений развития детей. Очень важным аспектом, вызывающим тревогу у специалистов, работающих с детьми со сложной структурой дефекта, является вопрос трудоустройства и социализации учащихся после выпуска из школы.

Для сотрудников общеобразовательных учреждений факторами, повышающими стрессогенность их работы, являются высокие социальные ожидания, обуславливающие повышенные требования к деятельности; высокая ответственность за жизнь и здоровье детей; информационные перегрузки мозга в сочетании с дефицитом времени на усвоение и переработку непрерывно поступающих сведений; непредсказуемость возникающих ситуаций; необходимость быстрого принятия решений; загруженность ведением документации; социальная оценка – необходимость являться объектом наблюдения и оценивания как со стороны учащихся, так и со стороны администрации; чрезмерная перегруженность (разница между установленной и фактической рабочей неделей составляет 200-300%); отсроченность и относительность результатов своей деятельности.

Таким образом, внешние факторы, повышающие стрессогенность работы специалистов, взаимодействующих с детьми, мы описали, но их роль в возникновении ЭВ недостаточно изучена. В данном параграфе также показано, что в контексте этих исследований мало представлено работ по изучению влияния внутренних факторов (в частности, личностных особенностей

специалистов) на эмоциональное выгорание, а также не берется в рассмотрение их соотношение, что и составило цель нашего исследования.

**В главе 2 «Эмпирическое исследование ЭВ у специалистов, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта» в первом параграфе «Проблема исследования» и втором параграфе «Процедура исследования» уточняется проблема и процедура исследования, проводится описание общей характеристики испытуемых.**

Всего обследовано 246 респондентов: 183 специалиста, работающих с детьми со сложной структурой дефекта (далее – специалисты ССД), и 63 сотрудника общеобразовательных школ (далее – ОБШ); все – женщины. Средний возраст специалистов ССД составил 46,2 лет, сотрудников ОБШ – 44,5 лет; средний стаж специалистов ССД – 18,9 лет, сотрудников ОБШ – 19,2 лет (в обоих случаях различия между группами респондентов недостоверны). Специалисты ССД и сотрудники ОБШ оказались также близки по семейному положению, количеству детей и уровню комфорта в семье.

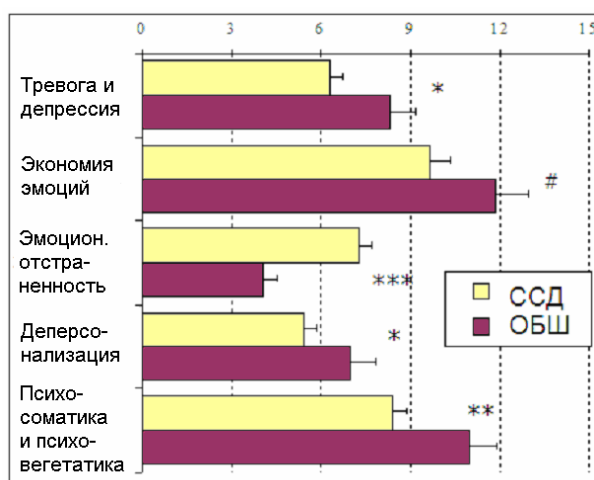
В третьем параграфе «Анализ и обсуждение результатов» проводится анализ и обсуждение полученных результатов. При использовании опросника В.В. Бойко показано, что среднего уровня, превышающего 9 баллов, достигают у специалистов ССД четыре симптома – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование ( $12,5 \pm 7,6$ ) редукция профессиональных обязанностей ( $11,6 \pm 8,3$ ), переживание психотравмирующих обстоятельств ( $10,8 \pm 8,1$ ) и расширение сферы экономии эмоций ( $9,7 \pm 8,9$ ). Каждый из них сформирован ( $\geq 16$  баллов) не менее, чем у 25% специалистов. Минимальное значение среднего балла характерно для симптома «загнанности в клетку» ( $3,2 \pm 4,9$ ); какие-либо его признаки отсутствуют у 85% специалистов ССД. Хотя бы один из симптомов эмоционального выгорания сформирован у 129 специалистов ССД из 183 (71%), поскольку три из четырех наиболее выраженных симптомов ЭВ характеризуют стадию резистенции, именно она достигает максимального развития и сформирована ( $\geq 61$  балла) у 17% респондентов. Хотя бы одна из стадий ЭВ выгорания сформирована у 22% специалистов ССД.

Значение суммарного балла ЭВ по В.В. Бойко составило у специалистов ССД 94,1. Для дальнейшего анализа были выделены 25% квартиль ( $< 56$  баллов,  $n=45$ ) и 75% квартиль ( $> 123$  баллов,  $n=46$ ). Респонденты соответствующих групп рассматривались как «слабо выгоревшие» и «сильно выгоревшие» (Водопьянова, Зинченко, 2003).

