Санкт-Петербургский государственный университет

Выпускная квалификационная работа на тему:

ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

по направлению подготовки 030300 - Психология
основная образовательная программа «Психология»

Выполнил:
Студент__4__курса
___очная___форма обучения
Денисов Дмитрий Олегович

Рецензент:
ассистент
Тромбчиньски Пётр Крыстиан

Научный руководитель:
к. мед. н., доцент
Шклярук Сергей Павлович

Санкт-Петербург

2017

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ……..……...…3

ВВЕДЕНИЕ……...……...……4

ГЛАВА 1. Теоретические основы изучения взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у личного состава МЧС России…….8

1.1 Психологические особенности профессиональной деятельности личного состава МЧС России, оказывающие влияние на личность. Профессионально важные качества….....8

1.2 Теоретические обзор изучения представлений об эмоциональном выгорании у представителей помогающих профессий…..…….....22

1.3 Теоретические аспекты изучения эмоционального интеллекта в современной науке: сущность, основные теории …….33

ГЛАВА 2. Эмпирическое изучение особенностей влияния уровня развития эмоционального интеллекта на сформированность синдрома эмоционального выгорания у профессионального контингента МЧС России……..46

2.1 Цель, задачи, методы исследования. Описание выборки испытуемых……..…….46

2.2 Экспериментальное исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у личного состава МЧС России. Анализ результатов исследования……..……...…..57

ВЫВОДЫ…….88

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……...……..…...……...89

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ……...……...……...….92

ПРИЛОЖЕНИЕ А……...99

ПРИЛОЖЕНИЕ Б……..100

ПРИЛОЖЕНИЕ В…….102

ПРИЛОЖЕНИЕ Г……..105

АННОТАЦИЯ

Для изучения особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания было обследовано 156 сотрудников МЧС России по Чувашской Республике. Измерялись: уровень эмоционального интеллекта (Опросник «ЭмИн» Д.В. Люсина, методика диагностики эмоционального интеллекта Н. Холла), сформированность синдрома эмоционального выгорания (Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко). Обработка данных: корреляционный анализ, дисперсионный анализ. Результаты: отмечено, что у опрошенных с высоким уровнем эмоционального интеллекта отмечается менее выраженный интегральный показатель синдрома эмоционального выгорания, также при более высоком уровне эмоционального интеллекта менее сформированы симптомы и фазы синдрома эмоционального выгорания. Таким образом, уровень развития эмоционального интеллекта отрицательно коррелирует с показателями эмоционального выгорания у сотрудников МЧС России.

ANNOTATION

To study the features of the relationship between emotional intelligence and the syndrome of emotional burnout, 156 employees of the Ministry of Emergency Measures of Russia in the Chuvash Republic were examined. Measured: the level of emotional intelligence (Questionnaire "EmIn" DV Lyusin, method of diagnosis of emotional intelligence N. Hall), the formation of the syndrome of emotional burnout (Method of diagnosing the level of emotional burnout VV Boyko). Data processing: correlation analysis, variance analysis. Results: it is noted that respondents with a high level of emotional intelligence have a less pronounced integral indicator of the emotional burnout syndrome, and with a higher level of emotional intelligence, the symptoms and phases of the emotional burnout syndrome are less formed. Thus, the level of development of emotional intelligence is negatively correlated with the indicators of emotional burnout among the employees of the Ministry of Emergency Situations of Russia.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность: с конца семидесятых годов XX века в мире существует общая обеспокоенность тем, что ряд профессий сами по себе (особенно помогающих) способствуют развитию болезненных состояний (синдрома эмоционального выгорания).

Таким образом, сегодня профессионал (представитель помогающих профессий) испытывает синдром выгорания в катастрофических размерах [55], и это серьезная проблема, за которую дорого платят как люди, так и организации [58]. Поэтому проблема сохранения профессионального и здоровья и личного благополучия (включая профилактику эмоционального выгорания) у специалистов помогающих профессий привлекает сейчас все большее внимание исследователей.

Деятельность личного состава МЧС России наполнена интенсивным, содержательно и эмоционально насыщенным взаимодействием с пострадавшими и их близкими, очевидцами, коллегами, специалистами других служб, участвующих в проведении аварийно-спасательных работ (далее – АСР) и пр., которые чаще всего находятся в остром эмоциональном состоянии; при этом на специалисте лежит большая ответственность по установлению конструктивных взаимоотношений и умению управлять эмоциональной напряженностью в ходе выполнения профессиональной деятельности.

Важно отметить, что в настоящей динамично меняющейся социально-экономической и политической ситуации, включающей в том числе и преобразования, происходящие в системе МЧС России в течение последних нескольких лет (организационно-штатные мероприятия, управленческие нововведения и пр.) наблюдается изменение отношения людей к работе, у личного состава снижается уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в отношении надежности своих социальных и правовых гарантий, гарантированности рабочего места, материального

обеспечения деятельности. Подобные условия приводят к тому, что зачастую в обществе падает рейтинг социально значимых профессий, значимость труда сотрудников МЧС России начинает недооцениваться и излишне критиковаться социальным окружением, что также способствует развитию выгорания специалистов.

При этом следует помнить, что от психологического благополучия и здоровья личного состава МЧС России непосредственно зависит физическое, социальное и психологическое благополучие как отдельно взятого человека или группы лиц, которым понадобилась помощь (при ликвидации ЧС, пожара и пр.), так и общества в целом. Ведь «выгоревший» сотрудник, малоспособен качественно и эффективно выполнять свои профессиональные обязанности.

Отметим, что на развитие выгорания влияют как внешние факторы (нагрузка, психоэмоциональное напряжение, навыки саморегуляции и пр.), так и внутренние (психологические) факторы, т.е. потенциал их личностных ресурсов, среди которых И.Н. Андреева, О.И. Бабаич, А.Ю. Василенко, А.И. Чоботарь и др. [49] особенно выделяют эмоциональный интеллект.

Это подчеркивает актуальность исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и выгорания, поскольку может позволить найти внутренние ресурсы для снижения и профилактики эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.

Целью нашего исследования является изучение особенностей взаимосвязи уровня эмоционального выгорания и уровня развития эмоционального интеллекта у профессионального контингента МЧС России.

Объектом исследования выступает эмоциональное выгорание и эмоциональный интеллект как психологические феномены.

Предмет исследования: взаимосвязь уровня развития эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у сотрудников МЧС России.

Гипотеза исследования: между уровнем развития эмоционального интеллекта и уровнем выраженности синдрома эмоционального выгорания существует обратная зависимость, чем более развит эмоциональный

интеллект, тем менее выражен синдром эмоционального выгорания у сотрудников МЧС России.

Задачи исследования:

1) изучить современное состояние проблемы взаимосвязи уровня развития эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у профессионального контингента МЧС России;

2) выявить особенности взаимосвязи уровня сформированности синдрома эмоционального выгорания и степени развития эмоционального интеллекта у личного состава МЧС России.

Методы исследования:

- анализ научной психологической литературы;
- констатирующий эксперимент (включающий психодиагностические методы): опросник «ЭмИн» Д.В. Люсина, методика диагностики эмоционального интеллекта Н. Холла, методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко);
- количественный и качественный анализ эмпирических данных.

Методологическая основа исследования: принципы отечественной психологии: принципы деятельностного, системного и личностного подходов, разработанные в трудах К.А. Абульхановой-Славской, Б.Г. Ананьева, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, С.Л. Рубинштейна и др. **Теоретическую основу** исследования: работы по изучению развития человека в профессии и профессиональной пригодности к ней (В.А. Бодров, К.М. Гуревич, А.В. Зеер, Е.А. Климов, В.Д. Шадриков и др.); концепция профессионально важных качеств и социально-психологических особенностей деятельности пожарных (В.И. Дутов, И.Н. Ефанова, М.В. Леви, С.И. Ловчан, М.И. Марьин, Г.О. Нецкий, А.П. Самонов, И.Г. Чурсин, С.П. Шклярук и др.); концепции синдрома эмоционального выгорания (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, С. Джексон, Л.А. Китаев-Смык, В.В. Лукьянов, К. Маслак, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, Е.С. Старченкова, В. Шауфели и др.); исследования эмоционального интеллекта (И.Н. Андреева, Р. Бар-Он,

Д. Гоулмен, Дж.Д. Карузо, Д.В. Люсин, Дж. Мэйер, И.В. Плужников, П. Сэловей, и др.).

Новизна исследования: исследования по изучению связи выгорания и эмоционального интеллекта применительно к сотрудникам МЧС России (в том числе к различным категориям л/с) практически отсутствуют.

Практическая значимость: полученные результаты могут быть учтены при проведении профилактических и коррекционных мероприятий с личным составом МЧС России по Чувашской Республике, т.к. в настоящие время развитию эмоционального интеллекта и его составляющих уделяется недостаточное внимание.

Этапы исследования:

1 этап (сентябрь 2016 г. – ноябрь 2016 г.) – анализ литературы по проблеме исследования, разработка методологического аппарата; подбор диагностических методик; выбор базы для проведения исследования.

2 этап (декабрь 2016 г. – апрель 2017 г.) – проведение эксперимента; количественная и качественная обработка данных, анализ результатов.

3 этап (апрель – май 2017 г.) – окончательное завершение работы, формулирование выводов, итоговое оформление работы.

Организация исследования: исследование проходило в Главном управлении МЧС России по Чувашской Республике и его подведомственных подразделениях, в нем приняли участие различные категории личного состава в количестве 156 человек в возрасте от 23 до 53 лет.

Апробация исследования: результаты исследования доведены до руководства подразделений, кадровой и психологической службы с целью ознакомления и учета в работе с личным составом.

Структура работы: Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемой литературы, общим объемом 107 страниц, включая приложения. Текст иллюстрирован таблицами и диаграммами. Список литературы включает 63 источника. Приложение на 9 листах.

ГЛАВА 1. Теоретические основы изучения взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у личного состава МЧС России

1.1 Психологические особенности профессиональной деятельности личного состава МЧС России, оказывающие влияние на личность сотрудников. Профессионально важные качества

Профессия пожарного, спасателя (или другого специалиста системы МЧС России) – это один из наиболее значимых, гуманных и важных видов человеческой деятельности. Поскольку главной целью выполнения сотрудниками МЧС России своих профессиональных обязанностей является спасение людей и материальных ценностей, а также ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций (далее – ЧС) природного и техногенного характера. Стоит отметить, что востребованность труда пожарного-спасателя в современном обществе постоянно возрастает, наряду с требованиями к профессиональным и личным качествам сотрудников пожарно-спасательной службы [43, 51]. Это обусловлено динамичным развитием технического прогресса, широким применением новых инженерных технологий, внедрением новых видов веществ и материалов, ростом численности городов, использованием при их застройке специфических подземных и высотных сооружений, увеличением числа транспортных средств, а, следовательно, различных происшествий с их участием [28], в которых пожарные-спасатели имеют дело не только с техническими средствами (машинами, зданиями и пр.), но взаимодействуют с людьми (пострадавшими, очевидцами), контакты с которыми эмоционально насыщены (переживание страха, горя, агрессии и пр.). Что также требует от сотрудников МЧС России не только специальных пожарно-технических знаний и инженерной подготовки, но и развитых коммуникативных навыков.

Рассматривая деятельность личного состава МЧС России, исходя из деления профессий по системам взаимодействия субъект-объект труда, работу пожарных-спасателей относят к профессиям, где взаимодействие происходит в системе человек-среда-человек [34]. Она входит в группу помогающих профессий и имеет свои специфические особенности.

Исследованием вопроса социально-психологических особенностей профессиональной деятельности сотрудников ГПС занимались А.П. Самонов, В.И. Дутов, С.И. Ловчан, Н.А. Токарев, И.В. Иванихина, Е.А. Мешалкин и др. [25, 36, 28].

Деятельность специалиста МЧС России протекает в особо сложных и тяжелых условиях. Это достаточно большая нагрузка, причем не только физическая, но и психологическая. Любой профессионал, независимо от стажа его работы, может столкнуться с последствиями такой нагрузки. Это может выражаться в увеличении числа ошибок, снижении способности к концентрации внимания, снижении эффективности работы, увеличении времени на принятие решений. Кроме того, психологическая нагрузка, если она накапливается, может оказывать влияние на здоровье [43].

Негативные последствия сильной нагрузки могут быть самыми разнообразными и оказывать влияние на профессиональную деятельность, здоровье, психологическое состояние. Для того чтобы минимизировать их, важно знать, какие факторы могут влиять на специалиста [17, 47].

Факторы, оказывающие чаще всего негативное воздействие на личный состав МЧС России, можно разделить на три группы: объективные, социально-психологические и индивидуальные [18].

I. Объективные факторы – это особенности той среды, в которых протекает работа, а именно:

1. Климатогеографические особенности: характер рельефа местности; неблагоприятный температурный режим (очень низкие или высокие температуры); смена климатических поясов; смена часовых поясов.

2. Физическая нагрузка, режим труда и отдыха: многодневная интенсивная 16–18-часовая физическая нагрузка; низкое качество питания во время работ; недостаток сна; размещение в не приспособленных для жилья помещениях; отсутствие санитарно-гигиенических удобств [18,51].

3. Особые условия работы: высокая температура и повышенная влажность воздуха в зоне тушения; высокая плотность дыма, ограничивающая плотность видимости и действия; угроза повторного взрыва и обрушения; неожиданное изменение обстановки; наличие ранее неизвестных элементов в условиях выполнения задачи; нервно-психическое напряжение, вызванное высокой степенью личного риска, ответственностью за выполнение боевой задачи, жизнь людей и сохранность материальных ценностей; эвакуация трупов; дефицит времени; высокая цена ошибки и т.д. [34].

II. К социально-психологическим факторам, оказывающим влияние на состояние и работоспособность спасателей, относятся следующие [45]:

1. Организационно-управленческие недостатки в ходе работы; отсутствие координации в работе подразделений; недостаток средств для выполнения поставленной задачи.

2. Недостатки в информационном обеспечении (отсутствие, недостаток или противоречивость информации).

3. Освещение работ в СМИ (например, негативное освещение в СМИ работы пожарных в сложнейших условиях).

4. Напряженная социально-политическая ситуация в регионе;

5. Факторы, характеризующие в целом подразделение, в составе которого работает сотрудник МЧС России: уровень подготовки специалистов подразделения, их профессиональный опыт; сплоченность подразделения; степень доверия к командованию.

III. Группа факторов, характеризующих индивидуальные особенности, включает [45]:

1. Сформированность профессионально важных качеств;

2. Мотивацию к профессиональной деятельности;

3. Функциональное состояние специалистов.

4. Нагрузка специалиста: количество, спектр и продолжительность АСР, в которых принимал участие специалист в последнее время [32].

Важно отметить, что работа большинства личного состава МЧС России имеет ряд специфических особенностей профессиональной деятельности, которые являются неустранимыми. К таким особенностям можно отнести следующие:

- постоянное ощущение новизны, неповторимости ситуации при осуществлении профессиональной деятельности;

- необходимость постоянного саморазвития, поддержания физической формы, которая с одной стороны является обязательным условием сохранения профессионализма, с другой стороны в моменты усталости, астении вызывает ощущения насилия над собой, чувства раздражения и гнева;

- межличностные контакты эмоционально насыщены в силу специфики профессиональной деятельности;

- постоянное включение в профессиональную деятельность волевых процессов;

- высокая ответственность за жизнь и здоровье людей [32].

Следующей важной составной частью деятельности сотрудника МЧС России, оказывающей на него значимое воздействие, является взаимодействие с пострадавшими. Если мы говорим о ЧС, то психическое состояние и поведение людей отличаются от обычного, будь то пострадавшие, их родственники, свидетели или сами специалисты. Причем неважно, получены ли физические травмы или нет, само нахождение в такой ситуации может быть опасным для психического состояния человека.

Причина, по которой нам важно учитывать эти изменения состояния, в том, что они могут мешать проведению работ, осложнять их, влиять на состояние самого специалиста. Поскольку поведение людей в ЧС может быть очень разным и может проявляться, как в целом в адекватном поведении, сопровождаться временной утратой способности к адекватному реагированию

либо выражаться в неадекватном и опасном для самих людей и окружающих поведении [51].

При этом высока вероятность эмоционального заражения паническими, агрессивными, истерическими реакциями групп пострадавших, что может также негативно сказаться и на состоянии специалистов, и на том, как проводятся работы.

Говоря о поведении пострадавших и его влиянии на специалистов, мы в основном отмечали негативные последствия. Однако в некоторых ситуациях адекватное взаимодействие с пострадавшими может оказать положительное влияние на состояние специалиста и помочь при проведении работ [17].

Из этого следует, что для специалиста экстремального профиля важно уметь распознавать как свое эмоциональное состояние, так и эмоциональное состояние окружающих, поскольку это может облегчить выполнение профессиональных обязанностей, повысить их эффективность и минимизировать их негативное влияние, либо, в случае отсутствия неразвитости таких качеств – затруднять выполнение профессиональных обязанностей и негативно сказываться на состоянии самого специалиста [50].

Отметим, что в системе МЧС России профессиональную деятельность осуществляют различные категории специалистов, деятельность которых наряду с общими факторами (рассмотренными выше) обладает уникальными особенностями [45]. Среди категорий личного состава выделяются основные: пожарный, водитель пожарного автомобиля, начальник караула, сотрудник управления надзорной деятельности и профилактической работы, работник государственной инспекции по маломерным судам, диспетчер, сотрудник аппарата управления территориального органа, т.е. Главного управления по субъекту (далее – ГУ) и пр.

Рассмотрим характерные особенности деятельности отдельных категорий личного состава МЧС России несколько подробнее.

1. Сотрудники территориального органа МЧС России, т.е. Главного управления МЧС России по субъекту Российской Федерации (далее – ГУ) –

данная категория специалистов представляет собой руководящий состав различных звеньев. Неотъемлемым компонентом деятельности которого является профессионально-коммуникативная деятельность, направленная на обеспечение пожарной безопасности граждан. Используя профессионально-коммуникативную деятельность, руководители ГПС МЧС России осуществляют управление пожарными подразделениями, как в режиме повседневной деятельности, так и во время ликвидации ЧС и происшествий. От их умений грамотно осуществлять профессионально-коммуникативную деятельность по управлению личным составом во многом зависит в целом успех деятельности службы [20].

Реализация управленческих функций ежедневно требует от личного состава ГУ проведения множества конкретных мероприятий и действий: совещаний, работы с документами, приема посетителей и т.д.

Реализация ими управленческих функций связана со спецификой построения и деятельности функционирования системы МЧС России. К таким особенностям относятся: жесткие формы подчинения и внутреннего распорядка типа воинского; специальные дисциплинарные права руководителя; специфические условия труда сотрудников и их повышенная ответственность за результаты деятельности [23, 36].

На специфику управления подразделениями МЧС России так же оказывает влияние экстремальность деятельности личного состава, которая обязывает руководителя принимать ответственные решения в условиях действия стрессогенных факторов: дефицита времени, недостатка информации, опасности, повышенной ответственности за жизнь и здоровье граждан и сотрудников.

Эффективность выработки управленческого решения напрямую зависит от личных качеств руководителя, его теоретической и практической подготовленности, и состояния, в котором он находится в период оценки ситуации, в том числе экстремальной [20].

Поэтому среди качеств, свойственных успешному руководителю системы МЧС Росси, выделяют: нравственность, профессиональная грамотность, развитая способность самостоятельно принимать ответственные решения в ситуации выбора (как в режиме ЧС, так и в режиме повседневной деятельности), способность прогнозировать их возможные последствия, развитое умение выстраивать деловое общение (как с коллегами и подчиненными, так и с представителями других служб и ведомств, представителями местного самоуправления, а также СМИ и пр.), способность к конструктивному сотрудничеству, которое в свою очередь невозможно без эффективной профессионально-коммуникативной деятельности и во многом определяется уровнем развития коммуникативных способностей; умение поддерживать оптимальный уровень эмоционального напряжения, развитый самоконтроль и самоуправление [18].

2. Сотрудник управления надзорной деятельности и профилактической работы (далее – УНД) – его деятельность относится к профилактической, поскольку он является основной единицей осуществляющий государственный пожарный надзор и реализующий требования, предъявляемые к профилактической работе. Е.А. Мешалкин [25] отмечает, что должность сотрудника УНД по основному виду деятельности относится к профилактической, по категории – к исполнительской, по степени сложности выполняемых функций – к 3-й степени по 10-бальной шкале. Стоит отметить, что обследования и проверки – это основной вид работы сотрудников УНД, который осуществляется путем осмотра вверенных ему объектов и реализации предоставленных полномочий в целях контроля за соблюдением требований пожарной безопасности и пресечения их нарушений; включающий также информационное обеспечение, противопожарную пропаганду и обучение различных категорий населения в области пожарной безопасности [34].

3. Очень близкой к данной категории специалистов МЧС России являются работники государственной инспекции по маломерным судам (далее – ГИМС). Которые также осуществляют контроль и надзор только на водных

территориях (надзор за пользованием маломерными судами и базами для их стоянок, обеспечение безопасности на водных объектах и водном транспорте), при этом их деятельность также включает в себя проведение профилактической работы с населением, обучение навыкам безопасного поведения на воде.

Поэтому можно выделить ряд особенностей свойственных как деятельности сотрудников УНД, так и ГИМС [50]:

- интенсивность и разнообразие межличностных коммуникаций: сотрудники УНД общаются с представителями проверяемых объектов (организаций), тогда как работники ГИМС – с различными категориями населения на водных объектах. И возникновение при этом барьеров общения, вызванных, например, высоким социальным статусом инспектируемого, его высокой компетентностью в правовых вопросах, для работника ГИМС – значительным превосходством по физическому развитию штрафуемого владельца судна, его нескрываемым недовольством и пр. [27];

- недостаточная социальная оценка деятельности инспекторов УНД и ГИМС: применимо к работникам ГИМС – это малый размер заработной платы и недостаточный объем социальных льгот, которые не позволяют компенсировать сложные и экстремальные аспекты профессиональной деятельности, в определенном смысле ограничивает возможности восстановления сил и здоровья; в отношении УНД – высокая ответственность деятельности (в том числе материальная и уголовная), масштабные мероприятия по оптимизации численности личного состава и ограничении полномочий, реализуемые в МЧС России в течение последних лет [34, 45].

Поэтому можно отметить ряд психологических качеств, необходимых как сотрудникам УНД, так и работникам ГИМС: профессиональная наблюдательность; уверенность в себе; уравновешенность и самообладание при конфликте, умение разрешать конфликтные ситуации [23]; умение вести беседу и доходчиво довести до слушателя свои мысли и намерения; способность к разрешению проблем (своих и чужих); способность к быстрому

установлению контактов с новыми людьми; способность разумно сочетать деловые и личные контакты с окружающими; способность располагать к себе людей, вызывать у них доверие; способность быстро найти нужный тон, целесообразную форму общения в зависимости от психологического состояния и индивидуальных особенностей собеседника; умение дать объективную оценку действиям других людей [34].

Для сотрудников УНД наряду с коммуникативно-организаторскими качествами (необходимыми для установления многочисленных межличностных контактов с администрацией и персоналом объектов при выполнении своих инспекционно-санкционирующих функций) и важно наличие развитые операторских качеств, необходимых при восприятии и переработке значительных объемов информации, аргументированном составлении протоколов и пр. [10, 27].

4) Сотрудник центра управления в кризисных ситуациях (далее – ЦУКС), диспетчера – это специалисты информационных центров, чья деятельность состоит из чередования циклов, включающих в себя 3 компонента: ожидание, прием информации, отработка сообщения [46]. Деятельность диспетчеров ЦУКС МЧС России предполагает состояние постоянной готовности к реагированию. Во время работы им приходится иметь дело с большим объемом информации, которую необходимо принимать, хранить, перерабатывать, оценивать, принимать решения на основе поступающей или уже имеющейся информации, передавать ее после обработки другим специалистам. Для построения информационной модели экстремальной ситуации диспетчеру по средством телефона приходится вступать в общение с другим человеком и структурировать диалог определенными вопросами, пытаясь выстроить цельную картину происшествия, при этом абонент не всегда владеет полным объемом информации и часто находится в состоянии стресса [29, 33].

В.Е. Гаврилов, Н.Г. Максутова, Е.С. Колобова [10, 17] выделяют следующие социально-психологические особенности профессиональной

деятельности диспетчерского состава: управление не воспринимаемыми непосредственно процессами; одновременное обслуживание нескольких объектов и при этом работа на компьютере; информационное обслуживание населения; однообразие условий труда, низкое качество связи, помехи; возможность аварийных ситуаций (повышенная эмоциогенность и стрессогенность); сменный график работы; бригадная форма труда (работа осуществляется в микроколлективе – дежурной смене).

Исходя из этого исследователи отмечают ряд психологических требований к личности диспетчера: оперативное мышление, пространственные представления; объем долговременной памяти, оперативная память; внимание, распределение и переключение внимания, устойчивость внимания, концентрация внимания; быстрота восприятия, хороший слух; правильность и четкость речи; быстрота реакций, устойчивость к монотонии, быстрота и точность движений пальцев, физическая выносливость; эмоциональная устойчивость; психическая выносливость; коммуникативность, готовность к сотрудничеству, доброжелательность, оперативность, гибкость поведения, самоуважение, способность к установлению контактов, принятие себя и других, реактивная чувствительность, умение быстро оценивать создавшуюся обстановку и принимать оптимальное решение; умение оказывать психологическое воздействие на пострадавшего, предотвращать панические настроения у людей и брать на себя роль лидера в необходимых случаях [10, 28].

5. Начальник караула (далее – НЧК) – это одна из наиболее массовых должностей среди среднего начальствующего состава подразделений государственной противопожарной службы (далее – ГПС), а его обязанности характерны для других категорий лиц, занимающихся оперативно-тактической деятельностью, непосредственно имеющих отношение к тушению пожаров и проведению АСР. НЧК возглавляет дежурный караул подразделения ГПС, который представляет собой постоянный микроколлектив, состоящий в зависимости от местных условий из 4-5 человек и до 10-14 человек. Е.А.

