

циально-психологической помощи сотрудникам ОВД продолжается работа по созданию кабинетов психоэмоциональной регуляции в органах и подразделениях внутренних дел МВД по РБ. Всего оборудовано 30 кабинетов психологической разгрузки. В 2008 г. созданы и оборудованы кабинеты психологической разгрузки в ОВД по Ленинскому району г. Уфа, ОВД по Уфимскому району. Организовано тесное взаимодействие с религиозными конфессиями (Центральным духовным управлением мусульман России, Уфимским епархиальным управлением) с целью привлечения их представителей к работе по профилактике самоубийств сотрудников ОВД. В 2008–2009 гг. в ОВД проведено более 200 встреч и бесед представителей религиозных конфессий, проповедующих недопустимость самовольного ухода из жизни с точки зрения религии. Применяется компьютерная методика диагностики суицидального поведения «Сигнал», в настоящий момент в МВД по РБ используется 4 комплекта методики. За 2008 г. с помощью данной методики были обследованы 224 сотрудника. Основное внимание уделяется оказанию практической помощи в организации работы с личным составом на местах. В 2009 г. осуществлялись выезды мобильных групп психологов в ОВД с целью оказания практической помощи и проведения психокоррекционных мероприятий с сотрудниками органов и подразделений внутренних дел республики. К проведению данных мероприятий в каждом ОВД были привлечены представители религиозных конфессий. Индивидуальными и групповыми психокоррекционными мероприятиями, направленными на превенцию постстрессовых состояний и последствий чрезвычайных происшествий, было охвачено более 1800 сотрудников ОВД РБ. В настоящее время работа мобильных групп психологов продолжается.

1. *Линевиц В. Л.* Психологические аспекты диагностико-коррекционной работы по профилактике суицидов среди сотрудников ОВД : монография. Уфа, 2004. 169 с.
2. *Вассерман Д.* Напрасная смерть: причины и профилактика самоубийств : монография. М., 2005. 310 с.
3. *Погодин И. А.* Психология суицидального поведения : учебное пособие. Минск, 2005. 208 с.
4. *Гроллман Э.* Суицид: превенция, интервенция, поственция // Суицидология: Прошлое и настоящее. М., 2001. 569 с.
5. *Линевиц В. Л.* Изучение личностных и социально-психологических характеристик сотрудников ОВД, как факторов аутодеструктивных форм поведения : учебное пособие. Уфа, 2006. 174 с.

ПРЕОДОЛЕНИЕ СИНДРОМА «ВЫГОРАНИЯ»

Т. И. Солодкова

В статье представлены результаты эмпирической проверки предположения о возможности включения эмоционального интеллекта в структуру личностных ресурсов преодоления синдрома «выгорания» у специалистов коммуникативных профессий. На выборке педагогических работников (n = 379) изучались взаимосвязи между синдромом «выго-

рания» и эмоциональным интеллектом, уровнем самоактуализации, уровнем осмысленности жизни.

Ключевые слова: синдром «выгорания», эмоциональный интеллект, личностные ресурсы преодоления синдрома «выгорания».

Интерес к проблеме синдрома «выгорания» в отечественной психологической науке в последние годы неуклонно растет. Об этом свидетельствуют как многочисленные исследовательские работы, отраженные, например, в материалах первой международной научно-практической конференции по изучению «выгорания», состоявшейся в октябре 2007 г. в Курске, так и фундаментальные разработки в данной области [1].

В 2007 г. объединенной группой отечественных, а также украинских и белорусских ученых принято решение использовать единый термин синдром «выгорания», без каких-либо уточняющих понятий. Исследователи подчеркивают, что речь идет не о новом определении, а об унифицированном использовании этого словосочетания как единственного перевода с английского языка, что, по мнению ученых, позволит прекратить попытки нового перевода термина “burnout” [2].

