



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Департамент психологии и образования

Мартьянова Марина Алексеевна

ЭМПАТИЯ И ВЫГОРАНИЕ
(на примере специалистов коммуникативных профессий)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по направлению подготовки 37.03.01 Психология
Психологическое консультирование и психодиагностика

г. Владивосток
2018

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Директор Школы искусств и гуманитарных наук

 _____ Ф.Е. Ажимов

«20» июня 2018г.

Защищена в ГЭК с оценкой

Секретарь ГЭК

_____ Лобода О.В. _____
подпись И.О.Фамилия

« _____ » _____ 20 ____ г.

Автор работы  _____
(подпись)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель ВКР к. филос. н., доцент
(должность, уч. степень, ученое звание)

 _____ Романова Е.А. _____
(подпись) (ФИО)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Назначен рецензент _____ к. соц. н. _____

(уч. степень, ученое звание)

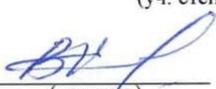
_____ Буравлёва Е.П. _____
(фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Директор департамента

_____ к. псих. н., профессор _____

(уч. степень, ученое звание)

 _____ В.В. Калита _____
(подпись) (и. о. фамилия)

« 25 » июня 20 18 г.

Оглавление

Введение.....	3
1 Теоретический обзор изучения эмпатии в психологии	8
1.1 Понятие, виды и уровни эмпатии.....	8
1.2 Эмпатия в психологических теориях зарубежных и отечественных авторов	10
1.3 Эмпатия в контексте индивидуального развития.....	12
1.4 Эмпатия в аспекте полового (гендерного) фактора	15
2 Теоретический обзор изучения профессионального (эмоционального) выгорания.....	19
2.1 Понятие выгорания и его теоретико-психологический контекст	19
2.2 Синдром выгорания в психологических теориях зарубежных и отечественных авторов ..	22
2.3 Эмпатия как фактор детерминации синдрома выгорания	26
3 Эмпирическое исследование эмпатии и проявлений профессионального (эмоционального) выгорания у специалистов коммуникативных профессий	32
3.1 Планирование и организация исследования, характеристика выборки	32
3.2 Описание метода и методик исследования	34
3.3 Анализ и интерпретация результатов исследования.....	39
3.3.1 Анализ и интерпретация результатов исследования эмпатии (Методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко).....	39
3.3.2 Анализ и интерпретация результатов исследования эмпатии (Опросник «Шкала эмоциональной эмпатии» А. Меграбяна и Н. Эпштейна)	43
3.3.3 Анализ и интерпретация результатов исследования выгорания (Методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)	44
3.3.4 Анализ и интерпретация результатов исследования выгорания (Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко).....	45
3.4 Статистическая обработка данных	47
Заключение.....	53
Список литературы.....	55
Приложение А Материалы к методикам исследования.....	59
Приложение Б Результаты исследования.....	66

Введение

Способность сопереживать и понимать эмоциональное состояние собеседника касается многих сторон нашей повседневной жизни и остаётся весьма актуальной и в настоящее время. Значимость эмпатии в том, что она дарит понимание ценности другого существа. Именно за счёт эмпатийных сопереживаний строится иерархия ценностей самого человека, формируются нравственные чувства личности¹. Познать всю глубину внутреннего мира личности представляется едва ли возможным из-за его широкой вариативности. Плюс ко всему, мы ежедневно сталкиваемся с проблемами и препятствиями, которые порой психологически тяжело «пережить» в одиночку. Частично это отражает проблемность эмпатии – чаще всего люди погружены в себя, не замечая того, что происходит с близкими и окружающими людьми. При этом порой у нас есть потребность не просто поделиться своими переживаниями и мыслями с другими, но и быть услышанными, понятыми. Во многом это обеспечивает нам психологический комфорт. Показатели эмпатии способны влиять на многие сферы нашей жизни, в том числе и на сферу труда.

Труд можно считать значимой частью жизнедеятельности человека. В ходе такой активности наши личностные особенности могут как раскрываться и проявляться в повседневной жизни, так и видоизменяться или даже отходить на задний план. Изменение в структуре личности может нести положительный и отрицательный характер. Иллюстрацией второго, например, может служить феномен профессионального выгорания, представляющий собой форму деформации личности. Это можно охарактеризовать как «состояние психической и физической истощённости со снижением работоспособности и переживанием отчуждённости от самого себя»². Многогранность проявлений и сложность «строения» выгорания проявляют себя сильнее с ростом трудовых усилий и не-

¹ Хлебодарова, О.Б. Эмпатийные сопереживания в контексте ценности личности // Молодой учёный. – 2012. – №11. – С. 363-365.

² Виртц, У. Жажда смысла: Человек в экстремальных ситуациях: Пределы психотерапии / У. Виртц, Й. Цобели. – М.: Когито-Центр, 2016. – С. 71.

хваткой последующей разгрузки. Именно увеличение напряжённости и фрустрации ведут к перегоранию. Подобный процесс способен развиваться под влиянием многих факторов, поэтому охватывает разные типы профессий. Такая проблема имеет отношение и к специалистам коммуникативных профессий – людям, чья работа построена на обмене информацией с большим количеством человек и оказании разного рода помощи и поддержки. Говоря о межличностных коммуникациях, имеет смысл обратить внимание на упомянутую выше эмпатию, ярко проявляющую себя именно в ситуациях взаимодействия с другими. Какую же связь можно отметить, если рассматривать выгорание и эмпатию совместно? Некоторые исследования, речь о которых пойдёт далее, обнаружили влияние уровня эмпатии на степень выгорания работников. Так, Н.Е. Водопьянова в книге «Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика» отмечает наличие отрицательной корреляции между уровнем эмпатии и степенью выгорания у медицинских работников. Помимо этого стоит говорить о негативном влиянии очень низких и чрезмерно высоких показателей эмпатии. Такую особенность обнаруживают исследования Х. Фрейденберга, Р. Кочюнаса, Е.В. Дворцовой и др., в которых связывается факт «неадекватной» степени сопереживания и наращивания напряжения, слабости и неудовлетворённости, весьма характерных для выгорания.

Проблемой исследования является то, что имеющийся в настоящее время теоретический материал, затрагивающий связь эмпатии и выгорания, не столь обширен, как и эмпирические данные, которые к тому же характеризуются неоднозначностью. Одна из задач этой выпускной квалификационной работы – изучить связь между эмпатией и выгоранием, возможно, внести большую ясность в имеющийся перечень неопределённых сведений о соотношении представленных феноменов.

Цель исследования: изучение наличия связи между эмпатией и признаками и стадиями выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Объект исследования (теоретический): эмпатия.

Объект исследования (эмпирический): специалисты коммуникативных профессий.

Предмет исследования: эмпатия и выгорание.

Основная гипотеза: существует связь между эмпатией и признаками и стадиями выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Дополнительная гипотеза: существует связь между уровнями эмпатии и уровнями признаков и стадий выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть содержание понятия «эмпатия», описать виды и уровни эмпатии.
2. Выполнить обзор основных представлений об эмпатии в работах зарубежных и отечественных авторов.
3. Рассмотреть формирование и выявить динамику эмпатии в индивидуальном развитии.
4. Описать эмпатию в аспекте гендерных различий.
5. Изучать понятие «синдром выгорания».
6. Определить структуру, симптомы синдрома выгорания, выявить факторы детерминации.
7. Выполнить обзор основных психологических теорий профессионального (эмоционального) выгорания зарубежных и отечественных авторов.
8. Изучить соотношения эмпатии и профессионального (эмоционального) выгорания.
9. Провести эмпирическое исследование связи между эмпатией и признаками и стадиями профессионального (эмоционального) выгорания у специалистов коммуникативных профессий.
10. Выполнить анализ и интерпретацию результатов исследования связи между эмпатией и выгоранием.

Методы и методики. Актуальные задачи будут решаться в ходе осуществления следующей совокупности методов: обзор литературы по психологии

эмпатии и профессионального (эмоционального) выгорания, метод тестирования, методы обработки данных (проведение качественного анализа первичных данных и количественного анализа (математическая статистика)), интерпретационный метод. В ходе сбора эмпирического материала применялись методики: «Диагностика уровня эмпатии» (В.В. Бойко), «Шкала эмоциональной эмпатии» (А. Меграбян и Н. Эпштейн), «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой), «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко). Для выявления корреляционной связи между факторами применялся метод ранговой корреляции r_s Спирмена и критерий ϕ^* (угловое преобразование Фишера).

Этапы работы:

1. Подготовительный этап. Избрание темы выпускной квалификационной работы и назначение научного руководителя, формирование методологического аппарата, сбор и анализ литературы и необходимых источников.

2. Основной этап. Составление плана выпускной квалификационной работы и формирование её содержания.

3. Завершающий этап. Предзащита выпускной квалификационной работы, прохождение процедуры нормоконтроля, получение отзыва научного руководителя и рецензии, защита выпускной квалификационной работы.

Эмпирическая база исследования. Данное исследование проводилось на базе Школы искусств и гуманитарных наук (ШИГН) и Школы педагогики (ШП) ДВФУ.

Теоретическая значимость исследования заключается в изучении и систематизации теоретического материала, посвящённого проблеме феномена эмпатии, в частности, – анализу эмпатии в её соотнесении с синдромом выгорания.

Практическая значимость исследования состоит в том, что опираясь на полученные в исследовании результаты, возможно разработать для сотрудников, чья работа построена на оказании разного рода помощи и поддержки людям, рекомендации по профилактике и коррекции синдрома выгорания. Овла-

дение эмпатийными техниками позволит подбирать наиболее подходящие способы вербальной и невербальной коммуникации с клиентами, а развитие и поддержание оптимального уровня осознаваемой и управляемой эмпатийной способности будет содействовать естественному продуктивному функционированию специалиста.

Апробация и внедрение результатов исследования: данная работа и результаты её исследования обсуждались и были представлены в рамках методических семинаров 21.12.2017 и 07.05.2018 на базе Департамента социальных и психологических наук ШГН ДВФУ.

Структура работы: настоящая дипломная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка литературы и приложений. В первой главе рассматриваются понятие, виды и уровни эмпатии, осуществляется теоретический анализ воззрений зарубежных и отечественных авторов на данный феномен, определяется специфика проявлений эмпатии в контексте индивидуального развития и гендерных различий. Во второй главе рассматривается понятие профессионального выгорания, анализируется проблема выгорания в теоретико-психологическом контексте, затрагивается вопрос влияния эмпатии на профессиональное выгорание. Третья глава посвящена эмпирическому исследованию связи эмпатии и проявлений профессионального выгорания, а также анализу полученных результатов.

1. Теоретический обзор изучения эмпатии в психологии

1.1 Понятие, виды и уровни эмпатии

Термин «эмпатия» ввёл Э. Титченер в 1909 г., преобразуя немецкое слово *Einfühlung* («проникновение», «вчувствование»), которое ранее, в 1885 г., в контексте философских теорий о влиянии искусства использовалось Т. Липсом³. Благодаря Титченеру это понятие перешло в психологию.

«Эмпатия – чувство более глубокое, передающее такое духовное единение личностей, когда один человек настолько проникается чувствами другого, что временно отождествляет себя с собеседником, как бы растворяясь в нём»⁴.

Е.П. Ильин отмечает, что данная эмоциональная особенность «играет большую роль в общении между людьми, в восприятии ими друг друга, установлении взаимопонимания»⁵.

С.Л. Рубинштейн определяет эмпатию как компонент любви человека к человеку, как эмоционально опосредованное отношение к окружающим. Подлинно эмпатическим отношениям он противопоставляет феномен «расширенного эгоизма».

Эмпатию стоит считать многогранным явлением, состоящим из нескольких элементов. Например, выделяют следующие виды эмпатии⁶:

1. Эмоциональная эмпатия, которая базируется на механизмах проекции и подражания поведению собеседника.

2. Когнитивная эмпатия, основывающаяся на интеллектуальных процессах – синтезе, анализе и так далее. Характеризуется направленностью восприятия и мышления на поведение, состояние визави. Это самопроизвольное внимание к другому человеку.

³ Карягина, Т.Д. Эволюция понятия «эмпатия» в психологии / Т.Д. Карягина. – М.: МГУ, 2013. С. 16.

⁴ Ролло, М. Искусство психологического консультирования / М. Ролло. – Институт Общегуманитарных Исследований, 2013. С. 25.

⁵ Ильин, Е.П. Психология индивидуальных различий / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. С. 173.

⁶ Головин, С.Ю. Словарь практического психолога / С.Ю. Головин. – Мн.: Харвест, 2009. С. 612-613.

3. Предикативная эмпатия, которая выступает в виде способности предсказывать аффективные реакции собеседника в той или иной ситуации, умением правильно оценить поведение партнёра даже при нехватке нужной информации о нём.

Можно классифицировать эмпатию и по степени выраженности. Так, отмечают высокий, средний и низкий уровни, каждый из которых характеризуется специфическими свойствами личности и определенными умениями сочувствовать собеседнику.

Выделяют три основных уровня развития: высокий, средний и низкий.

Высокий уровень характеризуется весьма выраженным сопереживанием. Портрет человека с очень развитой эмпатией можно описать следующим образом: такой человек отличается особой чувствительностью, восприимчивостью к проблемам и чувствованию не только близких, но и сторонних людей. Порой он понимает состояние собеседника лучше, чем своё собственное. Он не всегда способен отделить трудности и эмоции окружающих от своих собственных. К чертам с негативной коннотацией можно отнести – впечатлительность, чрезмерная ранимость и излишнее чувство вины. К позитивным – душевность, отзывчивость, доброжелательность. Анализируя это описание, можно понять, что такой уровень эмпатии среди людей встречается не так часто.