Мешалкин [28, 34] отмечает, что данная должность по основному виду деятельности относится к оперативно-тактической; по категории – к исполнительской; по степени сложности выполняемых функций – к 7-й степени по 10-бальной шкале. При этом учитываются следующие признаки сложности: характер и содержание труда, их разнообразие, комплексность, самостоятельность, масштаб и сложность руководства, дополнительная ответственность (материальная и моральная) [20]. При тушении пожаров и проведении АСР успех деятельности зависит от эффективного выполнения всеми членами коллектива своих обязанностей. В этих условиях НЧК должен быть формальным и фактическим лидеров в коллективе, именно это обстоятельство требует от него умения оперативно принимать решения, в опасный и трудный момент взять на себя инициативу и повести за собой людей. Для этого он должен быть как физически и профессионально подготовлен, так и обладать развитыми волевыми, моральными и коммуникативными качествами. Говоря о деятельности НЧК, Исследователи [34, 45] отмечают, что деятельность НЧК протекает в первичном коллективе (карауле) и носит коллективный характер, который особенно проявляется при тушении пожаров и проведении АСР. Что подчеркивает значимость развития целого ряда коммуникативных навыков и компетенций у данной категории специалистов МЧС России.

Исследователи [10, 34] выделяют ряд психологических качеств, необходимых для успешного выполнения деятельности НЧК: смелость; способность брать на себя ответственность в сложных ситуациях; уверенность в себе; способность принимать правильное решение при недостатке необходимой информации, при отсутствии времени на её осмысление; профессиональная наблюдательность; способность к быстродействию в условиях дефицита времени; умение давать четкие, ясные формулировки при сжатом изложении мысли (при ответах и постановке вопроса); способность объективно оценивать свои достижения, силы и возможности; способность к длительному сохранению высокой активности; умение распределять внимание

при выполнении нескольких действий, функций, задач; умение выбирать при наблюдению данные (информацию), необходимые для решения поставленной задачи; умеренная склонность к риску; умение дать объективную оценку действиям других людей; способность к разрешению проблем (своих и чужих); умение делать вывод из противоречивой информации [17, 18].

6. Пожарные (спасатели), водители пожарного автомобиля (далее – ВПА) – это самая многочисленная категория личного состава МЧС России. Для них характерна деятельность в режиме ожидания. Находясь постоянно в состоянии оперативного покоя, сотрудник ГПС должен сохранять готовность к экстренным действиям.

На пожарного возлагаются разнообразные работы, обеспечивающие эффективность тушения пожара. К наиболее сложным в психологическом отношении следует отнести работы с водяным стволом и по вскрытию конструкций зданий, сооружений. В этом случае от пожарного требуется в минимальный срок погасить пламя и ликвидировать очаг горения [17]. Пожарному запрещается оставлять боевую позицию без разрешения старшего начальника. В целях выполнения боевой задачи пожарный, рискуя своей жизнью, продвигается навстречу огню, выходит на позиции, угрожающие его здоровью. Фактически, пожарный в период работы с ручными пожарными стволами принимает на себя первую встречу с огнем, подвергаясь постоянной опасности [28].

Таким образом, на данном этапе боевая деятельность пожарных характеризуется такими особенностями: угроза жизни и здоровью (обрушение конструкций, взрывы паров и газов и т.д.); большие физические нагрузки, связанные со спасением людей, ценностей и пр.; трудности, обусловленные необходимостью проведения работ в ограниченном пространстве (в тоннелях, кабельных коммуникациях и т.д.) [10, 23].

Совокупность этих особенностей вызывает состояние напряжения, степень которого зависит от индивидуально-психологических особенностей сотрудника и от умения управлять своим психическим состоянием.

Специфика боевого дежурства вызывает у пожарного необходимость находиться в постоянной боевой готовности, с одной стороны, и невозможность заранее планировать боевые действия – с другой [18]. Пожарные пока не знают, что может произойти на дежурстве, будут ли боевые выезды на ликвидацию пожаров, аварий, катастроф и насколько они будут сложными, удастся ли им нормально отдохнуть ночью. Нарушение нормального режима сна-бодрствования, возникающее в связи с круглосуточным несением службы на боевом дежурстве, также является сильным психогенным фактором. Такая специфика боевого дежурства приводит к увеличению эмоциональной напряженности [34].

Специфической особенностью деятельности пожарных является и то, что боевая работа личного состава пожарных подразделений является коллективной деятельностью. Она обусловливает необходимость высокой сплоченности коллектива, формирование у пожарных чувства коллективизма, готовности к активным совместным боевым действиям, устойчивого СПК пожарной части [28].

Таким образом, психологический анализ профессиональной деятельности личного состава МЧС России позволяет сделать вывод, что успешного выполнения служебных обязанностей сотрудники должны обладать развитыми индивидуально-психологическими особенностями.

Изучение особенностей профессии пожарного-спасателя и психофизиологических особенностей сотрудника пожарно-спасательной службы встречается в работах И.Н. Ефановой, В.Ю. Зубова, М.В. Леви, М.И. Марьина, А.Ю. Медведева, Г.О. Нецкого, И.Г. Чурсина, С.П. Шклярук и др. [25, 34, 37]. В своих работах данные исследователи, рассматривая факторы, влияющие на специалистов, отмечали высокую значимость сформированности профессионально важных качеств и навыков. Следовательно, особого внимания наряду с физическими, психофизиологическими, эргономическими, инженерными качествами, заслуживают социально-психологические качества. Такие, как эмпатия,

коммуникабельность, экстраверсия и пр. (являющиеся в свою очередь составляющими такого целостного психологического феномена, как эмоциональный интеллект). Рассмотрим их подробнее.

Профессиональная деятельность в системе МЧС России – это сложный процесс, требующий наряду с эффективной работой отдельно взятого сотрудника развитых навыков взаимодействия друг с другом и различными категориями населения [45].

Особого внимания из группы социально-психологических профессионально важных качеств и навыков заслуживают так называемый когнитивный стиль, коммуникабельность и эмпатия [10].

1)Когнитивный стиль – проявляется в способности отвлечься от внешних условий, умении выделять наиболее существенные, а не самые заметные черты ситуации, ориентироваться при принятии решения на объективные обстоятельства, а не на знания и опыт, если они противоречат друг другу, стремлении постоянно контактировать с другими людьми [28].

2)Коммуникабельность – интерес к людям, обеспечивает способность человека трудиться в коллективе. Недостаточное ее развития приводит к скованности и плохой ориентации в незнакомых ситуациях, к тому, что личный состав МЧС России не проявляет инициативу, избегает принимать самостоятельные решения [18].

3)Эмпатия – это способность человека понимать психическое состояние другого и сопереживать ему. Эмпатия должна быть развита у специалистов МЧС России, иначе у них возникает состояние безразличия к страданиям других людей, что негативно сказывается на выполнении ими АСР [18, 36].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что:

- для эффективного выполнения профессиональных обязанностей сотрудники МЧС России должны обладать целым комплексом профессионально важных качеств (как индивидуально-динамических, так и личностных), значительное место среди которых занимает группа коммуникативных;

- деятельность сотрудников МЧС России обладает рядом специфичных особенностей, которые оказывают воздействие на специалистов и могут приводить к возникновению синдрома выгорания у сотрудников МЧС России;

- у различных категорий профессионального контингента МЧС России наряду с характерными особенностями выделяются специфические, обусловленные специфическими особенностями их деятельности.

Следовательно, далее важно более подробно рассмотреть явление эмоционального выгорания, его возможные причины и формы проявления.

1.2 Теоретические обзор изучения представлений об эмоциональном выгорании у представителей помогающих профессий

Феномен «выгорания» является популярным предметом изучения в зарубежной науке с 70-х гг. XX в., это отражено в работах М. Буриш, С. Джексон, М. Ляйтер, К. Маслак, А. Пайнс, Х.Дж. Фрейденберг, В.Б. Шауфели и др. [39, 55, 57]. Последнее десятилетие ознаменовалось повышением интереса к выгоранию со стороны отечественной психологии, что подтверждают работы В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Н.В. Гришиной, В.Е. Орла, Т.И. Ронгинской, М.М. Скугаревской, Е.С. Старченковой, Т.В. Форманюка, Л.Н. Юрьевой и др. [7, 8, 39].

Первоначально под «выгоранием» понималось состояние изнеможения истощения с ощущением собственной бесполезности. Современные исследователи подчеркивают, что эмоциональное выгорание может быть причиной возникновения хронической усталости [13].

Развитие представлений о выгорании на первых этапах изучения проходило путем накопления описаний симптомов, которые связаны с ним. Большинство исследований имело сугубо эмпирическую направленность и не пыталось дать теоретически обобщенного определения [7]. Авторы обзора, посвященного выгоранию, Т. Кокс и А. Гриффитс [8], перечисляют около 150

симптомов, которые исследователи относят к выгоранию. Среди них аффективные симптомы, когнитивные и мотивационные симптомы, а также жалобы на здоровье [39].

Разнообразие и многочисленность симптомов легко может запутать, поскольку часть из них является индикаторами стресса, а другая – связана с личностными расстройствами, то само понятие выгорания несколько размывается. С этой точки зрения, наиболее разработана модель выгорания, предложенная К. Маслак и С. Джексон [57, 58]. В их модели выгорание впервые рассматривается как синдром, включающий три основные группы проявлений: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных профессиональных достижений. Где под эмоциональным истощением они понимают чувство эмоциональной опустошенности и усталости, обусловленное профессиональной деятельностью. Деперсонализация проявляется в некотором понижении личностного компонента в профессиональной деятельности, в тенденции видеть преимущественно «плохие» стороны в характере и поведении других людей и в холодности, формализации контактов [39]. Редукция личных профессиональных достижений включает в себя занижение своих профессиональных успехов, возникновение чувства собственной некомпетентности в своей профессиональной сфере, отсутствие перспектив дальнейшего развития. При этом, авторы подчеркивают, что выгорание – это скорее эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного профессиональным межличностным общением [48].

В зарубежной науке выгорание чаще всего рассматривают как следствие длительного профессионального стресса, и часто термины «стресс» и «выгорание» используются в качестве синонимов [6, 55]. Тем не менее исследователи подчеркивают, что стресс не объясняет синдром выгорания в целом.

Е. Эделвич и А. Бродский [39] описывают выгорание в «помогающих профессиях» как процесс крушения иллюзий, как прогрессирующую потерю

идеализма и энергии, которую испытывают люди в результате специфических условий их работы. Они считают, что изначальный идеализм и благородные стремления становятся залогом фрустрации в будущем [39].

Д. Этзион [39] определяет «выгорание» как «психологическую эрозию». Она считает, что выгорание возникает постепенно и незаметно для человека, и невозможно отнести его к конкретным стрессовым событиям. Исследователь также говорит о несоответствии между индивидуальными и средовыми характеристиками (ожиданиями и требованиями среды). Это несоответствие действует как постоянный источник стресса [38]. К. Маслак и М. Ляйтер также назвали выгорание «эрозией души», которая проявляется в изменениях ценностей, настроения и воли [42].

Анализируя представления об эмоциональном выгорании в зарубежных исследованиях, все теоретические подходы к объяснению данного явления можно разделить на три общих направления (причин) [7]:

1. индивидуально-психологический подход: завышенные ожидания от работы и ежедневные столкновения с действительностью;
2. социально-психологический: большое количество нагружающих психику неглубоких контактов с разными людьми (свойственное социальной сфере);
3. организационно-психологический: проблемы личности в организационной структуре (недостаток автономии и поддержки, ролевые конфликты, неадекватная/недостаточная обратная связь руководства и пр.) [19].

Т. Кокс и А. Гриффитс [48, 55] разработали интегративную модель синдрома выгорания, которая включает в себя: сильную мотивацию, неблагоприятную рабочую обстановку и использование человеком неадекватных копинговых стратегий. Исследователи отмечают, что в большинстве работ обращается внимание на решающую роль первоначально сильной мотивации, далеко идущих планов, ожиданий, стремлений, а также идеализма и включенности в профессию. Т.е., как отметил А. М. Пайнс [44], для того чтобы возникло выгорание, нужно быть увлеченным работой, чтобы «сгореть», необходимо «гореть» [4, 44]. Исследователи предполагают, что

выгорание возникнет тогда, когда есть столкновение сильной мотивации и идеалистических установок профессионала и условий конкретной профессиональной среды (т.е. неблагоприятная рабочая обстановка), что чаще всего встречается в «помогающих» профессиях. В связи с тем что эти профессии привлекают так называемый «чувствующий тип» людей, которые хотят «всех вылечить, всем помочь», а реальные условия работы очень тяжелы и насыщены стрессом, это неизбежно приводит к выгоранию. Последний элемент интегративной модели Т. Кокс и А. Гриффитс – это неадекватные копинговые стратегии, когда выгорание проявляется на индивидном (проблемы со здоровьем, депрессия, низкая самооценка) и организационном (абсентеизм, плохое исполнение обязанностей) уровнях [48].

Б. Бунк и В. Шауфели [48] отметили тесную связь появления выгорания и чувства несправедливости, социальной незащищенности, социально-экономической нестабильности.

По мнению К. Маслак [39, 58] возникновение выгорания осуществляется поэтапно и протекает в соответствии со стадиями стресса:

1.Эмоциональное напряжение, тревога;

2.Сопротивление (человек пытается оградить себя от неприятных эмоций);

3.Истощение ресурсов вследствие неэффективности сопротивления [48, 58].

Д. Гринберг [8, 39] предлагает пятиступенчатую модель развития эмоционального выгорания:

1) «медовый месяц»: работник доволен работой и заданиями, однако постепенно отмечается снижение удовлетворения от работы;

2) «недостаток топлива»: появляются усталость и проблемы со сном;

3) «хронические симптомы»: чрезмерная работа приводит к истощению, озлобленности, подавленности;

4) «кризис»: потеря работоспособности из-за заболеваний, из-за возникшего пессимизма, сомнений в себе могут испортиться отношения в семье;

5) «пробивание стены»: физические и психологические проблемы приводят к развитию угрожающего жизни заболевания.

Говоря о симптомах эмоционального выгорания выделяемых зарубежными исследователями, можно отметить, что по мнению К. Маслак [48, 57], условно они подразделяются на три группы:

1. Физические: усталость, чувство истощения, частые головные боли, расстройства ЖКТ, избыток или недостаток веса, бессонница и пр.;
2. Поведенческие: рано приходит на работу и остается надолго или поздно появляется и рано уходит; берет работу на дом; злоупотребление алкоголем;
3. Психологические: неосознанное беспокойство; скука; обида; разочарование; вина; чувство невостребованности; гнев; подозрительность; чувство всемогущества (власти над судьбой клиента, пациента); ригидность; неспособность принимать решения; дистанционирование от клиентов, пациентов и стремление к дистанционированию от коллег; завышенное чувство ответственности за пациентов, клиентов; общая негативная установка на жизненные перспективы и пр. [13].

С. Кахилл [8, 55] выделяет пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома выгорания:

1) физические симптомы: усталость, бессонница, одышка, тошнота, головокружение, потливость, дрожание, повышенное артериальное давление, боли в области сердца и пр. [4];

2) эмоциональные симптомы: неэмоциональность, черствость в работе и личной жизни, безразличие и усталость, ощущение безнадежности, одиночества, агрессивгость, тревога, депрессия, потеря профессиональных перспектив, люди начинают восприниматься безликими, как манекены [39];

3) поведенческие симптомы: рабочее время больше 45 часов в неделю; во время рабочего дня появляются усталость и желание прерваться, отдохнуть; безразличие к еде; отсутствие физических нагрузок; частое употребление табака, алкоголя, лекарств;

4) интеллектуальные симптомы: уменьшение интереса к новому в работе; отказ от участия в развивающих занятиях; формальное выполнение работы; [48]

5) социальные симптомы: нет времени и сил на общение; снижение интереса к хобби, досугу; ограничение социальных контактов работой; ощущение непонимания с окружающими и недостатка поддержки со стороны близких [13, 44].

В отечественной науке изучение вопроса выгорания в большей степени является проблемой психологии труда и исследуется начиная с 1980-х гг. При этом одновременно и равноправно используются такие термины, как «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание» и «психическое выгорание». Первоначально в отечественной психологии появился термин «эмоциональное сгорание», который предложил Т.В. Форманюк [39]. Его использование закономерно потому, что симптом эмоционального истощения является самым первым и основным в данном синдроме и запускает остальные симптомы. Применяя термин «профессиональное выгорание», исследователи подчеркивают, что данный синдром проявляется в профессиональной сфере и связан с отношением человека к работе [24, 30]. Наиболее распространенный в данное время термин «психическое выгорание» [4, 19] акцентирует внимание на том, что выгорание происходит в сфере психического и затрагивает все сферы личности. Хотя использование термина «психическое выгорание» является на данный момент достаточно распространенным, Е.В. Ермакова отмечает, что большинство исследователей считает термин «эмоциональное выгорание» более удачным [19].

Н.В. Гришина [7, 39] подчеркивает, что выгорание – это особое состояние человека, являющееся следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания, поскольку развитие выгорания не ограничивается только профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию.

В.Е. Орел [31, 39] считает, что психическое выгорание – это дисфункция, дезадаптационный феномен, характеризующийся комплексом

соответствующих функций в процессе профессионального становления личности и противоположных по направлению традиционным функциям любого психического явления (антимотивационной, антикогнитивной и дерегулятивной):

1. Антимотивационная функция – дестимулирование субъекта на выполнение профессиональной деятельности, снижение уровня достижений в реализации профессиональных и социальных целей;
2. Антикогнитивная функция – упрощение при восприятии и понимании партнеров по общению, сужение сферы профессионального опыта, отрицательные оценки своей профессиональной компетентности и эффективности труда и социального окружения;
3. Дерегуляторная функция – снижение профессиональной эффективности и низкая степени удовлетворения жизнью [30, 31].

Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой был проведен обзор исследований проблемы выгорания [7, 8]. При этом, Е.В. Ермакова [19] отмечает, что этот обзор во многом базируется на представлениях о выгорании, существующих в зарубежной психологии, т.е. синдром выгорания зачастую употребляется в качестве синонима профессионального стресса. Но, как было указано выше, такой подход не совсем правомерен, и синдром выгорания является самостоятельным понятием, обозначающим отличающуюся от стресса реальность.

Типичным для отечественной психологии также является рассмотрение синдрома «выгорания» в контексте профессионализации. Например, Н.В. Мальцева отмечает, что синдром психического выгорания представляет собой сложное структурно-динамическое образование, которое формируется в процессе профессиональной деятельности и является негативным эффектом профессионализации [6, 24].

В.В. Бойко [7] определяет эмоциональное выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

В этой связи выгорание представляется приобретенным стереотипом эмоционального, чаще всего профессионального, поведения, позволяющим человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы.

В.В. Бойко [8] считает выгорание само по себе конструктивным механизмом, а дисфункциональными являются его последствия, когда оно отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Тогда же, по его мнению, эмоциональное выгорание приводит к профессиональной деформации личности [33, 44].

Т.В. Форманюк [48] и др. выделяют среди причинно-обусловливающих факторов синдрома «психического выгорания» три основные группы:

1) личностные факторы (характерологические особенности, черты личности, самооценка, копинг, пол, возраст, образование, семейное положение и др.);

2) организационные факторы (условия работы, перегрузки, содержание труда, стиль руководства и. т. д.);

3) специфические особенностями выполняемой работы, в частности в деятельности МЧС России: высокий уровень ответственности, угроза жизни и здоровью, высокая цена ошибки и др.

В.В. Бойко и В.Е. Орел [8, 39] этиологию синдрома психического выгорания представляют двумя группами факторов.

1. Организационные (внешние факторы) – т.е. условия работы и социально-психологические условия деятельности;

2. Внутренние факторы: эмоциональная ригидность, высокая интериоризация обстоятельств деятельности, слабая мотивация отдачи эмоций в профессии.

Т В. Решетова [6, 33] выделяет такие факторы: трудоголизм, неумение общаться, снижение эмоциональности и социальных ресурсов, «безграмотное сочувствие» (полное растворением в другом, слабые границы «Я»).

Н.В. Гришина [7] отмечает, что выгорание – это плата не за сочувствие людям, а за свои нереализованные жизненные ожидания.

Л.А. Китаев-Смык [4, 8] обращает внимание на факты развития синдрома у специалистов коммуникативных профессий и в благоприятных

условиях работы. Он акцентирует, что профессия обязывает специалиста общаться в соответствии с заданными нормами, которые заставляют выражать позитивные эмоции даже в тех ситуациях, когда он печален, рассержен или для таких эмоций нет реального повода.

Наиболее подробно в отечественной психологии развитие выгорания описано В.В. Бойко [33, 48], он выделяет 3 фазы, соответственно каждой из которых возникают симптомы нарастающего выгорания:

1. Фаза напряжения – нервное напряжение служит предвестником и запускающим механизмом синдрома. Имеет динамический характер, который обусловливается постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Проявляется в следующих симптомах:

а) «переживания психотравмирующих обстоятельств»: усиливающееся осознание психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаянье и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений выгорания;

б) «неудовлетворенность собой»: недовольство собой, профессией из-за неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства;

в) «загнанность в клетку»: чувство отчаяния, безысходности, эмоционального и интеллектуального тупика;

г) «тревога и депрессия»: переживание ситуационной и личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии. Этот симптом является крайней точкой развития эмоционального выгорания в данной фазе стресса [44, 48].

2. Фаза резистенции – выделение этой фазы в самостоятельную условно, так как фактически сопротивление нарастающему напряжению начинается с момента его появления. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих симптомов:

а) «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование»: ограничение эмоциональной отдачи за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов;

б) «эмоционально-нравственная дезориентации»: является продолжением неадекватного реагирования, когда, не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, профессионал защищает свою стратегию, представляя субъектов как недостойных, либо не заслуживающих эмоциональной отдачи;

в) «расширение сферы экономии эмоций» («отравление людьми»): эмоции экономятся вне профессиональной области, в общении с друзьями, близкими;

г) «редукции профессиональных обязанностей»: попытки облегчить или сократить обязанности, требующие эмоциональных затрат [48].

3. Фаза истощения – характеризуется более или менее выраженным падением энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме выгорания становится неотъемлемым атрибутом личности и проявляется в следующих симптомах [7]:

а) «эмоциональный дефицит»: ощущение того, что профессионал эмоционально уже не может помогать субъектам своей деятельности, не в состоянии войти в их положение, сочувствовать им. Постепенно симптом усиливается, т.е. все реже проявляются положительные эмоции и все чаще – отрицательные (резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы) [44, 48];

б) «эмоциональная отстраненность»: специалист почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности, его почти ничто не волнует и не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни негативные. Это не исходный дефект эмоциональной сферы, а приобретенная за годы эмоциональная защита. Реагирование без чувств и эмоций – наиболее яркий симптом эмоционального выгорания. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения, который обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть травмирован этим. Особенно опасна демонстративная форма отстраненности, когда профессионал всем видом показывает индифферентное или негативное отношение к клиенту, пострадавшему [4, 24];

в) «личностная отстраненность» (деперсонализация): полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессиональной деятельности. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций, с которым приходится что-то делать. Постепенно изменяются установки, принципы, система ценностей личности профессионала;

г) «психосоматические и психовегетативные нарушения»: ухудшение психического и физического самочувствия. Порой даже мысли о предстоящей работе, взаимодействии с клиентами (пострадавшими) могут вызвать плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний. Переход реакций с эмоционального уровня на уровень психосоматики свидетельствует о том, что выгорание, как эмоциональная защита, самостоятельно уже не справляется с нагрузками [7, 8].

Т.е. В.В. Бойко рассматривает выгорание как процесс, протекающий в соответствии с основными фазами развития стресса, определяющими основную симптоматику каждого этапа развития выгорания [44].

Подводя итог теоретическому обзору вопроса выгорания в отечественной и зарубежной литературе, можно сделать ряд выводов:

- эмоциональное выгорание – это специфический синдром, который развивается у человека в процессе его профессиональной деятельности и выражается в состоянии эмоционального и физического истощения, отчуждении от людей, с которыми человек взаимодействует, а также в отсутствии профессиональных планов и крушении надежд;

- к основным группам симптомов эмоционального выгорания относятся изменения на психическом (эмоциональном, интеллектуальном), поведенческом, физическом и социальных уровнях;

- синдром эмоционального выгорания возникает в результате совокупного влияния как индивидуальных (внутренних особенностей), так и организационных (внешних) факторов и причин.

Однако наряду с «выгорающими» есть и не подверженные синдрому «выгорания» специалисты. В связи с этим особый интерес представляет изучение возможных личностных ресурсов преодоления синдрома, личностных факторов устойчивости к «выгоранию». Среди которых ряд исследователей О.И. Бабаич, Е.И. Гринь, А.Н. Густелева, А.Ю. Василенко, И.Н. Андреева, Е.Л. Носенко, А.И. Чоботарь и О.Б. Элькинбард и др. [1, 5, 9], отмечают, эмоциональный интеллект. Вопросу изучения эмоционального интеллекта как психологического феномена будет посвящен следующий параграф работы.

1.3 Теоретические аспекты изучения эмоционального интеллекта в современной науке: сущность, основные теории

Термин «эмоциональный интеллект (далее – ЭИ)» появился в зарубежной психологии в конце XX в. Первоначально оно формировалось в контексте разработки социального интеллекта такими исследователями, как Дж. Гилфорд, Х. Гарднер и Г. Айзенк и др., которые утверждали, что люди различаются по способности понимать других людей и управлять ими, т.е. действовать разумным образом в человеческих отношениях Тем не менее, на современном этапе исследования ЭИ являются вполне самостоятельным направлением. Д.В. Ушаков [14, 41] отмечает, что эмоциональный интеллект хотя и тесно связан с социальным интеллектом, но имеет свою специфику.

