

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
Факультет психологии
Кафедра психология личности

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК

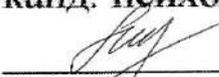
Руководитель ООП
д-р психол. наук, доцент
 О.В. Лукьянов
«04» июня 2021 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ВОСПИТАТЕЛЕЙ ДЕТСКОГО
САДА

по направлению подготовки 37.03.01 – Психология направленность
(профиль) «Психолог в социальных практиках»

Харченко Елена Владимировна

Руководитель ВКР
канд. психол. наук
 М.В. Шабаловская
« 4 » июня 2021 г.

Автор работы
студент группы №20701
 Е.В. Харченко

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

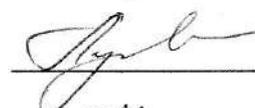
Факультет психологии

Кафедра психология личности

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП

д-р психол. наук, доцент

 О.В. Лукьянов

«04» ИЮНЯ 2021 г.

ЗАДАНИЕ

по выполнению выпускной квалификационной работы бакалавра обучающемуся Харченко Елене Владимировне по направлению подготовки 37.03.01 Психология.

1 Тема выпускной квалификационной работы взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада.

2 Срок сдачи обучающимся выполненной выпускной квалификационной работы: а) на кафедру психологии личности – **04.06.2021** б) в ГЭК – **07.06.2021** в) загрузка на сайт библиотеки ТГУ (elibrary.tsu.ru) – **07.06.2021**

3 Исходные данные к работе:

Объект исследования – профессиональное выгорание и эмоциональный интеллект как психологические феномены

Предмет исследования – взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада

Цель исследования – выявить взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада.

Задачи: 1. Проанализировать теоретические подходы к исследованию профессионального выгорания и эмоционального интеллекта. 2. Определить стадии развития профессионального выгорания и уровень развития компонентов эмоционального интеллекта у воспитателей в общей группе. 3. Выявить структурные компоненты эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания. 4. Установить взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей.

Методы исследования: 1. Общенаучные методы: метод анализа, синтеза, сравнительный метод. 2. Эмпирические методы: анкетирование, психодиагностические методики диагностики эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта: __3. Статистические методы: 1.Описательная статистика. 2. Дисперсионный анализ (Критерий Краскела — Уоллиса) 3. Корреляционный анализ (r-критерий Спирмена)

Руководитель выпускной квалификационной работы

доцент кафедры психотерапии

и психологического консультирования  / М.В.Шабаловская

Задание принял к исполнению

студент группы 20701

 / Е.В.Харченко

АННОТАЦИЯ

В современном мире очень важно заботиться о своем психологическом благополучии, чтобы жить полноценной жизнью. Работа воспитателей связана с большой ответственностью и стрессом, а поскольку они работают с детьми им важно обладать уравновешенным эмоциональным состоянием. Иначе не развитое умение совладать с эмоциями может привести к профессиональному выгоранию, как следствие может наступить ухудшения не только в профессиональной деятельности, но и в остальных важных жизненных сферах.

Цель исследования - выявить взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада.

Объект исследования - профессиональное выгорание и эмоциональный интеллект как психологические феномены.

Предмет исследования - взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада.

Гипотезы

1. Воспитатели, имеющие низкий уровень развития структурных компонентов эмоционального интеллекта, чаще находятся на сформированной фазе профессионального выгорания.
2. Структурные компоненты эмоционального интеллекта имеют отрицательную связь с уровнем профессионального выгорания.

Задачи исследования

1. Проанализировать теоретические подходы к исследованию профессионального выгорания и эмоционального интеллекта.
2. Определить стадии развития профессионального выгорания и уровень развития компонентов эмоционального интеллекта у воспитателей в общей группе.
3. Выявить структурные компоненты эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания.

4. Установить взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей.

Методы исследования

1. Общенаучные методы: метод анализа, синтеза, сравнительный метод.
2. Эмпирические методы: анкетирование, психодиагностические методики диагностики эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта:

1. Тест эмоционального интеллекта Н. Холла. (Приложение В)
2. Опросник ЭИИ Д. Люсина. (Приложение Б)
3. Методика определения уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко. (Приложение А)

3. Статистические методы:

1. Описательная статистика.
2. Дисперсионный анализ (Критерий Краскела — Уоллиса)
3. Корреляционный анализ (r-критерий Спирмена).

Результаты. В результате анализа данных были получены значимые результаты между степенью сформированности профессионального выгорания и особенностями компонентов эмоционального интеллекта воспитателей. Было обнаружено, что чем ниже эмоциональный интеллект, тем выше вероятность нарастания напряжения, резистенции и истощения как фаз выгорания, следовательно, и выше вероятность развития профессионального выгорания.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
Глава 1. Теоретические основы взаимосвязи эмоционального интеллекта и профессионального выгорания в педагогической деятельности	10
1.1 Подходы к исследованию профессионального выгорания	10
1.2 Факторы, способствующие появлению синдрома профессионального выгорания	18
1.3 Исследование эмоционального интеллекта в работах отечественных и зарубежных ученых	24
1.4 Связь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта в педагогической деятельности.	32
Выводы по 1 главе	35
Глава 2. Материалы и методы исследования	37
2.1 Описание выборки исследования	37
2.2 Методы исследования	38
Глава 3. Эмпирическое исследование эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей	41
3.1 Особенности профессионального выгорания воспитателей	41
3.2 Особенности эмоционального интеллекта воспитателей	42
3.3 Структурные компоненты эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания	43
3.4 Взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей.	50
Выводы по главе 3	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	54
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	58
ПРИЛОЖЕНИЕ А	64
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	70
ПРИЛОЖЕНИЕ В	75

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. Разнообразные социальные изменения, происходящие в обществе, привели к тому, что к специалисту, работающему в системе человек-человек предъявляются высокие требования к личностным и профессиональным качествам, поэтому необходимо быть психологически стойким, уравновешенным, выносливым человеком.