Следующий уровень – средний, – весьма распространён в нашем обществе. В общем, люди с эмпатией среднего порядка не так восприимчивы к чувствам и мыслям других, однако в некоторых случаях способны проявить истинное сопереживание. Эмоции в основном держатся под контролем и обществу демонстрируются дозированно и избирательно.

Низкий уровень – малая способность сопереживать и вникать в положение собеседника; затруднено принятие других точек зрения. Эмоциональность в поступках других может вызвать неприятие со стороны человека этого типа. Характерна сосредоточенность на себе и в то же время равнодушие по отношению к окружающим. Подобная реакция способна вызвать значительные труд-

ности при установлении контактов (изолированность от общества, редкое общение, холодность в беседе).

Эти и прочие показатели эмпатии используют для сопоставления различных групп людей. В данной дипломной работе делается акцент на сравнении показателей эмпатии мужского и женского гендера.

Таким образом, в зависимости от воззрений учёного, понятие эмпатия может приобретать различные значения. Однако в основном эмпатия понимается психологами как некоторое чувство душевного единения с другими. При этом отмечается как видовое, так и уровневое разнообразие такого единения: у каждого человека оно проявляется на определённом уровне – низком, среднем или высоком, – с преобладанием того или иного вида эмпатии – когнитивного, эмоционального или предиктивного.

1.2 Эмпатия в психологических теориях зарубежных и отечественных авторов

К вопросу эмпатии обращались многие учёные. Для одних подобный вопрос стал основой для углублённого изучения и многочисленных исследований, для других – лишь вскользь затрагиваемой темой, однако не заметить интерес к этому явлению среди зарубежных и отечественных деятелей науки сложно.

Данной теме относительно небольшое количество учёных в той или иной степени посвящало свои работы. К ним можно отнести Т.П. Гаврилову, Л.А. Сивицкую, Ю.Б. Гиппенрейтер, И.М. Юсупова, Н. Айзенберг и др.

Далее будут представлены наиболее интересные взгляды зарубежных учёных.

Индивидуальная психология не обошла стороной вопрос эмпатии. Например, австрийский психолог А. Адлер полагал, что эмпатия выражается нами

ежедневно, даже в мелочах, поэтому понимание другой личности невозможно без одновременного отождествления себя с ней⁷.

В аналитической психологии К-Г. Юнг рассматривал понятие эмпатии в связке с искусством: «Наша общая установка по отношению к искусству издревле является именно эмпатирующей, и прекрасным мы можем назвать лишь то, во что мы можем вчувствоваться»⁸. Такая точка зрения позволяет взглянуть на этот феномен как на нечто большее, чем чувство, зарождающееся при общении.

Также стоит рассмотреть и взгляды авторов гуманистической психологии, ведь и они затрагивали в своих теориях необходимое нам понятие. Представление об эмпатии К. Роджерса, основателя клиент-центрированной терапии, выражается в следующей цитате: «Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но без потери ощущения «как будто»⁹. Помимо этого, Роджерс считал эмпатическое понимание третьим по важности условием терапии.

Изначально эмпатию соотносили исключительно с эмоциональным процессом, поэтому на первых порах её изучения она содержала в себе лишь аффективный компонент¹⁰. Однако с течением времени круг понятий, соотносимый с конкретным явлением, расширился, и в сферу эмпатии стало входить всё больше положений.

Так, Н. Айзенберг отмечает роль когнитивной сферы в эмпатийном реагировании: «Иногда эмпатия – это переживание, опосредованное открытым проявлением эмоций другим человеком». Она соотносила это с тем, что при общении мы не только эмоционально вовлекаемся в переживания собеседника, но и обрабатываем поступающую информацию когнитивно. Именно благодаря

⁷ Адлер, А. Понять природу человека / А. Адлер. – М.: Академический Проект, 2014. С. 18.

⁸ Юнг, К.Г. Психологические типы / К.Г. Юнг. – Академический проект, 2017. С. 161.

⁹ Вилюнас, В.К. Психология эмоций / В.К. Вилюнас. – СПб.: Питер, 2008. С. 228.

¹⁰ Басова, А.Г. Понятие эмпатии в отечественной и зарубежной психологии // Молодой учёный. – 2012. №8. – С. 254-256.

сопутствующему мыслительному процессу мы можем поставить себя на место другого, т.е. проявить эмпатию.

Есть мнения, что эмпатию стоит рассматривать только как когнитивный компонент. Однако наиболее обоснованным и правильным решением будет изучение эмпатии как системного образования, включающего в себя аффективный, когнитивный и конативный (действенный) компоненты, – оно и становится всё более популярным в отечественной психологии.

М.А. Пономарёва¹¹ представляет эмпатию как системное образование, включающее в себя компоненты: когнитивный, эмоциональный, конативный (активная помощь объекту эмпатии).

Как видим, каждый из деятелей науки, посвящающий свои работы эмпатии, отмечает её значимость в нашей жизни. Начиная от повседневного общения, заканчивая творчеством и консультированием клиентов, эмпатия по достоинству занимает высокие позиции в каждой из этих сфер. Подобная многоплановость проявления эмпатии возможна благодаря её многокомпонентности. Таким образом, она включает в себя не только аффективную (эмоциональную), но когнитивную и конативную (поведенческую) составляющие.

1.3 Эмпатия в контексте индивидуального развития

Перед тем как начать освещать эту тему, следует отметить, что воззрения, имеющие касательство к вопросу развития эмпатии в онтогенезе, ещё недостаточно полны.

Развитие эмпатии – это процесс образования непроизвольных нравственных мотиваций в пользу другого человека.

Уже с детских лет формируются представления о ценности другого человека, возникает и закрепляется потребность в благосостоянии общества. Всё это

¹¹ Пономарёва, М.А. Эмпатия: теория, диагностика, развитие: монография / М.А. Пономарёва. – Минск: Бестпринт, 2006. С. 76.

позволяет малышу «влииться» в мир переживаний окружающих и встать на путь совершенствования нравственности.

Хотя и младенцы настроены на своё самоощущение, они способны отзываться на изменение состояния близких (в первую очередь, значимых взрослых), т.е. проявлять первые признаки эмпатии.

Учёные точно не выяснили, является ли эмпатия врождённым или приобретённым свойством личности, однако её проявление на ранних стадиях онтогенеза неоспоримо. Это проявляется в недифференцированном эмпатийном реагировании – например, появление учащённого сердцебиения и плача в ответ на сильный плач рядом лежащего младенца. Это свидетельствует о том, что ребёнок может «прочувствовать» чужие эмоции, пусть и пока не способен провести грань между своим эмоциональным состоянием и состоянием другого.

Такая способность приходит со временем: как отмечается в книге Г. Крайг «Психология развития», уже в период 1–2 лет «дети начинают делиться с другими, сотрудничать, помогать им и сопереживать их горю»¹². В 1,5–2,5 года дети имеют уже более точные сведения о себе как части социума. Вместе с тем развиваются и чувственные реакции на окружающих: «По мере того как дети всё больше осознают собственные чувства, они острее реагируют на фрустрацию и нанесённые им обиды, отвечая иногда сильным эмоциональным всплеском»¹³.

Во многом интенсивность эмпатии и частота её проявлений зависит от отношения к ребёнку в момент его обиды или нужды в помощи. Если значимый взрослый (чаще мать) с теплотой реагирует на ребёнка, то имеется большая вероятность, что эмпатия начнёт развиваться ко второму году жизни. В тех же случаях, когда мать негативно отвечает на страдания ребенка (гневом, криком или игнорированием), эмпатия, скорее всего, будет иметь низкий уровень развития.

¹² Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг, Д. Бокум. – СПб.: Питер, 2016. С. 305.

¹³ Там же. С. 307.

Стоит подчеркнуть, что сопереживание, по мнению Т.П. Гавриловой, присуще в большей степени детям младшего школьного возраста, т.к. является более непосредственным и простым эмоциональным откликом. Сочувствие же представляется как более сложная форма эмоционального переживания, поэтому характерна в основном для подростков. Подобный взгляд говорит о способности эмпатии изменяться и развиваться в ходе онтогенеза и получения нового опыта.

Большое влияние на формирование личности оказывают родители и сверстники. Благодаря семье происходит постепенное становление взглядов, мировосприятия и интересов человека. Именно она определяет спектр первых ценностных, социальных и нравственных ориентаций индивида.

Есть мнение, что разные условия воспитания по-разному способствуют развитию эмпатии. Если отношения между родителями и детьми носят позитивный характер, т.е. отличаются теплотой, вниманием и поддержкой, если родители обращают внимание чада на то, какое воздействие их поведение оказывает на благополучие других – дети с большей вероятностью будут демонстрировать истинную эмпатию по отношению к обществу. Если же наблюдается противоположная тенденция, вероятность проявления эмпатии такими детьми в будущем весьма мала.

Русско-американский социолог и культуролог П.А. Сорокин справедливо отмечал, что любовь «проявляется как решающий фактор жизненного, ментального, морального и социального благополучия и развития индивида»¹⁴.

С дальнейшим развитием потребность в близости и установлении дружеских отношений только растёт – подростки и юноши все больше стремятся к полному взаимопониманию и взаимоприятию.

Успешное становление этого психического образования служит причиной альтруистического поведения во взрослой жизни. Несколько исследований, проведённых за рубежом, с участием представителей подросткового и юношеского возрастов, выявили закономерность: эмпатийное переживание может пе-

¹⁴ Сорокин, П.А. Главные тенденции нашего времени / П.А. Сорокин. – М.: Директ-Медиа, 2008. С. 227.

реходить из отрочества к зрелому возрасту с сохранением эмоционального «заряда». Данный эффект иллюстрирует И.М. Юсупов: «Если будучи ребёнком и подростком человек имел с родителями эмпатийное взаимопонимание, то в период взрослости эмпатийное реагирование на окружение не вызывает отрицательных переживаний, и наоборот: кое-кто в течение всей жизни переносит на других людей ненависть к своим родителям»¹⁵.

Помимо внешнего влияния на становление способности сочувствовать, выражающегося в той или иной реакции на поведение ребёнка со стороны взрослых, стоит отметить некоторое влияние на характеристики и степень проявления эмпатии такого индивидуального фактора как гендер.

1.4 Эмпатия в аспекте полового (гендерного) фактора

Стоит затронуть тему биологической детерминанты сопереживания – рассказать о физиологических механизмах, влияющих на эмпатичное поведение.

Окситоцин – нейромедиатор и гормон, который имеет большое значение в отношениях с социумом, брачном поведении мужчин и женщин, родах, выработке грудного молока и заботе о детях. Выходит, данный гормон принимает участие в формировании доверия и привязанности. За счёт действия окситоцина люди становятся более добрыми и внимательными к окружающим, что можно соотнести с чертами эмпатического поведения. Но как отмечает в своей книге И.П. Ильин, «положительные эффекты окситоцина распространяются на тех, кого человек считает «своими», но не на членов конкурирующих групп. Окситоцин усиливает любовь и доверие к «своим», но не улучшает отношения к чужакам»¹⁶.

Стоит указать, что окситоцин работает неодинаково для обоих полов. Так, женский гормон эстроген увеличивает выделение окситоцина, тогда как

¹⁵ Юсупов, И.М. Психология эмпатии (Теоретические и прикладные аспекты): Дис. д-ра. п. наук. С.-Петербург. Гос. Ун-т. СПб., 1995. С. 150.

¹⁶ Ильин, Е.П. Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2013. С. 127.

мужской гормон тестостерон, наоборот, подавляет его выделение, т.к. является его ингибитором. Возможно, это стоит трактовать, как большую способность женщин быть эмпатийными относительно гормонального плана.

Помимо вышеописанного важно упомянуть влияние и социального пола на степень выражения сочувствия. Термин социального пола (англ. «gender») заимствовали из грамматики и ввели в науку сексолог Дж. Мани и психоаналитик Р. Столлер, тем самым разграничив его с термином биологического пола (англ. «sex»). Биологический пол – это морфофункциональный компонент организма, в то время как гендер – социокультурный компонент, включающий психологические и поведенческие характеристики, связанные с маскулинностью и фемининностью и отличающие мужчин от женщин¹⁷. Получается, «природные характеристики организма существуют для человека только как некоторые символы, наделённые социальным и личностным смыслами и ценностными значениями»¹⁸.

Гендерно-половые различия в эмпатическом поведении начинают явно проявляться в подростковом возрасте. Исследования показывают, что девочки в этот период имеют тенденцию более сочувственно относиться к животным, чем мальчики. Это можно связать не только с более ранним усвоением девочками норм нравственности, но и с более явной направленностью на установление межличностных отношений и поиск социального одобрения; пока мальчики больше ориентированы на предметные достижения¹⁹.

Американский социальный психолог Ш. Бёрн отмечает, что не стоит относиться к вопросу эмпатии в гендерном аспекте столь однозначно. В своей работе «Гендерная психология» автор упоминает об исследованиях Айзенберг и Леннон, показавших, что значительное влияние на разницу в показателях эмпатии играет используемый метод. Исследования, в которых необходимо было указать, насколько эмпатичным испытуемый желает быть, демонстрировали весомые различия между показателями мужчин и женщин, в то время как иссле-

¹⁷ Бутовская, М.Л. Антропология пола / М.Л. Бутовская. – Фрязино: Век 2, 2013. С. 11-12.

¹⁸ Клёцина, И.С. Гендерная психология / И.С. Клёцина. – СПб.: Питер, 2009. С. 19.

¹⁹ Юсупов, И.М. Указ. соч. С. 140-141.