Впервые данный термин был введен в 1985 г. в докторской диссертации У. Пэйна [22]. Позднее, чтобы избежать разночтения при исследовании проблемы идентификации и понимания эмоций на фоне возросшего научного и популярного интереса к изучению способностей в социальной и эмоциональной областях, П. Сэловей и Дж. Мэйер [59, 60] в 1990 г. предложили, объединить эти способности в унитарное понятие – «ЭИ».

Дж. Мэйер [61] отмечает, что с 1990 по 1993гг. феномен ЭИ становится самостоятельным предметом психологического исследования (вместо отдельно взятых «эмоций» и «интеллекта»).

В период с 1994 по 1997гг. ЭИ был популяризирован и с этого времени становится предметом обсуждения широкого круга общественности.

Дж. Мэйер [60, 61] подчеркивает, что начиная с 1998 г. по настоящее время происходит уточнение сущности данного феномена, начало глубинного изучения эмоционального интеллекта, предлагается множество вариантов усовершенствования концепции ЭИ совместно с внедрением новых методик его измерения; появляются первые рецензированные научные статьи по данной теме. Важно подчеркнуть, что исследования в этой области осложняются наличием и достаточно широким распространением популистских представлений об ЭИ: его определений, подходов к измерению, далеких от научной парадигмы. Дж. Мэйер отмечает, что в литературе существуют «два» ЭИ: один из них «популярный», «другой» – является научным феноменом [59, 60, 61].

По мнению Д. Карузо, Дж. Мэйера и П. Сэловея [60, 61] причины высокого интереса к ЭИ связаны как с попытками оценить более целостно адаптивные способности индивида через его умение эмоционально взаимодействовать с другими, так с возможностями предсказать успешность поведения в различных видах социальной активности.

По мнению О.А. Айгуновой [14, 42], прояснение сущности феномена в современной науке происходит в трех разных направлениях: научном (Т.П. Березовская, С.П. Деревянко, Д.В. Люсин, Дж. Мэйер, М.А. Манойлова, П. Сэловей и др.), «популистическом» (Г. Бук, Д. Гоулмен, С. Стейн и др.), в русле социального интеллекта (О.П. Джон, С. Космитский, Р. Риггио, А.И. Савенков, Д.В. Ушаков и др.). Рассмотрим основные из них.

Анализ способностей, связанных с переработкой эмоциональной информации (на основе модели «множественного интеллекта» Х. Гарднера), позволил П. Сэловею, Дж. Мэйеру и Д. Карузо [22, 35, 59] создать первую

модель ЭИ (первоначальный вариант был предложен в 1990г.). По их мнению, ЭИ – это способность идентифицировать собственные эмоции и эмоции окружающих и использовать эту информацию для принятия решений (т.е. конструкт, состоящий из способностей):

1)к идентификации и выражению эмоций (т.е. понимание эмоций);

2)регуляции эмоций (управление эмоциями);

3)использованию эмоциональной информации в мышлении и деятельности (для повышения эффективности мышления) [42].

Позже П. Сэловей и Дж. Мэйер [60, 61] доработали предложенную модель. Усовершенствованный вариант основывался на том, что эмоции несут в себе информацию о связях человека с предметами либо с другими людьми, делался новый акцент на когнитивной составляющей эмоционального интеллекта, связанной с переработкой информации об эмоциях. Также в этой модели появился компонент, связанный с личностным и эмоциональным ростом.

В свете этих изменений понятие ЭИ получило и новое определение – это способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений [63].

Дж. Мэйер и П. Сэловей выделили 4 компонента (группы способностей), которые составляют структуру эмоционального интеллекта. Эти компоненты выстраиваются в иерархию, уровни которой, осваиваются в онтогенезе последовательно [38, 40].

1) Идентификация эмоций – это восприятие эмоций (т. е. способность заметить сам факт наличия эмоции), их идентификация, адекватное выражение, различение подлинных эмоций и их имитации. Это первоначальный, основной компонент, имеющий отношение к невербальному восприятию и выражению эмоции. Выражения лиц, отображающих счастье, печаль, гнев и страх универсальны для распознавания этих эмоций у всех

людей. Младенцы и маленькие дети учатся идентифицировать свои и чужие эмоциональные состояния и отличать их друг от друга. Вначале младенец отличает эмоциональные выражения лица родителя и отвечает на них. С возрастом ребенок более точно идентифицирует свои собственные мускульные и физические ощущения и окружающую среду. А зрелый человек может тщательно контролировать свои внутренние ощущения. Способность безошибочно воспринимать эмоции, отображаемые на лице или в голосе другого человека, обеспечивает решающую отправную точку для более тонкого понимания эмоций [15, 61, 62];

2) Использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности – это способность использовать эмоции для направления внимания на важные события, вызывать эмоции, которые способствуют решению задач (например, позитивный настрой участвует в реализации творческой мысли, а колебание настроения можно использовать как средство анализа разных точек зрения на проблему) [14, 22, 42];

3) Понимание эмоций – это способность понимать комплексы эмоций, связи между эмоциями, переходы от одной эмоции к другой, причины эмоций, вербальную информацию об эмоциях. Указывает, что эмоции передают информацию: например, гнев указывает на возможность нападения; страх – на желание убежать, и т.д. Каждая эмоция передает свой собственный образец возможных сообщений и действий, связанных с этими сообщениями. Гнев, например, может быть связан с определенными наборами возможных действий: поддержание мира, нападение, возмездие и поиск мести и т.д. Понимание эмоциональных сообщений и действий, связанных с ними, является одним важным аспектом этой области навыка [42, 62];

4) Управление эмоциями – это способность к контролю за эмоциями, снижению интенсивности отрицательных эмоций, осознанию своих эмоций, в том числе и неприятных, способность к решению эмоционально нагруженных проблем без подавления связанных с ними отрицательных эмоций. Подчеркивает, что эмоциями зачастую можно управлять. [41, 42].

Таким образом, все вышеописанные способности необходимы для внутренней регуляции собственных эмоциональных состояний и для успешных воздействий на внешнюю среду, приводящих к регуляции собственных и чужих эмоций. Основным отличием концепции Дж. Мэйер и П. Сэловей является то, что она включает в себя только когнитивные способности, связанные с переработкой эмоциональной информации поэтому авторы определили ее как модель способностей) [22, 35].

В 1990-е гг. появились также другие модели, представляющие несколько иной взгляд на ЭИ. Наиболее известными являются, модели Д. Гоулмена и Р. Бар-Она [22].

Больший интерес для нас представляют работы по изучению ЭИ, развивающиеся в научном русле, однако у истоков исследования ЭИ стоял представитель «популистического» направления (Д. Гоулмен), публикация работ которого принесли популярность взгляду на эмоции, как на область интеллекта (хотя в ней не приводится никаких эмпирических данных) [41].

В 1995 г. Д. Гоулменом [11, 12, 54] была изменена и популяризирована первая модель ЭИ (т.е. основанная на ранних представлениях П. Сэловея и Дж. Мэйера), он добавил к выделенным ими 4 компонентам энтузиазм, настойчивость и социальные навыки. Тем самым он соединил когнитивные способности с личностными характеристиками.

В последующем Д. Гоулмен доработал структуру ЭИ, которая в настоящее время включает в себя четыре составляющих: самосознание; самоконтроль; социальную чуткость; управление взаимоотношениями, и 18 связанных с ними личностных навыков (т.е. способностей, которые определяют, как мы управляем собой) [12, 54].

1. Самосознание: эмоциональное самосознание (анализ собственных эмоций; интуиция в принятии решений); точная самооценка (понимание своих сильных сторон, возможностей); уверенность в себе;

2. Самоконтроль: обуздание эмоций (контроль разрушительных эмоций); открытость; адаптивность (гибкое приспособление к меняющейся ситуации); воля к победе; инициативность; оптимизм; социальные навыки;
3. Социальная чуткость: сопереживание (понимание чувств и мнений других, участие к их проблемам); деловая осведомлённость (понимание текущих событий, организационной структуры); предупредительность (признание и удовлетворение потребностей клиентов, партнеров по общению) [11, 12].
4. Управление отношениями: воодушевление; влияние (убеждения); помощь в самосовершенствовании (поощрение развития окружающих с помощью отзывов и наставлений); содействие изменениям (инициатива преобразований, новшеств); урегулирование конфликтов; укрепление личных взаимоотношений; командная работа и сотрудничество [11, 12, 54].

Несмотря на то, что работы Д. Гоулмена послужили популяризации исследований роли эмоций в профессиональной и личной успешности и пр., важно отметить, что среди структурных компонентов ЭИ, выделяемых им, можно обнаружить не только эмоциональные способности, но и волевые качества, характеристики самосознания, социальные умения и навыки (что размывает определение ЭИ, как самостоятельного конструкта) [15, 40]. По этой причине Дж. Мэйер и П. Сэловей считают модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмена не совсем удачной, т.к., по их мнению она включает отдельные психологические качества, концептуально и эмпирически не зависимые друг от друг друга [14, 35].

Модель Р. Бар-Она предполагает очень широкую трактовку понятия ЭИ, как совокупности всех некогнитивных способностей, знаний и компетентностей, дающие человеку возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями [14, 22, 53].

Р. Бар-Он выделил пять сфер компетентности, которые можно отождествить с пятью компонентами ЭИ. Каждый из этих компонентов состоит из нескольких субкомпонентов [37, 53]:

1) познание себя (осознание своих эмоций, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализация, независимость);

2) навыки межличностного общения (эмпатия, межличностные взаимоотношения, социальная ответственность);

3) способность к адаптации (решение проблем, связь с реальностью, гибкость);

4) управление стрессовыми ситуациями (устойчивость к стрессу, контроль за импульсивностью);

5) преобладающее настроение (например, счастье, оптимизм) [37, 38].

Таким образом, развитие представлений об «ЭИ» в зарубежной психологии можно описать следующим образом. Модель П. Сэловея и Дж. Мэйера, возникшая первой, включала в себя только когнитивные способности, связанные с переработкой эмоциональной информации. Затем определился сдвиг в трактовке понятия в сторону усиления роли личностных характеристик. Крайним выражением этой тенденции можно считать модель Р. Бар-Она, который вообще отказывается относить эмоциональный интеллект к когнитивным способностям (хотя правомерность такого подхода вызывает сомнения, т.к. интеллект – всегда когнитивная характеристика) [53, 59, 60].

Разнообразие появившихся в последнее десятилетие моделей ЭИ вызвало необходимость их классификации. По мнению А.В. Дегтярева [14] в наибольшей степени заслуживают внимания две попытки такого рода [52]:

1)Классификация Дж. Мэйер, Д. Карузо и П. Сэловей (выделяющая модели способностей и смешанные модели):

А) Модели способностей – включают модель, предложенную Дж. Мэйер, Д. Карузо и П. Сэловей, и трактуют ЭИ как набор способностей, измеряемых с помощью тестов, состоящих из заданий с правильными и неправильными ответами.

Б) Смешанные модели – трактуют ЭИ как сложное психическое образование, имеющее и когнитивную, и личностную природу (сочетание когнитивных способностей и личностных характеристик). Такие модели в концепции ЭИ

смешивают много признаков, не связанных ни с эмоциями, ни с интеллектом, ни с эмоциональным интеллектом, смешивают центральную идею ЭИ со множеством других черт личности (поэтому альтернативно их можно считать широкими моделями черт индивидуальности) [14, 38], т.е. включают когнитивные, личностные и мотивационные черты (благодаря чему они оказываются близко связанными с адаптацией к реальной жизни). Все модели в этом подходе отличаются друг от друга только набором включенных личностных характеристик.

2) Классификация К.В. Петридес и Э. Фёрнхем [14] (выделяющая ЭИ как способность (ability EI или information processing EI) и ЭИ как черту (trait EI). При этом характер модели определяется в большей степени методом измерения конструкта, чем теорией):

А) ЭИ как черта – ЭИ связан с оценкой устойчивости поведения в различных ситуациях, и для его измерения следует применять опросники;

Б) ЭИ как способность – понимание ЭИ близко традиционной психологии интеллекта, и для его измерения наиболее адекватны задачи, подобные задачам интеллектуальных тестов и проективные задания [14].

В отечественной психологии ключевые идеи, способствующие становлению понятия «ЭИ», представлены в работах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева [2, 3, 40]. Л.С. Выготский пришел к выводу о существовании динамической смысловой системы, представляющей собой единство аффективных и интеллектуальных процессов, которое (т.е. единство аффекта и интеллекта) обнаруживается:

- во взаимосвязи и взаимовлиянии этих сторон психики на всех ступенях развития,
- в том, что эта связь является динамической, причем всякой ступени в развитии мышления соответствует своя ступень в развитии аффекта.

С.Л. Рубинштейн, отмечал, что мышление уже само по себе является единством эмоционального и рационального[14, 40].

Однако описанные идеи Л.С. Выготского на современном этапе развития психологии не получили должного развития [2, 3, 14].

Современные исследования эмоционального интеллекта в отечественной психологической науке представлены в работах И.Н. Андреевой, Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина, С.П. Деревянко, О.А. Гулевич, В.В. Овсянниковой, Е.А. Сергиенко, Т.А, Сысоевой, О.В. Белоконь и др. [37, 40, 41].

Понятие «ЭИ» в отечественной психологии впервые было использовано Г.Г. Гарсковой [9, 40] в 1999 г. По ее мнению, эмоциональный интеллект – это способность понимать эмоции во взаимоотношениях людей и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза.

Необходимым условием ЭИ по Г.Г. Гарсковой [2, 9, 40] является сознательное отношение субъекта к эмоциям. Конечным продуктом ЭИ является принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые выступают дифференцированной оценкой событий, имеющих личностный смысл. ЭИ продуцирует неочевидные способы активности для достижения целей и удовлетворения потребностей. ЭИ отражает индивидуальные особенности личности, ее поведение и отвечает за связь с реальностью. Таким образом, Г.Г. Гарсковая омечает, что эмоциональное осмысление ситуации важно и для удовлетворения индивидуальных потребностей человека [1, 2, 49].

По мнению И.Н. Андреевой [2, 41], ЭИ – это устойчивая ментальная способность, часть обширного класса ментальных способностей и подструктура социального интеллекта, в состав (структуру) которой входят: способности к осознанной регуляции эмоций; пониманию (осмыслению) эмоций; ассимиляции эмоций в мышлении; различению и выражению эмоций [2, 40, 41].

В отечественной психологии наиболее разработана и известна модель ЭИ, предложенная в 2004 г. Д.В. Люсиным – «Двухкомпонентная теория эмоционального интеллекта» [40, 41]. Он считает неправильным трактовку ЭИ

как чисто когнитивной способности и предполагает, что способность к пониманию эмоций и управлению ими тесно связана с общей направленностью личности на эмоциональную сферу, т.е. с интересом к внутреннему миру людей (в том числе и к своему собственному), склонностью к психологическому анализу поведения, с ценностями, приписываемыми эмоциональным переживаниям. Поэтому, ЭИ можно представить, как конструкт, имеющий двойственную природу и связанный, с одной стороны, с когнитивными способностями, а с другой стороны – с личностными характеристиками [5, 40, 41].

По мнению Д.В. Люсина [40, 41], ЭИ – это психологическое образование (т.е. совокупность способностей к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими), которое формируется в ходе жизни человека под влиянием ряда факторов, обуславливающих его уровень и специфические индивидуальные особенности [41].

К таким факторам можно отнести следующие [1, 49]:

1. когнитивные способности (скорость, точность переработки эмоциональной информации);
2. представления об эмоциях (как о ценностях, о важном источнике информации);
3. особенности эмоциональности (эмоциональная устойчивость, эмоциональная чувствительность и др.).

Совокупность способностей, представляющих ЭИ, как отмечает Д.В. Люсин, включает [40, 41]:

1) Способность к пониманию эмоций, которая 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.

2) Способность к управлению эмоциями, которая 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.

При этом, на основе группирования указанных способностей и учитывая, что понимание и управление эмоциями могут быть направлены как на собственные, так и на эмоции других людей, Д.В. Люсин выделил два вида ЭИ, различающиеся по формам и механизмам проявления, затрагивающие разные когнитивные процессы и навыки, но связанные друг с другом [40, 41]. Таким образом, Д.В. Люсин выделяет внутриличностный (понимание и контроль своих эмоций) и межличностный (понимание и контроль чужих эмоций) ЭИ.

Несмотря на то, что Д.В. Люсин рассматривает ЭИ как когнитивную способность и личностную характеристику, автор принципиально отличает собственную модель от смешанных моделей ЭИ. Объясняется это тем, что в конструкт ЭИ не вводятся личностные характеристики, которые являются связующими для способности к пониманию и управлению эмоциями. Допускается введение только таких личностных характеристик, которые более или менее прямо влияют на уровень и индивидуальные особенности ЭИ [14].

Свою модель Д.В. Люсин не причисляет также и к моделям способностей, т.к. для измерения ЭИ могут использоваться как задачи, характерные для интеллектуальных тестов, так и опросники [9, 14, 38].

Рассматривая спектр работ, посвященных изучению ЭИ важно отметить, что такие исследователи, как Р.К. Купер, А. Саваф, Д. Гоулмен, Х. Вейзингер и др. рассматривает эмоциональный интеллект как основополагающий фактор успешности жизнедеятельности человека; в работах Дж. Сиаррочи, Ф.П. Дина и С. Андерсона и др. эмоциональный интеллект понимается как предпосылка психического и физического здоровья; А.С. Петровской, И.А. Егоровым, Т.А. Панковой и пр. ЭИ изучался как условие и фактор

эффективной управленческой деятельности; работы О.В. Белоконь показывают, что имеется связь между эмоциональным интеллектом и деловым стилем лидерства и пр. Что подтверждает высокий интерес к изучению данного конструкта [1, 40, 41].

Дж. Мэйером, П. Сэловеем и Д. Карузо [59] сформулировано теоретическое положение о том, что ЭИ может рассматриваться как важный психологический ресурс личности, развитие которого, с одной стороны, способствует оптимальному функционированию человека, установлению конструктивных и взаимно продуктивных межличностных отношений, а, с другой, снижает риск возникновения различных форм личностной деструкции и социальной дезадаптации (включающих и эмоциональное выгорание). Однако данный аспект в исследовании проблемы эмоционального интеллекта пока не получил достаточно широкой научной разработки [14, 22, 37].

Подводя итог теоретическому обзору изучения вопроса эмоционального интеллекта в отечественной и зарубежной литературе, можно сделать ряд выводов:

- в последние годы наметился некоторый прогресс в формировании научных основ ЭИ, но остается много серьезных трудностей. Прежде всего это касается определения самого понятия ЭИ. Точки зрения разных авторов по этому поводу пересекаются лишь частично, многое четко не сформулировано, иногда понятие ЭИ трактуется чрезмерно широко;

- в исследованиях посвященных вопросу ЭИ выделяются несколько ведущих теорий: теория эмоционально-интеллектуальных способностей Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо; теория эмоциональной компетентности Д. Гоулмена; некогнитивная теория эмоционального интеллекта Р. Бар-Она; двухкомпонентная теория эмоционального интеллекта Д.В. Люсина;

- содержательной характеристикой ЭИ, которая объединяет перечисленные теории, является совокупность способностей к пониманию и управлению собственными эмоциями, пониманию и управлению эмоциями других людей;

- ЭИ может стать ресурсом преодоления синдрома профессионального выгорания у представителей помогающих профессий;

- дальнейшее развитие концепции ЭИ должно способствовать пониманию и детальному рассмотрению таких научно-практических проблем, как профилактика, коррекция и реабилитация эмоционального выгорания, повышение стрессоусойчивости, сохранения высокого уровня мастерства и профессионального долголетия у представителей помогающих профессий с помощью развития компетенций ЭИ.

ГЛАВА 2. Эмпирическое изучение особенностей влияния уровня развития эмоционального интеллекта на сформированность синдрома эмоционального выгорания у профессионального контингента МЧС России

2.1 Цель, задачи, методы исследования. Описание выборки испытуемых

Целью исследования: изучение влияния уровня развития эмоционального интеллекта на выраженность синдрома эмоционального выгорания у личного состава МЧС России, т.е. раскрытие взаимосвязи уровня ЭИ и эмоционального выгорания у сотрудников системы МЧС России по Чувашской Республике.

Объект исследования: эмоциональный интеллект и эмоциональное выгорание у сотрудников системы МЧС России Республики Чувашия.

Предмет исследования: особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у личного состава МЧС России.

Исследование проводилось в период с 2016 по 2017 гг. и включало этапы теоретического анализа проблемы, организации и проведения эмпирического исследования, применения диагностических методик и анализа полученных результатов (метод математической статистики, а именно: корреляционный анализ).

Гипотеза исследования: в качестве основной гипотезы предполагалось, что между уровнем развития эмоционального интеллекта и уровнем выраженности синдрома эмоционального выгорания существует обратная зависимость, т.е. чем более развит эмоциональный интеллект, тем менее выражен синдром эмоционального выгорания у сотрудников МЧС России.

Дополнительная гипотеза: у сотрудников, представляющих разные направления деятельности, уровень развития ЭИ и эмоционального выгорания имеют отличительные особенности, обусловленные спецификой деятельности.

Задачи исследования:

- оценить уровень и фазу выгорания у сотрудников МЧС России по Чувашской Республике;

- оценить уровень развития эмоционального интеллекта у личного состава МЧС России по Чувашской Республике;

- выявить особенности взаимосвязи уровня и фазы синдрома эмоционального выгорания и степени развития эмоционального интеллекта у личного состава МЧС России

В качестве метода сбора эмпирической информации был использован психодиагностический метод, а именно, опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн» Д.В. Люсина [26, 40]; методика оценки эмоционального интеллекта Н. Холла [16, 21] и опросник эмоционального выгорания В.В. Бойко [8, 21].

1) «*Методика оценки эмоционального интеллекта (опросник EQ)*» [16, 21]:

Автор: методика предложена Н. Холлом, представлена Е.П. Ильиным [16, 21].

Цель методики: выявление способности понимать и распознавать эмоции других людей, способности управлять своими эмоциями, уровня самомотивации и эмпатии (сопереживания), а также способности выстраивать межличностные отношения, основываясь на понимании эмоций.

Данная методика состоит из 30 утверждений, которые так или иначе, отражают различные стороны жизни респондента. Испытуемому предлагается прочитать каждое из них и отметить степень своего согласия или несогласия сними (Приложение А).

Данная методика является благодаря своей простоте одной из наиболее употребительных в нашей стране методик оценки эмоционального интеллекта, основанных на самоотчете. По этой причине она включена нами в работу.

Инструкция: «Вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста прочитайте каждое из них и исходя из оценки степени Вашего согласия или несогласия с ними, напишите цифру справа от каждого утверждения, соответствующую Вашей оценке: «полностью не согласен» (-3 балла), «в основном не согласен» (-2 балла), «отчасти не согласен» (-1 балл), «отчасти согласен» (+1 балл), «в основном согласен» (+2 балла), «полностью согласен» (+3 балла)».

Обработка результатов: в соответствии с ключом сначала определяется уровень развития парциальных (частных) показателей эмоционального интеллекта, т.е. по каждой шкале.

Показатель выраженности по каждой шкале может колебаться в интервале от 7 баллов и меньше до баллов и больше: 14 и более – высокий; 8-13 – средний; 7 и менее – низкий.

Затем путем суммирования результатов по всем шкалам определяется интегративный показатель уровня эмоционального интеллекта, количественные показатели которого могут быть следующими: 70 и более баллов – высокий; 40-69 баллов – средний; 39 и менее баллов – низкий.

2) «*Опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн»* [26, 40]:

Автор: Д.В. Люсин [26, 40].

Цель методики: диагностика различных аспектов эмоционального интеллекта, поскольку данная методика является опросником, следовательно, в большей степени она измеряет представления людей об уровне их эмоционального интеллекта.

Опросник измеряет эмоциональный интеллект (ЭИ или ОЭИ, т.е. общий эмоциональный интеллект), который трактуется как способность к пониманию своих (ВП) и чужих эмоций (МП) и управлению ими (МУ – управление чужими эмоциями, ВУ – управление своими эмоциями, а также ВЭ – контроль экспрессии). В структуре ЭИ выделяется межличностный ЭИ (МЭИ), внутриличностный ЭИ (ВЭИ), способность к пониманию своих и

чужих эмоций (ПЭ), способность к управлению своими и чужими эмоциями (УЭ) (Приложение Б).

Данный опросник разрабатывался в течение нескольких последних лет, а окончательная работа была опубликована в 2006 году.

Статья, в которой описано последнее исследование, на основе которого были проверены психометрические показатели, опубликована в 2009 году. В исследовании с использованием данного опросника участвовало 745 человек (166 мужчин и 579 женщин) в возрасте от 16 до 67 лет

Для оценки надежности высчитаны показатели внутренней согласованность α Кронбаха по всем шкалам. Показатели находятся в промежутке от 0,75 до 0,79, что является высоким показателем для опросника. Авторами методики был проведен факторный анализ с целью изучения внутренней структуры опросника. Результаты факторного анализа показали, что внутренняя структура не является очень сильной, но, «легко поддается осмысленной интерпретации, практически полностью соответствующей априорной структурной модели ЭИ, положенной в основу разработки опросника ЭмИн» [40]. По данным, приведенным в статье, шкалы опросника положительно коррелируют друг с другом. Что подтверждает, что опросник «ЭмИн» Д.В. Люсина является надежным инструментарием.

Данная диагностическая методика представляет собой опросник, состоящий из 46 утверждений (приложение). Испытуемым предлагается выразить свое отношение к каждому утверждению («совсем не согласен», «скорее не согласен», «скорее согласен», «полностью согласен»).

Инструкция: «Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение».