При использовании методики К. Маслач высокая степень выгорания по шкале эмоционального истощения ( $\geq 27$  баллов) выявлена у 24% специалистов ССД; по шкале деперсонализации ( $\geq 13$  баллов) – у 16%; по шкале редукции личных достижений ( $\leq 31$  балла) – у 28%. Низкой степенью выгорания по первой из шкал ( $\leq 16$  баллов) характеризуются у 36% респондентов; по второй из шкал ( $\leq 6$  баллов) – 59%; по третьей шкале ( $\geq 39$  баллов) – 43%. Шкалы по К. Маслач проявляют высокую степень связи с симптомами и стадиями выгорания по В.В. Бойко.

Наличие семьи защищает респондентов от выгорания: выявлена отрицательная корреляция между выраженностью ЭВ и уровнем комфорта в семье; в группе сильно выгоревших специалистов ССД оценка уровня комфорта была достоверно ниже, чем в группе слабо выгоревших.

У сотрудников ОБШ часть симптомов ЭВ проявляется ярче; средний балл достоверно выше, чем у специалистов ССД, в случае тревоги и депрессии, деперсонализации, психосоматических и психовегетативных нарушений, а также (на уровне тенденции) – неадекватного избирательного эмоционального реагирования (рис. 1). Вместе с тем эмоциональная отстраненность, как симптом ЭВ, значимо более выражена у специалистов ССД. Следовательно, респонденты из коррекционных учреждений и из общеобразовательных школ выгорают по-разному, за счет преимущественного вклада разных симптомов.



**Рис. 1.** Средние значения симптомов ЭВ у специалистов ССД и сотрудников ОБШ. Примечание: достоверные межгрупповые различия отмечены \* при  $p < 0,05$ ; \*\* – при  $p < 0,01$ ; \*\*\* – при  $p < 0,001$  (критерий Манна-Уитни). Тенденция с  $p = 0,08$  отмечена #.

Сравнение стадий ЭВ по В.В. Бойко показало, что, хотя средние баллы напряжения, резистенции и истощения выше в группе сотрудников ОБШ, уровня достоверности различия не достигают ( $p > 0,08$ ). То же справедливо для суммарного балла ЭВ. Вместе с тем у специалистов ССД выявляется и большая вариабильность суммарного балла (стандартное отклонение равно 47,9 и 38,4, соответственно;  $p < 0,05$ ), что может свидетельствовать о том, что респонденты этой группы менее однородны в своей реакции на профессиональный стресс, вклад индивидуальных свойств их личности более значим.

Доля сотрудников ОБШ со сформированными стадиями напряжения, резистенции и истощения составила 6%, 19% и 3%, соответственно, что практически совпадает с аналогичными показателями в группе специалистов ССД.

При выделении в группе ОБШ 25% квантиля ( $< 76$ ,  $n = 15$ ) и 75% квантиля ( $> 120$ ,  $n = 16$ ) оказалось, что граница последнего очень близка к аналогичному значению у специалистов ССД. Вместе с тем у «слабо выгоревших»

респондентов ОБШ и ССД границы 25% квартиля достоверно различаются; низкий (по абсолютному значению) суммарный балл ЭВ в группе ОБШ встречается редко. Так, общий уровень выгорания менее 61 балла выявлен у 30% специалистов ССД и лишь у 8% сотрудников ОБШ ( $p < 0.001$  по точному критерию Фишера).

При исследовании с помощью методики К. Маслач у сотрудников ОБШ обнаружены более высокие показатели выгорания, значимые для всех трех шкал (эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений). Как и в случае оценки ЭВ по В.В. Бойко, специалистов ССД по сравнению с группой ОБШ характеризуются не более низкой долей сильно выгоревших, а более высокой долей слабо выгоревших.

В анализе взаимосвязи личностных факторов и ЭВ у специалистов коррекционных и общеобразовательных учреждений рассматривались такие персональные характеристики как акцентуации характера, уровень и стиль саморегуляции, индивидуально-типологические особенности по Р. Кеттеллу, выраженность эмпатийных способностей, характер психологических защит и выбор копинг-стратегий.

Изучение акцентуаций характера проводилось по методике К. Леонгарда. У специалистов ССД наиболее высокий балл обнаружен в случае демонстративности ( $21,1 \pm 6,0$ ); только для демонстративности показана яркая выраженность акцентуации ( $>24$  баллов; у 22% респондентов). Несколько меньшая величина балла характеризует такой тип акцентуации специалистов ССД, как эмотивность ( $18,3 \pm 4,0$ ); минимальная величина балла выявлена в случае возбудимости ( $9,4 \pm 5,1$ ). Остальные семь типов акцентуации занимают промежуточное положение.

При сравнении слабо и сильно выгоревших специалистов ССД в случае 7 из 10 типов акцентуации балл достоверно выше у сильно выгоревших. Наиболее значимые различия показаны в случае возбудимости, дистимности, циклотимности, экзальтированности, тревожности ( $p < 0,01$ ). При этом две самые явные акцентуации, характерные для группы ССД (демонстративность и эмотивность), у слабо и сильно выгоревших респондентов не различаются. Аналогичные результаты дает проведение корреляционного анализа (табл. 1).

Анализ табл. 1 позволяет выявить акцентуацию характера, в определенной мере защищающую респондентов от эмоционального выгорания. Ею является эмотивность, которая отрицательно коррелирует с деперсонализацией по К. Маслач ( $r = -0,22$ ,  $p < 0,01$ ), а также с симптомом эмоционального дефицита ( $r = -0,18$ ,  $p = 0,02$ ).