В своем исследовании мы опираемся на положение о том, что главная причина «выгорания» – психологическое, душевное переутомление, возникшее от профессионально вынужденного общения [3; 4]. Эта идея подтверждается многочисленными исследованиями специалистов социомических профессий: педагогических, медицинских, социальных работников, психологов, спасателей, сотрудников правоохранительных органов. В ряде исследований показано, что работающие с клиентами менеджеры, продавцы-консультанты, банковские служащие, административные работники государственной службы также подвержены синдрому «выгорания».

По мнению авторитетного исследователя по проблемам «выгорания» К. Маслач (С. Maslach) и ее коллег, данный феномен может возникать не только из-за психического истощения в процессе профессионального общения с людьми. Другим важным фактором, обуславливающим развитие синдрома, является несоответствие личности человека требованиям и условиям его профессиональной деятельности [5–7]. Л. А. Китаев-Смык обращает внимание на факты развития синдрома у специалистов коммуникативных профессий и в благоприятных условиях работы. По мнению ученого, «...надо исходить из того, что как бы ни были благоприятны условия труда по обслуживанию клиентов (пациентов, покупателей и т. п.), все же это не обыденное, не произвольное общение с людьми» [8, с. 748]. Он акцентирует, что профессия обязывает специалиста общаться в соответствии с заданными нормами, которые заставляют выражать позитивные эмоции даже в тех ситуациях, когда работник (врач, педагог, продавец и т. п.) печален, рассержен или для таких эмоций нет реального повода. Долгое, профессионально вынужденное общение со многими людьми «противоестественно для определенного типа личностей» [9, с. 748]. Однако наряду с «выгорающими» есть и не подверженные синдрому «выгорания» специалисты. В связи с этим особый интерес представляет изучение личностных ресурсов преодоления синдрома, личностных факторов устойчивости к «выгоранию».

Так, в работах О. И. Бабич, Е. И. Гринь, А. Н. Густелевой и др. показано, что индивидуально-психологические, личностные особенности человека можно рассматривать не только как внутренние причины возникновения эмоционального «выгорания», но и как ресурсы его преодоления. Личностные ресурсы преодоления синдрома обеспечивают способность человека менять негативное влияние факторов «выгорания» на позитивное для него действие и направлять усилия на устранение факторов «выгорания», помогают снизить негативное влияние профессионального стресса, сохранить психологическую устойчивость в стрессовых ситуациях и не только справиться с ними, но и не допустить его появления.

О. И. Бабич к системообразующим личностным ресурсам преодоления синдрома «выгорания» относит уровень осмысленности жизни, уровень самоактуализации личности и интернальность личности [10]. А. Н. Густелева на основе эмпирических исследований установила, что в профессии учителя факторами устойчивости к синдрому выступают следующие такие смыслообразующие личностные факторы, как осмысленность жизни, актуальные смысловые состояния высокого уровня синхронизации смыслов во временных локусах жизни, а также высокое смысловое ресурсообеспечение профессиональной деятельности [11]. В исследовании Е. И. Гринь показано, что у спортсменов психологическими ресурсами преодоления «выгорания» являются личностные свойства, обуславливающие конструктивное отношение к успехам и неудачам, осознание подконтрольности значимых ситуаций спортивной деятельности, высокая самооценка, отсутствие значительного расхождения самооценки и уровня притязаний, мотивация стремления к успеху, внутренний локус контроля, низкая тревожность, развитый эмоциональный интеллект [12].

Как указывает И. Н. Андреева, внимание исследователей к эмоциональному интеллекту обусловлено тем, что он служит предпосылкой просоциального и иного позитивного поведения, и его развитие оптимизирует межличностные взаимодействия [13]. В настоящее время выделяют два основных подхода к пониманию содержания эмоционального интеллекта. Первый подход получил название «смешанные модели». Согласно этому подходу эмоциональный интеллект представляет собой взаимосвязь когнитивных, личностных и мотивационных свойств личности, которые обуславливают процессы и результаты адаптации личности к реальной жизни. К смешанным моделям относят представления Д. Гоулмана и др. [14].