дования, направленные на оценку своих чувств после переживания некоторого эмоционально насыщенного события, выявляли незначительную разницу. Более того, оценка внешних (мимических) и внутренних (физиологических) реакций не обнаружила разницы гендерных значений²⁰.

В современном обществе продолжается поддержание специфических шаблонов поведения мальчиков и девочек. Таким образом, мальчики значительно чаще, чем девочки по наставлениям родителей стараются не плакать и не выражать чувства²¹.

Также данные о различиях характеристик эмпатии у мужчин и женщин связано с неоднозначностью самого понятия «эмпатия». Некоторые исследователи предпочитают акцентировать внимание на когнитивной составляющей, другие – на эмоциональном компоненте²².

Итак, становление явлений, соотносимых с выражением эмпатии, отмечаются уже в раннем детстве. Вопрос о характере феномена – врождённом или приобретённом – остаётся открытым, однако факт развития эмпатических способностей в онтогенезе бесспорен. На степень и специфику проявления эмпатии значительное влияние оказывают воспитание и восприятие рассматриваемого понятия обществом. Также есть смысл говорить о воздействии характеристик биологического и социального полов на проявление эмпатии.

В первой главе мы познакомились с теоретическими аспектами эмпатии, рассмотрели историю происхождения данного понятия, а также его трактовку учёными разных направлений. Несмотря на многообразие определений, суть изучаемого явления, тем не менее, остаётся сходной.

Анализ видов и уровней эмпатии позволяет прийти к выводу о том, что она представляет собой многогранный феномен, способный по-разному проявляться в нашей повседневной жизни. Эмпатия не представлена лишь аффективным компонентом, но она может быть и предвосхищающей (интуитивной), и

²⁰ Бёрн, Ш. Гендерная психология. Законы мужского и женского поведения / Ш. Бёрн. – СПб: Апекс, 2011. С. 171-173.

²¹ Маккоби, Э. Два пола: растём порознь, живем вместе / Э. Маккоби. – М.: Наука, 2008. С. 14.

²² Бендас, Т.В. Гендерная психология: Учебное пособие / Т.В. Бендас. – СПб.: Питер, 2017. С. 236.

когнитивной (основываться на ряде интеллектуальных процессов) эмпатией. Её уровни свидетельствуют о разнообразии выраженности явления.

Помимо этого было обнаружено, что в проявлении эмпатии имеет значение не только специфика физиологического аспекта биологического пола – выделение гормона окситоцина, но и гендер – социальный аспект взаимоотношений между полами. Будет ли гендер человека соответствовать его биологическому полу, усвоит ли индивид в полной мере свои полоролевые ориентации, зависит от того, насколько благоприятно и верно проходит становление гендера.

Перейдём ко второй части дипломной работы – раскрытию понятия синдрома профессионального (эмоционального) выгорания, описанию структуры последнего, его симптомов, факторов детерминации, а также – обзору теорий выгорания зарубежных и отечественных авторов.

2. Теоретический обзор изучения профессионального (эмоционального) выгорания

2.1 Понятие выгорания и его теоретико-психологический контекст

Нарастающий интерес к явлению выгорания отмечался в 60-х гг. XX в. В то время в США появлялись и распространялись социальные службы, чья деятельность строилась на помощи незащищённым слоям населения: ветеранам войн, малоимущим и безработным, людям с инвалидностью, жёнам алкоголиков, людям, пережившим насилие и т.д. Посетителями реабилитационных центров становились те, кто имел различные трудности и психологические проблемы. Сотрудником было необходимо выслушать клиентов и оказать моральную поддержку. Разумеется, персонал проходил ряд испытаний и тщательную подготовку перед тем, как взаимодействовать с людьми. Однако работа в напряжённых условиях сказывалась на эффективности и состоянии работников – по истечении некоторого времени стали звучать жалобы на оказываемые услуги. Клиенты отмечали невнимательность, грубость и равнодушие со стороны сотрудников. Изменение отношений в сторону негативизма иллюстрировали профессиональное истощение.

На фоне данной ситуации многие исследователи в своих работах обращались к явлению выгорания. На данный момент существует больше десятка определений.

Стоит начать с того, что представленный термин имеет несколько схожих названий, которые, однако, отражают одну суть явления. Так, выгорание в разных источниках и у разных авторов может именоваться как: эмоциональное, психическое, профессиональное выгорание, синдром выгорания, перегорание, сгорание и т.д. Следовательно, обнаруживается некоторая неопределенность понятия даже в настоящее время. Однако, несмотря на многообразие адаптации термина на русский язык, само понятие произошло от английского слова «burnout» («выгорание») и было введено в психологию американским психиатром и

психологом Х. Фрейденбергом в середине 70-х годов XX века. Именно в своей статье «Jornal of Social Issues» («Социальные проблемы») он впервые использует данное понятие. Сам феномен выгорания трактуется автором как «поражение, износ или истощение, вследствие чрезмерных требований к собственным силам, энергии и ресурсам»²³, и относится к работникам, чья деятельность строится на эмоциональном общении с клиентами. Таким образом, это – психологи, преподаватели, адвокаты, полицейские, менеджеры, т.е. представители профессий вида «человек-человек» (по Климову)²⁴.

Очевидно, что профессиональное выгорание предстает в негативной коннотации и подразумевает собой деформацию личности. Данный синдром сложен тем, что может выступать у отдельно взятого человека в разной форме – быть осознанным или неосознанным, адекватно оценённым или неверно интерпретированным. В любом случае, «эмоциональное выгорание» – состояние не сиюминутное, а представленное в лонгитюде, имеющее тенденцию накапливаться постепенно. Механизм его развития характеризуется увеличением нагрузки на работе с последующей недостаточной разрядкой. Накапливающееся напряжение и неудовлетворённость и приводят к перегоранию.

Актуальность изучения синдрома профессионального выгорания и интерес к данному явлению постепенно росли, отражаясь в работах учёных разных направлений и стран. Далее будут отображена лишь часть определений, сформулированных зарубежными и отечественными исследователями по представленной теме.

Социальный психолог К. Маслач является одним из ведущих специалистов по проблеме эмоционального выгорания. В авторском опроснике вместе Дж. Джексона она определяет выгорание как «психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде».

²³ Freudenberger H. J. Staff burnout // J. of Social Issues. 1974. Vol. 30. P. 159.

²⁴ Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. – М.: Издат. центр Академия, 2010. С. 160.

Американский психолог М. Буриш трактует понятие таким образом: «Выгорание – психологический термин, обозначающий симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определённых видов профессионального кризиса»²⁵.

Доктор психологии Р. Кочюнас определяет «синдром выгорания» как «сложный психофизиологический феномен, сопровождающийся эмоциональным, умственным и физическим истощением из-за продолжительной эмоциональной нагрузки»²⁶.

Вклад в изучение синдрома эмоционального выгорания внесли и представители отечественной психологии. Так, Б.Г. Ананьев под «эмоциональным сгоранием» понимал некоторое отрицательное явление, которое возникает у людей профессий типа «человек – человек» в условиях межличностного общения. Несмотря на то, что феномен был зафиксирован, он всё же не был подтверждён эмпирическими разработками.

В работах отечественных исследователей эмоциональное выгорание стало объектом более подробного изучения в середине 90-х гг. прошлого века.

В.Е. Орёл характеризует психическое выгорание следующим образом – это «профессиональный феномен, представляющий собой состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся, прежде всего, в профессиях социальной сферы»²⁷.

А.И. Куликов: «Выгорание есть проявление негативных мотивационно-эмоциональных эффектов, проявляющихся в профессиональной деятельности, являющихся следствием профессиональной ситуации, внешней по отношению к субъекту деятельности. Синдром профессионального выгорания – следствие контрпереноса, рационализация бессознательного конфликта»²⁸.

²⁵ Баробанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»: учебное пособие / М.В. Баробанова. – М.: Педагогика, 2010. – С. 39.

²⁶ Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретическое исследование // Вопросы психологии. – 2008. – №2. – С. 3 – 16.

²⁷ Орёл, В.И. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность / В.И. Орёл. - М.: Гуманитарный Центр, 2014. С. 61.

²⁸ Куликов, А.И. Психодинамические факторы профессионального выгорания // Проблемы исследования синдрома выгорания и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий. Курск, 2007. С. 88-93.

Анализ определений показывает, что их характеристики довольно близки по смыслу и содержанию. Даже учитывая тот факт, что в современных научных кругах термин так и не приобрёл однозначность, можно дать обобщённую трактовку синдрома эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание есть состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое проявляется в профессиях типа «человек-человек».

2.2 Синдром выгорания в психологических теориях зарубежных и отечественных авторов

Как и любой сложный феномен, синдром профессионального выгорания можно представить как структуру, включающую в себя несколько элементов. К вопросу о том, какие компоненты включать в состав синдрома профессионального выгорания и каким образом их связывать между собой, обращались разные исследователи и теоретики. Далее будут представлены лишь некоторые вариации рассмотрения структуры данного понятия.

Продолжительный период времени инструмент изучения представленного понятия отсутствовал, но к началу 80-годов XX в. исследователи К. Маслач и Дж. Джексон разработали опросник MBI – «Maslach Burnout Inventory», который давал возможность определить выраженность выгорания у профессионалов разных направлений.

В настоящее время можно отметить следующие модели эмоционального выгорания, представленные в книге Н.Е. Водопьяновой²⁹.

Однофакторная модель эмоционального выгорания (Пайнс, Аронсон).

Авторы трактуют выгорание как «состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Истощение является главной причиной (фактором), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения

²⁹ Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб.: Питер, 2016. С. 189.

считают следствием». При этом отмечается, что опасность эмоционального выгорания существует для представителей совершенно разных профессий, а не только для социальной сферы.

Двухфакторная модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма).

Исходя из названия модели, голландские исследователи выделяют два конструкта синдрома профессионального выгорания – эмоциональное истощение и деперсонализацию. Первый «аффективный» фактор соотносится с жалобами на здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение. Вторым – «установочный» – с изменениями отношений к себе или пациентам.

Трёхфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон).

К вышеописанным факторам двухфакторной модели авторы добавляют третий конструкт – редукцию личных достижений. В то же время эмоциональное истощение предстаёт базовой составляющей феномена, проявляя себя в снижении эмоционального фона, равнодушии или эмоциональном пресыщении. Деперсонализация есть деформация отношений с окружающими: с одной стороны, проявляет себя как чрезмерная зависимость от социума, с другой – как цинизм и негативизм. «Новый» компонент модели – редукция личностных достижений – иллюстрируется в негативном оценивании себя и своих достижений, преуменьшении достоинств, ограничении возможностей, обязанностей по отношению к другим.

Четырёхфакторная модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab).

Характерной чертой модели выгорания является разделение какого-либо фактора (эмоционального истощения, деперсонализации или редукции персональных достижений) на две отдельных составляющих. Например, деперсонализация связана с работой и с клиентами соответственно и т.д.

Кроме факторных моделей эмоционального выгорания стоит отметить и процессуальные модели, трактующих термин в контексте динамики, развитии во времени, отдельно описывающих определенные стадии.

Процесс выгорания отражает нарастание эмоционального истощения, за которым следует образование негативных установок к субъектам профессиональной деятельности.

Отечественный академик В.В. Бойко рассматривает процесс развития синдрома выгорания как «динамический процесс, который возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса»³⁰. Из этого следует, что в расшифровке этапов представленного синдрома исследователь опирается на учение Г. Селье – основоположника учения о стрессе. Каждая из трёх фаз – тревожное напряжение, резистенция, истощение, – включает в себя по 4 особенные характеристики, описывающих специфику этапа³¹.

1) «Тревожное напряжение» как пусковой механизм формирования эмоционального выгорания, детерминируется развитием следующих симптомов: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия.

2) Резистенция (сопротивление), по мнению В.В. Бойко, выделяется как самостоятельная фаза достаточно условно. Однако и её можно охарактеризовать проявлением таких четырёх симптомов: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей.

3) В «истощении» обнаруживается присутствие эмоционального дефицита, эмоциональной отстранённости, личностной отстранённости (деперсонализации), психосоматического и психовегетативного нарушения.

Эмоциональное выгорание подробно рассматривается Дж. Гринбергом, описываясь как пятиступенчатый прогрессирующий процесс³²:

1. Медовый месяц. Состояние работника определяется энтузиазмом и удовлетворённостью работой и заданиями. Однако такое положение временно – постепенно уровень энергии и удовольствия от деятельности снижается, в связи с ростом стрессов.

³⁰ Бойко, В.В. Психоэнергетика / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2008. С. 22.

³¹ Там же. С. 22.

³² Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб.: Питер, 2012. С. 349.

2. Недостаток топлива. На данной стадии проявляются апатичность, усталость, нарушение сна. Если должная мотивация не возникает, работник утрачивает интерес к профессиональной деятельности, что приводит к снижению продуктивности в труде. Для фазы характерны «нарушения трудовой дисциплины и дистанцирование от профессиональных обязанностей».

3. Хронические симптомы. При длительном переживании цейтнота и больших нагрузок проявляются дисфункции на физическом и психологическом уровнях: «измождение и подверженность заболеваниям, хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол».

4. Кризис. Стадия ознаменована развитием хронических заболеваний, приводящих к полной или частичной потере работоспособности. Беспокойство об эффективности и качестве жизни.

5. Пробивание стены. Предыдущие симптомы приобретают острую форму и могут спровоцировать опасные заболевания.