**Табл. 1.** Результаты корреляционного анализа (по Спирману) акцентуаций характера и ЭВ в группе специалистов ССД.

Акцентуации характера	Балл ЭВ (по	Эмоц. истощени	Деперсонализации	Редукция личных
-----------------------	-------------	----------------	------------------	-----------------

	В.В.Бойко)	е (по К.Маслач)	я (по К.Маслач)	достиген ий (по К.Маслач)
Гипертимность				
Застревание	0,19 *			
Эмотивность			-0,22 **	
Педантичность	0,22 **			
Тревожность	0,30 ***	0,19 *		
Циклотимность	0,32 ***	0,33 ***	0,23 **	
Демонстративность				
Возб-ть, неуравн-ть	0,44 ***	0,39 ***	0,32 ***	
Дистимность	0,37 ***	0,31 ***	0,19 *	
Экзальтированность	0,31 ***	0,18 *	0,28 ***	

Примечание: в таблице представлены только достоверные корреляции; наличие значимой связи отмечено \* при  $p < 0,05$ ; \*\* при  $p < 0,01$  и \*\*\* при  $p < 0,001$ .

У сотрудников ОБШ обнаружена в целом сходная выраженность типов акцентуации характера. При сравнении респондентов групп ССД и ОБШ показано, что у первых достоверно выше показатели экзальтированности, у вторых – застревания и дистимности.

Анализ профиля саморегуляции специалистов ССД показывает, что в целом он характеризуется гармоничным характером. При оценке взаимосвязи саморегуляции и степени выраженности ЭВ обнаружено, что как общий уровень, так и отдельные компоненты системы саморегуляции («моделирование», «оценивание результатов» и, в меньшей степени, «программирование») достоверно снижены в группе «сильно выгоревших» по сравнению с группой «слабо выгоревших» респондентов (табл. 2). Противоположная по знаку связь выявлена для шкалы «самостоятельность» (изолированность в коллективе), значения которой ниже у «слабо выгоревших» специалистов ССД. Важно отметить также наличие значимых корреляций показателей саморегуляции со стажем и возрастом: положительных – в случае показателей шкалы «планирование», и отрицательных – в случае шкалы «гибкость».

Как и в группе ССД, у сотрудников ОБШ выявлен в целом гармоничный профиль шкал саморегуляции. Для респондентов ОБШ характерна более высокая самостоятельность; у них ниже общий уровень саморегуляции и ее гибкость.

**Табл. 2.** Средние значения показателей по шкалам саморегуляции у «слабо» и «сильно выгоревших» специалистов ССД.

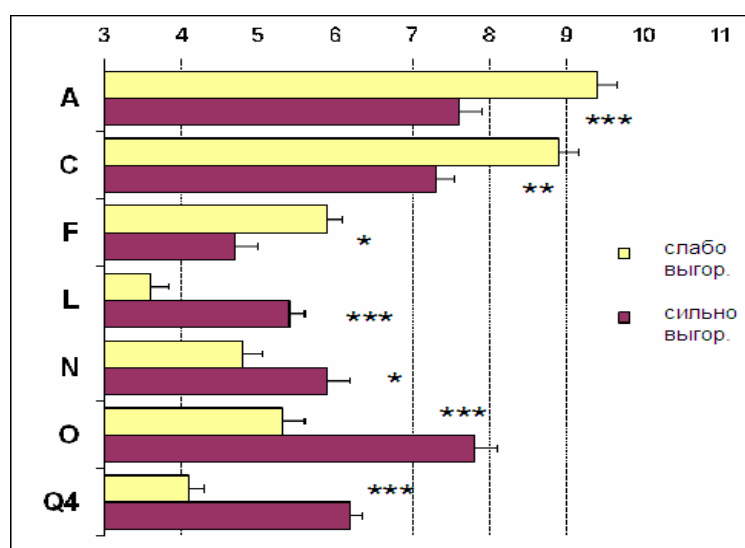
Шкалы саморегуляции	ССД, «слабо выгоревшие»	ССД, «сильно выгоревшие»
---------------------	-------------------------	--------------------------

Планирование	5,4±1,7	5,2±2,0
Моделирование	6,3±1,6	5,1±1,6 ***
Программирование	6,2±1,4	5,3±1,9 *
Оценивание результатов	6,2±1,6	4,9±1,4 ***
Гибкость	6,1±1,7	5,7±2,1
Общий уровень	28,6±6,0	26,5±4,8 *

Примечание: наличие достоверных различий по критерию Манна-Уитни отмечено \* при  $p < 0,05$ ; \*\* при  $p < 0,01$  и \*\*\* при  $p < 0,001$ .

Личностные черты респондентов оценивались с помощью 16-факторного опросника Р. Кеттелла (16 PF). Рассматривая полученные результаты, можно заключить, что специалисты ССД характеризуются, в первую очередь, такими чертами, как высокая нормативность (G+), общительность (A+), чувствительность (I+), эмоциональная стабильность (C+). Во всех перечисленных случаях средняя величина балла составляет 8 и более; доля респондентов, набравших не менее 7 баллов, превышает 70%. Ярко представлены в группе специалистов ССД также такие черты личности, как самоконтроль (Q3+) и смелость (H+). Самый низкий балл зарегистрирован по шкале L, что соответствует минимальной подозрительности.