Второй подход получил название «модели способностей». Согласно взглядам представителей данного подхода Дж. Мэйера, Д. Карусо и П. Сэловея эмоциональный интеллект определяется как способность воспринимать, вызывать эмоции, повышать эффективность мышления с помощью эмоций, понимать эмоции и эмоциональные знания и рефлексивно регулировать эмоции для эмоционального и интеллектуального развития [15].

В рамках данного исследования мы опираемся на определение эмоционального интеллекта, сформулированное Д. В. Люсиным, который определяет его как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управ-

лению ими. При этом способность к пониманию эмоций означает, что человек может распознать эмоцию, т. е. установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека; может идентифицировать эмоцию, т. е. установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для нее словесное выражение; понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет. Способность к управлению эмоциями означает, что человек может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего, приглушать чрезмерно сильные эмоции; может контролировать внешнее выражение эмоций; может, при необходимости, произвольно вызвать ту или иную эмоцию [16].

Таким образом, теоретический обзор научной литературы позволил нам сформулировать предположение о возможности включения эмоционального интеллекта в структуру личностных ресурсов преодоления синдрома «выгорания» у специалистов коммуникативных профессий. Выдвинутое нами предположение было проверено в эмпирическом исследовании, которое осуществлялось с помощью следующих методик: для оценки синдрома «выгорания» применялась методика В. В. Бойко; для оценки уровня эмоционального интеллекта – методика ЭмИн Д. В. Люсина; для оценки таких системообразующих личностных ресурсов преодоления эмоционального «выгорания», как осмысленность жизни, уровень самоактуализации личности и интернальность личности нами использовались методики «САМОАЛ» (адаптированный вариант «Самоактуализационного теста», авторы В. Калина и А. Лазукин) и «СЖО» Д. А. Леонтьева.

В исследовании приняли участие 379 педагогов, относящихся к различным возрастным группам и профессиональным категориям: 1) руководители образовательных учреждений (директора средних общеобразовательных учреждений, заместители директора по учебно-воспитательной работе, заведующие дошкольными образовательными учреждениями, заместители заведующих) – 8,7%; 2) педагогические работники дошкольных образовательных учреждений (воспитатели, педагоги по физическому воспитанию, логопеды) – 33,9%; 3) педагоги средних общеобразовательных учреждений (учителя начальной школы, учителя-предметники) – 51,8%; 4) педагоги дополнительного образования – 5,5%. Все испытуемые женщины (от 22 до 65 лет) по возрастным группам распределились следующим образом: в возрасте до 30 лет – 10,7%; от 31 года до 40 лет – 28,8; от 41 года до 50 лет – 37,8; от 51 года до 65 лет – 22,7%.

Полученные данные обрабатывались с помощью статистического пакета SPSS 9.00. На первом этапе анализировался характер взаимосвязи между синдромом «выгорания», эмоциональным интеллектом, уровнем самоактуализации и уровнем осмысленности жизни. Результаты корреляционного анализа методом ранговой корреляции по Спирмену показали следующее. Во-первых, выявлены отрицательные корреляции между симптомами «выгорания» и элементами эмоционального интеллекта на 1-процентном и 5-процентном уровнях статистической значимости. Данный факт свидетельству-

ет о том, что высоким значениям синдрома соответствуют низкие показатели эмоционального интеллекта. Выявлена отрицательная взаимосвязь между показателями уровня фаз напряжения, резистенции, истощения и всеми элементами эмоционального интеллекта на 1-процентном и 5-процентном уровнях статистической значимости.

Важным для нашей работы явился и тот факт, что между показателями эмоционального интеллекта и психологическими характеристиками самоактуализирующейся личности, между уровнем и элементами осмысленности жизни также выявлены значимые положительные взаимосвязи на 1-процентном и 5-процентном уровнях статистической значимости.

На втором этапе, для определения психологической структуры личностных качеств, нами использовался факторный анализ методом главных компонент с дальнейшим варимакс-вращением и последующим выделением одного, двух, трех, четырех, пяти и шести факторов. В соответствии с условиями осуществления факторного анализа нами были исключены те переменные, которые являются суммой других переменных, например, уровень осмысленности жизни, уровень стремления к самоактуализации и др.