Психолог Е. Малер отметил 12 базовых признаков выгорания. Расстройство эмоционального, телесного и поведенческого аспектов находит отражение в следующих пунктах³³:

1. Истощение, усталость.
2. Психосоматические осложнения.
3. Бессонница.
4. Негативные установки по отношению к клиентам.
5. Негативные установки по отношению к своей работе.
6. Пренебрежение исполнением своих обязанностей.
7. Увеличение объема психостимуляторов.
8. Уменьшение аппетита или переедание.
9. Негативная самооценка.
10. Усиление агрессивности.

³³ Котова, Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие / Е.В. Котова. - Красноярск: КГПУ им. В.П. Астафьева, 2013. – 16 с.

11. Усиление пассивности.

12. Чувство вины.

Из вышеизложенного можно заключить следующее – воззрения на феномен профессионального выгорания действительно отличаются многообразием. Описание явления через вариации факторных и процессуальных моделей лишний раз свидетельствует о его сложном составе. Его значимость подтверждается дисфункциональным проявлением не только во внутреннем мире, но и во внешнем.

2.3 Эмпатия как фактор детерминации синдрома выгорания

Ранее в дипломной работе уже отражалось влияние уровня эмпатии на эффективность в межличностной коммуникации и на благоприятное развитие личности. Профессиональное выгорание обнаруживает себя в связи с феноменом эмпатии. Имеется ряд исследований, раскрывающих проблему такой влияния.

Как известно, существует достаточное количество признаков, в той или иной степени влияющих на уровень выгорания специалиста. Это и организационные характеристики (оплата труда, характер рабочего графика, отношения с начальством), и ролевые факторы (особенности статусно-ролевых позиций, ролевые ожидания и конфликты), но также и личностные показатели (локус контроля, акцентуации характера, копинг-стратегии и т.д.).

Однако при знакомстве со сложными явлениями будет более разумным рассматривать индивидуально-психологические особенности личности более детально, точно. Конечно, углублённое изучение одной или нескольких черт личности представляет собой большую концентрацию необходимой информации, нежели глобальное (раздробленное) исследование личности. Фиксация особенностей проявления конкретного свойства в профессиональной деятельности может явственно отобразить его влияние на процесс и продукт работы.

Например, Н.Е. Водопьянова в своей работе³⁴ помимо прочих факторов, детерминирующих синдром выгорания, выделяет важный конструкт эмпатии. Исследования взаимосвязи этих показателей в сфере медицины и взаимодействия персонала и пациентов выявили существование отрицательной корреляции между уровнем эмпатии и степенью выгорания. Благодаря эксперименту с участием медсестёр Калифорнийского дома сестринского ухода была обнаружена польза проведения тренинга эмпатийного общения для снижения показателей выгорания: «После тренинга последнее уменьшилось по всем трём субшкалам (эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений). Наибольшее улучшение было обнаружено по третьей из перечисленных шкал»³⁵. Стремление недооценивать значимость своих результатов было тем ниже, чем выше был показатель эмпатии.

Однако было бы неверным решением рассмотреть связь выгорания и эмпатии лишь с положительной стороны. Наличие определённых уровней эмпатии может сказаться и весьма негативно на состоянии работника; причём речь идёт как о чрезмерно низком, так и крайне высоком показателе. Такие исследователи, как Х. Фрейденберг, Р. Кочюнас, Е.В. Дворцова и др. в числе факторов эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий выделяют крайне высокий уровень эмпатии³⁶. Интересно, что такое мнение не противоречит исследованиям с медперсоналом. Объясним подробнее.

В случае заниженной эмпатии, проявляющейся в виде слепоты к чувствам и мыслям других, представителю социальной профессии будет трудно выстраивать контакт с клиентом из-за отсутствия явного желания быть внимательным слушателем. Интеракции будут поверхностными и малоэффективными, что в свою очередь приведёт к неудовлетворённости деятельностью, к ощущению бесполезности усилий.

³⁴ Водопьянова, Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика / Н.Е. Водопьянова. – Издательство СПбГУ, 2011. С. 47.

³⁵ Там же. С. 63.

³⁶ Состояние здоровья: медицинские, социальные и психолого-педагогические аспекты: VII Междунар. науч.-практ. интернет-конференция / Забайкал. гос. ун-т; отв. ред. С.Т. Кохан. – Чита: Забайкал. гос. ун-т, 2016. С. 1212–1219.

В случае повышенной эмпатии есть риск излишних сопереживаний, проявления крайней чувствительности и болезненной восприимчивости, граничащих с ранимостью и чувством вины.

Оптимальным же можно считать случаи осознаваемой и управляемой эмпатийной способности, которая не выходит за границы естественного функционирования специалиста.

Владение эмпатийными техниками позволяет подбирать наиболее подходящие способы вербального и невербального выражения своих чувств с учётом возможного влияния, которое они могут оказать на другого человека.

Учитывая специфику деятельности работников помогающих профессий, несложно предположить лёгкость появления эмоционального стресса. Одним из вероятных оснований его возникновения можно считать чрезмерное погружение в отрицательные эмоции и чувства собеседника.

Избежать подобных элементов дистресса поможет соблюдение границ своего психологического пространства и сохранение эмоциональной автономности (устойчивости).

Итак, представители коммуникативных профессий действительно входят в группу риска, т.к. помимо всего прочего, от них требуется «не только забота, советы и исцеление, но и непрерывное эмоциональное участие»³⁷. Однако не стоит отрицать, что умение сочувствовать и «проникать» во внутренний мир другого выступает неким буфером или дополнительным энергетическим ресурсом, препятствующим выгоранию. Тем не менее, такое умение должно быть осмысленным, контролируемым и находиться в рамках оптимального уровня.

Важной составляющей поддержания приемлемого психического и физического состояния является профилактика профессионального выгорания, которая представляет собой «содействие полноценному социально-профессиональному росту личности, предупреждение вероятных личностных изменений, личностных и межличностных конфликтов, включая разработку ре-

³⁷ Виртц, У. Жажда смысла: Человек в экстремальных ситуациях: Пределы психотерапии / У. Виртц, Й. Цобели. – М.: Когито-Центр, 2016. – С. 72.

комендаций по улучшению психического состояния и социально-профессиональных условий самореализации личности»³⁸.

Путь к разрешению проблемы начинается с понимания её сути. Основным направлением профилактических, лечебных и реабилитационных мероприятий должно быть не только снятие производственного напряжения и повышение профессиональной мотивации, но и формирование сбалансированности между затраченными усилиями и получаемым результатом.

Первый шаг в управлении процессом выгорания – принятие ответственности за собственное переживание стресса и желание измениться.

Стоит помнить, что нет простых в исполнении и подходящих всем решений. Именно потому, что синдром профессионального выгорания предстаёт многогранным феноменом, необходимо планомерно работать с проблемой, оценивая её значение и особенности в контексте конкретной ситуации.

Как отмечалось ранее, личность, ставшая «жертвой» выгорания, характеризуется истощённостью и деморализацией, поэтому перед тем, как приступить к выявлению причин нарушений, важно восстановить угасшую энергию. Если сделать это самостоятельно не представляется возможным, нужно обратиться к специалисту как можно раньше, пока симптомы выгорания только начинают формироваться, а не тотально разрушают физическое и психологическое состояние.

Психологом О.В. Пенкер были объединены различные советы для профилактики профессионального выгорания³⁹:

1. Научитесь рационально использовать свой труд. Старайтесь распределять свои дела по важности и срочности. М.В. Борисова и Н.П. Ансимова в своей статье отмечают следующие факторы, посвящённые направлениям профилактики и коррекции профессионального выгорания⁴⁰: структурирование рабо-

³⁸ Кузнецова, Е.В. Психология стресса и эмоционального выгорания: учебное пособие для студ. факультета психологии / Е.В. Кузнецова, В.Г. Петровская, С.А. Рязанцева. – Куйбышев, 2012. – С. 58.

³⁹ Пенкер, О.В. Синдром профессионального выгорания и его профилактика [Текст] / О.В. Пенкер // Труды СГА. – 2008. – № 11. – С. 39-40.

⁴⁰ Борисова, М.В., Ансимова, Н.П. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания // Ярославский педагогический вестник. – 2011. – Т. 2. № 2. – С. 212-215.

ты сотрудников, равномерное распределение рабочей нагрузки, чёткая регламентация труда, улучшение материально-технической базы, справедливое стимулирование труда, предоставление сотрудникам возможности повышения квалификации и профессионального роста.

2. Научитесь вовремя говорить «нет». Не позволяйте «навешивать» на себя дополнительные обязанности. Несомненно, важно определять для себя зону ответственности, т.к. чёткое обозначение границ обязательств позволит избежать перегрузки.

3. Обращайтесь за помощью. Действительно, как отмечается другими исследователями, весомое значение в профилактике выгорания имеет «социальная поддержка от коллег и людей, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению, а также других лиц (семьи, друзей и т.д.)»⁴¹.

4. У вас обязательно должно быть хобби. Данный пункт иллюстрирует необходимость наличия интересов вне работы, позволяющих снять напряжение. Желательно, чтобы увлечение давало возможность расслабиться, отдохнуть, а не расходовать и без того малый запас энергии – предпочтительнее выбрать в качестве времяпрепровождения спокойное занятие – например, живопись, а не автогонки⁴².

5. Учитесь отдыхать. Уделяйте особое внимание сну, никогда не пренебрегайте им. Используйте приёмы релаксации.

К вышеуказанным пунктам следует добавить не менее важные позиции: должный уровень физической активности, установленный режим сна, нормированное питание.

Как мы видим, главным требованием эффективной борьбы с недомоганием является проведение многосторонней профилактической программы на начальном этапе, а не оказание сопротивления запущенной проблеме в последний момент.

⁴¹ Райкова, Е.Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий // Молодой учёный. – 2011. – № 5. Т. 2. – С. 92-97.

⁴² Мишкина, Е.А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Научно-методический эл. журнал «Концепт». – 2015. – Т. 10. – С. 96–100.

В данной главе мы выяснили, что, несмотря на значительное количество наименований и трактовок термина «профессиональное выгорание», в целом можно обозначить его общие характеристики, а именно – наличие физического, аффективного и интеллектуального видов напряжений и истощения, имеющих более явное отражение у представителей коммуникативных профессий. Помимо неоднозначности определения указанного феномена отмечается и многообразие моделей, затрагивающих процессуальные (протекание) или факторные аспекты (структуру) выгорания. Многокомпонентность явления находит своё отражение не только в дисфункции механизмов личности, но и в изменении сфер жизни. Во избежание губительных последствий, а также для их минимизации необходимо проведение профилактических мероприятий. Своевременное научение разумному и эффективному расходованию энергии и восстановлению ценного ресурса посредством отдыха – это верный способ миновать деформацию личности. Напротив, борьба с уже запущенным состоянием окажется менее эффективной и более энергозатратной.

Теперь перейдём к третьей части дипломной работы – эмпирическому исследованию эмпатии и проявлений профессионального выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

3. Эмпирическое исследование эмпатии и проявлений профессионального (эмоционального) выгорания у специалистов коммуникативных профессий

3.1 Планирование и организация исследования, характеристика выборки

Цель исследования: изучение наличия связи между эмпатией и признаками и стадиями выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Объект исследования (теоретический): эмпатия.

Объект исследования (эмпирический): специалисты коммуникативных профессий.

Предмет исследования: эмпатия и выгорание.

Задачи исследования:

1. Ознакомиться с источниками, посвящёнными организации и проведению эмпирического исследования.
2. Осуществить выбор психодиагностического инструментария для изучения связи между эмпатией и выгоранием.
3. Сформировать выборку респондентов.
4. Провести исследование связи между эмпатией и выгоранием специалистов коммуникативных профессий.
5. Провести статистический анализ связи между эмпатией и выгоранием у представленной выборки.
6. Выполнить интерпретацию результатов.
7. Сделать выводы и дать рекомендации.

Основная гипотеза: существует связь между эмпатией и признаками и стадиями выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Дополнительная гипотеза: существует связь между уровнями эмпатии и уровнями признаков и стадий выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Формулировка гипотез опирается на данные исследований, имеющие касательство к соотношению эмпатии и выгорания. Как отмечалось ранее, эмпатия «выражает» себя в процессе общения. Недостаточный или же чрезмерный уровень её проявления непременно вносит изменения в характер коммуникации. По причине большого числа контактов с социумом, свойственного представителям сферы «человек-человек», такие черты выгорания как «отчуждённость, деперсонализация или циничная дистанцированность, выражающая избыточную установку на «отграничение»⁴³ наиболее явно демонстрируются во взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности.

Для исследования была взята одна средняя выборка: 60 человек. Это специалисты коммуникативных профессий – преподаватели Школы искусств и гуманитарных наук (ШИГН) и Школы педагогики (ШП) ДВФУ.

Эмпирическое исследование включало в себя последовательное осуществление таких этапов:

- 1) предоставление диагностического материала респондентам: методики «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко, опросника «Шкала эмоциональной эмпатии» А. Меграбяна и Н. Эпштейна, методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко;
- 2) обработка и интерпретация первичных данных;
- 3) применение метода ранговой корреляции r_s Спирмена для изучения связи между переменными;
- 4) применения критерия ϕ^* (углового преобразования Фишера) для выявления встречаемости интересующего эффекта.
- 5) выполнение интерпретации результатов;
- 6) формулирование выводов по результатам проведённого исследования.

⁴³ Виртц, У. Жажда смысла: Человек в экстремальных ситуациях: Пределы психотерапии / У. Виртц, Й. Цобели. – М.: Когито-Центр, 2016. – С. 71.

3.2 Описание метода и методик исследования

В ходе проведения эмпирического исследования были использованы следующие методики: методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко; «Шкала эмоциональной эмпатии» А. Меграбяна и Н. Эпштейна; методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко (Приложение А). В качестве помощи при обработке данных был избран статистический анализ.

Методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко.

Методика направлена на обнаружение общего уровня эмпатии, а также наиболее значимого параметра эмпатии.

Значимые параметры в структуре эмпатии выражены следующими шестью шкалами: рациональным, эмоциональным, интуитивным каналами эмпатии; установками, способствующими или препятствующими эмпатии; проникающей способностью в эмпатии; идентификацией. В результате подсчёта данных, выраженность по каждой шкале может варьироваться от 0 до 6 баллов.

Характеристика описанных выше элементов⁴⁴:

- 1) рациональный канал эмпатии – направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека;
- 2) эмоциональный канал – способность входить в эмоциональный резонанс с окружающими; вхождение в энергетическое поле партнёра;
- 3) интуитивный канал – способность видеть поведение партнера, действовать в условиях дефицита необходимой информации.

В дополнение к основным трём каналам, В.В. Бойко отмечает показатели, служащие уточнением результатов:

- установки, способствующие или препятствующие эмпатии – т.е. то, что облегчает или затрудняет действие вышеописанных каналов;

⁴⁴ Клёцина, И.С. Практикум по социальной психологии / И.С. Клёцина. – СПб: Питер, 2008. С. 193.

– проникающая способность в эмпатии – важное коммуникативное свойство, позволяющее создавать атмосферу доверительности, открытости и задушевности;

– идентификация – умение понять другого на основе сопереживания, постановки себя на место партнёра.

Конечный результат по всем шести компонентам может варьироваться от 0 до 36 баллов, и расшифровывается следующим образом: 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии; 22-29 – средний уровень, 15-21 – заниженный, менее 14 баллов – очень низкий.

Опросник «Шкала эмоциональной эмпатии» А. Меграбяна и Н. Эпштейна⁴⁵.

Методика позволяет сделать анализ общих эмпатических тенденций, т.е. проследить выраженность способности к сочувствию и эмоционального ответа на переживания собеседника.

Стандартный вариант методики содержит 25 суждений закрытого типа, отвечая на которые, индивид градуирует степень своего согласия и несогласия с ними. Благодаря такому типу методики есть шанс выразить оттенки отношения к каждой ситуации общения. Н. Эпштейн модифицировал вариант шкалы ответов А. Меграбяна и таблицу пересчёта «сырых» баллов в стандартные оценки.

Для выпускной квалификационной работы использован вариант с 33 утверждениями, с которыми респондент должен согласиться или не согласиться. Имеется изначально разное соотношение количества баллов и уровня эмпатии у юношей и девушек в таблице интерпретации.

Методика «Диагностика профессионального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой⁴⁶.

Опросник, направленный на диагностику профессионального «выгорания», был создан в 1986 году американскими психологами К. Маслач и С.

⁴⁵ Константинов, В.В. Практикум по психологии личности: Учебно-методическое пособие / В.В. Константинов. – Саратов: Научная книга; Пенза: ПГПУ им. В. Г. Белинского, 2006. С. 26-29.

⁴⁶ Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М. Изд-во Института Психотерапии, 2009. С. 414.

Джексон, а позднее адаптирован Н.Е. Водопьяновой и дополнен математической моделью НИПНИ им. Бехтерева.

Методика включает в себя 22 утверждения о переживаниях и чувствах, сопряжённых с работой, по которым рассчитываются показатели шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция личных достижений».

1. «Эмоциональное истощение» представляет собой переживание сниженного эмоционального тонуса, повышенную психическую истощаемость, потерю интересов и позитивных чувств к окружающим, ощущение «пресыщенности» работой, общую неудовлетворённость жизнью. Максимальная сумма по шкале – 54 баллов.

2. «Деперсонализация» проявляется как эмоциональное отстранение и безразличие, формальное выполнение профессиональных обязанностей, иногда – как цинизм и негативизм. На уровне поведения «деперсонализация» демонстрируется в высокомерном поведении. Максимальный показатель – 30 баллов.

3. «Редукция личных достижений» иллюстрирует степень удовлетворённости работника собой как личностью и как профессионалом. Уровень выраженности данного признака обратно пропорционален степени выгорания. Так, при низких показателях имеет смысл говорить о негативном оценивании своей компетентности и продуктивности, т.е. о снижении профессиональной мотивации и ответственности, нарастании негативизма в отношении служебных обязанностей, изоляции от окружающих, о психологическом, а после и физическом избегании работы. Максимальная сумма – 48 баллов.

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко⁴⁷.

Данный личностный опросник личностный направлен на диагностику «синдрома эмоционального выгорания», который возникает у человека в про-

⁴⁷ Там же. С. 449.

цессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стрессовых факторов.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, с каждым из которых испытуемый должен согласиться или не согласиться. Опросник отражает три этапа развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение». Каждая фаза имеет свои симптомы, которые определяются данной количественной методикой. Так, показатель каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов.

По выраженности можно выделить три стадии: 36 и менее баллов – фаза не сформировалась; 37-60 баллов – фаза в стадии формирования; 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

При этом стоит учитывать, что сопоставление баллов, выявленных для фаз, неправомерно, т.к. такой показатель не отражает их относительную роль или вклад в синдром. Данная особенность связана с тем, что измеряемые в них явления принципиально различаются – первая фаза обнаруживает реакции на внешние и внутренние факторы, вторая – приёмы психологической защиты, третья – состояние нервной системы. Поэтому по количественным показателям следует судить только о том, в какой степени сформировалась каждая фаза, какая из них развилась в большей или меньшей степени.

Данный вид корреляционного исследования потребовал применения двух непараметрических методов – метод ранговой корреляции r_s Спирмена и критерия ϕ^* (угловое преобразование Фишера).

Метод ранговой корреляции r_s Спирмена⁴⁸.

Данный коэффициент используется в качестве меры связи, выявляющей тесноту и направленность корреляционных связей между исследуемыми признаками. Данный коэффициент применяется для переменных, принадлежащих к порядковой шкале.

Алгоритм расчёта ранговой корреляции Спирмена:

⁴⁸ Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Изд-во «Речь», 2010. С. 208.

1. Определить, какие шкалы будут использованы в расчётах;
2. Произвести ранжирование значений;
3. Проранжировать второе значение соответственно первому;
4. Посчитать разности рангов;
5. Возвести полученные значения разности рангов в квадрат;
6. Подсчитать сумму квадратов разностей;
7. Найти по формуле (1) коэффициент ранговой корреляции:

$$R_s = 1 - 6 \frac{\sum d^2}{N(N^2 - 1)}; \quad (1), \text{ где } d - \text{ разность значений «до» и значений «после»}, N - \text{ количество исследуемых};$$

8. Определить по таблице Спирмена критическое значение R для каждого значения N:

Если R превышает критическое значение или равен ему, то корреляция достоверно отличается от 0, т. е. взаимосвязь между признаками статистически значима.

Если R меньше критического значения, корреляция недостоверно отличается от 0, т. е. взаимосвязь между признаками отсутствует.

Если R меньше критического значения, корреляция недостоверно отличается от 0, т. е. взаимосвязь между признаками отсутствует.

Критерий φ^* (угловое преобразование Фишера)⁴⁹.

Данный критерий предназначен для сопоставления двух выборок по частоте встречаемости интересующего исследователя эффекта. Угловое преобразование Фишера оценивает достоверность различий между процентными долями двух выборок.

$$\varphi^* = (\varphi_1 - \varphi_2) * \sqrt{\frac{n_1 * n_2}{n_1 + n_2}}$$

φ_1 – угол, соответствующий большей процентной доле, φ_2 – угол, соответствующий меньшей процентной доле, n_1 – количество наблюдений в выборке 1, n_2 – количество наблюдений в выборке 2.

Расчёт критерия φ^* (углового преобразования Фишера):

1. Ищем значения в таблице φ_1 (n_1 %), φ_2 (n_2 %)

⁴⁹ Там же. С. 148

2. Критические значения одни и те же, вне зависимости от объёма выборки:

$$\varphi^* \text{ кр.} = \begin{cases} 1,64 & \rho \leq 0,05 \\ 2,31 & \rho \leq 0,01 \end{cases}$$

Ограничения критерия:

1. Ни одна из сопоставляемых долей не должна быть равной нулю.
2. Верхний предел в критерии φ отсутствует – выборки могут быть сколь угодно большими.

Нижний предел = 2 наблюдения в одной из выборок. Однако должны соблюдаться следующие соотношения в численности двух выборок:

а) если в одной выборке всего 2 наблюдения, то во второй должно быть не менее 30.

б) если в одной из выборок всего 3 наблюдения, то во второй должно быть не менее 7.

в) если в одной из выборок всего 4 наблюдения, то во второй должно быть не менее 5.

г) при $n_1, n_2 \geq 5$ возможны любые сопоставления.

Других ограничений у критерия φ^* нет.

3.3 Анализ и интерпретация результатов исследования

3.3.1 Анализ и интерпретация результатов исследования эмпатии (Методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко)

Результаты специалистов коммуникативных профессий (60 человек).

Первичные данные тестирования представлены в таблице Б.1 – Результаты исследования эмпатии у специалистов коммуникативных профессий (методика В.В. Бойко) (Приложение Б).

Общий уровень эмпатии по В.В. Бойко у опрошенных: очень высокий – 3 (5%), средний – 21 (35%), заниженный – 27 (45%), очень низкий – 9 (15%).

Сводные обработанные результаты по выборке представлены в таблице 1.

Т а б л и ц а 1 – Сводные результаты исследования общего уровня эмпатии у специалистов коммуникативных профессий (методика В.В. Бойко)

Уровни эмпатии	Кол-во	%
Очень высокий	3	5
Средний	21	35
Заниженный	27	45
Очень низкий	9	15

Данное соотношение наглядно представлено на диаграмме (рисунок 1).



Рисунок 1 – Результаты исследования общего уровня эмпатии (методика В.В. Бойко)

Сводные результаты по выборке представлены в таблице в таблице 2.

Т а б л и ц а 2 – Сводные результаты исследования шкал эмпатии у специалистов коммуникативных профессий (методика В.В. Бойко)

Эмпатия	Низкий		Средний		Высокий	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Рациональный канал	26	43,3	30	50	4	6,7

Окончание таблицы 2

Эмпатия	Низкий		Средний		Высокий	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Эмоциональный канал	21	35	23	38,3	16	26,7
Интуитивный канал	17	28,3	28	46,7	15	25
Установки эмпатии	15	25	31	51,7	14	23,3
Проникающая способность	10	16,7	33	55	17	28,3
Идентификация	17	28,3	30	50	13	21,7

Рациональный канал: для выборки более характерна средне-низкая направленность восприятия и мышления на собеседника – средний балл несколько выше, чем низкий (50% и 43,3% соответственно).

Эмоциональный канал: данный показатель распределён более равномерно; отмечается преобладание средне-низких показателей (35% для низкого и 38,3% для среднего уровней).

Интуитивный канал: основной разброс значений приходится на средний (46,7%) уровень, отражая умеренную способность взаимодействовать с человеком в условиях дефицита необходимой информации.

Установки эмпатии: средний показатель по шкале имеет большая часть выборки (51,7%), низкие же (25%) и высокие (23,3%) баллы распределены между остальной половиной респондентов практически одинаково.

Проникающая способность: свойство, позволяющее создавать атмосферу доверительности и задушевности, представлено на среднем уровне больше, чем у половины участников исследования (55%). Вторым уровнем по распространённости выступает высокий показатель (28,3%). Это единственный канал эмпатии, в котором высокие значения преобладают над низкими.

Идентификация: подразумевает умение понять другого за счёт постановки себя на место партнёра. Половина выборки (50%) продемонстрировала сред-

ние баллы по данному каналу, остальная часть респондентов с небольшим «перевесом» (28,3%) отразила низкий уровень отождествления с собеседником.

Данное соотношение наглядно представлено на диаграмме (рисунок 2).



Рисунок 2 – Результаты исследования уровней шкал эмпатии (методика В.В. Бойко)

По результатам методики В.В. Бойко у данной выборки общий уровень и большая часть показателей каналов эмпатии представлены на средне-заниженном уровне. Его можно охарактеризовать как умеренную способность к восприятию чувств и мыслей других, с избирательным демонстрацией эмоций, большей сосредоточенностью на себе.

Крайние проявления феномена редки, однако представителей с очень низким показателем эмпатии в выборке в три раза больше (15%), чем с очень высоким (5%). Возможно, выраженные чувствительность и чуткость ввиду специфики коммуникаций преподавателей, а именно – весомых энергозатрат в условиях частых социальных контактов – способны затруднять процесс коммуникации.

3.3.2 Анализ и интерпретация результатов исследования эмпатии (Опросник «Шкала эмоциональной эмпатии» А. Меграбяна и Н. Эпштейна)

Результаты специалистов коммуникативных профессий.

Первичные данные опросника были представлены в таблице Б.2 – Результаты исследования эмпатии у специалистов коммуникативных профессий (опросник А. Меграбяна и Н. Эпштейна) (Приложение Б).

Высокий уровень – у 8 человек (13,3%), средний уровень отмечен у 29 (48,3%), низкий – у 16 (26,7%), очень низкий – у 7 человек (11,7%).

Сводные обработанные результаты по выборке представлены в таблице 3. Таблица 3 – Сводные результаты исследования эмпатии у специалистов коммуникативных профессий (опросник А. Меграбяна и Н. Эпштейна)

Уровни эмпатии	Кол-во	%
Высокий	8	13,3
Средний	29	48,3
Низкий	16	26,7
Очень низкий	7	11,7

Данное соотношение наглядно представлено на диаграмме (рисунок 3).