При сравнении групп «слабо» и «сильно выгоревших» специалистов ССД показано, что такие черты личности, как общительность и открытость (A+), эмоциональная стабильность (C+), доверчивость (L-), уверенность в себе (O-), внутренняя расслабленность (Q4-) и, слабее, экспрессивность (F+) и прямолинейность (N-) достоверно более выражены в группе «слабо выгоревших» (рис. 2).



**Рис. 2** Значимые различия по факторам 16 PF у «слабо» и «сильно выгоревших» специалистов ССД.

Примечание: обозначения те же, что на рис. 1.

Соответственно, высокие значения замкнутости, эмоциональной неустойчивости, подозрительности, тревожности и внутренней напряженности более свойственны «сильно выгоревшим» респондентам. Значение шкалы MD (самооценка) в группе «слабо выгоревших» составило  $7,6 \pm 2,3$ , а в группе сильно выгоревших  $5,5 \pm 1,8$  ( $p < 0,001$ ). Следовательно, высокая самооценка защищает специалистов ССД от ЭВ. Кроме того, с учетом корреляций с показателями эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений по К. Маслач, можно говорить о защитных свойствах в отношении ЭВ таких черт личности, как практичность (M-) и самоконтроль (Q3+). В группе сотрудников ОБШ по сравнению со специалистами ССД обнаружены более высокие значения по факторам A, L и Q4, а также более низкие значения по факторам E и I (16 PF). Это означает, что сотрудники ОБШ еще более общительны, чем специалисты ССД, не столь доверчивы и расслаблены, более зависимы от мнения окружающих и менее чувствительны.

Обработка данных показала, что в группе «слабо выгоревших» специалистов ССД уровень эмпатии, не превышающий 50 баллов, зарегистрирован в 11 случаях (24%); в группе «сильно выгоревших» – в 22 случаях (48%) ( $p = 0,038$  по точному критерию Фишера). Корреляционный анализ подтвердил наличие негативной связи выраженности эмпатии с показателями шкал «деперсонализация» ( $r = -0,21$ ,  $p = 0,009$ ) и «редукция личных достижений» ( $r = 0,20$ ,  $p = 0,013$ ) по К. Маслач. В группе сотрудников ОБШ средний балл эмпатии достоверно ниже, чем у специалистов ССД ( $50,2 \pm 10,7$  и  $53,6 \pm 10,8$  соответственно;  $p = 0,042$ ).

Анализ характера психологических защит, используемых специалистами ССД, показал, что наиболее предпочитаемыми являются такие типы, как «реактивные образования» и «отрицание» ( $76,8 \pm 28,4$  и  $71,8 \pm 24,1$ , соответственно). При этом 5 из 8 типов психологической защиты достоверно чаще используются «сильно выгоревшими» респондентами. В их число входят «вытеснение», «регрессия», «проекция», «замещение» и «реактивные образования». Характерно, что в этом перечне отсутствуют оба типа «конструктивной» психологической защиты («компенсация» и «интеллектуализация»). Ярко представленное у всех специалистов ССД «отрицание» проявляет защитные по отношению к ЭВ свойства в случае эмоционального истощения и редукции личных достижений по К. Маслач (табл. 3). На наш взгляд это связано с тем, что респонденты этой группы подсознательно отрицают сложность нарушений психической деятельности детей, крайне медленную динамику их развития и скорость усвоения знаний и умений; «отрицание» помогает специалистам ССД справиться с ощущением бесперспективности работы и напрасного вложения своих душевных сил и энергии.



**Табл. 3.** *Результаты корреляционного анализа (по Спирману) психологических защит и ЭВ в группе специалистов ССД.*

Психологические защиты	Балл ЭВ (по В.В. Бойко)	Эмоц. истощение (по К.Маслач)	Деперсонализация (по К.Маслач)	Редукция личных достижений (по К.Маслач)
А – отрицание		-0,30 ***		0,15 *
В – вытеснение	0,26 **		0,17 *	
С – регрессия	0,39 ***	0,27 ***	0,26 **	
Д – компенсация				0,15 *
Е – проекция	0,34 ***		0,22 **	
Ф – замещение	0,35 ***	0,27 ***	0,26 **	
Г – интеллект-я				
Н – реакт. образования	0,20 **			

Примечание: обозначения те же, что в табл. 1.