Обработка результатов: опросник позволяет определить выраженность интегрального показателя общего эмоционального интеллекта (ОЭИ), 4 шкал:
- МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект,
- ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект,

- ПЭ – способность к пониманию чужих и своих эмоций,

- УЭ – способность к управлению своими и чужими эмоциями;

а также 5 субшкал:

- МП – понимание чужих эмоций, - МУ – управление чужими эмоциями, - ВП – понимание своих эмоций, - ВУ – управление своими эмоциями, - ВЭ – контроль экспрессии.

Для подсчета баллов и сравнения их с ключом ответы испытуемых кодируются по следующей схеме:

- для утверждений с прямым ключом (знак плюс « + » в ключе):

«совсем не согласен» – 0; «скорее не согласен» – 1

«скорее согласен» – 2; «полностью согласен» – 3.

- для утверждений с обратным ключом (знак минус « – » в ключе):

«совсем не согласен» – 3; «скорее не согласен» –2;

«скорее согласен» – 1;«полностью согласен» – 0.

Таким образом подсчитываются баллы по основным 5 субшкалам, входящим в состав МЭИ и ВЭИ, т.е. по таким шкалам, как МП, МУ, ВП, ВУ, ВЭ. Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ получаются путем простого суммирования соответствующих субшкал, а именно: МЭИ = МП + МУ, ВЭИ = ВП + ВУ + ВЭ.

Другой способ суммирования субшкал дает еще две шкалы – ПЭ (способность к пониманию как своих так и чужих эмоций) и УЭ (способность к управлению как своими так и чужими эмоциями):

ПЭ = МП + ВП, УЭ = МУ + ВУ + ВЭ.

Определение интегрального показателя общего эмоционального интеллекта (ОЭИ) осуществляется путем суммирования результатов по 5 субшкалам: ОЭИ = МП + МУ + ВП + ВУ +ВЭ.

После подсчета сумм баллов необходимо дать оценку уровня, как интегрального показателя общего эмоционального интеллекта, так и различных его аспектов, т.е. нужно сравнить полученный результат с таблицей

норм (для каждой шкалы и субшкалы). Полученные значения могут быть «очень низкими», «низкими», «средними», «высокими» и «очень высокими».

3) «*Опросник эмоционального выгорания В.В. Бойко»* [8, 21]:

Автор: В.В. Бойко [8, 21].

Цель методики: диагностика ведущих симптомов эмоционального выгорания и определение, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения».

Уровень эмоционального выгорания оценивается по 12 шкалам, которые группируются в соответствии с 3-мя фазами.

Фаза «Тревожное напряжение». Нервное напряжение – этот запускающий механизм – обнаруживается в 4-ех симптомах: 1)переживание психотравмирующих обстоятельств; 2) неудовлетворенность собой; 3) загнанность в клетку; 4) тревога и депрессия.

Фаза «Резистенция» (сопротивление). Формирование защиты на данной фазе проявляется в следующих симптомах выгорания: 1) неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; 2) эмоционально-нравственная дезориентация; 3) расширение сферы экономии эмоций; 4) редукция профессиональных обязанностей.

Фаза «Истощение». Характеризуется более или менее выраженным падением общего тонуса и ослабленностью нервной системы. Эмоциональная защита становится неотъемлемым атрибутом личности. Данная фаза также проявляется в ряде симптомов: 1) эмоциональный дефицит; 2) эмоциональная отстраненность; 3) личностная отстраненность или деперсонализация; 4) психосоматические и психовегетативные нарушения.

Опросник, состоящий из 84 суждений (Приложение В).

Инструкция: «Внимательно прочитайте суждения и ответьте на них «да» или «нет». Учтите, что если в формулировках опросника речь идет о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности (клиенты), с которыми вы ежедневно работаете».

Обработка результатов:

1) в соответствии с ключом определяется сумма баллов для каждого из симптомов выгорания.

Показатель выраженности симптомов колеблется от 0 до 30 баллов: 9 баллов и меньше – не сложившийся симптом; 10-15 баллов – складывающийся симптом; 16 и более – сложившийся симптом.

2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз выгорания. Для каждой фазы оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. По количественным показателям можно судить о том, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени: 36 и менее баллов – фаза не сформировалась; 37-60 – фаза в стадии формирования; 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

3) путем суммирования результатов по всем симптомам определяется также общий показатель ЭВ.

Базой проведения исследования послужили учреждения системы МЧС России Чувашской Республики.

В исследовании приняли участие сотрудники Главного управления МЧС России по Чувашской Республике (далее – ГУ) и его подведомственных учреждений (3-х пожарно-спасательных частей г.Чебоксары, а также ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Чувашской Республике»), представляющих 5 направлений деятельности личного состава МЧС России (тушение и проведение АСР – личный состав дежурных караулов пожарных частей – это пожарные, водители пожарных автомобилей (далее – ВПА) и НЧК, мониторинг и прогнозирование развития ЧС и происшествий – личный состав ЦУКС (Центра управления в кризисных ситуациях (включая диспетчерский состав – далее ЦУКС), управление личным составом – сотрудники Главного управления (т.е. руководители разных звеньев – далее ГУ), государственный противопожарный надзор и профилактика – личный состав управления надзорной деятельности и профилактической работы ГУ – далее УНД). Всего исследованием было охвачено 156 человек. При этом испытуемые были

поделены на 6 групп в зависимости от вида профессиональной деятельности (пожарные – 30 человек, водители ПА – 27 человек, НЧК – 12 человек, ГУ – 20 человек, УНД – 33 человека, ЦУКС – 34 человека) (Таблица 1), поскольку согласно дополнительной гипотезе мы допускаем, что у представителей различных групп профессиональных контингентов выраженность ЭИ и эмоционального выгорания будет иметь характерные особенности.

Таблица 1

Описание выборки
в зависимости от вида профессиональной деятельности испытуемых

№	Категория профессионального контингента МЧС России	абс	%
1	Водители пожарного автомобиля	27	*17,3*
2	Пожарные	30	*19,2*
3	Начальники караулов (НЧК)	12	*7,7*
4	ГУ (руководящий состав)	20	*12,8*
5	УНД (управление надзорной деятельности)	33	*21,2*
6	ЦУКС (включая диспетчерский состав)	34	*21,8*
	Итого	**156**	***100***

В исследовании приняли участие сотрудники (работники) системы МЧС России по Чувашской Республике в возрасте от 23 до 53 лет (средний возраст испытуемых составил – 34,4 года) (Таблица 2). Из таблицы 2 видно, что относительно среднего возраста данной группы респондентов более молодой является профессиональная группа начальников дежурных караулов пожарно-спасательных частей (средний возраст 28,3 лет), что объясняется особенностью распределения на службу молодого пополнения после окончания специальных учебных заведений МЧС России (т.е. на должности НЧК довольно часто назначаются выпускники ВУЗов МЧС России, прибывшие для прохождения службы).

Таблица 2

Описание выборки в зависимости от возраста испытуемых

№	Категория проф. контингента	до 25 лет		26-30 лет		31-35 лет		36-40 лет		41 год и больше		Средний возраст /лет
		абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
1	Водители	4	14,8	4	14,8	3	11,1	11	40,7	5	18,5	34,9
2	Пожарные	3	10	8	26,7	3	10	9	30	7	23,3	34,5
3	НЧК	3	25	6	50	3	25	0	0	0	0	28,3
4	УНД	2	6,1	9	27,3	6	18,2	12	36,4	4	12	34,5
5	ЦУКС	1	2,9	12	35,3	7	20,6	7	20,6	7	20,6	35,5
6	ГУ	0	0	5	25	2	10	7	35	6	30	36,9
	Итого	**13**	**8,3**	**44**	**28,2**	**24**	**15,4**	**46**	**29,5**	**29**	**18,6**	**34,4**

Также можно отметить, что представители таких профессиональных групп, как сотрудники ГУ и сотрудники ЦУКС характеризуются тем, что средний возраст опрошенных превышает средний возраст по группе испытуемых в целом. Что объясняется тем, что в ГУ на руководящие должности назначаются чаще всего достаточно опытные сотрудники; что в значительной степени характерно и сотрудников (работников) ЦУКС (поскольку данная структура является органом повседневного управления республиканской системы РСЧС).

Рассматривая выборку относительно стажа службы (работы) опрошенных в системе МЧС России, можно отметить, что средний стаж службы (работы) составляет 14,3 лет (Таблица 3).

Таблица 3

Описание выборки по стажу службы в системе МЧС России

№	Категория проф. контингента	До 5 лет		6-10 лет		11-15 лет		16-20 лет		21 и больше		Средний стаж службы
		абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	

1	Водители	6	22,2	3	11,1	8	29,6	10	37	0	0	12,3 г
2	Пожарные	7	23,3	3	10	17	56,7	3	10	0	0	11,6 л
3	НЧК	0	0	7	58,3	4	33,3	1	8,3	0	0	11,2 г.
4	УНД	0	0	3	9,1	11	33,3	5	15,2	14	42,4	17,2г
5	ЦУКС	5	14,7	4	11,8	12	35,3	6	17,7	7	20,5	14,4
6	ГУ	0	0	3	15	6	30	2	10	9	45	18
	Итого	**18**	**11,5**	**23**	**14,7**	**58**	**37,2**	**27**	**17,3**	**30**	**19,2**	**14,3**

Рассматривая отличия относительно стажа службы в МЧС России у представителей различных направлений профессиональной деятельности (учитывая при этом их возрастные характеристики), можно отметить, что более опытные сотрудники несут службу в ГУ, ЦУКС и УНД. Это можно объяснить особенностями служебной деятельности (например, требованиями к состоянию физического здоровья, необходимым для выполнения задач по предназначению), а также тем, что представители данных категория личного состава чаще всего представляют средний и старший офицерский состав и соответственно имеют специальное образование (период обучения в специальных ВУЗах также входит в общий стаж службы в системе).

Таблица 4

Описание выборки по гендерному составу

№	Категория профессионального контингента МЧС России	Женщины		Мужчины	
		абс	%	абс	%
1	Водители пожарного автомобиля	*0*	*0*	*27*	*100*
2	Пожарные	*0*	*0*	*30*	*100*
3	Начальники караулов (НЧК)	*0*	*0*	*12*	*100*
4	ГУ (руководящий состав)	*0*	*0*	*20*	*100*
5	УНД (управление надзорной деятельности)	*1*	*3,03*	*32*	*96,97*
6	ЦУКС (включая диспетчерский состав)	*6*	*17,65*	*28*	*82,35*

Итого	**7**	***4,49***	***149***	***95,51***

Рассматривая особенности выборки относительной её гендерного состава (Таблица 4), можно отметить, что в большинстве своем выборка представлена респондентами мужского пола (95,51%), и лишь 4,49% от числа опрошенных составляют женщины. При этом представители женского пола присутствуют в таких профессиональных категориях, как УНД (т.е. надзорная и профилактическая деятельность), а также в ЦУКС – что объясняется тем, что преобладающая часть диспетчерского состава – это женщины.

Рассматривая такие особенности выборки, как уровень образования и семейное положение (Таблица 5), можно отметить, что в целом наблюдается преобладание наличия высшего образования (в частности, высшего специального) – 66%. При этом в группах таких профессиональных категорий, как пожарные и водители пожарных преобладает наличие среднего образования (74 и 76,7%), это объясняется тем, что для данной группы должностей обязательным условием работы является полное среднее образование и состояние здоровья, соответствующее условиям профессии, а для водителей – ряд требований к категориям водительских стаж и опыту вождения. В то время, как для назначения на должности НЧК, УНД, ГУ, и большинства должностей ЦУКС обязательным является наличие высшего (а часто и высшего специального) образования.

Таблица 5

Описание выборки

в зависимости от уровня образования и семейного положения

№	Категория проф. контингента	Образование						Семейное положение			
		Среднее		Среднее специальное		Высшее		Состоит в браке		Не состоит в браке	
		абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
1	Водители	20	74	3	11	4	14,8	26	96,3	1	3,7
2	Пожарные	23	76,7	3	10	4	13,3	26	86,7	4	13,3

3	НЧК	0	0	0	0	12	100	10	83,3	2	16,7
4	УНД	0	0	0	0	33	100	26	78,79	7	21,21
5	ЦУКС	0	0	4	11,8	30	88,2	31	91,2	3	8,8
6	ГУ	0	0	0	0	20	100	15	75	5	25
	Итого	**43**	**27,6**	**10**	**6,4**	**103**	**66**	**134**	**86**	**22**	**14**

Также из Таблицы 5 видно, что большая часть опрошенных состоит в браке – 86%. Данная особенность отмечается во всех рассмотренных категориях профессионального контингента.

Характеризуя условия проведения исследования, можно отметить, что оно проходило в Главном управлении МЧС России по Чувашской Республике (группы ГУ и УНД) и его подведомственных подразделениях (ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Чувашской Республике» и 3-х ПСЧ г. Чебоксары Чувашской Республики). Все исследования проводились в дневное в период время с декабря 2016 года по апрель 2017 года.

2.2 Экспериментальное исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у личного состава МЧС России. Анализ результатов исследования

В соответствии с поставленными задачами были исследованы особенности выраженности эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у личного состава МЧС России (Приложение Г).

Анализируя результаты, полученные с помощью «Методики оценки эмоционального интеллекта (опросник EQ)» (Н.Холла), можно отметить следующее (Таблица 6):

- интегративный показатель развития ЭИ у большинства опрошенных соответствует среднему уровню (57,7%), тогда как высоким уровнем ЭИ по результатам данного опросника обладают 16% респондентов, что в целом

представляет достаточно благоприятную картину – 73,7% обладают средним и высоким уровнем развития ЭИ (Рис. 1).

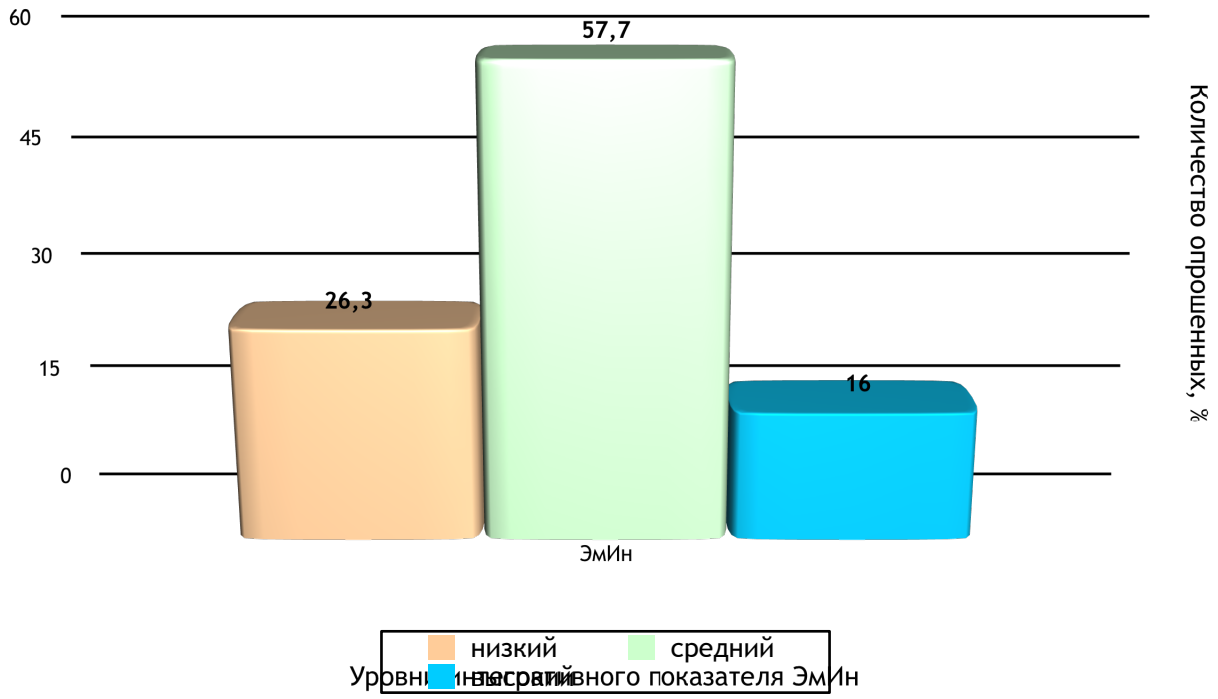

Рис. 1. *Уровень развития интегративного показателя ЭИ у личного состава МЧС России (по «Методике оценки ЭИ» (Н.Холла)*

Таблица 6

Выраженность эмоционального интеллекта (по каждой шкале) у сотрудников (работников) МЧС России (по «Методике оценки ЭИ» (Н.Холла)

Шкалы ЭИ	Уровень выраженности эмоционального интеллекта					
	Низкий		Средний		Высокий	
	абс	*%*	абс	*%*	абс	*%*
Эмоциональная осведомленность	51	*32,7*	86	*55,1*	19	*12,2*
Управление своими эмоциями	56	*35,9*	87	*55,8*	13	*8,3*
Самомотивация	43	*27,6*	79	*50,6*	34	*21,8*
Эмпатия	54	*34,6*	69	*44,2*	33	*21,2*
Управление эмоциями других людей	33	*21,2*	95	*60,9*	28	*17,9*

Интегративный показатель ЭИ	41	*26,3*	90	*57,7*	25	*16*

При этом интегративный показатель эмоционального интеллекта в группе опрошенных сотрудников принимает значения от 29 до 73 и составляет 51,67±14,55 баллов, что соответствует среднему диапазону значений (от 40 до 69) по нормам методики.

Рассматривая выраженность шкал ЭИ по «Методике оценки ЭИ Н. Холла», важно отметить, что шкальный диапазон 8-13 баллов считается средним, 14 баллов и выше – высоким, 7 и менее – низким. В группе сотрудников МЧС России по Чувашской Республике средние значения шкал «эмоциональная осведомленность» (9,98±3,33), «управление своими эмоциями» (10,00±3,16), «самомотивация» (10,58±3,39), «эмпатия» (10,54±3,51), «распознавание эмоций других людей» (10,42±3,24), это указывает, что все шкалы находятся в диапазоне средних значений (от 8 до 13 баллов).

Таким образом, среди указанных шкал не выявлен признак, который бы обладал наибольшей изменчивостью в группе и вносил основной вклад в понижение или повышение общего уровня эмоционального интеллекта группы опрошенных.

Как упоминалось выше, названия шкал опросника EQ не всегда точно соответствует их содержанию. Если обратиться к вопросам, образующим шкалы, то видно, что «эмоциональная осведомленность» отражает способность к пониманию своих эмоций, содержание шкалы «управление своими эмоциями» наиболее соответствует умению не фиксироваться на негативных переживаниях (И.Н. Андреева называет данное умение – эмоциональная гибкость), «самомотивация» есть способность управлять ими, «эмпатия» в большей степени соответствует пониманию эмоций окружающих, чем способности к сопереживанию, а «распознавание эмоций других людей» в основном отражает способность к управлению этими эмоциями, а также содержит элементы понимания эмоций других. Внутриличностный

управляющий аспект эмоционального интеллекта, т.е. способность управлять своими эмоциями, отражают сразу две шкалы. Шкала «управление своими эмоциями», характеризующая способность не фиксироваться на отрицательных переживаниях, и шкала «самомотивация», содержание которой соответствует собственно способности управлять своими эмоциями.

Далее рассмотрим структуру и уровень выраженности компонентов эмоционального интеллекта по данным методики Н. Холла. При детальном рассмотрении уровней парциального ЭИ (отдельно по каждой шкале) можно отметить, что (Рис. 2):

- как уже было отмечено в группе испытуемых наблюдается преобладание среднего уровня выраженности ЭИ по каждой из шкал, отсутствует явное доминирование или напротив, слабая выраженность какого-либо парциального ЭИ;

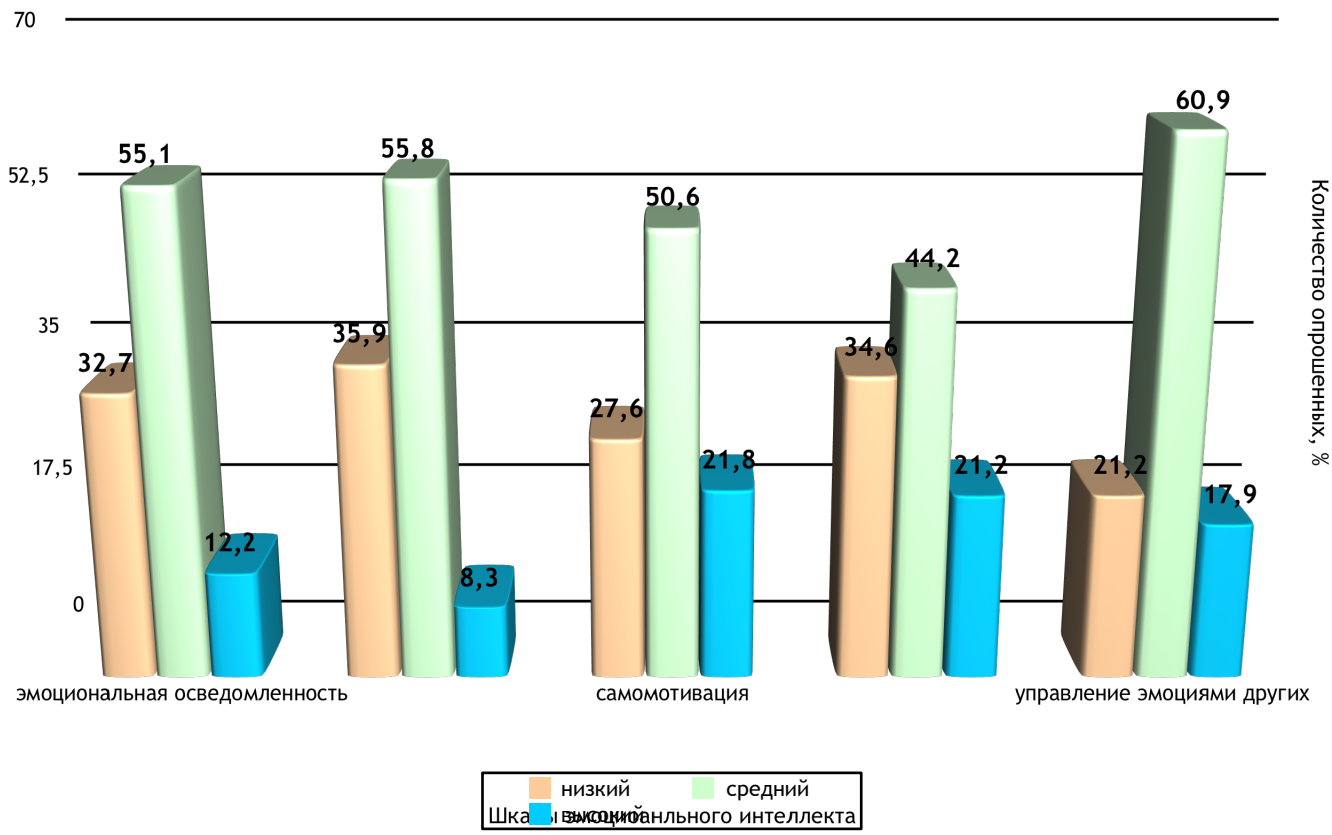

Рис. 2. *Выраженность парциального ЭИ у личного состава МЧС России (отдельно по каждой шкале, %)(по «Методике оценки ЭИ» (Н.Холла)*

- среди шкал ЭИ несколько больше чем, все остальные выражена шкала «управление эмоциями других» (69,9% - средний уровень и 17,9% - высокий), соответственно в группе опрошенных больше чем другие развита способность понимать эмоции окружающих и, учитывая понятое, уметь воздействовать на эмоциональное состояние окружающих. Это может объясняться особенностями служебной деятельности, которыми характеризуется работа в системе МЧС России: сотрудник должен оперативно ориентироваться в обстановке, быстро принимать решения с учетом меняющихся обстоятельств и их прогнозов и т.д., поскольку в деятельность личного состава МЧС России часто являются включенными различные категории населения (пострадавшие и их родственники, очевидцы, представители других служб и ведомств при ликвидации последствий ЧС и проведении АСР, представители СМИ и пр.), то развитая способность распознавать эмоциональное состояние, оценивать степень опасности распространения и их последствий (например, эмоционально заразительны агрессия, паника и пр.), просчитывать и предпринимать необходимые действия по предупреждению и минимизации их последствий становится важной частью профессионального выполнения своих служебных обязанностей. Эта способность наиболее актуальна в настоящее время, когда сотрудники МЧС России активно привлекаются к обеспечению безопасности на гражданских мероприятиях (Спартакиада, Чемпионат по футболу, ралли «Шелковый путь» и пр.).

Важно учитывать, что приведенные нормы выполнены на американской выборке и могут приниматься во внимание с ограничениями, поэтому окончательные выводы об уровне развития эмоционального интеллекта у опрошенных можно сделать после сравнения результатов с данными, полученными с помощью методики «ЭиМн» Д.В. Люсина.

Рассматривая данные полученные с помощью опросника эмоционального интеллекта «ЭИ» Д.В. Люсина (Таблица 7), можно отметить следующее:

- интегральный показатель общего эмоционального интеллекта в группе опрошенных сотрудников МЧС России по Чувашской Республике принимает значения от 66 до 128 и составляет 89,55±12,28 баллов, что несколько превышает средний диапазон значений (от 79 до 92) по нормам методики.

- при оценке уровня развития интегрального показателя общего эмоционального интеллекта (ОЭИ) можно отметить, что у испытуемых наблюдается преобладание среднего уровня – 44,2% (Рис. 3). Тогда, как 34,62% опрошенных обладают общим эмоциональным интеллектом, превышающим средний уровень развития (26,3% – высокий и 8,3% – очень высокий уровень ОЭИ). Тогда как низкие и очень низкие значения свойственны 21,15%. Это характеризует опрошенных в целом, как обладателей достаточно развитого общего ЭИ.