Рисунок 3 – Результаты исследования общего уровня эмпатии (опросник А. Меграбяна и Н. Эпштейна)

Анализируя полученные данные по опроснику А. Меграбяна и Н. Эпштейна, можно говорить о преобладании среднего уровня эмпатии у преподавателей ШИГН и ШП ДВФУ. Как и предыдущая, методика отражает большую представленность низких уровней, нежели высоких.

3.3.3 Анализ и интерпретация результатов исследования выгорания (Методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Результаты специалистов коммуникативных профессий.

Первичные данные опросника были представлены в таблице Б.3 – Результаты исследования профессионального выгорания у специалистов коммуникативных профессий (методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) (Приложение Б).

Сводные обработанные результаты по выборке представлены в таблице 4.
Т а б л и ц а 4 – Сводные результаты исследования профессионального выгорания у специалистов коммуникативных профессий (методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Субшкала	Уровень					
	Низкий		Средний		Высокий	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Эмоциональное истощение	20	33,3	20	33,3	20	33,3
Деперсонализация	19	31,7	26	43,3	15	25
Редукция личных достижений	13	21,7	23	38,3	24	40

Эмоциональное истощение – переживание сниженного эмоционального тонуса, ощущение «пресыщенности» работой у преподавателей ШИГН и ШП ДВФУ равномерно распределено между тремя уровнями, т.е. каждый показатель представлен одинаково – 33,3%.

Деперсонализация – проявление эмоционального отстранения и безразличия наличествует у респондентов преимущественно в средней (43,3%) и низкой (31,7%) степенях.

Редукция личных достижений – уровень выраженности данной шкалы обратно пропорционален степени выгорания. Следовательно, можно говорить о том, что для 40% выборки чувство некомпетентности в своей профессиональной сфере не характерен. Заметное же ощущение неуспеха в работе присуще больше, чем 1/5 выборки (21,7%).

Данное соотношение наглядно представлено на диаграмме (рисунок 4).



Рисунок 4 – Результаты исследования уровней выгорания (методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

3.3.4 Анализ и интерпретация результатов исследования выгорания (Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко)

Результаты специалистов коммуникативных профессий.

Первичные данные опросника были представлены в таблице Б.4 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов коммуникативных профессий (методика В.В. Бойко) (Приложение Б).

Сводные обработанные результаты по выборке представлены в таблице 5.
 Таблица 5 – Сводные результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов коммуникативных профессий (методика В.В. Бойко)

Фаза	Уровень фазы					
	Не сформировалась		В стадии формирования		Сформировавшаяся	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Напряжение	39	65	13	21,7	8	13,3
Резистенция	22	36,7	17	28,3	21	35
Истощение	41	68,3	10	16,7	9	15

Напряжение – основная часть опрошенных преподавателей (65%) имеет низкий (несформированный) показатель по этой фазе выгорания.

Резистенция – разные уровни сопротивления у специалистов коммуникативных профессий представлены близкими к друг другу значениями: несформированная и сформированная фазы равняются 36,7% и 35% соответственно. Средний уровень эмпатии имеет числовой показатель равный 28,3% .

Истощение не характерно для 68,3% респондентов.

Данное соотношение наглядно представлено на диаграмме (рисунок 5).

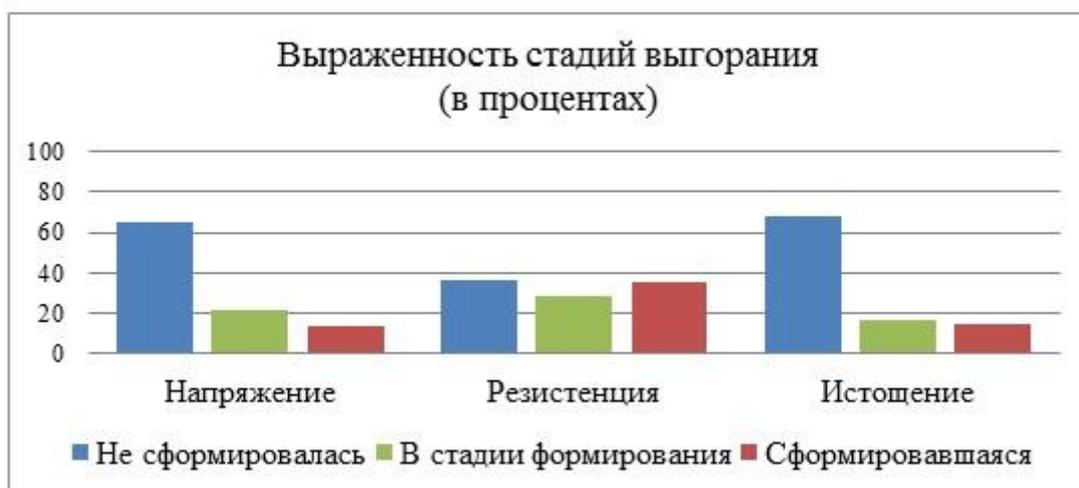


Рисунок 5 – Результаты исследования выраженности стадий выгорания (методика В.В. Бойко)

3.4 Статистическая обработка данных

Для оценивания связи между эмпатией и признаками и стадиями выгорания был использован метод ранговой корреляции r_s Спирмена и критерий ϕ^* Фишера.

Для нахождения связи были выставлены гипотезы:

Основная гипотеза. H_0 : отсутствует связь между эмпатией и признаками и стадиями выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

H_1 : существует связь между эмпатией и признаками и стадиями выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Дополнительная гипотеза. H_0 : отсутствует связь между уровнями эмпатии и уровнями признаков и стадий выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

H_1 : существует связь между уровнями эмпатии и уровнями признаков и стадий выгорания у специалистов коммуникативных профессий.

Для удобства сопоставления данных по эмпатии и выгоранию, было решено проводить дальнейший анализ на основании показателей общего уровня методики «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко. Подобное упрощение обоснованно, т.к. коэффициент корреляции Спирмена между общими уровнями выбранного опросника и «Шкалы эмоциональной эмпатии» А. Меграбяна и Н. Эпштейна составляет $r_s = 0,656$, что говорит о наличии прямой статистически значимой связи между ними, подтверждающейся на 1% уровне значимости.

Обработанные результаты по оценке связи эмпатии и признаков выгорания представлены в таблице 6.

Т а б л и ц а 6 – Вычисление ранговой корреляции r_s Спирмена (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Субшкала	Коэффициент корреляции признаков выгорания
Эмоциональное истощение	0,227

Окончание таблицы 6

Субшкала	Коэффициент корреляции признаков выгорания
Деперсонализация	- 0,0642
Редукция личных достижений	0,277

Вывод: Основная гипотеза подтвердилась частично: выявлена значимая связь между общим уровнем эмпатии по В.В. Бойко и признаком выгорания «редукция личных достижений». Прямая связь между показателями подтверждается на 5% уровне. С увеличением значения первого признака значение второго так же повысится, и наоборот.

Эмпатия является важным аспектом взаимодействия в коммуникативных профессиях. Возможно, благодаря определённому уровню чуткости, преподаватели ДВФУ способны положительно оценивать собственные достижения, в том числе и за счёт «прислушивания» к обратной связи студентов. В таком случае при необходимости представители сферы «человек-человек» могут корректировать подход к работе в сторону улучшения её качества, тем самым достигая более высокого уровня удовлетворённости собственными результатами.

Обработанные результаты по оценке связи эмпатии и признаков выгорания представлены в таблице 7.

Т а б л и ц а 7 – Вычисление по критерию ϕ^* Фишера признака «эмоциональное истощение» (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Уровни показателей	Эмоциональное истощение				Сумма
	Высокое выгорание	%	Низкое выгорание	%	
Высокая Эмпатия	15	62,5%	9	37,5%	24
Низкая Эмпатия	15	41,7%	21	58,3%	36
Всего Человек	30	–	30	–	60

Значение ϕ^* составляет 1,159, не достигая критического значения ϕ^* Фишера_{0,05}. Подтверждается Н0 – доля лиц, у которых проявляется высокое эмоциональное истощение в группе с высокой эмпатией не больше, чем в группе с низкой эмпатией.

Обработанные результаты по оценке связи эмпатии и признаков выгорания представлены в таблице 8.

Т а б л и ц а 8 – Вычисление по критерию ϕ^* Фишера признака «деперсонализация» (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Уровни показателей	Деперсонализация				Сумма
	Высокое выгорание	%	Низкое Выгорание	%	
Высокая Эмпатия	9	37,5 %	15	62,5 %	24
Низкая Эмпатия	19	52,8 %	17	47,2 %	36
Всего Человек	28	–	32	–	60

Значение ϕ^* составляет 1,173, не достигая критического значения ϕ^* Фишера_{0,05}. Подтверждается Н0 – доля лиц, у которых проявляется высокая деперсонализация в группе с низкой эмпатией не больше, чем в группе с высокой эмпатией.

Обработанные результаты по оценке связи эмпатии и признаков выгорания представлены в таблице 9.

Т а б л и ц а 9 – Вычисление по критерию ϕ^* Фишера признака «редукция личных достижений» (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Уровни показателей	Редукция личных достижений				Сумма
	Высокое выгорание	%	Низкое выгорание	%	
Высокая Эмпатия	7	29,2 %	17	70,8 %	24

Окончание таблицы 9

Уровни показателей	Редукция личных достижений				Сумма
	Высокое выгорание	%	Низкое выгорание	%	
Низкая Эмпатия	17	47,2 %	19	52,8 %	36
Всего человек	24	—	36	—	60

Значение ϕ^* составляет 1,415, не достигая критического значения ϕ^* Фишера_{0,05}. Подтверждается H_0 – доля лиц, у которых проявляется высокая редукция личных достижений в группе с низкой эмпатией не больше, чем в группе с высокой эмпатией.

Обработанные результаты по оценке связи эмпатии и стадий выгорания представлены в таблице 10.

Т а б л и ц а 10 – Вычисление ранговой корреляции r_s Спирмена (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко)

Фаза	Коэффициент корреляции стадий
Напряжение	0,037
Резистенция	- 0,0064
Истощение	- 0,2714

Обнаружена обратная корреляционная связь между общим уровнем эмпатии по В.В. Бойко и стадией выгорания «истощение», подтверждающаяся на 5% уровне значимости. Можно сделать допущение о том, что с повышением значения первого признака второе значение пропорционально снижается; верна и обратная ситуация.

Скорее всего, такая обратная связь между аспектами заключается в том, что фаза истощения по В.В. Бойко включает в себя несколько характеристик, представляющие собой в некотором смысле противоположность эмпатии: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические, психовегетативные нарушения.

Т а б л и ц а 11 – Вычисление по критерию ϕ^* Фишера стадии «напряжение» (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко)

Уровни показателей	Напряжение				Сумма
	Высокое выгорание	%	Низкое Выгорание	%	
Высокая Эмпатия	4	16,7 %	20	83,3 %	24
Низкая Эмпатия	11	30,6 %	25	69,4 %	36
Всего Человек	15	–	45	–	60

Значение ϕ^* составляет 1,252, не достигая критического значения ϕ^* Фишера_{0,05}. Подтверждается Н0 – доля лиц, у которых проявляется высокое напряжение в группе с низкой эмпатией не больше, чем в группе с высокой эмпатией.

Обработанные результаты по оценке связи эмпатии и стадий выгорания представлены в таблице 12.

Т а б л и ц а 12 – Вычисление по критерию ϕ^* Фишера стадии «резистенция» (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко)

Уровни показателей	Резистенция				Сумма
	Высокое выгорание	%	Низкое Выгорание	%	
Высокая Эмпатия	12	50%	12	50%	24
Низкая Эмпатия	18	50%	18	50%	36
Всего Человек	30	–	30	–	60

Значение ϕ^* составляет 0,000, не достигая критического значения ϕ^* Фишера_{0,05}. Подтверждается Н0 – доля лиц, у которых проявляется высокая резистенция в группе с низкой эмпатией не больше, чем в группе с высокой эмпатией.

Т а б л и ц а 13 – Вычисление по критерию ϕ^* Фишера стадии «истощение» (методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко и методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко)

Уровни показателей	Истощение				Сумма
	Высокое выгорание	%	Низкое Выгорание	%	
Высокая Эмпатия	3	12,5 %	21	87,5 %	24
Низкая Эмпатия	11	30,6 %	25	69,4 %	36
Всего Человек	14	–	46	–	60

Значение ϕ^* составляет 1,704 достигая критического значения ϕ^* Фишера_{0,05}. Отвергается H_0 , подтверждается H_1 на 5% уровне значимости – доля лиц, у которых проявляется высокое истощение в группе с низкой эмпатией больше, чем в группе с высокой эмпатией.

Таким образом, различие в процентной доле высокого и низкого выгораний у респондентов с низкой и высокой эмпатией обнаруживается только по шкале «истощение». Данное различие подтверждается на 5% уровне значимости. Можно сказать, что у опрошенных представителей коммуникативных профессий – преподавателей ШИГН и ШП ДВФУ – с низкой эмпатией встречаемость высоких показателей по истощаемости больше, нежели у опрошенных с высокой эмпатией. В остальных же случаях распределение высоких и низких показателей выгорания у специалистов коммуникативных профессий с высокими и низкими значениями эмпатии не отличается от нормального.

Возможно, значимая связь по шкале «истощение» связана с тем, что данная фаза включает в себя такие аспекты, которые по своим характеристикам допустимо соотносить с проявлением низкой эмпатии (например, пункты «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстранённость», «личностная отстранённость»).