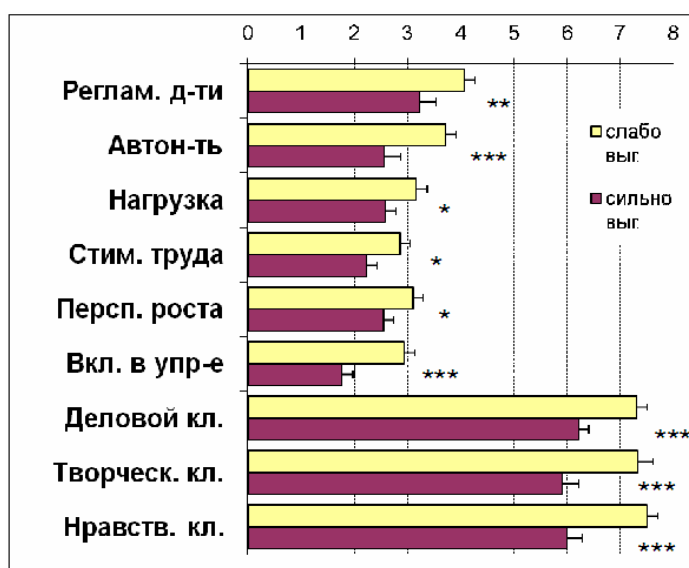
У сотрудников ОБШ также наиболее выражены такие типы психологических защит, как «реактивные образования» и «отрицание». Несколько ниже показатели по «регрессии», «компенсации», «проекции» и «замещению», которые достоверно больше выражены, чем в группе ССД.

В результате исследования копинг-поведения в стрессовых ситуациях у специалистов ССД получено, что чаще всего они используют активный копинг, ориентированный на решение задач ( $52,9 \pm 7,5$ ) и реже – копинг-стратегии, направленные на отвлечение и социальное отвлечение ( $20,3 \pm 6,1$ ), а также поддержку ( $16,3 \pm 3,5$ ). При анализе связей ЭВ с копинг-стратегиями наиболее значимые положительные корреляции выявлены в случае копинга, направленного на уход в эмоциональную сферу. Эта стратегия гораздо интенсивнее используется «сильно выгоревшими» респондентами (в случае суммарного балла ЭВ,  $r=0,34$ ;  $p<0,001$ ). Сходная картина наблюдается и в случае «отвлечения» ( $r=0,23$ ;  $p=0,003$ ). В отношении копинга «решение задач» корреляция имеет противоположную направленность ( $r= -0,15$ ;  $p=0,049$ ): данной стратегией чаще пользуются «слабо выгоревшие» специалисты ССД, что может свидетельствовать о ее защитных по отношению к выгоранию свойствах.

У сотрудников ОБШ наибольшую выраженность также имеет стратегия «решение задач». По сравнению с группой ССД у сотрудников ОБШ значимо более выражены такие типы копинга, как «эмоции» и «социальное отвлечение».

В анализе взаимосвязи организационных факторов и ЭВ у специалистов коррекционных и общеобразовательных учреждений показано, что

специалисты ССД наиболее высоко оценивают регламентированность деятельности; ниже всего – стимулирование труда и включенность в управление. Оценки автономности, нагрузки и перспектив роста занимают промежуточное положение. Оценки делового, творческого и нравственного климата специалистами ССД очень близки. При сравнении групп «слабо» и «сильно выгоревших» респондентов обнаружено, что вторые достоверно ниже оценивают все показатели организационной деятельности и все показатели климата в коллективе. При этом различие в реальной почасовой нагрузке специалистов незначимо ( $p > 0,50$ ). Усиление всех проанализированных организационных факторов и улучшение климата (делового, творческого, нравственного) выполняют защищающую функцию по отношению к эмоциональному выгоранию.



**Рис. 3.** Значимые различия оценок организационных факторов и климата в коллективе у «слабо» и «сильно выгоревших» специалистов ССД.

Примечание: обозначения те же, что на рис. 1.

Сотрудники ОБШ наиболее высоко оценили регламентированность деятельности и автономность. При этом во всех случаях (кроме нагрузки) зарегистрированные значения достоверно выше в группе ОБШ, по сравнению с ССД. То есть для условий работы сотрудников ОБШ в большей степени характерна четкая организация учебного процесса. Оценки трех типов климата в группе ОБШ практически совпадают; для делового и нравственного климата значения достоверно ниже, чем в группе с ССД. Иными словами, для условий работы сотрудников ОБШ характерен более «тяжелый» климат в коллективе. Реальная почасовая нагрузка респондентов в группах ОБШ и ССД не различается.

Далее приводятся данные итогового факторного анализа связи ЭВ с личностными и организационными детерминантами, проведенного на заключительном этапе обработки данных. При этом учитывались только

параметры, проявившие значимую связь с уровнем и шкалами выгорания. Для определения уровня ЭВ оказался наиболее важным фактор, названный нами **«Изолированность»** (факторная нагрузка в случае суммарного балла ЭВ равна 0,47). Его составляют, наряду с баллом ЭВ, шкала саморегуляции «самостоятельность», факторы 16PF L+ (подозрительность) и Q4+ (напряженность), а также копинг «отвлечение». Все эти показатели вызывают усиление выгорания, являясь важными факторами риска. Следующий по важности с точки зрения ЭВ фактор – **«Общительность»**. Наряду с суммарным баллом по В.В. Бойко (-0,39) его составляет целый ряд защищающих параметров: факторы 16PF F+ (экспрессивность), A+ (общительность), C+ (эмоциональная устойчивость), эмпатия (0,35) и копинг «решение задач». Значительный вклад вносит также акцентуация «дистимность» (-0,66); защищающей от ЭВ является ее малая выраженность.