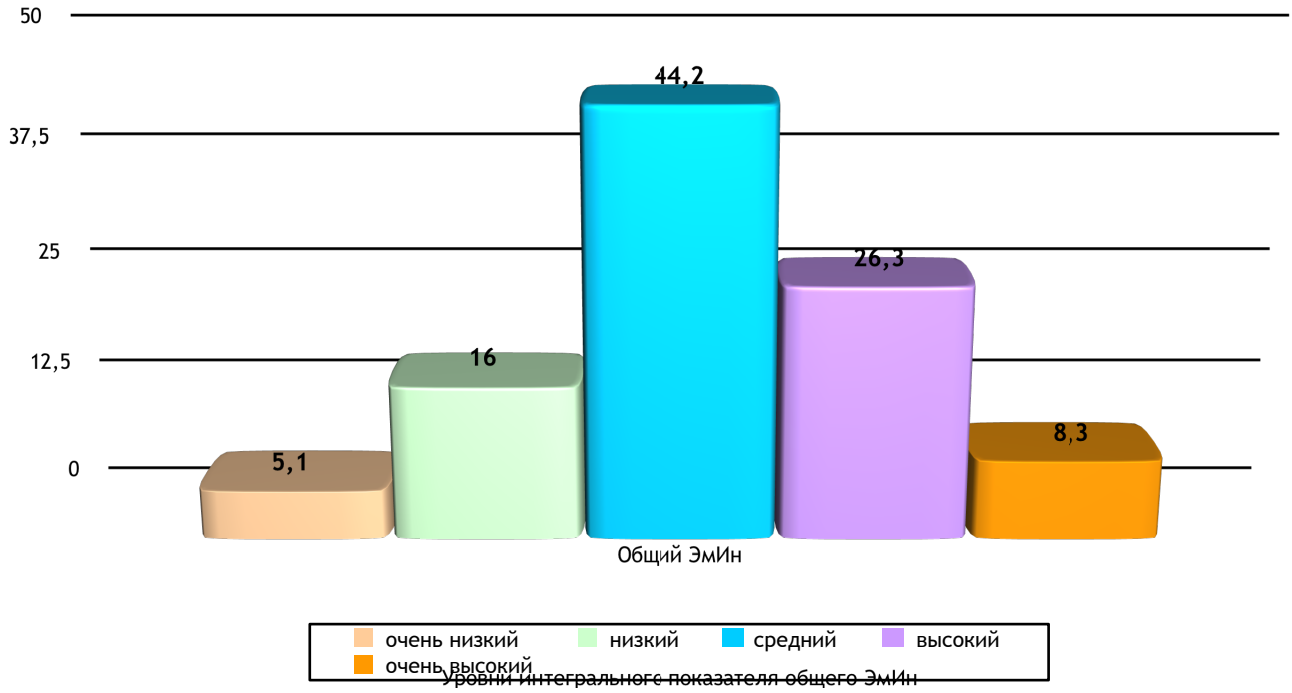

Рис. 3. *Уровень развития интегрального показателя общего ЭИ у личного состава МЧС России (по опроснику «ЭИ»)*

Но для более развернутого анализа уровня развития эмоционального интеллекта у опрошенных важно рассмотреть его различные аспекты, которые выделяются в структуре ЭИ, т.е. выраженность шкал и субшкал ЭИ. Здесь

необходимо отметить, что для каждой шкалы и субшкалы шкальный диапазон баллов будет несколько отличным от другого.

- рассматривая выраженность показателей по 4-м шкалам ЭИ (рис. 4), рассмотрим соответствие полученных результатов тестовым нормам: в группе опрошенных сотрудников МЧС России по Чувашской Республике средние значения шкал «межличностный ЭИ» (42,63±5,85) несколько ниже нормативных авторских данных (43,2±6,79) что позволяет говорить, что для представителей данной выборки характерен более низкий уровень межличностного ЭИ, чем в исследовании автора методики. По шкале «внутриличностный ЭИ» (46,85±8,44), что превышает тестовые нормы по данным разработчика методики (43±8,35), стоит отметить, что указанное отличие является статистически значимым (t=5,2303; p=0,0000). Это позволяет говорить, что внутриличностный ЭИ у опрошенных сотрудников развит в большей степени, чем у представителей авторской выборки. «Способность к пониманию своих и чужих эмоций» (43,09±8,03), что в свою очередь практически соответствует тестовым нормам (43,3±7,1) и не указывает на существенные отличия результатов опрошенных сотрудников МЧС России и представителей гражданской выборки. «Способность к управлению своими и чужими эмоциями» (46,33±6,16) превышает диапазон средних значений автора опросника (42,9±7,86) данные различия также являются статистически значимыми (t=5,1346; p=0,0000).

Анализ результатов позволяет отметить, что опрошенным сотрудникам МЧС России по Чувашской Республике по сравнению с тестовыми нормами более характерно наличие несколько сниженного понимания эмоционального состояния окружающих людей, но при этом у них более выражено управление эмоциями (как у себя, так и у других), понимание и управление своим эмоциональным состоянием. Вероятнее всего подобные результаты обусловлены особенностями профессиональной деятельности респондентов (которая требует развитых навыков по контролю и саморегуляции и пр.).

- рассматривая особенности выраженности 5-и субшкал ЭИ укажем, что при сравнении с нормативными авторскими данными (24,2±4,14) в группе опрошенных сотрудников МЧС России по Чувашской Республике по шкале «понимание чужих эмоций» были отмечены низкие показатели (23,31±3,86) причем различия показателей подтверждаются статистическими данными (t=2,4581; p=0,0071). По шкале «управление чужими эмоциями» (19,35±2,56) средние данные незначительно превышают нормативные тестовые показатели (19±3,8), что в целом находятся в диапазоне средних значений. По шкале «понимание своих эмоций» (20,20±4,06) средний результат у испытуемых данной выборки превышает нормативные показатели (19,1±4,37), что в свою очередь является статистически значимым (t=2,8893; p=0,0020). По шкалам «управление своими эмоциями» (14,68 ±2,33) и «контроль экспрессии» (12,13 ±2,58) также отмечаются высокие показатели у опрошенных сотрудников МЧС России (13,3 ±3,21) и (10,6 ±3,25) по сравнению с нормами опросника, при этом полученные различия показателей являются статистически значимыми (t=5,0934; p=0,0000) и (t=5,5194; p=0,0000). Следовательно, можно говорить, о том, что по сравнению с представителями гражданской выборки у сотрудников МЧС России отмечается более сильная выраженность по таким шкала ЭИ, как понимание, контроль своих эмоций, контроль экспрессии. А также заметно снижение уровня понимания чужих эмоций по сравнению с представителями гражданской выборки разработчика опросника. Вероятнее всего способности усиливаются в процессе выполнения профессиональных обязанностей, т.к. в ходе служебной деятельности у сотрудника формируется и развивается способности по самоконтролю и саморегуляции, умение отслеживать свое остояние (например, при работе средствах индивидуальной защиты органов дыхания и пр.), но при этом практически не уделяется внимание развитию способности понимать эмоции окружающих, что порой может затруднять установление контакта с населением, вызывать недопонимание и неудобство.

- рассматривая результаты по каждой из шкал у опрошенных мы можем наблюдать доминирование среднего уровня: МЭИ у 53,9%; ВЭИ у 41%; ПЭ у 45,5% и УЭ у 45%.

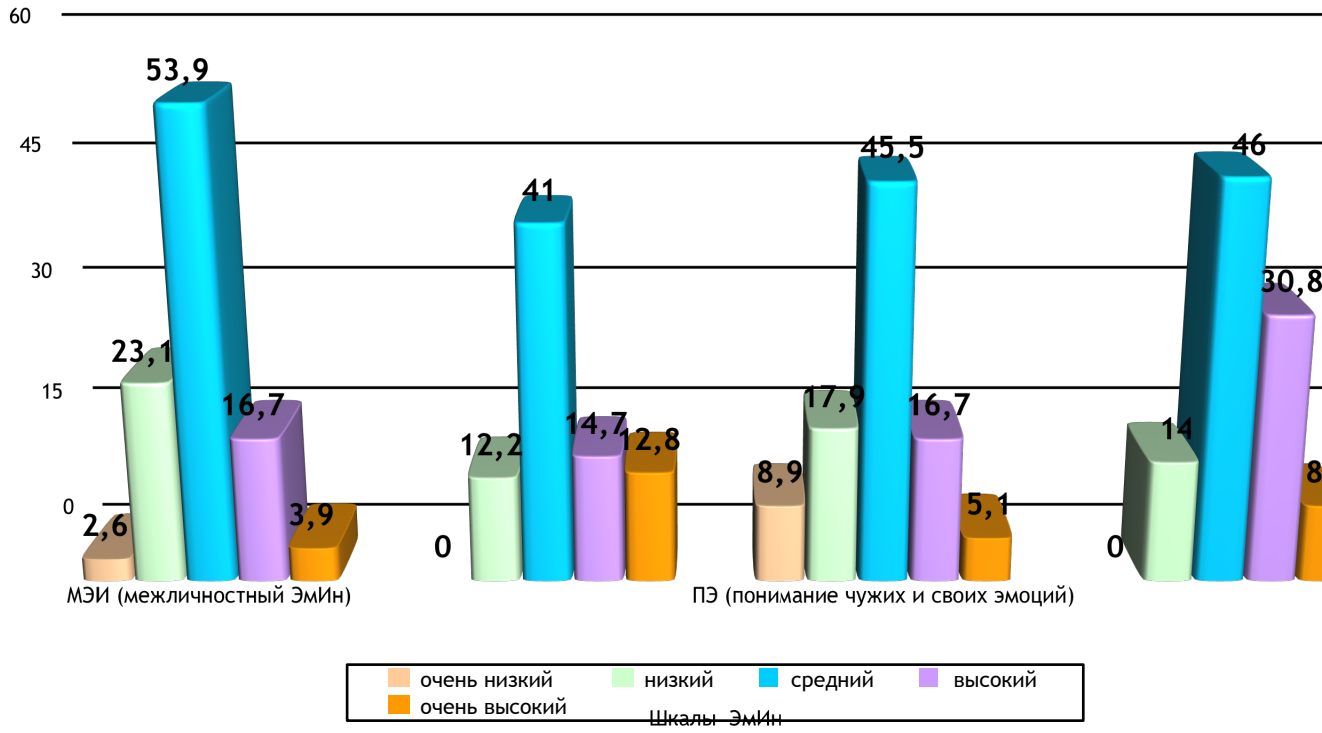

Рис. 4. *Выраженность различных аспектов эмоционального интеллекта у личного состава МЧС России (по шкалам, %)*

Таблица 7

Выраженность различных аспектов эмоционального интеллекта у сотрудников (работников) МЧС России (по опроснику «ЭмИн» Д.В. Люсина)

Аспекты ЭИ	Уровни выраженности аспектов ЭИ									
	Очень низкий		Низкий		Средний		Высокий		Очень высокий	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
МП – понимание чужих эмоций	15	*9,6*	44	*28,2*	74	*47,4*	19	*12,2*	4	*2,6*
МУ – управление чужими эмоциями	1	*0,64*	19	*12,2*	113	*72,4*	17	*10,9*	6	*3,9*
ВП – понимание своих эмоций	5	*3,2*	23	*14,7*	69	*44,2*	46	*29,5*	13	*8,3*
ВУ – управление своими эмоциями	0	*0*	28	*17,9*	86	*55,1*	24	*15,4*	18	*11,5*
ВЭ – контроль экспрессии	0	*0*	26	*16,7*	80	*51,3*	37	*23,7*	13	*8,3*

МЭИ – межличностный ЭИ	4	*2,6*	36	*23,1*	84	*53,9*	26	*16,7*	6	*3,9*
ВЭИ – внутриличностный ЭИ	0	*0*	19	*12,2*	64	*41*	23	*14,7*	20	*12,8*
ПЭ – понимание своих и чужих эмоций	14	*8,9*	28	*17,9*	71	*45,5*	26	*16,7*	8	*5,1*
УЭ – управление своими и чужими эмоциями	0	*0*	22	*14*	72	*46*	48	*30,8*	14	*8,9*
ОЭИ – интегральный показатель общего ЭИ	8	*5,1*	25	*16*	69	*44,2*	41	*26,3*	13	*8,3*

- при этом стоит отметить, что по данным, характеризующим шкалу управления, как своими, так и чужими эмоциями (УЭ), видно, что в группе опрошенных достаточно развит высокий уровень по сравнению с остальными шкалами (по шкале УЭ – 39,7%, из них респондентов с высоким уровнем – 30,8% и 8,9% – с очень высоким) (Рис. 4). Что пересекается с результатами по шкале «управление эмоциями других людей», полученными при помощи опросника Н. Холла ($r= 0,749$, $p<0,01$).

- анализируя данные выраженности субшкал, можно отметить явное преобладание на общем, сглаженном фоне среднего уровня (72,4%) по субшкале «управление чужими эмоциями» (МУ). Что также может говорить о влиянии особенностей профессиональной деятельности на развитие данной способности (от которой во многом зависит успешное выполнение профессиональных обязанностей).

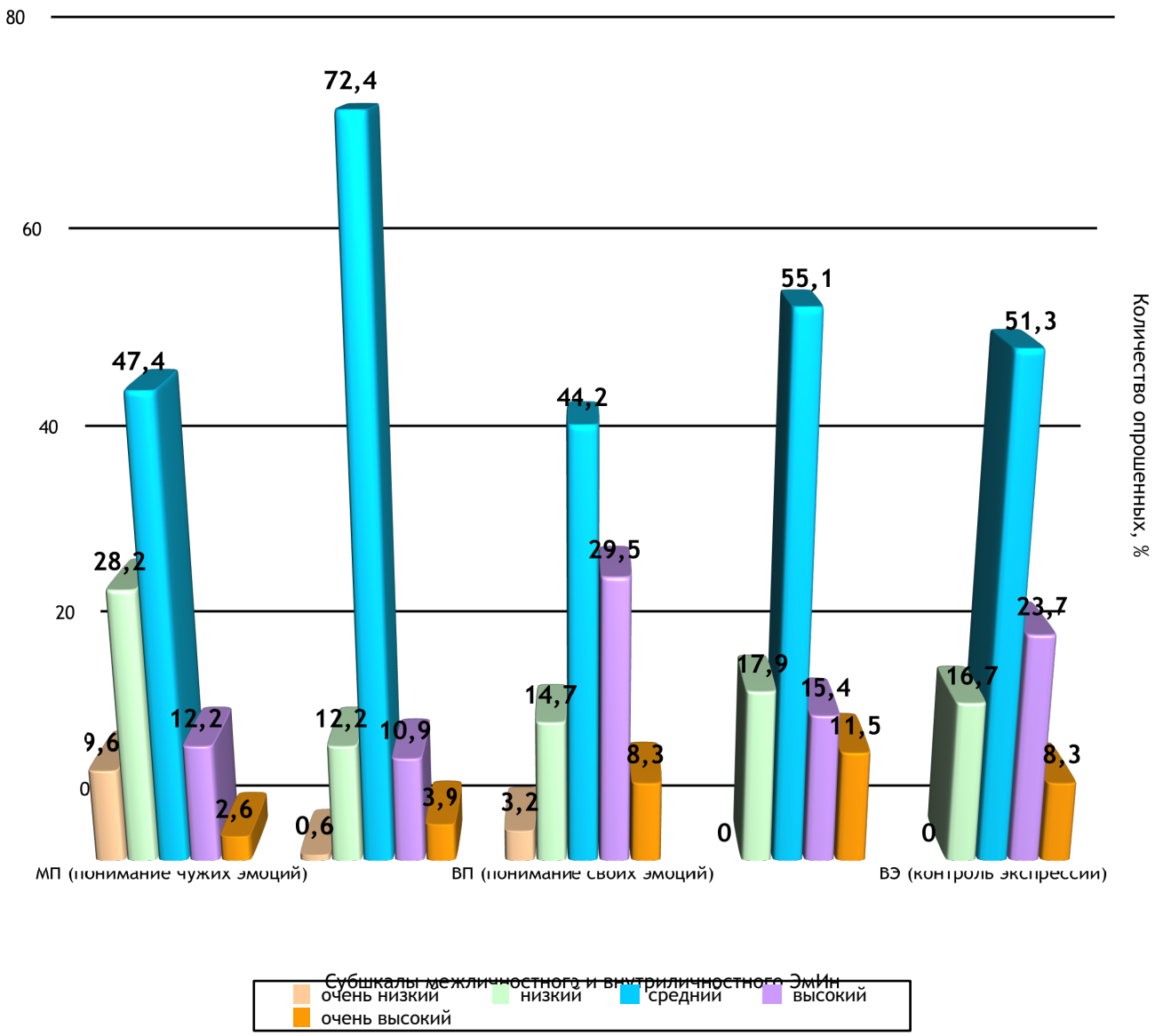

Рис. 5. *Выраженность различных аспектов эмоционального интеллекта у личного состава МЧС России (по субшкалам, %)*

- анализируя выраженность самых мелких структур ЭИ (т.е. субшкал), можно отметить, что среди опрошенных ярче всего высокий уровень развития проявляется по субшкале «понимание своих эмоций (ВП)», а именно: 37,8% респондентов, из которых 29,5% обладают высоким и 8,3% - очень высоким уровнем развития по данной шкале, тогда как средний уровень по данной шкале выражен меньше всего 44,2% (по сравнению с остальными субшкалами);

- также на общем фоне заметны такие субшкалы, как «управление своими эмоциями» и «контроль экспрессии», высокий уровень по которым

отмечается у 26,9% и 32% опрошенных. Можно предположить, что это объясняется, во-первых, особенностями служебной, профессиональной деятельности, а во-вторых, требованиями профессионального психологического отбора сотрудников на службу в ФПС. А именно, при приеме на службу кандидаты проходят профессиональных психологический отбор, по результатам которого одной из желательных особенностей личности является развитый самоконтроль (включая проявлением эмоций). Также служебная деятельность предъявляет к сотруднику ряд требований – умение сохранять спокойствие в экстремальных ситуациях, в ситуациях неопределенности и пр., чтобы успешно выполнять задачи по предназначению; при этом важно сохранять контроль и над проявлением эмоций, т.к. от этого во многом зависит образ профессии в глазах окружающих, а также эмоциональное состояние пострадавших (для которых важно видеть спокойных и надежных специалистов, пришедших на помощь). А также умение незамедлительно и неоспоримо выполнять приказы старших по званию (руководителей), не выражая при этом каких-либо переживаний и эмоций. Вероятно, это возможные причины, которые могут способствовать тому, что у представителей профессионального контингента МЧС России по Чувашской Республике более развиты способность к распознаванию и идентификации своих эмоций, пониманию причин, которые их вызывают, способность описать (назвать) то, что они чувствуют, а также способность контролировать внешние проявления своих эмоций; чуть меньше развита способность управлять своими эмоциями. Т.е. для опрошенных в большей степени свойственно сдержать внешние (экспрессивные) проявления тех или иных эмоций (т.е. сохранить внешнее, видимое спокойствие), чем удержаться от возникновения и развития нежелательных эмоциональных состояний таких как гнев, тревога и пр. (или сознательно поддержать необходимое, желательное, например, спокойствие). Что может вызывать некоторую настороженность, поскольку постоянное сдерживание в выражении своих эмоций может привести к развитию синдрома эмоционального выгорания,

ухудшению взаимоотношений в коллективе, развитию психосоматических заболеваний и пр.

Также полученные данные свидетельствуют, что опрошенные вполне способны управлять эмоциями окружающих: снижать интенсивность нежелательных эмоций (например, страх, гнев, плач у пострадавших) или вызывать у людей иные эмоции (спокойствие, уверенность, надежду и пр.). При этом интересным моментом интересным моментом является то, что по результатам опрошенных им сложнее всего понимать чужие эмоции, что они не всегда способны на основе внешних проявлений (голоса, жестов, мимика) понять в каком эмоциональном состоянии пребывает человек. Хотя данная особенность не ярко выражена, тем не менее она может несколько затруднять выполнение профессиональных обязанностей (например, из-за непонимания эмоционального состояния пострадавшего можно спровоцировать у него более сильную реакцию (паники, агрессии и пр.), или усугубить его печаль и горе неосторожным словом и пр.). Также это может сказываться на качестве взаимоотношений внутри служебных коллективов (особенно тех, которые требуют слаженности, доверия и сплоченности, как, например, дежурный караул) и в последствии, также на эффективности выполнения служебной деятельности.

Таким образом, основываясь на результатах 2-х методик, можно отметить, что в целом большинству опрошенных свойственен средний уровень развития ЭИ, а также, что респонденты проявляют достаточно развитую способность контролировать проявление (выражение) своих эмоций. При этом, оказывая воздействие на эмоциональное состояние окружающих людей, значительная часть опрошенных не всегда может понять, какую именно эмоцию или эмоциональное состояние испытывает собеседник в данный момент времени (что может затруднять выполнение профессиональных обязанностей, а также служить дополнительной причиной ссор и недопонимания). Что подтверждается результатом сравнения данных

нашего исследования и тестовых норма по опроснику Д.В. Люсина, проводимого на гражданском населении.

Для решения следующей задачи работы и изучения особенностей проявления эмоционального выгорания был использован «Опросник эмоционального выгорания В.В.Бойко». Исходя из результатов, полученных с его помощью (Таблица 8), можно сказать, что сформированных фаз синдрома эмоционального выгорания (далее – СЭВ), в группе опрошенных не выявлено.

Таблица 8

Сформированность фаз эмоционального выгорания у профессионального контингента МЧС России (по опроснику В.В. Бойко)

Фазы СЭВ	Уровень сформированности фазы СЭВ					
	Не сформирована		Формируется		Сформировалась	
	абс	*%*	абс	*%*	абс	*%*
Напряжение	156	*100*	0	*0*	0	*0*
Резистенция	119	*76,3*	37	*23,7*	0	*0*
Истощения	155	*99,4*	1	*0,64*	0	*0*

Дальнейших анализ полученных результатов показывает, что у незначительной части опрошенных на стадии формирования находится фаза «Резистенции» (у 23,7%) и фаза «Истощения» (у 0,64%), тогда ка у преобладающего большинства опрошенных формирующиеся фазы СЭВ не выявлены (Рис. 6).

Полеченные результаты по данному опроснику также подвергались сравнению с тестовыми нормами. На основании которого можно отметить общую тенденцию свойственную данным, полученным в нашей выборке: по каждой фазе СЭВ отмечается низкие показатели по сравнению с нормативными: «напряжение» (15,28 ±10,02), «резистенция» (29,20 ±13,66), «истощение» (13,97 ±10,25), тогда как по нормативным данным (40 ±15). При этом полученные данные являются статистически значимыми (t=17,1208; p=0,0000), (t=6,6499; p=0,0000), (t=17,8914; p=0,0000). Полученные результаты

позволяют отметить, что данные опрошенного личного состава МЧС России обличаются от гражданского населения, участвовавшего в разработке опросника. Возможно сотрудники МЧС России являются более устойчивыми к нервно-психическим перегрузкам, знают как с ними справляться, а также, возможно на полученных данных отразилась система подготовки и работы с личным составом со стороны кадрового, психологического аппарата. Также важно учитывать, что в опросе участвовали сотрудники ФПС, которые при устройстве на работу проходят профессиональный психологический отбор в том числе. А среди желаемых качеств для кандидата на службу можно отметить высокую нервно-психическую устойчивость, выносливость и силу нервной системы.

Анализируя результаты опрошенных, можно отметить, что формирующаяся фаза «Резистенции» проявляется у 23,7% сотрудников в активном сопротивлению нарастающему напряжению, т.к. человек (в нашем случае – сотрудник МЧС России по Чувашской Республике) осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, стремится снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств;

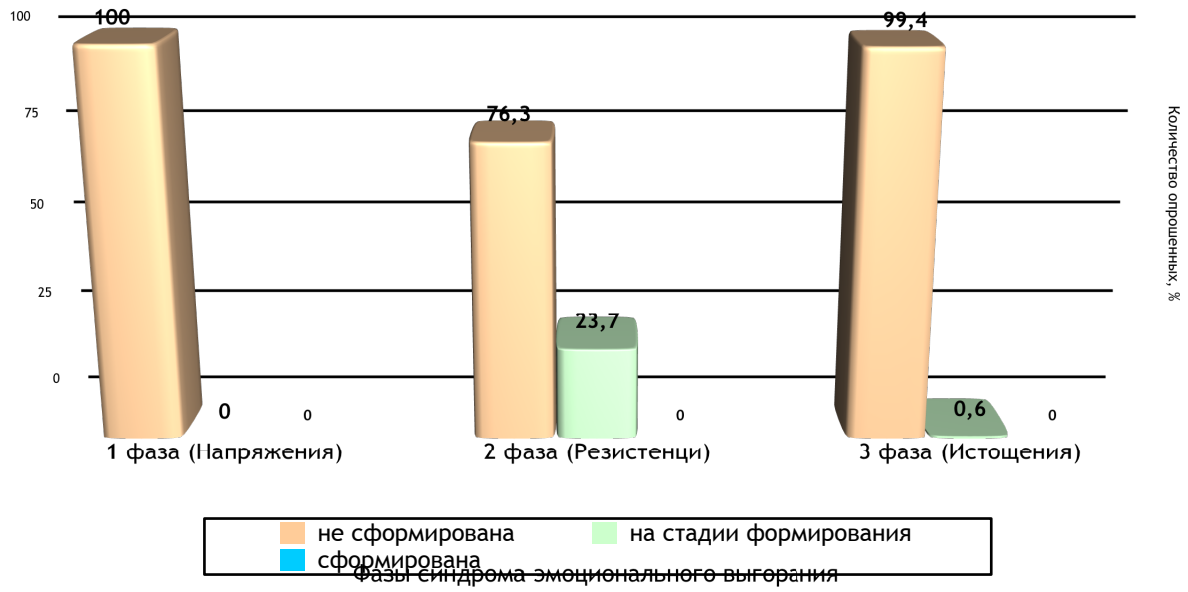

Рис. 6. *Сформированность фаз СЭВ у личного состава МЧС России (по опроснику эмоционального выгорания В.В. Бойко)*

- меньше всего в группе опрошенных представлена формирующаяся фаза «Истощения» (у 0,64%), что проявляется у респондентов в заметном (выраженном) снижении общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы.