Заключение

В дипломной работе были рассмотрены многие аспекты эмпатии. После знакомства с различными трактовками данного понятия можно прийти к следующему выводу: эмпатия занимает значительное место в нашей жизни, т.к. она способна влиять на становление характера и межличностных отношений. Но для этого стоит помнить, что особенности и степень проявления сочувствия зависят от многих аспектов жизни – воспитания, специфики протекания индивидуального развития, в частности, становления гендерной идентификации. Гендер представляет собой социокультурный компонент, отражающий социальные фемининные и маскулинные роли, отыгрываемые в обществе. Особенности таких ролей и связанных с ними типов поведения усваиваются индивидом постепенно в ходе его онтогенеза.

Выгорание – губительное, но, к сожалению, довольно распространённое явление в профессиональной сфере, представляющее собой совокупность физического, эмоционального и интеллектуального истощения. Многогранный прогрессирующий процесс соотносится с механизмом стресса и имеет широкий спектр симптоматики, при запущенных случаях деформации личности – сложно поддаётся разрешению.

Проведённое исследование показало, что имеется связь между эмпатией и признаками выгорания у представителей коммуникативных профессий, а именно – у преподавателей Школы искусств и гуманитарных наук и Школы педагогики ДВФУ.

Основная гипотеза о существовании связи между эмпатией и признаками выгорания подтвердилась частично, на 5% уровне; была обнаружена прямая связь между общим уровнем эмпатии по В.В. Бойко и «редукцией личных достижений», отмеченной как признак выгорания у исследователей К. Маслач и С. Джексон. Эмпатия является важным аспектом взаимодействия в коммуникативных профессиях. Возможно, благодаря определённому уровню чуткости, преподаватели ДВФУ способны положительно оценивать собственные дости-

жения, в том числе и за счёт «прислушивания» к обратной связи студентов. В таком случае при необходимости представители сферы «человек-человек» могут корректировать подход к работе в сторону улучшения её качества, тем самым достигая более высокого уровня удовлетворённости собственными результатами.

Также была выявлена обратная корреляционная связь между общим уровнем эмпатии по В.В. Бойко и стадией выгорания «истощение» (по методике В.В. Бойко), подтверждающаяся на 5% уровне значимости. Можно предположить, что такая связь обусловлена самим содержанием представленной фазы выгорания – её характеристики в некотором смысле являются антиподами характеристикам эмпатии (например, эмоциональная отстранённость и эмоциональный дефицит).

По итогам проведённого исследования дополнительная гипотеза подтвердилась частично на 5% уровне значимости по третьей шкале выгорания В.В. Бойко. Можно сказать, что опрошенные представители коммуникативных профессий – преподаватели ШИГН и ШП ДВФУ – с низкой эмпатией имеют больше высоких показателей «истощения», нежели респонденты с высокой эмпатией. Такая особенность может быть связана с самой характеристикой фазы «истощение» – она представляет собой совокупность аспектов, частично соотносящихся с проявлением низкой эмпатии (например, шкалы «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстранённость», «личностная отстранённость»).

Список литературы

1. Адлер, А. Понять природу человека / А. Адлер. – М.: Академический Проект, 2014. – 248 с.
2. Баробанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»: учебное пособие / М.В. Баробанова. – М.: Педагогика, 2010. – 527 с.
3. Басова, А.Г. Понятие эмпатии в отечественной и зарубежной психологии // Молодой учёный. – 2012. № 8. – С. 254-256.
4. Бендас, Т.В. Гендерная психология: Учебное пособие / Т.В. Бендас. – СПб.: Питер, 2017. – 431 с.
5. Бёрн, Ш. Гендерная психология / Ш. Бёрн. – СПб.: Апекс, 2011. – 573 с.
6. Бойко, В.В. Психоэнергетика / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2008. – 416 с.
7. Борисова, М.В., Ансимова, Н.П. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания // Ярославский педагогический вестник. – 2011. – Т. 2. № 2. – С. 212-215.
8. Бутовская, М.Л. Антропология пола / М.Л. Бутовская. – Фрязино: Век 2, 2013. – 256 с.
9. Вилюнас, В.К. Психология эмоций / В.К. Вилюнас. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
10. Виртц, У. Жажда смысла: Человек в экстремальных ситуациях: Пределы психотерапии / У. Виртц, Й. Цобели. – М.: Когито-Центр, 2016. – 328 с.
11. Водопьянова, Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика / Н.Е. Водопьянова. – Издательство СПбГУ, 2011. – 160 с.
12. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
13. Головин, С.Ю. Словарь практического психолога / С.Ю. Головин. – Мн.: Харвест, 2009. – 976 с.

14. Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб.: Питер, 2012. – 496 с.
15. Ильин, Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
16. Ильин, Е.П. Психология индивидуальных различий / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – 701 с.
17. Ильин, Е.П. Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.
18. Карягина, Т.Д. Эволюция понятия «эмпатия» в психологии / Т.Д. Карягина. – М.: МГУ, 2013. – 175 с.
19. Клёцина, И.С. Гендерная психология / И.С. Клёцина. – СПб.: Питер, 2009. – 496 с.
20. Клёцина, И.С. Практикум по социальной психологии / И.С. Клёцина. – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.
21. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. – М.: Издат. центр «Академия», 2010. – 304 с.
22. Константинов, В.В. Практикум по психологии личности: Учебно-методическое пособие / В.В. Константинов. – Саратов: Научная книга; Пенза: ПГПУ им. В. Г. Белинского, 2006. – 72 с.
23. Котова, Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие / Е.В. Котова. – Красноярск: КГПУ им. В. П. Астафьева, 2013. – 76 с.
24. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг, Д. Бокум. – СПб.: Питер, 2016. – 944 с.
25. Кузнецова, Е.В. Психология стресса и эмоционального выгорания: учеб. пособ. для студ. факультета психологии / Е.В. Кузнецова, В.Г. Петровская, С.А. Рязанцева. – Куйбышев, 2012. – 96 с.
26. Куликов, А.И. Психодинамические факторы профессионального выгорания // Проблемы исследования синдрома выгорания и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий. – Курск: КГУ, 2007. – С. 88-93.

27. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретическое исследование // Вопросы психологии. – 2008. – №2. – С. 3-16.
28. Маккоби, Э. Два пола: растём порознь, живем вместе / Э. Маккоби. – М.: Наука, 2008. – 388 с.
29. Мишкина, Е.А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2015. – Т. 10. – С. 96–100.
30. Орёл, В.И. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность / В.И. Орёл. – М.: Гуманитарный Центр, 2014. – 296 с.
31. Пеникер, О.В. Синдром профессионального выгорания и его профилактика // Труды СГА. – 2008. – № 11. – С. 32-40.
32. Перегудина, В.А. Особенности возрастного становления гендерной идентичности // Известия ТулГУ. Гуманитарные науки. – 2010. №2. – С. 307-309.
33. Пономарёва, М.А. Эмпатия: теория, диагностика, развитие: монография / М.А. Пономарёва. – Минск: Бестпринт, 2006. – 76 с.
34. Райкова, Е.Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий // Молодой ученый. – 2011. – № 5. Т.2. – С. 92-97.
35. Ролло, М. Искусство психологического консультирования / М. Ролло. – Институт Общегуманитарных Исследований, 2013. – 224 с.
36. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Изд-во «Речь», 2010. – 350 с.
37. Сорокин, П.А. Главные тенденции нашего времени / П.А. Сорокин. – М.: Директ-Медиа, 2008. – 566 с.
38. Состояние здоровья: медицинские, социальные и психолого-педагогические аспекты: VII Междунар. науч.-практ. интернет-конференция / Забайкал. гос. ун-т; отв. ред. С.Т. Кохан. – Чита: Забайкал. гос. ун-т, 2016. – 1484 с.

39. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М. Изд-во Института Психотерапии, 2009. – 544 с.
40. Хлебодарова, О.Б. Эмпатийные сопереживания в контексте ценности личности // Молодой учёный. – 2012. – № 11. – С. 363-365.
41. Юнг, К.Г. Психологические типы / К.Г. Юнг. – Академический проект, 2017. – 538 с.
42. Юсупов, И.М. Психология эмпатии (Теоретические и прикладные аспекты): Дис. д-ра. п. наук. С.-Петербург. Гос. Ун-т. СПб., 1995. – 252 с.
43. Freudenberger H. J. Staff burnout // J. of Social Issues. 1974. Vol. 30. P. 159-165.

Материалы к методикам исследования

1. Методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко

Инструкция: оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями («+», если согласны; «-», если не согласны).

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер.	
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.	
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.	
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.	
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.	
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.	
7. Я обычно завожу разговор о жизни, работе со случайными попутчиками в поезде, самолёте.	
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.	
9. Моя интуиция — более надёжное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.	
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.	
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.	
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.	
13. Я легко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне отношение.	
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.	
15. За несколько дней я чувствую: что-то случится с близким человеком; ожидания оправдываются.	
16. В общении с деловыми партнёрами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.	
17. Иногда близкие упрекают меня в чёрствости, невнимании к ним.	
18. Мне легко удаётся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.	
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнёров.	
20. Чужой смех обычно заражает меня.	
21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.	
22. Плакать от счастья глупо.	

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нём.	
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.	
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.	
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.	
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его.	
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у членов семьи.	
29. Мне трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.	
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.	
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.	
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.	
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.	
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я перевожу разговор на другую тему.	
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.	
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей	

2. Опросник «Шкала эмоциональной эмпатии» А. Меграбяна и Н.

Эпштейна

Инструкция: Прочитайте утверждения и, ориентируясь на то, как Вы ведёте себя в подобных ситуациях, выразите своё согласие «+» или несогласие «-» с каждым из них.

1. Меня огорчает, когда я вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко	
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать	
3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства	
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они себя сами жалеют	
5. Когда со мной кто-то рядом нервничает, я тоже начинаю нервничать	
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо	
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей	
8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств	
9. Я сильно волнуюсь, когда должен сообщить людям неприятное для них известие	
10. На мое настроение сильно влияют окружающие меня люди	
11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными	

12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми	
13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно	
14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки	
15. По-моему, одинокие люди часто бывают недоброжелательными	
16. Когда я вижу плачущего человека, то и сам расстраиваюсь	
17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым	
18. Когда я читаю книгу (роман, повесть), то так переживаю, как будто то, о чем читаю, происходит на самом деле	
19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь	
20. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг волнуются	
21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему	
22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут	
23. Чужой смех меня не заражает	
24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет	
25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены	
26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков	
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных	
28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге	
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей	
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение	
31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм	
32. Я могу оставаться равнодушным к любому волнению вокруг	
33. Маленькие дети плачут без причины	

3. Диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже. Отметьте галочкой в каждом утверждении 1 вариант ответа: никогда; очень редко; иногда; часто; очень часто; каждый день.

Утверждения	Никогда	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.						
2. После работы я чувствую себя, как выжатый лимон.						
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.						

4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.						
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).						
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.						
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.						
8. Я чувствую угнетенность и апатию.						
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.						
10. В последнее время я стал более черствым по отношению к тем, с кем работаю.						
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.						
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.						
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.						
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.						
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.						
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.						
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.						
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.						
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.						
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.						
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.						
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.						

4. Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности»

В.В. Бойко

Инструкция: Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет» справа от каждого суждения.

Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности – пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

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.	
13. 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 полу-	

чишь 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 удастся 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.	
58. 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 (или почти), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.	
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обзлила, сделала нервным, притупила эмоции.	
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.	

Результаты исследования

Т а б л и ц а Б.1 – Результаты исследования эмпатии у специалистов коммуникативных профессий (методика В.В. Бойко)

№п/п	Пол	Возраст	Рациональный канал	Эмоциональный	Интуитивный	Установки Эмпатии	Проникающая способность	Идентификация	Общий балл	Уровень
1.	ж	40	3	3	2	3	4	3	18	заниженный
2.	ж	40	3	2	4	1	2	3	15	заниженный
3.	ж	48	3	2	4	5	5	3	22	средний
4.	ж	25	1	1	4	1	4	2	13	очень низкий
5.	ж	25	4	1	3	1	4	3	16	заниженный
6.	ж	27	3	4	5	3	4	6	25	средний
7.	ж	24	3	2	5	4	5	5	24	средний
8.	ж	40	2	3	5	4	4	6	24	средний
9.	ж	39	3	3	5	4	6	6	27	средний
10.	ж	39	3	5	6	4	3	3	24	средний
11.	ж	24	1	1	4	3	4	3	16	заниженный
12.	ж	25	2	2	5	4	4	4	21	заниженный
13.	ж	39	4	4	2	4	5	4	23	средний
14.	ж	40	3	3	4	3	5	6	24	средний
15.	ж	42	2	2	6	3	3	4	20	заниженный
16.	ж	44	2	5	3	4	4	3	21	заниженный
17.	ж	49	4	6	6	6	5	6	33	очень высокий
18.	ж	45	4	3	3	4	3	3	20	заниженный
19.	ж	55	3	3	3	2	5	2	18	заниженный
20.	ж	43	1	5	4	2	5	6	23	средний
21.	ж	31	2	3	2	5	4	3	19	заниженный
22.	ж	25	5	4	2	0	3	3	17	заниженный