Практически ту же значимость для ЭВ имеет фактор **«Эмоциональная неустойчивость»**. Кроме суммарного балла (нагрузка 0,38) его составляют семь показателей, способствующих выгоранию: акцентуации «циклотимность», «экзальтированность» и «возбудимость»; психологические защиты «регрессия» и «замещение»; копинг, ориентированный на уход в эмоциональную сферу, и фактор 16PF O+ (тревожность). Факторная нагрузка, причиной которой являются **«Организационные особенности деятельности»**, в отношении ЭВ существенно меньше (-0,22). Однако именно с этим фактором связано влияние на выгорание всех организационных условий деятельности. Аналогичная картина наблюдается в случае фактора **«Психологический климат в коллективе»** (нагрузка в отношении ЭВ составляет -0,19), который практически полностью сформирован оценками климата в коллективе. В фактор **«Эмоциональная регуляция»** (нагрузка в случае суммарного балла ЭВ равна -0,16) основной вклад вносят три «защитных» стиля саморегуляции («моделирование», «программирование», «оценивание результатов») и ее общий уровень. Наконец, наличие фактора **«Ригидность»** (нагрузка в отношении ЭВ равна 0,16) демонстрирует усиливающее выгорание влияние таких акцентуаций, как «педантичность», «застывание», «тревожность»; обнаруживается также негативная роль психологической защиты «проекция».

Аналогичный факторный корреляционный анализ был выполнен с учетом трех шкал выгорания по К. Маслач. Его обобщенные результаты (вместе с данными по суммарному баллу ЭВ) представлены в таблице 4. При этом факторы проранжированы по их значимости в отношении выгорания; в каждой ячейке таблицы указаны величины соответствующих факторных нагрузок. Основные параметры, устойчиво входящие в структуру каждого конкретного фактора, перечислены в левом столбце таблицы.

Обращает на себя внимание тот факт, что **организационные факторы и климат в коллективе** находятся лишь на 4-й и 5-й позициях. То есть личностные характеристики специалистов ССД в существенно большей степени связаны с выгоранием. При этом выявляется два «защищающих» комплекса параметров личности (факторы 3 и 6) и два комплекса, усиливающие риск ЭВ (факторы 1 и 2). Последние существенно более значимы (уровни

нагрузки во всех случаях  $\geq 0,33$ ).

**Фактор 1 («изолированность»)** представляет собой комплекс шкалы саморегуляции «самостоятельность» и копинга «отвлечение». Корреляционный анализ выявляет высокую степень связи между этими параметрами ( $r=0,32$  ( $p<0.001$ )). Дополнительно можно отметить, что они оба позитивно коррелируют с существенными для выгорания факторами L+ (подозрительность) и Q4+ (напряженность) 16 PF, а также с большинством типов психологических защит.

**Табл. 4.** *Обобщение результатов факторного анализа в группе специалистов ССД.*

Факторы	Балл ЭВ (по В.В. Бойко)	Эмоц. истощение (по К.Маслач)	Деперсо- нализация (по К.Маслач)	Редукция личных дост. (по К.Маслач)
Фактор 1 («изолированность»): стиль саморегуляции «самостоятельность», копинг «отвлечение»	0,47	0,33	0,47	–
Фактор 2 («эмоциональная неустойчивость»): акцентуации экзальтированность, циклотимность, возбудимость; защиты «регрессия» и «замещение»; копинг «эмоции», фактор O <sup>+</sup> 16 PF	0,38	0,37	0,47	–
Фактор 3 («общительность, эмотивность»): факторы A+ и, слабее, шкала C+ 16 PF, акцентуация эмотивность	-0,39	-0,29	-0,22	–
Фактор 4 («организационные особенности деятельности»)	-0,22	-0,26	-0,15	0,22
Фактор 5 («климат в коллективе»)	-0,19	–	-0,27	–
Фактор 6 («саморегуляция»): стили саморегуляции	-0,16	-0,13	-0,20	–

«моделирование», «оценивание результатов» и, слабее, «программирование»; общий уровень саморегуляции				
Фактор 7 («редукция личных достижений»)	–	–	–	0,75

Вместе с тем именно защиты «регрессия» и «замещение» наряду с тремя акцентуациями (экзальтированность, циклотимность, возбудимость), копингом «эмоции» и фактором O+ 16 PF формируют второй способствующий выгоранию комплекс параметров – **Фактор 2 («эмоциональная неустойчивость»)**. Значимость корреляций между входящими в его состав показателями во всех случаях очень высока ( $p < 0,01-0,000001$ ).

В случае **фактора 6 («саморегуляция»)** обнаруживается позитивное действие трех стилей саморегуляции и ее общего уровня. При этом соответствующие корреляционные связи между параметрами высоко достоверны. Обнаруживается также значимая положительная связь моделирования, оценивания результатов и программирования с копингом «решение задач» ( $p < 0,05-0,001$ ).

**Фактор 3 («общительность, эмотивность»)** формирует, прежде всего, фактор A+ (общительность) 16 PF. Среди параметров, одновременно связанных с общительностью и ослабляющих ЭВ, выделяются также факторы C+ (эмоциональная устойчивость) и MD (адекватность самооценки) 16 PF, акцентуация «эмотивность». Таким образом, фактор 3 объединяет свойства личности, защищающие респондентов ССД от выгорания.