Обобщая полученный данные и формируя на их основе подробную картину СЭВ у профессионального контингента МЧС России по Чувашской Республике важно прежде всего обратить внимание на выраженность отдельно взятых симптомов СЭВ (Таблица 9). Здесь также стоит отметить, уже рассмотренную тенденцию, характерную данной выборке опрошенных: при сравнении полученных результатов с нормативными данными наблюдается снижение среднего уровня по всем симптомам (при этом различия в показателях статистически значимы); кроме «неадекватного избирательного эмоционального реагирования» (10,18 ±5,79), по которому отмечается незначительное превышение среднего показатели над нормативным (10 ±5). Вероятно выявленные особенности обусловлены особенностями организации профессиональной деятельности личного состава МЧС России, требованиями, которые предъявляются к специалисту в ходе выполнения служебных обязанностей, а также организации психологического сопровождения деятельности личного состава (проведению диагностических, профилактических и коррекционных мероприятий, а также занятий по психологической подготовке).

Анализируя полученные результаты, можно отметить, что набольший интерес для нас представляют те симптомы, которые уже сформировались или находятся на стадии формирования:

- так, среди формирующихся симптомов у опрошенных преобладают такие, как «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (53,8%), «Эмоциональный дефицит» (43,6%) и «Редукция профессиональных обязанностей» (42,95%) (Рис. 7).

- а среди уже сформировавшихся – также доминирует симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (19,2%),

несколько менее выражены также «Эмоциональный дефицит» (10,9%), «Редукция профессиональных обязанностей» (10,26%) и «Тревога и депрессия» (10,9%) (Рис. 7).

Таблица 9

Сформированность симптомов эмоционального выгорания у профессионального контингента МЧС России (по опроснику В.В. Бойко)

Симптомы СЭВ	Уровень сформированности симптомов СЭВ					
	Не сформирован		Формируется		Сформировался	
	абс	%	абс	%	абс	%
Переживание психотравмирующих обстоятельств	126	*80,76*	29	*18,6*	1	*0,64*
Неудовлетворенность собой	151	*96,8*	5	*3,2*	0	*0*
«Загнанность в клетку»	152	*97,4*	2	*1,3*	2	*1,3*
Тревога и депрессия	100	*64*	39	*25*	17	*10,9*
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	42	*26,9*	84	*53,8*	30	*19,2*
Эмоционально-нравственная дезориентация	114	*73,08*	39	*25*	3	*1,9*
Расширение сферы экономии эмоции	115	*73,7*	39	*25*	2	*1,3*
Редукция профессиональных обязанностей	73	*46,79*	67	*42,95*	16	*10,26*
Эмоциональный дефицит	71	*45,5*	68	*43,6*	17	*10,9*
Эмоциональная отстраненность	115	*73,7*	34	*21,8*	7	*4,5*
Личностная отстраненность (деперсонализация)	155	*99,4*	1	*0,64*	0	*0*
Психосоматические и психовегетативные нарушения	156	*100*	0	*0*	0	*0*

Полученные данные указывают, что 53,8% начинают переставать улавливать разницу между двумя такими принципиально отличающимися явлениями, как экономическое проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

Если под первым понимается выработанный со временем полезный навык подключения к профессиональному общению и взаимодействию с пострадавшими и другими категориями населения эмоций довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности (спокойный и уверенный тон речи, отсутствие крика и грубых слов, сдержанные реакции даже на сильные агрессивные эмоции со стороны пострадавших, сдержанное, но достаточное сочувствие и понимание и пр., которые не снижают заинтересованности в пострадавшем, не отталкивают его, а при необходимости уступают место другим, адекватным и уместным формам реагирования на ситуацию (например, когда важно выразить искреннее сочувствие и внимание к пострадавшему).

Тогда как полученные данные отражают, что 53,8% опрошенных начали терять способность к этому полезному навыку, вместо чего стали неадекватно «экономить» на эмоциях, начали ограничивать эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе профессиональных, рабочих контактов. Т.е. стали действовать по принципу «хочу или не хочу»: если сочту нужным и если у меня будет соответствующее настроение и желание, то уделю внимание этому пострадавшему или коллеге, откликнусь на его переживания и потребности, а если нет – то нет. При этом данной категории опрошенных чаще всего кажется, что они поступают допустимым образом, и что ничего не изменилось в их отношении к пострадавшим. Однако субъект общения (пострадавший, представитель какой-либо другой категории населений или коллега) или сторонний наблюдатель замечают некоторое равнодушие и иногда неучтивость и пренебрежение со стороны представителя службы спасения и объясняется пострадавшими, как неуважение к их личности (т.е. переходит в плоскость нравственных оценок).

- при этом важно отметить, что 19,2% опрошенных почти всегда прибегают к подобному способу реагирования, т.е. «если хочу – буду проявлять внимание в общении с пострадавшим, а если не хочу – то не буду», утратив способность изменять интенсивность своих переживаний по

отношению к пострадавшим в зависимости от обстоятельств случившегося (т.е., например, не способны проявить большее сочувствие и терпение, если это необходимо). Что указывает на сформированность данного симптома и развитие СЭВ у данной категории сотрудников.

- далее в группе опрошенных активно начинают формироваться такие симптомы СЭВ, как «эмоциональный дефицит» (43,6%) и «редукция профессиональных обязанностей» (42,95%). Что у 43,6% опрошенных проявляется в возникновении ощущения эмоциональной усталости, словно они уже не могут помогать пострадавшим, не в состоянии сопереживать им, отзываться на ситуации горя сочувствием, пониманием и участием.

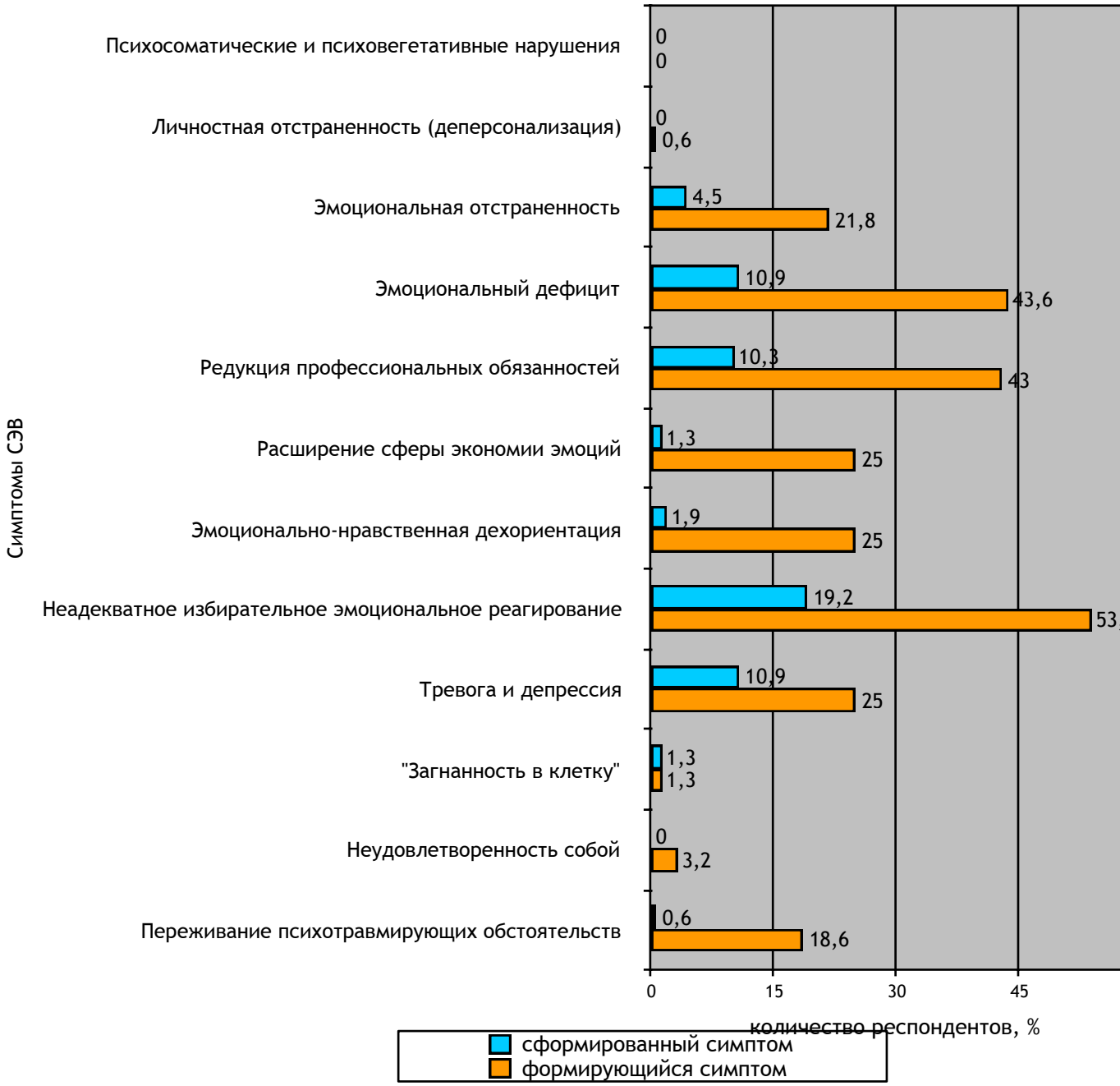

Рис. 7. *Выраженность формирующихся и сформированных симптомов СЭВ у личного состава МЧС России (по опроснику В.В. Бойко)*

Сами представители профессионального контингента МЧС России по Чувашской Республике сами отмечают у себя, что какое-то время назад таких ощущений по отношению к пострадавшим у них не было и довольно часто переживают появление подобных ощущений, которые зачастую сопровождаются ещё и отрицательными эмоциями (раздражительностью, обидами и пр.).

- при этом 10,9% опрошенных отмечают, что подобные ощущения (неспособности помочь, отсутствие сочувствия, утрата радости и удовлетворения от выполнения профессиональных обязанностей, преобладание негативных эмоций при мыслях о работе и в процессе выполнения служебных обязанностей и пр.) сопровождают выполнение профессиональной деятельности постоянно. Что характеризует сформированность симптома «эмоциональный дефицит» и формирование СЭВ.

- также 42,95% опрошенных (по симптому «редукция профессиональных обязанностей») в рамках выполнения профессиональных обязанностей в ситуациях, которые предполагают общение с людьми, стараются облегчить (упростить) или сократить обязанности, требующие от них эмоциональной вовлеченности, а следовательно и эмоциональных затрат. Например, избегание или минимизирование общения с пострадавшим во время его деблокирования из поврежденного автомобиля при ДТП или с руководителем организации, на которую накладывается штраф за нарушение требований пожарной безопасности и пр.

- сформированный симптом «редукция профессиональных обязанностей», проявляющийся наряду с уже перечисленным в негативном оценивании себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим выявлен у 10,26% опрошенных. Что также указывает на развитие СЭВ.

- на ряду с уже рассмотренными симптомами можно отметить ещё один – симптом «тревога и депрессия», который выявлен как уже сформированный (т.е. выраженный) у 10,9 % опрошенных. Зачастую данный симптом служит крайней точкой в формировании тревожной напряженности при развитии СЭВ. Оформленный (сформированный) симптом «тревога и депрессия» проявляется у опрошенных в сильной неудовлетворенности работой во всех её проявлениях (должность, зарплата, коллектив, особенности деятельности,

категории населения, с которыми приходится взаимодействовать и пр.) и собой. Далее это выраженное чувство неудовлетворенность провоцирует возникновение напряжения, постоянного переживания личностной тревоги, ситуационной тревоги, обесценивания и разочарования в своей профессии, деятельности и себе. Зачастую никакие перерывы в работе (отпуск, отгул, смена деятельности) не приносят облегчения и снижения переживаний, что указывает на пусковой механизм в развитии СЭВ.

Так же наряду с фазами и симптомами СЭВ «Опросник выгорания В.В. Бойко» позволяет определить итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» (как сумму показателей всех 12-ти симптомов) для того, чтобы нам было удобнее искать взаимозависимость между уровнем ЭИ и уровнем сформированности СЭВ.

На основе результатов проведенных диагностических методик можно условно разделить данную группу опрошенных в зависимости от степени выраженности у них ЭИ и его составляющих на 3 подгруппы (точнее по степени выраженности интегрального показателя ЭИ): 1 – с низким уровнем ЭИ, 2 – со средним уровнем ЭИ, 3 – с высоким уровнем ЭИ. Это позволит нам более наглядно рассмотреть имеется ли взаимосвязь между ЭИ и СЭВ у личного состава МЧС России по Чувашской Республике (Таблица 10).

Таблица 10

% личного состава МЧС России с высоким, средним и низким уровнем интегрального показателя ЭИ (по результатам 2-х методик)

Методики	Низкий		Средний		Высокий	
	абс	*%*	абс	*%*	абс	*%*
по Н.Холлу	41	*26,3*	90	*57,7*	25	*16*
по Д.В. Люсину	33	*21,15*	70	*44,9*	54	*34,62*

Опираясь также на показания интегрального уровня, можно отметить, что интерес для нас представляют крайние группы. Следовательно, далее были выделены группы: низких значений (1 группа) и высоких значений (2 группа) ЭИ. Эти группы объединили опрошенных, которые по результатам либо 1-й, либо 2-х методик показали низкий или высокий уровень ЭИ. Эти крайние группы объединили 63,5% испытуемых (Таблица 11).

Таблица 11

Численный состав крайних групп по интегральному уровню ЭИ

1 группа (низкие значения)	2 группа (высокие значения)	Всего
- меньше 79 баллов по Д.В. Люсину; - меньше 40 баллов по Н. Холлу	- больше 92 баллов по Д.В. Люсину; - больше 69 баллов по Н. Холлу	
42 чел.	57 чел.	99 чел.
26,9%	*36,5%*	*63,5%*

Социально-демографические характеристики групп: в группе с высокими значениями оказались 5 женщин (8,8%) и 52 мужчины (91,2%), в группе с низкими значениями 1 женщина (2,3%) и 41 мужчина (97,6%). Значимые различия по полу между группами низких и высоких значений эмоционального интеллекта отсутствуют.

Соотношение представителей разных групп профессионального контингента МЧС России в группах низких и высоких значений эмоционального интеллекта отражено в таблице 12.

Таблица 12

Соотношение категорий профессионального контингента в крайних группах по интегральному уровню ЭИ

Категория профессионального контингента МЧС России	1 группа		2 группа	
	абс	%	абс	%
Пожарный	9	*21,4*	7	*12,3*

Водитель ПА	5	*11,9*	11	*19,3*
НЧК	3	*7,1*	5	*8,8*
УНД	13	*30,9*	8	*14*
ГУ	7	*16,7*	5	*8,8*
ЦУКС	5	*11,9*	21	*36,8*

В большей степени нас интересует то, как проявляется СЭВ в данных группах, поэтому рассмотрим корреляции интегральных показателей ЭИ и интегрального показателя СЭВ, фаз и симптомов (Таблица 13).

Из таблицы 13 видно, в данных 1-й и 2-й группы имеются некоторые отличия:

- взаимозависимость с интегральным показателем СЭВ в группе с группе с низким ЭИ проявляется сильнее, чем в группе с высоким ЭИ. Следовательно опрошенные с низким уровнем ЭИ испытывают на себе более сильные проявления выгорания и меньше умеют им противостоять.

- по методике Н. Холла отмечается обратная взаимозависимость между всеми 3 фазами выгорания и низким уровнем ЭИ, при этом она сильнее проявляется в отношении 2-х первых фаз, т.е. опрошенные с низким уровнем ЭИ более уязвимы тогда, когда человек только начинает испытывать психическое напряжение и влияние психотравмирующих обстоятельств, не находит другого способа совладать с ними кроме выгорания. Тогда как у опрошенных с высоким уровнем ЭИ обратная взаимозависимость отмечается с 1 и 3 фазами выгорания. Стоит обратить внимание, что сильнее всего проявляется взаимозависимость фазы «истощения» и высокого уровня ЭИ. Возможно это обусловлено тем, что чем больше человек понимает про свои переживания и про эмоции других, чем больше может их контролировать и регулировать, тем меньше тратит усилий на их подавление, что способствует лучшему самочувствию и сохранению энергии и бодрости;

Таблица 13

Корреляция эмоционального интеллекта и выгорания

в крайних группах по интегральному уровню ЭИ

Интегральные показатели ЭИ	Коэффициент корреляции Пирсона	
Интегральный показатель СЭВ		
	По 2-й группе (с высоким ЭИ) (для N=57 на уровне 0,05 значимая корреляция 0,25, а на уровне 0,01 0,33)	По 1-й группе (с низким ЭИ) (для N=40 на уровне 0,05 значимая корреляция 0,30, а на уровне 0,01 0,39)
По Н. Холлу	-0,583	-0,621
По Д.В. Люсину	-0,477	-0,682
Фазы СЭВ		
ЭИ По методике Н. Холла		
Напряжение	-0,430	-0,517
Резистенция	-	-0,458
Истощение	-0,615	-0,353
ЭИ По методике Д.В. Люсина		
Напряжение	-0,528	-0,431
Резистенция	-	-0,595
Истощение	-0,287	-
Симптомы СЭВ		
ЭИ По методике Н. Холла		
Переживание психотравмирующих обстоятельств (1 фаза)	-0,315	-
Неудовлетворенность собой (1 фаза)	-	-0,321
Эмоционально-нравственная дезориентация (2 фаза)	-0,354	-
Расширение сферы экономии эмоций (2 фаза)	-	-0,418
Эмоциональный дефицит (3 фаза)	-0,469	-
Эмоциональная отстраненность (3 фаза)	-0,416	-0,476
ЭИ по методике Д.В. Люсина		

Загнанность в клетку 1 фаза)	-0,304	-
Тревога и депрессия (1 фаза)	-0,329	-0,344
Расширение сферы экономии эмоций (2 фаза)	-	-0,607

- рассматривая взаимозависимость симптомов СЭВ и уровня ЭИ, можно отметить, что у сотрудников, которые обладают высоким уровнем развития ЭИ отмечается обратная взаимозависимость с симптомами каждой фазы (особенно из 1-й фазы со всеми 4 симптомами). Это подчеркивает, что развитые способности ЭИ способствуют предупреждению возникновения такого защитного механизма, как выгорание. При этом у представителей низкого уровня ЭИ наблюдается более тесная взаимозависимость – это снова подтверждает, что категория специалистов с низким уровнем развития ЭИ становится уязвимой мишенью для достаточно быстрого формирования выгорания.

Также интересным представляется то, как ведет себя ЭИ и его составляющие в зависимости от сформированности выгорания. Поэтому рассмотрим далее (Таблица 14):

- в обеих группах опрошенных не отмечается взаимозависимость между «эмпатией» и интегральным показателем выгорания, возможно это связано с тем, что эмпатия может как способствовать развитию выгорания, таки препятствовать ему. А также в контексте смысловой нагрузки данной методики эмпатия больше включает в себя процесс понимания эмоций, чем сочувствия и переживания;

- также в отличие от сотрудников с низким уровнем ЭИ у опрошенных с высоким уровнем развития ЭИ наблюдается отсутствие взаимозависимости уровня выгорания и эмоциональной осведомленности. Вероятно, если человек хорошо понимает свои переживания, их причины, проявления и последствия, то они постепенно перестают быть для него источником возможного напряжения. Также в подтверждение этому можно отметить достаточно обратную взаимозависимость между пониманием своих эмоций,

внутриличностный ЭИ и выгоранием у опрошенных сотрудников с низким уровнем развития ЭИ;

Таблица 14

Корреляция выгорания и составляющих эмоционального интеллекта в крайних группах по интегральному уровню ЭИ

Составляющие ЭИ	Коэффициент корреляции Пирсона	
Интегральный показатель СЭВ		
	По 2-й группе (с высоким ЭИ) (для N=57 на уровне 0,05 значимая корреляция 0,25, а на уровне 0,01 0,33)	По 1-й группе (с низким ЭИ) (для N=40 на уровне 0,05 значимая корреляция 0,30, а на уровне 0,01 0,39)
По Н. Холлу		
Эмоциональная осведомленность	-	-0,387
Управление своими эмоциями	-0,542	-0,305
Самомотивация	-0,543	-0,516
Эмпатия	-	-
Управление эмоциями других	-0,398	-0,411
По Д.В. Люсину		
Понимание чужих эмоций	-0,308	-0,310
Управление чужими эмоциями	-0,540	-0,408
Понимание своих эмоций	-0,340	-0,472
Управление своими эмоциями	-0,385	-0,390
Контроль экспрессии	-	-
Межличностный ЭИ	-0,449	-0,420
Внутриличностный ЭИ	-	-0,548
Понимание чужих и своих эмоций	-0,414	-0,317
Управление своими и чужими эмоциями	-0,428	-0,541

- наиболее выраженная обратная взаимозависимость наблюдается у опрошенных с высоким уровнем ЭИ между выгоранием и управлением чужим эмоциями. Это вполне уместное наблюдение для службы в МЧС России, поскольку тренировки и занятия, направленные на формирование навыков общения с людьми в сильно заряженном эмоциональном состоянии способствуют тому, что специалист легче ориентируется в реальной, рабочей ситуации. Когда он знает, как он может купировать или сгладить ту или иную реакцию у пострадавшего, он чувствует себя уверенно в ходе управления эмоциональным состоянием окружающих и интенсивность переживаний связанных с этой часть работы для него тоже снижается.

- в отличие от 2-й группы у опрошенных 1 группы сильнее выражена взаимозависимость с внутри личностным ЭИ. Если во 2-й группе тревожный интерес обращен во вне, т.к. про себя они уже что-то знают и понимают, то в данном случае фокус направлен на свой внутренний мир: понимание своих эмоций и переживаний, а также управление ими. И зачастую действительно, первостепенным является исследование своей эмоциональной сферы, развитие навыков саморегуляции, после чего гораздо легче понимать и взаимодействовать с окружающими.

- несмотря на небольшие отличия, опрошенные обеих крайних групп по интегральному уровню ЭИ отмечают, что между выгоранием, ЭИ и их составляющими существует обратная взаимозависимость: т.е. чем выше уровень развития ЭИ, тем меньше сформирован синдром эмоционального выгорания у опрошенных. Что служит подтверждением нашей гипотезы.

В ходе статистической обработки полученных эмпирических данных и проверки значимости различий в группах опрошенных с разным уровнем развития эмоционального интеллекта нами был проведен также дисперсионный анализ для показателей синдрома эмоционального выгорания с учётом того, к какой группе (низкой/средней/высокой) относятся значения по методике оценки ЭмИн Н. Холла и Д.В. Люсина. В этом случае были выявлены эффекты как для уровней по методикам Н. Холла и Д.В. Люсина по-

отдельности (F=14,282; p=0,000) (F=27,828; p=0,000), так и для общего эффекта Холл * Люсин (F=4,8340; p=0,009). При этом по результатам проведенного дисперсионного анализа видно, что чем более развит у опрошенных ЭИ (т.е. чем к более высокой группе относятся значения выраженности ЭИ), тем меньше у данных испытуемых показатели ЭВ, что также свидетельствует в пользу подтверждения нашей гипотезы.

Далее с целью дальнейшего изучения особенностей взаимосвязи уровня развития ЭИ и уровня сформированности СЭВ у личного состава МЧС России по Чувашской Республике производился расчет корреляции Пирсона также с помощью компьютерной интегрированной системы обработки данных СТАТИСТИКА 6,0 в среде Windows XP.

По результатам проведенного статистического анализа можно отметить выявленный корреляционные связи, которые являются статистически значимыми, т.е. отражают тенденцию в группе опрошенных. Для N=156 на уровне 0,05 значимая корреляция 0,16, а на уровне 0,01 0,21.

- чем ниже у опрошенных выражен интегральный показатель общего ЭИ, тем сильнее выражены различные симптомы СЭВ: переживание психотравмирующих обстоятельств» (r= - 0,450, p<0,01), «неудовлетворенность собой» (r= - 0,223, p<0,01), «тревога и депрессия» (r= - 0,532, p<0,01), «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (r= - 0,407, p<0,01), «эмоционально-нравственная дезориентация» (r= - 0,278, p<0,01), «расширение сферы экономии эмоций» (r= - 0,412, p<0,01), «редукция профессиональных обязанностей» (r= - 0,508, p<0,01), «эмоциональный дефицит» (r= - 0,370, p<0,01), «эмоциональная отстраненность» (r= - 0,328, p<0,01). Взаимосвязь показатели ОЭИ и выраженности симптомов выгорания отличается по силе выраженности, но затрагивает все 12 симптомов СЭВ;

- также достаточно выраженная взаимосвязь отмечается между интегральным показателем общего уровня ЭИ и фазами СЭВ:

«напряжение» (r= - 0,675, p<0,01), «резистенция» (r= - 0,682, p<0,01) и «истощение» (r= - 0,535, p<0,01).