В результате факторного анализа четко определились четыре основных фактора, они поддаются содержательной интерпретации, а их объясняющая «сила» равномерно убывает (первый фактор – 29,139%; второй фактор – 10,121; третий фактор – 5,352%).

В первом факторе наибольшим весом обладают локус контроля «Я» (0,853), цели жизни (0,845), локус контроля жизнь (0,840), процесс жизни (0,819), результативность жизни (0,789). Поскольку в данный фактор вошли переменные, входящие в обобщенный конструкт «осмысленность жизни», мы назвали данный фактор «осмысленность жизни».

Второй фактор объединил следующие характеристики – спонтанность (0,727), аутосимпатия (0,718), автономность (0,710). Поскольку в данный фактор вошли переменные, составляющие обобщенный конструкт «самоактуализация», мы назвали данный фактор «самоактуализация».

В третий фактор включаются понимание своих эмоций (0,751), понимание чужих эмоций (0,573), управление своими эмоциями (0,561), управление чужими эмоциями (0,544). В данный фактор вошли переменные, входящие в обобщенный конструкт «эмоциональный интеллект», поэтому мы назвали этот фактор «эмоциональный интеллект».

Таким образом, результаты факторного анализа позволили обосновать возможность включения эмоционального интеллекта в структуру личностных ресурсов преодоления синдрома «выгорания». Полученные дан-

ные, с нашей точки зрения, вносят вклад в изучение феномена «выгорания» и дают возможность наметить пути дальнейшего исследования возможности профилактики и коррекции синдрома «выгорания» у специалистов коммуникативных профессий. Представляется необходимой разработка системы психологической профилактики синдрома «выгорания», включающая в себя формирование у специалистов личностных ресурсов преодоления синдрома «профессионального выгорания», в том числе через развитие эмоционального интеллекта.

1. *Современные проблемы исследования синдрома «выгорания» у специалистов коммуникативных профессий* : коллективная монография / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла, С. А. Подсадного, Л. Н. Юрьевой, С. А. Игумнова. Курск, 2008. 336 с.

2. *Лукьянов В. В.* К вопросу о терминологии «синдрома выгорания» // Психология сегодня: теория, образование и практика / отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. А. Сергиенко, А. В. Карпов. М., 2009. С. 176–180.

3. *Китаев-Смык Л. А.* Психология стресса. Психологическая антропология стресса. М., 2009. 943 с.

4. *Китаев-Смык Л. А.* Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007. № 2. С. 41–50.

5. *Professional burnout: recent developments in theory and research* / ed. by Wilmar B. Schufeli, Christina Maslach and Tadeusz Marek. N.-Y., 1993. 299 p.

6. *Бобровникова Т. В.* Эмоциональное «выгорание» как фактор возникновения внутриличностного конфликта // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007. № 1. С. 56–58.

7. *Шабанова К. Г.* Специфика «эмоционального выгорания» у сотрудников линейных подразделений // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007. № 2. С. 41–44.

8. *Китаев-Смык Л. А.* Психология стресса. Психологическая антропология стресса.

9. Там же.

10. *Бабиц О. И.* Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального «выгорания» : монография. Иркутск, 2009. 172 с.

11. *Густелева А. Н.* Личностные факторы устойчивости к синдрому «выгорания» в профессии учителя : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Хабаровск, 2009. 24 с.

12. *Гринь Е. И.* Личностные ресурсы преодоления психического выгорания у спортсменов : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Краснодар, 2009. 24 с.

13. *Андреева И. Н.* Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. 2007. № 5. С. 57–66.

14. *Гоулман Д.* Эмоциональный интеллект. М., 2008. 478 с.

15. *Карпов А. В., Петровская А. С.* Проблема эмоционального интеллекта в парадигме современного метакогнитивизма // Вестник интегративной психологии. 2006. № 4. С. 42–47.

16. *Люсин Д. В.* Новая методика для измерения эмоционального интеллекта : опросник ЭИин // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3–22.