Все сделанные заключения в достаточно равной мере распространяются на шкалы эмоционального истощения и деперсонализации по К. Маслач, а также общую оценку ЭВ по В.В. Бойко. Особое положение занимает лишь редукция достижений. В ее случае связи с параметрами личности весьма слабы (ни разу не достигли уровня  $p < 0,001$ ). Это привело к тому, что оценка по шкале редукции достижений сама по себе выступила в качестве «факторообразующей»: **Фактор 7 («редукция личных достижений»)**, причем уровень соответствующей нагрузки очень высок (0,75).

Аналогичному факторному анализу были подвергнуты данные, полученные в ходе тестирования сотрудников ОБШ. Результаты этого анализа в значительной мере отличаются от полученных в группе ССД. Главное отличие заключается в существенно большем влиянии на ЭВ организационных факторов и климата в коллективе. Если для группы ССД по данным факторного анализа соответствующие показатели находятся лишь на 4-5 позициях (табл. 4), то в случае сотрудников ОБШ организационные факторы являются наиболее значимыми в отношении суммарного балла ЭВ, а климат в коллективе – в отношении деперсонализации.

В четвертом параграфе «Способы профилактики и коррекции ЭВ») сформулирована актуальность поиска способов предупреждения и коррекции проявлений ЭВ; обобщены имеющиеся литературные ресурсы о профилактике ЭВ (Maslach, Pines, 2001; Семенова 2002, Феофанов 2009, Ушакова 2009); выявлены и охарактеризованы факторы, «защищающие» от ЭВ. Действия, которые направлены на то, чтобы предотвратить ЭВ, предполагают как самопомощь, так и оказание внешней профессиональной помощи. В первом случае «выгорающим» работникам нужно научиться осознавать симптомы ЭВ и управлять ими. Психологам, работающим в школах и Центрах, необходимо доносить информацию о ЭВ, его симптомах, признаках и последствиях до сотрудников. Это важно, поскольку большинство из них не знают о существовании такого феномена как ЭВ. Они ощущают нарушения самочувствия и поведения, однако не могут его правильно оценить и, тем более, помочь себе.

Также помощь профессионалов может проходить сразу еще по двум направлениям:

Первый вариант – профилактика ЭВ. К нему относятся обучение коммуникативным умениям, навыкам самоуправления и самообладания, освоение конструктивных моделей преодолевающего поведения, поддержание хорошего климата в коллективе, построение режима работы сотрудников с учетом специфики взаимодействия со сложным контингентом детей, своевременная обратная связь и положительное подкрепление тех сотрудников, которые чувствительны к моральному поощрению или отличаются высокой тревожностью и неуверенностью.

Второй вариант – реабилитация тех лиц, которые попали в группу сильно выгоревших (Evans, Villavisanis, 1997). Она подразумевает восстановление психоэнергетического потенциала, актуализацию личностных ресурсов, обретение смысла профессиональной деятельности и жизни, укрепление веры в собственные силы.

Как в профилактике ЭВ, так и в реабилитации уже пострадавших от выгорания сотрудников важна роль социальной поддержки (Sun, Ling, Shan, 1996). Для этого могут быть использованы разные виды поддержки: деловой, информационной, административной, социально-психологической и межличностной (моральной, эмоциональной, когнитивной).

Проведенное исследование позволило сделать следующие **выводы**:

1. Установлено, что значительный процент специалистов ССД подвергается ЭВ; хотя бы один из симптомов ЭВ сформирован у 71% специалистов; одна из стадий – у 22%. Также показано, что высокая степень выгорания по шкале редукиции личных достижений присутствует у 28% специалистов, по шкале эмоционального истощения - у 24% , по шкале деперсонализации - у 16%;

2. Наиболее выраженными симптомами ЭВ у специалистов ССД являются неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, редукиция профессиональных обязанностей, расширение сферы экономии эмоций и переживание психотравмирующих обстоятельств; наиболее выраженная стадия

– стадия резистенции.

3. Показано, что у специалистов ССД, деятельность которых связана с постоянным психоэмоциональным напряжением, вклад свойств их личности в реакции на профессиональный стресс более значим, чем у сотрудников ОБШ, для которых большее значение имеют условия организации их профессиональной деятельности.

4. В результате проведенного факторного анализа в группе специалистов ССД были выделены факторы, связанные с эмоционально-личностной сферой, как увеличивающие, так и уменьшающие риск возникновения у них ЭВ. К первой группе факторов можно отнести факторы «изолированность» и «эмоциональная неустойчивость», ко второй - факторы «общительность и эмотивность», «саморегуляция». Профессиональная успешность специалистов ССД также связана с факторами «организация профессиональной деятельности» и «психологический климат в коллективе».

5. Выявлены следующие личностные особенности специалистов, взаимодействующих с детьми с ССД: высокая демонстративность и эмотивность; гармоничный профиль саморегуляции; высокая нормативность поведения, общительность, чувствительность, эмоциональная стабильность, низкая подозрительность; высокий уровень эмпатии; активное использование таких психологических защит, как «реактивные образования» и «отрицание»; предпочтение копинг-стратегии, ориентированной на решение задач, и минимизирование использования копинг-поведения, направленного на отвлечение, социальное отвлечение и поддержку.