Можно отметить следующие заметные и значимые связи, как:

- чем меньше развит внутриличностный ЭИ у опрошенных, тем сильнее выражены симптомы СЭВ: «переживания психотравмирующих обстоятельств» (r= - 0,382, p<0,01), «тревога и депрессия» (r= - 0,513, p<0,01), «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (r= - 0,420, p<0,01) и «редукция профессиональных обязанностей» и «расширение сферы экономии эмоций (r= - 0,376, p<0,01). Это позволяет говорить, что чем больше сотрудник понимает свои эмоции и переживания, а также их причины, способы возможные способы выражения и проявления, причины к которым они могут привести, тем менее травматичным для него становится общение и взаимодействие с людьми, находящимися в сильных переживаниях (горя, злости, страха и пр.), а также видимо с собственными сильными эмоциями (например, отчаянием, негодованием и пр.) сотрудникам проще справляться, если они находят себе объяснение что их побуждает, что провоцирует их возникновение, если различают, что именно с ними происходит в том или ином состоянии. Вероятно, что если человек способен описать и объяснить свои переживания, это позволяет их лучше контролировать;

- выраженность межличностного ЭИ также имеет обратную зависимость от выраженности таких симптомов СЭВ, как: «переживание психотравмирующих обстоятельств» (r= - 0,392, p<0,01), «тревога и депрессия» (r= - 0,439, p<0,01), «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (r= - 0,287, p<0,01), «эмоционально-нравственная дезориентация» (r= - 0,296, p<0,01), «расширение сферы экономии эмоций» (r= - 0,362, p<0,01), «редукция профессиональных обязанностей» (r= - 0,404, p<0,01), «эмоциональный дефицит» (r= - 0,426, p<0,01). Это показывает, что если сотрудник (по поведению, мимике, жестам, позе, голосу и пр.) способен распознавать и идентифицировать какое эмоциональное состояние испытывает его партнер по общению, понимать возможные

причины, вызвавшие ту или иную эмоцию, понимать, что может усилить или ослабить его эмоциональное состояние, способен находить слова или действия, которые могут помочь снизить интенсивность негативных переживания, то это способствует предупреждению формирования и развития значительного количества симптомов выгорания, а, следовательно, и СЭВ в целом. Вероятно, что если сотрудник больше знает и понимает про эмоции окружающих людей, то ему легче справляться, если люди вокруг него (например, пострадавшие) испытывают интенсивные эмоции; в какой-то мере сотрудник становится более терпимым к эмоциональным проявлениям окружающих, реже принимает их на свой счет (т.к. он лучше ориентируется в возможных причинах эмоций), а также сотрудник способен более конструктивно взаимодействовать с окружающими, поскольку их состояние и поведение становятся ему более понятны, следовательно, он начинает лучше ориентироваться в том, как именно себя лучше вести, чтобы, например, снизить интенсивность переживаний у пострадавших. Данное обстоятельство может способствовать снижению интенсивности профессионального стресса и напряжения, вызываемого профессиональной деятельностью, у личного состава МЧС России. Важно отметить, что в рамках работы по психологическому сопровождению профессионального контингента в системе МЧС России больше внимания уделяется контролю над эмоциональным состоянием специалиста и достаточно немного внимания уделяется пониманию эмоционального состояния окружающих, хотя результаты данного эксперимента указывают на важность обращения внимания не только на самого специалиста но и на то, как эмоции проявляются у окружающих;

- развитая способность у сотрудников управлять, как своими, так и чужими эмоциями способствует меньшей выраженности таких симптомов СЭВ, как: «тревога и депрессия» ($r= - 0,513$, $p<0,01$), «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» ($r= - 0,426$, $p<0,01$), «редукция профессиональных обязанностей» ($r= - 0,475$, $p<0,01$) и «переживанию психотравмирующих обстоятельств» ($r= - 0,462$, $p<0,01$), а также фазами СЭВ

«напряжение» (r= - 0,662, p<0,01), «резистенция» (r= - 0,652, p<0,01), «истощение» (r= - 0,512, p<0,01) и интегральным показателем СЭВ (r= - 0,723, p<0,01). Это подчеркивает важность формирования и развития навыка саморегуляции у личного состава МЧС России, а также развития знаний о приемах и методах регулирования эмоционального состояния у окружающих, приемах воздействия на их эмоциональную сферу, как значимого момента в предупреждении развития СЭВ;

- понимание как своего, так и чужого эмоционального состояния также демонстрирует взаимосвязь с симптомами и фазами выгорания, наиболее сильные из них: «тревога и депрессия» (r= - 0,484, p<0,01), «редукция профессиональных обязанностей» (r= - 0,397, p<0,01), фаза «напряжения» (r= - 0,620, p<0,01) и интегральным показателем СЭВ (r= - 0,685, p<0,01). Полученные результаты подчеркивают важность не только механического овладения навыками саморегуляции или регуляции состояния окружающих, но и понимания переживаний (эмоций, чувств, состояний), их проявлений, причин и последствий, как это может происходит и проявляться у самого специалиста, его близкого окружения и людей вообще, как влияют обстоятельства внешние и внутренние и пр.

- отрицательная корреляционная связь наблюдается меду симптомами СЭВ и составляющими ЭИ (по Н. Холлу): наиболее сильные из них «переживание психотравмирующих обстоятельств» (r= - 0,494, p<0,01), «тревога и депрессия» (r= - 0,553, p<0,01), «расширение сферы экономии эмоций» (r= - 0,408, p<0,01), «редукцию профессиональных обязанностей» (r= - 0,436, p<0,01), «эмоциональный дефицит» (r= - 0,428, p<0,01), фазами «напряжением» (r= - 0,716, p<0,01), «резистенцией» (r= - 0,685, p<0,01), «истощением» (r= - 0,621, p<0,01) интегральным показателем СЭВ (r= - 0,790, p<0,01). Каждая из шкал также проявляет значимую отрицательну взаимосвязь как с симптомами СЭВ, так и с фазами и интегральным показателем.

Вышесказанное позволяет отметить, что между уровнем развития ЭИ и выраженностью СЭВ наблюдается взаимосвязь, а именно обратная

зависимость. Следовательно, наша основная гипотеза нашла подтверждение: чем сильнее развит у представителей личного состава МЧС России по Чувашской Республике эмоциональный интеллект, тем менее выражены у них симптомы и фазы синдрома эмоционального выгорания. Что позволяет учитывать это при организации и проведении профилактических и коррекционных мероприятий с личным составом и через систему специальных занятий по развитию ЭИ оказывать положительное коррекционное воздействие, предупреждающее развитие СЭВ, а значит способствовать сохранению профессионального здоровья и профессионального долголетия у личного состава МЧС России по Чувашской Республике.

ВЫВОДЫ

В целом, полученные результаты исследования подтверждают выдвинутую гипотезу о том что, между уровнем ЭИ и сформированностью СЭВ существует взаимосвязь и при повышении уровня ЭИ отмечается снижение выраженности СЭВ у опрошенного личного состава МЧС России по Чувашской Республике.

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

1.По результатам, полученным в ходе применения «Методики оценки эмоционального интеллекта Н. Холла» и «Опросника эмоционального интеллекта «ЭмИн» Д.В. Люсина» можно отметить, что у опрошенных наблюдается преобладание среднего уровня развития ЭИ и его составляющих (шкал) и интегрального показателя;

1.2.Опрошенным свойственна невысокая способность к пониманию эмоций окружающих, а также развитый внутренний ЭИ: понимание своих эмоций, контроль внешнего проявления эмоций и управление своими эмоциями;

2.По результатам полученным в ходе применения «Опросника эмоционального выгорания В.В. Бойко» можно отметить, что среди формирующихся и сформированных симптомов СЭВ у опрошенных преобладают «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «эмоциональный дефицит» и «редукция профессиональных обязанностей», «тревога и депрессия». Доминирующая фаза СЭВ – «резистенция». Сформированные фазы не выявлены.

3.Между составляющими СЭВ и ЭИ у опрошенных выявлена взаимосвязь (обратная зависимость): чем выше развит ЭИ, тем меньше сформирован СЭВ и наоборот.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последние годы социально-психологический аспект профессиональной деятельности сотрудников МЧС России существенно изменился: кроме ликвидации пожаров, они стали активно привлекаться к оказанию помощи гражданским лицам, пострадавшим в результате паводков, наводнений и других природных катастроф, последствий террористических актов, а также к обеспечению безопасности при проведении международных спортивно-массовых мероприятий. Выполнение работы в новых условиях предусматривает активное взаимодействие с гражданским населением (зачастую более продолжительное и насыщенное, чем при тушении), предъявляет высокие требования к уровню развитых коммуникативных навыков, пониманию эмоциональных состояний и умению ими управлять (при чем не только в отношении самих себя, но и пострадавших и коллег) []. Что способствует увеличению числа факторов, провоцирующих развитие эмоционального выгорания. Поэтому, на наш взгляд, в связи с указанными изменениями особенностей профессиональной деятельности важно исследовать и находить новые способы, минимизирующие негативное воздействие на специалистов. При этом основное внимание уделять использованию личностных ресурсов, т.к. особенности профессиональной деятельности сотрудников МЧС России как правило не устранимы или трудно устранимы. В связи с этим большой интерес вызывает изучение взаимосвязи эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта.

Стоит отметить, что проведенный обзор имеющихся исследований в данной области показывает, что в современной психологической науке почти отсутствуют работы, посвященные данному вопросу. В имеющихся же исследованиях чаще обращается внимание на представителей образования и здравоохранения. Тогда как работы обращенные на сотрудников силовых и экстремальных профессий (в том числе, МЧС России) встречаются редко, хотя, как уже отмечалось, меняющаяся социальная реальность требует от них

для успешного выполнения служебной деятельности и сохранения своего профессионального здоровья более развитых способностей, входящих в структуру эмоционального интеллекта: понимания своих и чужих эмоций, умения контролировать свои и чужие эмоции и пр.

Итак, в ходе анализа теоретической информации о взаимосвязи эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта было отмечено, что в настоящее время наблюдается преобладание работ прикладной направленности, при этом теоретическая разработанность и обоснованность полученных данных характеризуется некоторой размытостью. Что можно объяснить: 1) сложностью проявления выгорания и многофакторностью его причин; 2) различиями в названиях, связанными с теоретической моделью и предметным наполнением выгорания как научной категории; 3) отсутствием единой трактовки в отношении ЭИ; 4) необходимостью не только систематизации имеющихся данных, теоретическим обоснованием понятия и структуры ЭИ.

При этом большинство исследователей не смотря на некоторые особенности в теоретическом объяснении феноменов при рассмотрении указанных конструктов сходятся в следующих определениях:

- эмоциональное выгорание – это специфический синдром, который развивается у человека в процессе его профессиональной деятельности, выражается в состоянии эмоционального и физического истощения, отчуждении от людей, с которыми человек взаимодействует, а также в последствии сказывается на всех уровнях его личности;

- эмоциональный интеллект – это совокупность, способностей к пониманию и управлению собственными эмоциями, пониманию и управлению эмоциями других людей;

- по мнению ряда исследователей (Т.А Солодкова, Р.Г. Макфарланд, М. Муравен и Р. Баймейстер), эмоциональный интеллект может стать ресурсом преодоления синдрома профессионального выгорания.

Эмпирическое исследование взаимосвязи СЭВ и ЭИ у личного состава МЧС России по Чувашской Республике позволяет сделать следующие выводы:

1. у опрошенных отмечается преобладание среднего уровня ЭИ, в структуре ЭИ выявлены особенности, характерные данной выборке;

2.у опрошенных отсутствуют сформированные фазы, доминирует 2 фаза «резистенция»; СЭВ в группе опрошенных характеризуется своими особенностями;

3. между уровнем развития ЭИ и его составляющих существует обратная взаимосвязь с составляющими и интегральным показателем СЭВ.

Что подтверждает выдвинутую гипотезу о том, между уровнем исследования: между уровнем развития эмоционального интеллекта и уровнем выраженности синдрома эмоционального выгорания существует обратная зависимость, чем более развит эмоциональный интеллект, тем менее выражен синдром эмоционального выгорания у сотрудников МЧС России.

Таким образом, ЭИ может выступать как фактор сдерживающий развитие СЭВ, служить внутренним ресурсом для его преодоления. Следовательно, полученные в исследовании результаты позволяют наметить стратегию психокоррекционной и психопрофилактической работы с личным составом МЧС России по Чувашской Республике.

Исследование позволило расширить понимание взаимосвязи ЭИ и выгорания у сотрудников МЧС России, рассмотреть особенности данных психологических феноменов в указанной профессиональной среде. Выдвинутая гипотеза подтвердилась.

В дальнейшем фокус исследований может быть направлен на детальное изучение и понимание особенностей этой взаимосвязи, а также анализ ситуационных и личностных факторов, оказывающих влияние на компоненты ЭИ сотрудников и на вероятность развития у них СЭВ, учитывая при этом профессиональные особенности различных категорий личного состава МЧС России и пр.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1.Алпатьева Ю.Н. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников //Актуальные проблемы психологии личности: сб. ст. по матер. IV междунар. науч-практ. конф. – Новосибирск: СибАК, 2010. – №4. – С. 7-11

2.Андреева И.Н. О становлении понятия «эмоциональный интеллект» // Вопросы психологии. – 2008. – № 5. – С. 83-99

3.Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78 - 86

4.Базарсадаева Э.Ж. К вопросу об истории изучения эмоционального выгорания // Вестник Бурятского ГУ. – 2013. – №5. – С. 24-31

5.Бочкарева Е.Н. Взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра // Психологический журнал ВШЭ. – 2016. – Т.13.№3. – С. 576-587

6.Влах Н.И. Эмоциональное выгорание у представителей «помогающих профессий» // Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология». – 2015. – Т.8,№1. – С. 96-103

7.Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 344 с.

8.Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практ. пособие. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 343 с.

9.Воробьева М.А. Связь эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у студентов // Образование и наука, 2016. – №4 (133). – С. 80-94.

10.Горбунова М.И. О формировании профессионально важных качеств специалистов опасных профессий // Пожары и чрезвычайные ситуации. – 2012. – № 4. – С. 18–21.

11.Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство: искусство управлять людьми на основе эмоционального интеллекта; пер. с англ. – 8-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 301 с.

12.Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ; пер. с англ. – 4-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 544 с.

13. Грабе М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что против этого можно предпринять: пер. с нем. – СПб.: Речь, 2008. – 96 с.

14.Дегтярев А.В. Эмоциональный интеллект: становление понятия в психологии // Психологическая наука и образование. – 2012. – №2. – Режим доступа: http:// psyedu.ru – (Дата обращения: 15.01.2017).

15.Деревянко С.П. Эмоциональный интеллект: проблемы категориальности // Психология в современном информационном пространстве: мат. межд. науч. конф. – Смоленск: СмолГУ, 2007. – Ч.1. – С. 108-112

16.Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Институт Психотерапии, 2009. – 544 с.

17.Дутов В.И., Чурсин И.Г. Психофизиологические и гигиенические аспекты деятельности человека при пожаре. – М.: Защита, 1993. – 202 с.

18.Елисеева И.Н., Лернер Т.В., Соколова А.А. Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке специалистов МЧС России (на примере первоначальной подготовки и повышения классности спасателей). – М.: ФКУ ЦЭПП МЧС России, 2011. – 496 с.

19.Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. – 2010. – №1. – С. 27-39.

20.Жиляев А.А. Психология военного управления частями и подразделениями внутренних войск МВД России: учебное пособие. – М., 2009. – 260 с.

21.Ильин Е.П. Эмоции и чувства. – 2- изд. перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2013. – С. 221.

22.Карпов А.В., Петровская А.С. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография. – Ярославль: ЯрГУ, 2008. – 344 с.

23.Кафидов В.В., Севастьянов В.М.. Социология пожарной безопасности. – М.: ВНИИПО, 2013. – 364 с.

24. Ларенцова Л.И., Барденштейн Л.М. Синдром эмоционального выгорания у врачей различных специальностей: психологические аспекты. – М.: Медицинская книга, 2009. – 142 с.

25.Ловчан С.И., Ефанова И.Н., Марьин М.И. Индивидуально-психологические особенности адаптации инспекторов пожарно-профилактической службы к условиям труда на АЭС // Экстремальная физиология, гигиена и средства индивидуальной защиты человека. – М.: МБФ, 1990. – С. 124-128

26.Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИН // Психологическая диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3-22

27.Марьин М.И., Ловчан С.И. Психологические резервы повышения эффективности надзорно-профилактической работы // Организационно-управленческие проблемы пожарной охраны: сб. науч. тр. – М.: ВНИИПО, 1990. – С.73-78

28.Марьин М.И., Ловчан С.И., Ефанова И.Н., Леви И.В., Бобринев Е.В. Психофизилогическое обеспечение работоспособности сотрудников государственной противопожарной службы. – М.: ВНИИПО МВД России, 1998. – 178 с.

29.Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке оперативных дежурных смен ЦУКС; под ред. И.Н. Елисеевой, Е.П. Могилевой. – М.: ФКУ ЦЭПП МЧС России, 2015. – 152 с.

30.Молчанова Л.Н. Закономерности трансфомации состояния психического выгорания в личностные свойства у представителей профессий помогающего типа // Вестник Томского государственного университета. – 2014. – № 378. – С. 203- 208

31.Орел В.Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность. – Х.: Гуманитарный центр, 2014. – 296 с.

32.Пак Е.Т. Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке сотрудников ВГСЧ. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ФКУ ЦЭПП МЧС России, 2016. – 172 с.

33. Подсадный С.А., Орлов Д.Н. Развитие научных представлений о синдроме выгорания // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий; под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла и др. – Курск: Курск. гос. ун-т, 2008. – С. 13–34

34.Профессиография основных видов деятельности сотрудников Государственной противопожарной службы МВД России: учебное пособие; М.И. Марьин [и др.] – М. : ВНИИПО, 1998. – 114 с.

35.Робертс Р.Д., Мэттьюз Дж., Зайднер М., Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология: журнал Высшей Школы Экономики. – 2004. – Т. 1., № 4. – С. 3-24

36.Самонов А.П. Психология для пожарных. Психологические основы подготовки пожарных к деятельности в экстремальных условиях. – Пермь: Звезда, 1999. – 594 с.

37. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0): руководство. – М.: Институт психологии РАН, 2010. – 176 с.

38.Симбирцева Н.В. Собрание теоретических представлений об эмоциональном интеллекте // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2008. – №3. – С. 54-56

39.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, Курск. гос. ун-т., 2008. – 336 с.

40.Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2009. – 351 с.

41.Социальный интеллект: теория, измерение, исследования: труды института психологии РАН / под. ред. Д.В Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: ИП РАН, 2004. – 175 с.

42.Стейн С., Бук Г. Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2007. – 339 с.

43.Стрельникова Ю.Ю. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в процессе профессиональной деятельности сотрудников ФПС МЧС России // Проблемы управления рисками в техносфере. – 2013. – № 1. – С. 129-138

44.Стресс, выгорание, совладание в современном мире / под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. – М.: Институт психологии РАН, 2011. – 512 с.

45.Талалаева Г.В., Кошкаров В.С. Алгоритмы формирования психологической дезадаптациии сотрудников МЧС России в зависимости от занимаемой должности и дифференцированные подходы к их коррекции // Сибирский психологический журнал. – 2016. – №59. – С. 149-171

46.Талмач М.С. Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке диспетчеров ЕДДС. – 2-е изд. – М.: ФКУ ЦЭПП МЧС России, 2016. – 305 с.

47.Титаренко М.С., Шклярук С.П. Влияние экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности сотрудников ГПС МЧС России на возникновение морбидных рисков // Вестник Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России, 2010 – №3. – С. 84-88

48.Чутко Л.С., Козина Н.В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. – 2-е изд. – М.: МЕДпресс-информ, 2014. – 256 с.

49.Ширинская Н.Е., Гайнанова А.Р., Пухов И.А. Эмоциональный интеллект как сдерживающий фактор развития синдрома эмоционального выгорания // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: сб. ст. по матер.XXXV междунар. науч.-практ. конф. – Новосибирск: СибАК, 2013. – № 12 (35)Ч.2. – С. 92-99

50.Шленков А.В. Психологическая подготовка личного состава ГПС МЧС России: монография. – СПб.: СПбИ ГПС МЧС России, 2010. – 84 с.

51.Шойгу Ю.С. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных. – М.: Смысл, 2007. – 319 с.

52. Arora S., Ashrafian H., Davis R. Emotional intelligence in medicine: a systematic review through the context of the ACGME competencies // Medical Education. 2010. V. 44(8). P. 749-764

53. Bar-On, R.. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). Psicothema, 2006. – 224 p

54.Goleman D. Social intelligence. – N. Y.: Bantam Books, 2007. 403 p.

55.Langle A. Burnout-Existentional meaning and Possibilities of Prevention // European Psychotherapy. 2004. V. 4(1). P. 107-121

56.Langle A., Orgler C. The Existence Scale // European Psychotherapy. 2003. V. 4.(1). P. 135-151

57.Leiter M.P., & Maslach C. (2009). Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewé (Eds.), Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative (pp. 3–18). Charlotte, NC: IAP.

58.Maslach C.M. // Current Directions in Psychological Science. V. 12. 2003. P. 189–192.

59.Mayer, J.D. Emotional intelligence: popular or scientific psychology. – N.Y. – 2005. – 259p

60.Mayer, J.D., Salovey, P. Emotional intelligence. – N.Y., 2005. – 433 p.

61.Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R., Sitarenios G. Emotional intelligence as a standard intelligence // Emotion. 2001. V. 1. P. 232-242.

62.Musch J.L. The psychology of evaluation. Affective processes in cognition and emotion / J.L. Musch, K.Ch. Klaauer. – N.Y., 2003. – 320 p.

63.Thompson H.L. Using the EQ-iR and MSCEITR in Tandem In Handbook for developing emotional and social intelligence: best practices, case studies, and strategies / H.L. Thompson, M. Hughes, and J.B. Terrell (eds). – Pfeiffer, San Francisco, 2009. – P. 257–281

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

«Методика оценки эмоционального интеллекта (опросник EQ)» Н. ХОЛЛА

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.
10. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях.
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.
14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
26. Я способен улучшить настроение других людей.
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.

28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

Приложение Б

«Опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн»
Д.В. ЛЮСИНА

1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть
2. Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения
3. Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица
4. Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение
5. У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника
6. Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю
7. Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди
8. Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться
9. Я умею улучшить настроение окружающих
10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую
11. Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов
12. В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки
13. Я легко понимаю мимику и жесты других людей
14. Когда я злюсь, я знаю, почему
15. Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации
16. Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком
17. Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии
18. Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим
19. Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть
20. Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние
21. Я контролирую выражение чувств на своем лице
22. Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство
23. В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций
24. Если надо, я могу разозлить человека
25. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние
26. Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю
27. Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это
28. Я знаю, как успокоиться, если я разозлился
29. Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса
30. Я не умею управлять эмоциями других людей

31.Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда
32.Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые
33.Мне трудно справляться с плохим настроением
34.Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает
35.Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям
36.Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями
37.Я умею контролировать свои эмоции
38.Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно
39.По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую
40.Если близкий человек плачет, я теряюсь
41.Мне бывает весело или грустно без всякой причины
42.Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей
43.Я не умею преодолевать страх
44.Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает
45.У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить
46.Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются

Приложение В

«Опросник эмоционального выгорания В.В. Бойко»

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
3. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «Не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. В последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
8. В работе с людьми руководствуюсь принципом: «Не трать нервы, береги здоровье».
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними-делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) на общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Приложение Г

Таблица сырых баллов

специальность	Возраст	Стаж службы	Эмоциональная осведомленность (по Холлу)	Управление своими эмоциями (по Холлу)	Самомотивация (по Холлу)	Эмпатия (по Холлу)	Управление эмоциями других (по Холлу)	Эмоциональный интеллект (по Холлу)	МП - Понимание чужих эмоций (по Люсину)	МУ - Управление чужими эмоциями (по Люсину)	ВП - Понимание своих эмоций (по Люсину)	ВУ - Управление своими эмоциями (по Люсину)	ВЭ - Контроль экспрессии (по Люсину)	Межличностный Эм Ин (Люсин)	Внутриличностный Эм Ин (Люсин)	ПЭ - Понимание чужих и своих эмоций (Люсин)	УЭ - Управление своими и чужими эмоциями (Люсин)	Интегральный показатель общего Эм Ин (Люсин)	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность	Занятость	Трудоголизм	Неадекватное эмоциональное реагирование	Эмоциональное выгорание	Расширение сферы эмоциональных обязанностей	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические нарушения	Фазы "Напряжение"	Фазы "Резистенция"	Фазы "Истощение"	СЭВ (Бойко)	пол
пож	33	15	5	9	9	9	8	40	24	18	19	14	9	42	42	43	41	84	0	3	0	0	15	2	5	2	0	3	0	0	3	24	3	30	М
пож	36	14	13	13	18	13	13	70	31	26	30	20	6	57	56	61	52	113	0	0	0	0	10	4	5	0	0	5	0	0	0	19	5	24	М
пож	36	14	13	16	16	12	13	70	20	20	23	17	10	40	50	43	47	90	0	0	0	0	18	2	0	0	10	5	0	0	0	20	15	35	М
пож	40	15	8	9	9	10	8	44	26	19	24	13	9	45	46	50	41	91	0	0	0	0	5	0	2	2	10	10	0	0	0	9	20	29	М
пож	30	11	8	9	8	7	8	40	23	18	20	15	12	41	47	43	45	88	5	5	5	5	16	2	0	5	0	7	5	0	20	23	12	55	М
пож	30	11	8	10	9	10	8	45	20	17	16	14	12	37	42	36	43	79	7	3	16	5	10	12	0	5	10	20	0	0	31	27	30	88	М
пож	25	5	13	13	16	13	13	68	25	22	27	20	17	47	64	52	59	111	0	0	0	0	10	5	2	0	0	10	0	0	0	17	10	27	М
пож	40	15	7	7	7	7	11	39	23	18	18	15	11	41	44	41	44	85	7	3	16	5	10	12	0	5	10	20	0	0	31	27	30	88	М
пож	41	14	8	7	9	7	8	39	22	16	16	14	12	38	42	38	42	80	2	3	5	3	20	0	0	22	10	3	5	5	13	42	23	78	М