23.	ж	51	3	2	3	2	3	2	15	заниженный
24.	ж	57	3	5	1	4	3	3	19	заниженный
25.	ж	45	4	3	0	3	3	2	15	заниженный
26.	ж	46	1	5	5	3	2	3	19	заниженный
27.	ж	50	3	4	1	3	2	2	15	заниженный
28.	ж	53	0	1	2	3	5	3	14	заниженный
29.	ж	30	2	4	1	5	2	3	17	заниженный
30.	ж	53	4	3	5	5	3	4	24	средний
31.	ж	58	2	5	2	3	4	5	21	заниженный
32.	ж	25	2	2	1	2	3	2	12	очень низкий
33.	ж	50	0	2	2	2	1	1	8	очень низкий
34.	ж	50	1	3	3	2	2	3	14	очень низкий
35.	ж	52	2	5	5	5	5	6	28	средний
36.	ж	60	2	2	2	3	5	6	20	заниженный
37.	ж	60	2	3	3	3	4	4	19	заниженный
38.	ж	41	3	5	3	2	5	2	20	заниженный
39.	ж	49	2	1	4	4	6	3	20	заниженный
40.	ж	44	3	6	3	4	3	4	23	средний
41.	ж	34	4	3	4	5	5	4	25	средний
42.	ж	43	2	3	3	4	4	3	19	заниженный
43.	ж	31	3	5	4	5	4	6	27	средний
44.	м	25	4	4	5	2	3	3	21	заниженный
45.	м	24	2	5	0	4	3	3	17	заниженный
46.	м	41	5	5	2	5	2	3	22	средний
47.	м	34	3	1	2	6	3	3	18	заниженный
48.	м	25	5	5	4	4	3	2	23	средний
49.	м	31	4	5	6	4	5	6	30	очень высокий
50.	м	29	4	3	5	4	4	2	22	средний
51.	м	27	2	2	1	3	2	2	12	очень низкий
52.	м	29	1	2	3	0	3	1	10	очень низкий
53.	м	26	3	1	3	2	0	1	10	очень низкий
54.	м	53	2	5	4	5	4	2	22	средний
55.	м	28	6	4	4	6	5	5	30	очень высокий

56.	м	35	1	1	3	3	3	1	12	очень низкий
57.	м	40	4	3	4	5	4	2	22	средний
58.	м	45	4	4	4	3	4	3	22	средний
59.	м	34	3	1	5	5	5	4	23	средний
60.	м	33	2	1	3	2	1	2	11	очень низкий

Т а б л и ц а Б.2 – Результаты исследования эмпатии у специалистов коммуникативных профессий (опросник А. Меграбяна и Н. Эпштейна)

№п/п	Пол	Возраст	Общий балл	Уровень
1.	ж	40	28	средний
2.	ж	40	9	очень низкий
3.	ж	48	21	низкий
4.	ж	25	17	низкий
5.	ж	25	13	очень низкий
6.	ж	27	29	средний
7.	ж	24	23	средний
8.	ж	40	24	средний
9.	ж	39	27	средний
10.	ж	39	28	средний
11.	ж	24	21	низкий
12.	ж	25	25	средний
13.	ж	39	28	средний
14.	ж	40	23	средний
15.	ж	42	28	средний
16.	ж	44	23	средний
17.	ж	49	32	высокий
18.	ж	45	24	средний
19.	ж	55	23	средний
20.	ж	43	27	средний
21.	ж	31	15	очень низкий

22.	ж	25	13	очень низкий
23.	ж	51	23	средний
24.	ж	57	29	средний
25.	ж	45	20	низкий
26.	ж	46	23	средний
27.	ж	50	22	низкий
28.	ж	53	23	средний
29.	ж	30	29	средний
30.	ж	53	29	средний
31.	ж	58	26	средний
32.	ж	25	22	низкий
33.	ж	50	22	низкий
34.	ж	50	22	низкий
35.	ж	52	30	высокий
36.	ж	60	22	низкий
37.	ж	60	23	средний
38.	ж	41	26	средний
39.	ж	49	15	очень низкий
40.	ж	44	26	средний
41.	ж	34	25	средний
42.	ж	43	18	низкий
43.	ж	31	30	высокий
44.	м	25	23	средний
45.	м	24	23	средний
46.	м	41	30	высокий
47.	м	34	19	средний
48.	м	25	25	средний
49.	м	31	29	высокий
50.	м	29	16	низкий
51.	м	27	7	очень низкий
52.	м	29	13	низкий
53.	м	26	6	очень низкий
54.	м	53	29	высокий

55.	м	28	27	высокий
56.	м	35	16	низкий
57.	м	40	15	низкий
58.	м	45	16	низкий
59.	м	34	26	высокий
60.	м	33	9	низкий

Т а б л и ц а Б.3 – Результаты исследования профессионального выгорания у специалистов коммуникативных профессий (методика К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

№п/п	Пол	Возраст	Общий балл шкал					
			Эмоциональное Истощение		Деперсонализация		Редукция личных достижений	
1.	ж	40	13	Низкий	9	средний	47	низкий
2.	ж	40	16	Средний	8	средний	33	средний
3.	ж	48	34	Высокий	7	средний	31	средний
4.	ж	25	17	Средний	9	средний	29	высокий
5.	ж	25	20	Средний	6	средний	31	средний
6.	ж	27	17	Средний	1	низкий	35	средний
7.	ж	24	14	Низкий	8	средний	44	низкий
8.	ж	40	43	Высокий	9	средний	45	низкий
9.	ж	39	33	Высокий	5	низкий	44	низкий
10.	ж	39	24	Средний	6	средний	30	высокий
11.	ж	24	16	Средний	3	низкий	39	низкий
12.	ж	25	13	Низкий	13	высокий	24	высокий
13.	ж	39	33	Высокий	9	средний	39	низкий
14.	ж	40	21	Средний	7	средний	40	низкий
15.	ж	42	37	Высокий	23	высокий	25	высокий
16.	ж	44	53	Высокий	25	высокий	37	низкий
17.	ж	49	15	Низкий	0	низкий	47	низкий
18.	ж	45	38	Высокий	18	высокий	24	высокий
19.	ж	55	12	Низкий	3	низкий	41	низкий

20.	ж	43	26	Высокий	5	низкий	36	средний
21.	ж	31	20	Средний	17	высокий	24	высокий
22.	ж	25	19	Средний	11	высокий	31	средний
23.	ж	51	8	Низкий	0	низкий	38	низкий
24.	ж	57	25	Высокий	5	низкий	33	средний
25.	ж	45	15	Низкий	6	средний	34	средний
26.	ж	46	9	Низкий	2	низкий	43	низкий
27.	ж	50	46	Высокий	18	высокий	38	низкий
28.	ж	53	13	Низкий	1	низкий	34	средний
29.	ж	30	19	Средний	8	средний	35	средний
30.	ж	53	38	Высокий	13	высокий	27	высокий
31.	ж	58	12	Низкий	10	средний	34	средний
32.	ж	25	10	Низкий	3	низкий	37	низкий
33.	ж	50	35	Высокий	15	высокий	22	высокий
34.	ж	50	26	Высокий	7	средний	32	средний
35.	ж	52	22	Средний	9	средний	39	низкий
36.	ж	60	15	Низкий	7	средний	34	средний
37.	ж	60	13	Низкий	0	низкий	28	высокий
38.	ж	41	32	Высокий	16	высокий	32	средний
39.	ж	49	39	Высокий	16	высокий	27	высокий
40.	ж	44	28	Высокий	16	высокий	31	средний
41.	ж	34	21	Средний	6	средний	33	средний
42.	ж	43	13	Низкий	5	низкий	37	низкий
43.	ж	31	22	Средний	7	средний	39	низкий
44.	м	25	38	Высокий	11	высокий	28	высокий
45.	м	24	24	Средний	18	высокий	28	высокий
46.	м	41	23	Средний	9	средний	37	низкий
47.	м	34	3	Низкий	6	средний	40	низкий
48.	м	25	11	Низкий	2	низкий	36	средний
49.	м	31	9	Низкий	2	низкий	39	низкий
50.	м	29	16	Средний	3	низкий	33	средний
51.	м	27	8	Низкий	5	низкий	38	низкий
52.	м	29	19	Средний	7	средний	31	средний

53.	м	26	21	Средний	10	средний	35	средний
54.	м	53	18	Средний	9	средний	31	средний
55.	м	28	15	Низкий	5	низкий	39	низкий
56.	м	35	21	Средний	10	средний	29	высокий
57.	м	40	26	Высокий	8	средний	34	средний
58.	м	45	30	Высокий	12	высокий	36	средний
59.	м	34	25	Высокий	7	средний	40	низкий
60.	м	33	4	Низкий	2	низкий	39	низкий

Т а б л и ц а Б. 4 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов коммуникативных профессий (методика В.В. Бойко)

№п/п	Пол	Возраст	Общий балл по шкале			Суммарный балл
			Напряжение	Резистенция	Истощение	
1.	ж	40	23	46	11	80
2.	ж	40	5	67	52	124
3.	ж	48	53	72	25	150
4.	ж	25	12	40	30	82
5.	ж	25	3	47	37	87
6.	ж	27	32	39	9	80
7.	ж	24	16	20	7	43
8.	ж	40	42	52	40	134
9.	ж	39	32	65	9	106
10.	ж	39	69	81	17	167
11.	ж	24	13	31	15	59
12.	ж	25	52	51	17	120
13.	ж	39	13	93	40	146
14.	ж	40	14	28	2	44
15.	ж	42	62	105	88	255
16.	ж	44	78	88	98	264
17.	ж	49	7	7	8	22
18.	ж	45	69	68	98	235
19.	ж	55	9	29	12	50

20.	ж	43	17	49	9	75
21.	ж	31	40	33	49	122
22.	ж	25	36	61	70	167
23.	ж	51	12	42	11	65
24.	ж	57	20	29	19	68
25.	ж	45	11	79	52	142
26.	ж	46	0	17	5	22
27.	ж	50	61	80	62	203
28.	ж	53	40	31	12	83
29.	ж	30	12	76	27	115
30.	ж	53	26	74	38	138
31.	ж	58	27	41	16	84
32.	ж	25	23	39	23	85
33.	ж	50	43	62	64	169
34.	ж	50	58	46	23	127
35.	ж	52	16	49	10	75
36.	ж	60	0	33	5	38
37.	ж	60	46	33	14	93
38.	ж	41	53	51	33	137
39.	ж	49	65	88	77	230
40.	ж	44	20	81	61	162
41.	ж	34	48	57	25	130
42.	ж	43	10	35	13	58
43.	ж	31	28	30	24	82
44.	м	25	75	85	62	222
45.	м	24	63	68	46	177
46.	м	41	26	45	26	97
47.	м	34	6	41	28	75
48.	м	25	4	3	3	10
49.	м	31	13	18	5	36
50.	м	29	12	31	28	71
51.	м	27	23	20	8	51
52.	м	29	14	33	31	78

53.	M	26	38	30	36	104
54.	M	53	12	25	29	66
55.	M	28	13	18	21	52
56.	M	35	17	38	38	93
57.	M	40	52	61	30	143
58.	M	45	41	66	55	162
59.	M	34	13	61	30	104
60.	M	33	24	33	23	80



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Департамент психологии и образования

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ВКР

на выпускную квалификационную работу студентки

_____ Мартьяновой Марины Алексеевны _____
(фамилия, имя, отчество)

направление (специальность) _37.03.01 – Психология _____ группа Б4402__

Руководитель ВКР _____ канд. филос. наук, доцент Е.А. Романова _____
(учёная степень, учёное звание, и.о. фамилия)

На тему «Эмпатия и выгорание (на примере специалистов коммуникативных профессий)»

Дата защиты ВКР «_02_» __июля__ 2018_г.

Дипломная работа М.А. Мартьяновой посвящена исследованию наличия связи между эмпатией и выгоранием у специалистов коммуникативных профессий. Рост числа людей, склонных к психическому выгоранию, выдвигает актуальную задачу изучения психологических условий, вызывающих подобное явление. Отдельные исследования указывают на существование корреляции между уровнем эмпатии и степенью выгорания, однако эти исследования остаются дефицитными. Автор берётся перепроверить данное положение и тем самым обосновать детерминированность проявлений синдрома выгорания таким важным конструктом, как эмпатия.

Для решения поставленных задач были избраны методы: теоретический анализ литературы по психологии эмпатии и профессионального (эмоционального) выгорания, метод тестирования, методы обработки данных (проведение качественного анализа первичных данных и количественного анализа (математическая статистика), интерпретационный метод. В ходе сбора эмпирического материала применялись методики: «Диагностика уровня эмпатии» (В.В. Бойко), «Шкала эмоциональной эмпатии» (А. Меграбян и Н. Эпштейн), «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой), «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко). Для выявления статистической достоверности между показателями применялся метод ранговой корреляции r_s Спирмена и критерий ϕ^* (угловое преобразование Фишера).

Содержание работы соответствует заявленной теме и заданию. В работе полно представлен теоретический обзор по проблеме исследования эмпатии и синдрома выгорания, проведено эмпирическое исследование на предмет соотносительности эмпатии с признаками и стадиями выгорания у специалистов коммуникативных профессий. Результаты исследования оформляют рекомендации по коррекции поведения «выгорающих» сотрудников.

Достоинствами работы являются структурированность текста, отражающая логику развития темы, исследовательская грамотность, корректность в обращении с источниками, стилистика научной прозы.

Проверка ВКР на наличие плагиата показала уровень оригинальности текста 74 %.

Выпускницу отличают ответственность, самостоятельность и высокая работоспособность. График проектирования ВКР соблюдался полностью.

К недостаткам работы возможно отнести незначительные стилистические погрешности.

Выполненная М.А. Мартяновой дипломная работа соответствует требованиям, предъявляемым к квалификационным работам по направлению «Психология», и заслуживает оценки «Отлично».

Руководитель ВКР _____ канд. филос. наук, доцент _____
(уч. степень, уч. звание)


(подпись)

_____ Е.А. Романова _____
(и.о. фамилия)

« 17 » июня 2018 г.