6. По сравнению с сотрудниками ОБШ у специалистов ССД достоверно более выражена акцентуация «экзальтированность» и менее – акцентуации «дистимность» и «застревание»; выше общий уровень осознанной саморегуляции и таких ее стилей, как самостоятельность и гибкость. Они менее общительны, напряжены, зависимы от мнения окружающих, чем сотрудники ОБШ, но более доверчивы и чувствительны. У специалистов ССД также ярче проявляются эмпатийные способности; они реже используют психологические защиты «регрессия», «компенсация», «проекция» и «замещение», а также копинги «социальное отвлечение» и «эмоции» по сравнению с сотрудниками ОБШ.

7. Выявлено, что такие организационные факторы, как неблагоприятная атмосфера в коллективе и плохо налаженная структура рабочего процесса (низкая удовлетворенность включенностью в управление, автономностью и перспективами роста, а также регламентированностью деятельности, нагрузкой и стимулированием труда приводят к ЭВ и росту «текучести кадров».

8. Факторы, связанные с социальной поддержкой (наличие семьи и высокий уровень комфорта в ней) снижают дефицит межличностного общения и помогают сотрудникам справляться с выгоранием. Выгорание, в свою очередь, влияет на возникновение чувства одиночества у незамужних женщин и приводит к невозможности эмоционального «резонанса» в межличностных контактах и эмоциональной отдаче себя другим.

9. Проявления ЭВ обнаруживают неоднозначную связь с возрастом и

стажем специалистов ССД. Факторами, увеличивающими стаж сотрудников и снижающими ЭВ, являются: высокий уровень эмпатии; повышенная общительность, выраженная акцентуация характера «эмотивность», склонность личности к использованию психологической защиты «отрицание».

10. Хорошо развитое осознанное планирование деятельности способствует продлению стажа. Вместе с тем сотрудники с возрастом становятся менее гибкими: у них понижается способность перестраивать, вносить коррективы в систему саморегуляции при изменении внешних и внутренних условий. В связи с этим необходимо обучение сотрудников приемам и методам саморегуляции; соответствующая информация может быть очень полезна для борьбы с негативными последствиями ЭВ у специалистов социологических профессий.

11. Исследование различий проявлений ЭВ у сотрудников специальных и общеобразовательных учреждений не подтвердило мысль о том, что работа с детьми с тяжелыми, множественными нарушениями психического и физического здоровья приводит к более выраженным проявлениям ЭВ. Наоборот, у сотрудников ОБШ обнаружены даже более высокие показатели эмоционального истощения, деперсонализации и редукации личных достижений. Получено, что различия ЭВ у сотрудников ССД и ОБШ касаются не столько его общего уровня, сколько более тонкой структуры. Так, у сотрудников ОБШ показана достоверно более высокая выраженность симптомов тревоги и депрессии, деперсонализации, психосоматических и психовегетативных нарушений; у специалистов ССД – симптомы эмоциональной отстраненности. Это ещё раз подтверждает то, что только сотрудники с особым набором личностных качеств могут долго работать в коррекционных учреждениях и взаимодействовать с детьми, не выгорая.

### **III. Материалы диссертационного исследования изложены в следующих опубликованных работах:**

1. Редина Т.В. Эмоциональное выгорание у педагогов специальных коррекционных образовательных учреждений // **Знание. Понимание. Умение. 2010. № 1. С. 222-227. (0,5 п.л.).**

2. Редина Т.В. Эмоциональное выгорание педагогов, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта // **Научные труды Московского гуманитарного университета. Вып. 105. М.: Изд-во «Социум», 2009. С. 41-50. (0,5 п.л.).**

3. Редина Т.В. Факторы, влияющие на возникновение эмоционального выгорания педагогов, взаимодействующих с детьми с особыми образовательными потребностями // **II Всероссийская научно-практическая конференция «Другое детство». Москва, 25-27 ноября 2009 г. Сб. тезисов участников. М.: МГППУ, 2009. С. 104-107. (0,2 п.л.).**

4. Редина Т.В. Особенности эмоционального выгорания у педагогов, взаимодействующих с детьми со сложными и множественными нарушениями развития // **Материалы 5-й научно-практической конференции «Духовно-нравственное наследие И.П. Павлова и современная научная мысль». Рязань,**



23-25 апреля 2010 г. Рязань: Изд-во Рязанского гос. ун-та им. С.А. Есенина, 2010. С. 137-141. (0,25 п.л.).

5. Редина Т.В. Взаимосвязь особенностей организации педагогического процесса и эмоционального выгорания педагогов, взаимодействующих с детьми со сложной структурой дефекта // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2010». [Электронный ресурс] — М.: МАКС Пресс, 2010. №50-775-1314 (0,2 п.л.).

Подписано в печать 28.12.2010 г. Заказ №

Формат 60x84 1/16. Объем 1,4 п.л. Тираж 100 экз.

Издательство ННОУ ВПО «Московский гуманитарный университет»

111395, г. Москва, ул. Юности, 5/1.