пож	45	15	13	7	13	17	17	67	22	24	21	16	13	46	50	43	53	96	2	0	0	0	17	7	0	15	0	7	0	0	2	39	7	44	M
пож	26	4	5	6	8	7	5	31	18	18	16	14	6	36	36	34	38	72	0	0	0	18	12	0	12	12	19	7	5	5	18	36	36	90	M
пож	45	20	12	7	10	15	14	58	26	19	24	13	9	45	46	50	44	91	5	5	5	5	20	0	0	20	10	0	5	0	20	40	15	75	M
пож	44	18	8	7	10	7	9	41	21	19	22	14	15	40	51	43	48	91	0	0	0	10	15	5	5	5	15	10	0	0	10	30	25	65	M
пож	27	5	12	13	15	13	10	63	24	18	21	15	12	42	48	45	45	90	0	0	0	5	10	0	10	0	0	5	0	0	5	20	5	30	M
пож	33	14	7	12	13	13	10	55	24	18	21	15	12	42	48	45	45	90	0	0	0	10	5	5	5	15	15	0	0	0	10	30	15	55	M
пож	36	14	8	8	8	14	8	46	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	5	0	0	5	15	18	18	0	15	0	0	0	10	51	15	76	M
пож	36	14	5	6	8	7	5	31	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	7	0	12	15	15	15	0	0	15	18	0	0	35	30	33	98	M
пож	38	16	14	13	15	15	13	70	23	20	23	14	17	42	54	46	51	97	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0	5	0	10	10	5	25	M
пож	32	10	7	13	13	13	13	59	23	18	18	15	11	41	44	41	44	85	0	0	5	5	16	0	10	10	5	5	0	0	10	36	10	56	M
пож	30	10	8	13	12	7	10	50	23	18	20	15	12	41	47	43	45	88	5	5	0	0	15	0	0	15	0	10	0	0	10	30	10	50	M
пож	24	2	13	12	13	17	16	71	25	22	27	20	17	47	64	52	59	111	0	5	5	0	10	0	0	10	0	5	0	0	10	20	5	35	M
пож	39	15	8	7	9	14	14	52	24	18	21	15	12	42	48	45	45	90	10	0	0	10	10	10	0	10	10	0	0	0	20	30	10	60	M
пож	40	13	9	7	10	7	10	43	23	18	20	15	12	41	47	43	45	88	0	0	0	10	10	10	0	10	0	0	0	0	10	30	0	40	M
пож	23	2	8	6	7	7	5	33	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	5	5	0	16	16	10	10	10	0	5	0	5	26	46	10	82	M
пож	42	13	5	6	7	7	8	33	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	10	0	0	16	18	15	0	15	10	16	0	0	26	48	26	100	M
пож	28	10	13	13	13	13	13	65	24	20	21	14	14	44	49	45	48	93	0	0	0	10	16	0	0	16	0	5	0	5	10	32	10	52	M
пож	26	5	12	13	15	13	11	64	21	19	22	14	15	40	51	43	48	91	0	0	5	5	10	0	0	16	0	5	0	0	10	26	5	41	M
пож	26	5	5	6	7	7	8	33	20	15	14	15	11	35	40	34	41	75	0	0	0	18	18	0	15	17	15	0	0	0	18	50	15	83	M
пож	41	14	9	7	9	7	9	41	24	18	21	15	12	42	48	45	45	90	0	0	0	5	10	10	1	0	10	0	0	0	5	30	10	45	M
пож	42	15	5	6	6	6	8	31	18	18	16	14	6	36	36	34	38	72	0	0	0	18	18	0	15	15	15	0	0	0	18	48	15	81	M
ВПА	49	16	17	13	13	13	13	69	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	0	5	5	5	10	0	0	10	0	3	0	0	15	20	3	38	M
ВПА	43	14	13	13	16	13	13	68	22	23	21	16	13	45	50	43	52	95	0	0	0	0	5	0	2	2	10	10	0	0	0	9	20	29	M
ВПА	38	15	14	12	14	14	8	62	24	18	18	16	12	42	46	42	46	88	0	0	0	0	3	3	0	2	10	5	0	0	0	8	15	23	M
ВПА	40	15	7	7	12	7	6	39	24	18	19	14	9	42	42	43	41	84	0	3	0	0	15	2	5	5	0	3	0	0	3	27	3	33	M
ВПА	39	10	13	13	16	13	16	71	31	26	30	20	6	57	56	61	52	113	2	0	0	0	10	4	5	0	0	5	0	0	2	19	5	26	M
ВПА	36	16	13	7	13	7	12	52	21	19	22	14	15	40	51	43	48	91	0	10	0	0	10	10	0	10	0	5	0	0	10	30	5	45	M
ВПА	34	14	12	7	7	7	6	39	23	18	18	15	11	41	44	41	44	85	0	0	0	15	5	5	5	15	15	0	0	0	15	30	15	60	M
ВПА	30	9	11	7	13	7	12	50	18	18	23	15	13	36	51	41	46	87	0	0	5	0	0	5	0	2	10	5	0	0	5	7	15	27	M
ВПА	24	5	13	13	13	16	15	70	30	18	28	18	15	48	61	58	51	109	0	0	0	0	16	5	0	0	0	10	0	0	0	21	10	31	M
ВПА	38	15	14	10	14	14	10	62	23	19	22	15	12	42	49	45	46	91	0	5	0	0	10	0	5	15	0	3	0	0	5	30	3	38	M
ВПА	36	16	13	7	13	7	13	53	21	19	22	14	15	40	51	43	48	91	0	0	0	10	10	10	10	0	0	0	0	0	10	30	0	40	M
ВПА	39	17	14	13	15	16	13	71	23	24	21	19	14	47	54	44	57	101	0	10	0	0	3	8	0	0	12	3	0	0	10	15	11	36	M
ВПА	34	14	13	13	16	13	15	70	22	23	21	16	13	45	50	43	52	95	0	5	5	0	10	0	0	10	0	0	0	0	10	20	0	30	M

ВПА	24	4	13	13	13	16	14	69	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	5	0	5	0	10	8	0	2	12	3	0	0	10	20	15	45	M
ВПА	26	4	8	6	6	7	6	33	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	15	0	0	18	16	12	15	16	18	15	0	0	33	59	33	125	M
ВПА	40	16	14	12	14	14	10	64	23	19	22	15	12	42	49	45	46	91	0	5	0	0	10	0	5	15	0	0	0	0	5	30	0	35	M
ВПА	41	17	12	12	12	14	14	64	23	18	18	15	11	41	44	41	44	85	0	0	0	5	10	0	12	0	0	3	0	0	5	22	3	30	M
ВПА	34	12	11	13	14	12	14	64	24	18	21	15	12	42	48	45	45	90	7	0	0	10	10	10	0	0	10	10	0	0	17	20	20	57	M
ВПА	36	16	11	12	14	12	14	63	23	18	18	15	11	41	44	41	44	85	3	0	5	10	10	10	0	10	0	0	0	0	18	30	0	48	M
ВПА	41	15	15	13	14	15	13	70	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	0	0	0	10	15	5	5	5	15	3	0	0	10	30	18	58	M
ВПА	25	5	5	6	8	7	5	31	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	15	0	0	18	18	15	5	12	15	15	0	0	33	50	30	113	M
ВПА	26	5	13	12	14	13	10	62	23	18	18	15	11	41	44	41	44	58	0	0	3	0	0	5	5	20	0	5	0	0	3	30	5	38	M
ВПА	24	3	8	6	8	6	8	36	20	15	14	15	11	35	40	34	41	75	15	0	0	18	16	10	12	16	18	12	0	0	33	54	30	117	M
ВПА	39	17	15	13	14	15	13	70	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0	5	0	10	10	5	25	M
ВПА	38	17	15	13	15	15	12	70	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	0	0	0	10	10	10	0	0	0	0	0	0	10	20	0	30	M
ВПА	42	18	15	13	14	15	13	70	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	0	0	3	0	10	0	0	15	0	0	3	0	3	25	3	31	M
ВПА	26	8	7	10	11	13	11	52	26	19	24	13	9	45	46	50	41	91	0	0	0	18	0	0	5	20	0	5	0	0	18	25	5	48	M
НЧК	24	7	5	7	6	6	6	30	20	18	15	12	9	38	36	35	39	74	15	0	5	0	18	15	10	15	0	15	0	5	20	58	20	98	M
НЧК	24	7	7	13	13	13	13	59	25	21	22	14	14	46	53	47	52	96	0	0	0	10	10	0	10	0	10	0	0	0	10	20	10	40	M
НЧК	27	10	6	12	14	12	8	52	23	18	18	14	12	41	44	41	44	85	15	0	0	0	5	5	0	15	15	5	0	0	15	25	20	60	M
НЧК	30	13	8	8	8	5	8	29	20	18	13	13	10	38	36	33	41	74	15	5	5	7	15	15	7	7	7	7	5	5	32	44	24	100	M
НЧК	26	10	5	5	5	6	8	29	9	15	21	9	12	24	42	30	36	66	15	0	0	18	18	5	15	15	15	5	5	5	33	53	30	116	M
НЧК	25	9	13	7	13	16	15	64	27	22	20	12	11	49	43	47	45	92	10	0	0	10	10	0	10	5	0	0	0	0	20	25	0	45	M
НЧК	30	13	13	13	13	13	13	65	25	21	22	14	14	46	53	47	52	96	5	0	5	0	12	0	5	10	0	5	0	0	10	27	5	42	M
НЧК	33	16	13	13	13	13	13	65	25	21	22	14	14	46	53	47	52	96	0	0	0	10	10	5	5	10	0	0	0	0	10	30	0	40	M
НЧК	32	15	10	7	9	14	14	54	27	22	20	12	11	49	43	47	45	92	10	0	0	9	10	0	5	10	0	0	0	5	19	25	5	49	M
НЧК	27	10	13	13	16	13	13	68	25	21	22	14	14	46	53	47	52	96	0	0	0	10	10	0	15	0	0	0	0	5	10	25	5	40	M
НЧК	27	10	8	8	8	8	8	40	23	18	18	14	12	41	44	41	44	85	7	5	7	7	5	8	0	2	10	5	0	0	26	15	15	56	M
НЧК	34	14	13	13	13	13	13	65	25	21	22	14	17	46	53	47	52	99	5	0	5	0	0	8	0	2	15	2	0	0	10	10	17	37	M
УНД	39	22	13	13	13	13	13	65	25	21	22	14	14	46	53	47	52	96	2	5	0	5	15	0	0	10	0	5	0	0	12	25	5	42	M
УНД	30	13	7	7	9	13	8	44	25	21	17	13	10	46	40	42	44	86	5	5	0	5	10	10	0	10	10	0	0	0	15	30	10	55	M
УНД	33	16	5	6	6	7	5	29	20	15	13	12	9	35	34	33	36	69	15	5	5	5	16	12	15	15	0	15	5	5	30	58	25	113	M
УНД	37	17	6	8	6	6	5	31	20	18	15	12	9	38	36	5	39	74	7	5	5	15	15	15	9	15	0	15	0	0	32	54	15	101	M
УНД	29	12	5	6	5	6	5	27	20	15	13	12	9	35	34	33	36	69	5	5	5	15	15	15	15	15	15	15	0	0	30	60	30	120	M
УНД	30	13	8	7	7	12	8	42	25	21	17	13	10	46	40	42	44	86	0	0	0	10	0	18	10	0	5	16	0	0	10	28	21	59	M
УНД	25	9	13	13	13	16	13	68	25	21	22	14	14	46	53	47	52	96	0	0	0	5	10	0	10	0	10	0	0	0	5	20	10	35	M
УНД	27	11	6	6	6	6	6	30	20	18	15	12	9	38	36	35	39	74	15	5	7	7	18	5	15	15	0	18	0	0	31	53	18	102	M

УН Д	27	11	6	8	6	6	8	34	20	18	15	12	9	38	36	35	39	74	15	5	5	5	15	5	15	0	0	0	7	0	30	35	7	72	М
УН Д	42	24	13	14	14	15	14	70	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	0	0	5	0	10	0	0	9	0	5	0	0	5	19	5	29	М
УН Д	25	9	8	8	6	6	8	36	23	18	17	10	7	41	34	40	35	75	15	5	5	9	0	7	15	15	5	5	5	5	34	37	20	91	М
УН Д	34	14	5	6	6	6	6	29	20	15	13	12	9	35	34	33	36	69	15	5	5	9	20	9	15	15	20	15	0	0	34	59	35	128	М
УН Д	44	27	13	14	14	15	14	70	24	23	21	17	14	47	52	45	54	99	0	0	5	5	10	5	2	0	0	10	0	0	10	17	10	37	М
УН Д	39	22	11	7	7	7	10	42	23	19	19	11	9	42	39	42	39	81	0	0	0	16	10	0	10	10	0	0	5	0	16	30	5	51	М
УН Д	33	16	6	8	8	10	8	40	22	20	16	15	12	42	43	38	47	85	0	5	0	5	10	0	0	12	0	5	0	0	10	22	5	37	М
УН Д	39	22	12	14	14	16	14	70	30	21	19	16	12	51	47	49	49	98	0	0	0	5	10	0	0	10	0	5	0	0	5	20	5	30	М
УН Д	39	22	7	10	10	14	8	49	27	21	16	15	12	48	43	43	48	91	0	0	2	16	10	0	0	12	0	0	0	5	18	22	5	45	М
УН Д	38	21	9	14	10	11	7	51	26	17	21	16	12	43	49	47	45	92	10	0	0	10	10	0	0	7	0	0	5	0	20	17	5	42	М
УН Д	36	13	7	7	7	7	10	38	23	18	17	13	10	41	40	40	41	81	5	5	0	5	10	10	0	10	10	0	0	0	15	30	10	55	М
УН Д	39	22	5	6	6	6	5	28	20	15	13	12	9	35	34	33	36	69	5	5	5	20	15	15	15	15	15	15	0	2	35	60	27	127	М
УН Д	33	16	6	6	6	6	5	29	20	15	13	12	9	35	34	33	36	69	5	5	5	15	15	15	15	15	15	20	0	0	30	60	35	125	М
УН Д	35	15	5	7	7	6	5	30	25	16	15	11	8	41	34	40	35	75	5	5	5	7	15	15	15	15	15	0	0	5	22	60	20	102	М
УН Д	41	22	13	13	13	13	13	65	24	20	22	13	13	44	48	46	46	92	5	5	5	5	10	5	0	15	0	5	0	0	20	30	5	55	М
УН Д	38	21	10	7	7	7	9	40	22	18	25	15	12	40	52	47	45	92	5	5	5	5	15	0	0	5	0	5	0	0	20	20	5	45	М
УН Д	33	16	8	8	8	9	8	41	24	20	22	13	13	44	48	46	46	92	0	5	0	5	15	0	0	10	0	5	0	0	10	25	5	35	М
УН Д	40	23	10	7	7	9	7	40	23	18	17	13	10	41	40	40	41	81	15	0	0	5	15	0	0	15	12	15	0	0	20	30	27	77	М
УН Д	30	14	10	7	9	7	8	41	23	18	17	16	10	41	43	40	44	84	5	5	5	5	5	5	15	10	5	5	0	0	20	35	10	65	М
УН Д	26	10	15	13	13	16	13	70	30	21	21	14	12	51	48	51	48	99	0	0	0	10	10	0	10	0	0	0	0	5	10	20	5	35	Ж
УН Д	42	24	5	6	6	8	8	33	23	18	14	12	9	41	34	37	39	76	5	5	5	20	16	2	0	16	5	15	5	5	35	34	30	99	М
УН Д	28	12	6	9	10	7	8	40	21	20	15	15	12	41	42	36	47	83	0	0	0	16	16	0	0	16	0	10	0	0	16	32	10	58	М
УН Д	38	21	16	13	13	15	13	70	27	21	24	15	12	48	51	51	48	99	5	5	5	5	10	0	0	0	0	5	0	0	20	10	5	35	М
УН Д	38	21	5	6	6	7	6	30	20	18	15	12	9	38	36	35	39	74	15	5	5	5	16	12	15	15	9	15	0	9	30	58	33	121	М
УН Д	32	15	16	13	13	15	13	70	25	21	22	14	14	46	53	47	52	96	0	5	0	5	15	5	0	15	0	5	0	0	10	35	5	50	М
ГУ	30	7	10	12	12	14	12	60	23	19	22	15	12	42	49	45	46	91	2	8	6	5	17	2	0	20	0	7	0	0	21	39	7	67	М
ГУ	42	24	8	7	7	10	7	39	22	19	22	11	13	41	46	44	43	87	10	0	2	3	20	8	5	8	10	3	0	8	15	41	21	77	М
ГУ	30	14	6	7	7	6	6	32	20	14	19	14	10	34	43	39	38	77	5	5	5	7	15	8	8	5	15	8	5	5	22	36	33	91	М
ГУ	45	27	5	7	7	5	6	30	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	8	8	9	8	9	9	9	9	15	9	7	5	33	36	36	105	М
ГУ	36	16	14	16	14	15	14	73	35	27	30	21	14	62	65	65	62	127	0	0	0	5	0	8	5	0	0	3	0	0	5	13	3	21	М
ГУ	39	22	13	7	7	7	13	47	22	18	25	15	12	40	52	47	45	92	7	3	5	5	7	5	9	8	0	5	5	5	20	29	15	64	М
ГУ	26	10	13	13	13	13	13	65	26	24	23	19	13	50	55	49	56	105	0	0	0	0	5	3	0	2	12	5	0	0	0	10	17	27	М
ГУ	42	24	13	13	13	13	13	65	21	19	19	13	13	40	45	40	45	85	5	0	0	0	17	2	0	4	5	10	5	5	5	23	25	53	М
ГУ	30	13	13	7	7	13	7	47	25	19	21	14	12	44	47	46	45	91	10	0	0	10	10	10	0	10	0	7	0	0	20	30	7	57	М
ГУ	29	12	12	12	13	10	11	58	23	19	22	15	12	42	49	45	46	91	6	0	0	0	10	5	0	10	10	10	0	0	6	25	20	51	М
ГУ	36	12	14	14	14	14	14	70	22	18	25	15	12	40	52	47	45	92	0	0	0	10	0	0	0	15	10	0	0	0	10	15	10	35	М
ГУ	38	21	9	7	7	7	9	39	22	18	25	15	12	40	52	47	45	92	5	0	5	10	7	7	7	15	15	0	5	9	20	36	29	52	М
ГУ	44	27	13	7	7	13	7	47	25	19	21	14	12	44	47	46	45	91	10	0	0	0	10	5	5	10	10	10	0	0	10	30	20	60	М
ГУ	44	27	15	15	15	14	14	73	35	27	30	21	14	62	65	65	62	127	0	0	2	0	0	10	0	0	0	0	5	0	2	10	5	17	М

ГУ	44	27	14	16	13	13	14	70	26	23	22	16	12	49	50	48	51	99	0	0	5	0	0	8	5	0	0	5	0	0	5	13	5	23	М
ГУ	37	14	11	12	12	10	12	57	23	19	22	15	12	42	49	45	46	91	5	5	5	5	15	5	0	15	0	9	0	0	20	35	9	64	М
ГУ	35	15	7	11	7	7	7	39	21	16	15	15	12	37	42	36	43	79	20	0	0	15	15	15	0	20	0	2	0	7	35	50	9	94	М
ГУ	33	10	10	11	7	7	12	47	20	19	18	14	11	39	43	38	44	82	10	0	0	12	10	10	0	10	0	0	0	0	22	30	0	50	М
ГУ	39	16	8	8	5	8	6	35	19	19	17	12	11	38	40	36	42	78	15	5	0	15	15	5	5	15	9	9	9	9	35	40	36	111	М
ГУ	39	22	8	6	7	6	6	33	23	15	13	14	9	38	36	36	38	74	15	5	0	15	16	5	15	16	15	15	15	7	35	52	52	139	М
ЦУ КС	36	15	13	13	13	13	13	65	29	25	30	20	20	54	70	59	65	124	5	0	0	0	17	9	5	10	0	8	0	0	5	41	8	55	М
ЦУ КС	34	14	13	13	13	10	13	62	28	22	26	18	14	50	58	54	54	108	0	5	5	0	10	16	16	0	10	10	3	0	10	42	13	65	М
ЦУ КС	37	16	11	12	13	10	13	59	24	20	21	14	14	44	49	45	48	93	5	0	0	5	2	5	5	0	0	8	0	2	10	12	10	32	М
ЦУ КС	35	19	13	16	15	14	15	73	29	28	30	21	20	57	71	59	69	128	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	3	3	6	М
ЦУ КС	36	14	7	13	13	13	13	59	26	22	25	18	12	48	55	51	52	103	0	5	0	0	0	5	5	0	10	3	0	0	5	10	13	28	М
ЦУ КС	34	12	7	13	16	13	15	64	27	24	23	18	13	51	54	50	55	105	5	0	0	0	13	3	0	0	0	5	0	0	5	16	5	26	М
ЦУ КС	25	9	13	13	13	13	13	65	22	23	25	17	14	45	56	47	54	101	7	0	0	0	3	7	0	2	10	10	0	0	7	12	20	39	М
ЦУ КС	32	56	13	13	7	10	10	53	23	20	23	14	17	43	54	43	51	97	0	5	0	0	0	8	7	0	10	5	0	0	5	15	15	35	М
ЦУ КС	37	19	7	13	13	7	13	53	19	19	23	16	16	38	55	42	51	93	0	5	0	0	0	9	7	0	5	5	0	0	5	16	10	31	М
ЦУ КС	28	1	6	9	9	11	8	44	24	18	21	15	12	42	48	45	45	90	0	5	0	5	10	8	7	2	10	5	0	0	10	27	15	52	Ж
ЦУ КС	26	4	7	7	7	7	7	35	24	19	17	15	11	43	43	41	45	86	5	10	5	0	0	3	2	2	10	5	0	0	20	7	15	42	М
ЦУ КС	53	27	7	7	7	7	5	33	9	15	21	9	12	24	42	0	36	66	5	5	5	9	9	9	9	9	15	7	5	9	24	36	36	96	М
ЦУ КС	35	18	15	16	15	10	14	70	24	24	29	21	20	48	70	53	65	118	0	0	0	0	3	5	3	0	10	0	0	0	0	11	10	21	М
ЦУ КС	28	11	13	13	13	13	16	68	22	18	26	18	18	40	62	48	54	102	2	2	5	5	2	2	5	5	0	0	0	5	12	12	5	29	М
ЦУ КС	30	12	13	13	13	10	14	63	22	18	26	18	18	40	62	48	54	102	5	5	5	0	0	7	5	2	0	0	0	5	15	14	5	34	М
ЦУ КС	31	12	11	3	2	1	14	61	20	18	25	17	18	38	60	45	53	98	5	10	5	0	0	5	5	0	12	10	0	0	20	10	22	52	М
ЦУ КС	26	4	13	7	13	13	13	59	26	19	25	16	13	45	54	51	48	99	5	0	0	0	10	8	0	0	10	10	0	0	5	18	20	43	Ж
ЦУ КС	27	4	14	13	13	13	14	67	25	19	20	15	14	44	49	45	48	93	0	7	11	2	13	15	5	8	0	5	0	0	20	41	5	67	М
ЦУ КС	36	9	11	7	8	13	14	53	26	19	25	16	13	45	54	51	48	99	10	0	0	0	10	5	0	15	12	15	0	0	10	30	27	67	Ж
ЦУ КС	30	12	13	12	12	10	11	59	24	20	21	14	14	44	49	45	48	93	5	5	5	5	0	10	10	0	10	0	0	0	20	20	10	50	М
ЦУ КС	39	22	7	8	8	9	13	45	26	22	25	18	12	48	55	51	52	103	0	5	0	10	0	5	10	10	15	0	0	0	15	25	15	55	М
ЦУ КС	41	20	12	15	14	15	9	65	25	21	22	14	14	46	5	47	52	96	0	0	0	10	10	0	10	0	0	5	0	5	10	20	10	40	Ж
ЦУ КС	27	4	6	6	6	6	6	30	9	15	21	9	12	24	42	30	36	66	5	15	0	15	5	15	15	15	15	5	0	5	35	50	25	110	М
ЦУ КС	42	21	7	8	5	12	5	37	24	15	15	13	9	39	37	39	37	76	9	5	7	15	20	5	5	5	15	5	5	9	36	35	34	105	Ж
ЦУ КС	52	30	11	7	8	14	14	54	20	18	25	17	18	38	60	45	53	98	5	0	5	10	0	9	5	10	10	10	0	0	20	24	20	64	Ж
ЦУ КС	44	27	7	10	11	7	8	43	21	19	22	14	15	40	51	43	48	91	0	5	0	15	10	12	0	15	0	9	0	0	20	37	9	66	М
ЦУ КС	30	9	7	12	12	7	10	48	21	20	15	15	12	41	42	36	47	83	0	0	0	15	15	15	0	16	10	10	0	0	15	46	20	81	М
ЦУ КС	32	15	13	13	13	13	13	65	24	20	15	15	12	41	42	36	47	86	5	5	5	5	0	10	10	0	15	0	0	0	20	20	15	55	М
ЦУ КС	30	13	7	9	7	7	7	37	20	15	14	15	11	35	40	34	41	75	0	0	0	16	16	15	5	16	10	15	0	0	16	52	25	93	М
ЦУ КС	41	23	7	9	9	8	11	44	25	21	15	14	12	46	41	40	47	87	0	0	0	16	15	0	5	15	5	10	0	0	16	35	15	66	М

ЦУ КС	41	23	8	10	10	10	12	50	21	19	22	14	15	40	51	43	48	91	0	5	0	10	0	12	15	10	10	0	5	0	15	37	15	67	M
ЦУ КС	29	12	13	15	15	14	13	70	27	20	20	16	13	47	49	47	49	96	0	5	0	12	0	0	15	10	10	0	0	0	17	25	10	52	M
ЦУ КС	29	11	7	8	9	9	8	41	24	18	21	15	12	42	48	45	45	90	5	5	5	5	10	0	5	10	5	0	0	5	20	25	10	55	M
ЦУ КС	39	20	7	10	11	7	7	42	21	17	15	15	12	38	42	36	44	80	10	0	0	10	10	0	5	10	10	0	0	0	20	25	10	55	M