Специфика педагогической деятельности вызывает интерес у исследователей в области педагогики, психологии, социологии. Передавая знания, педагог находится в постоянном режиме многозадачности, его постоянно окружают разные субъекты образовательного процесса дети, родители, руководитель, педагоги, вследствие чего, педагог испытывает постоянное эмоциональное напряжение, что может плохо сказаться на его состоянии и отразиться на качестве работы. Изучению эмоциональной сферы личности педагога, как профессионального качества, посвящено множество работ (Воробьева М.А., Ларина А.Т., Николаева М.В., Ветчинникова О.А.), что объясняется в свою очередь практической необходимостью, т.к. с каждым годом возрастают требования к профессиональной компетенции педагогов, с этим также возрастает риск проявления профессионального стресса и развития профессионального выгорания. Для успешной трудовой деятельности педагог детского сада должен обладать склонностью к работе с детьми, умением идентифицировать эмоции, как свои, так и чужие, стрессоустойчивостью. Известно, что данные специалисты являются одними из первых «проводников» для детей в постижении знаний, а для осуществления такой ответственной работы воспитателям необходимо быть в хорошем психологическом, эмоциональном, физическом состоянии, чтобы быть полностью включенным в свою работу. Поэтому важно изучать эмоциональный интеллект и профессиональное выгорание среди педагогов детского сада.

Цель исследования - выявить взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада.

Объект исследования - профессиональное выгорание и эмоциональный интеллект как психологические феномены.

Предмет исследования - взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада.

Гипотезы

1. Воспитатели, имеющие низкий уровень развития структурных компонентов эмоционального интеллекта, чаще находятся на сформированной фазе профессионального выгорания.

2. Структурные компоненты эмоционального интеллекта имеют отрицательную связь с уровнем профессионального выгорания.

Задачи исследования

1. Проанализировать теоретические подходы к исследованию профессионального выгорания и эмоционального интеллекта.
2. Определить стадии развития профессионального выгорания и уровень развития компонентов эмоционального интеллекта у воспитателей в общей группе.
3. Выявить структурные компоненты эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания.
4. Установить взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей.

Методы исследования

1. Общенаучные методы: метод анализа, синтеза, сравнительный метод.
2. Эмпирические методы: анкетирование, психодиагностические методики диагностики эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта:
 1. Тест эмоционального интеллекта Н. Холла. (Приложение В)
 2. Опросник ЭМИн Д. Люсина. (Приложение Б)
 3. Методика определения уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко. (Приложение А)
3. Статистические методы:
 1. Описательная статистика.
 2. Дисперсионный анализ (Критерий Краскела — Уоллиса)
 3. Корреляционный анализ (r-критерий Спирмена)

Теоретическая основа исследования: Исследование опирается на теории эмоционального интеллекта таких ученых, как Г. Гарднера, Д. Майера и П. Сэловей, Гоулмана, Р. Бар-Он, К.В. Петридеса и Э. Фёрнхема, Г.Г. Гарскова, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна, Н.П.Александровой, А.А. Бодалева, Д.В. Люсина, М.А. Манойлова, А.Р.Комарова Т. В. Корнилова. Теоретические основы профессионального выгорания рассматривались в работах таких ученых, как Дж. Фрейденберг, К. Маслач, А. Пайнса, Е. Эделвича и А. Бродского, К.Кондо, Дж.Гринберга, Д. Этзиона, М. Буриша, К.Маслач и М.Лейтер, С. Джексона, Б.Г. Ананьева, Н. В. Гришина, С.В. Умняшкиной, М.В. Агаповой и О.В. Крапивиной, Л.Д. Демина, Н.Е. Водопьяновой, Н.В. Самоукиной, А.А. Рукавишниковой, Р. Кочунаса, В.И. Орел, С. А. Володиной, Н.А. Загуменных, Г.С. Корытовой, З.В. Луковцева и О.В. Куракина, Н.В. Востриковой, В.В.Бойко.

Научная новизна проведенного исследования заключается в том, что определены структурные компоненты эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания; установлена взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей детского сада.

Теоретическая значимость. Расширение знаний о структурных компонентах эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания; о взаимосвязи эмоционального интеллекта с выраженностью фаз профессионального выгорания у воспитателей.

Практическая значимость полученные в исследовании результаты можно использовать при разработке профилактических и коррекционных мероприятий, направленных на повышение уровня развития эмоционального интеллекта и понижение выраженности профессионального выгорания среди педагогического коллектива детского сада.

Глава 1. Теоретические основы взаимосвязи эмоционального интеллекта и профессионального выгорания в педагогической деятельности

1.1 Подходы к исследованию профессионального выгорания

Феномен профессионального выгорания начали исследовать за рубежом с 70 годов 20 века, в отечественной психологии преимущественно с начала 21 века.

Профессиональная деятельность воспитателя при работе с детьми требует высоко развитой эмпатии и необходимо понимать их потребности, искать индивидуальный подход, проводить работу с родителями. На это затрачивается довольно много сил, кроме этого на воспитателей воздействуют различные стрессовые факторы, что в свою очередь может приводить к профессиональному выгоранию. Работа сложная и морально ответственная, поскольку очень много требований к личностным качествам и способностям специалиста. возрастает риск появления синдрома профессионального выгорания

Впервые тему профессионального выгорания начал исследовать американский психиатр Дж. Фрейденберг под «выгоранием» понималась степень усталости, нарастающее эмоциональное истощение, связанное с профессиональной деятельностью. А также как «негативное состояние, которое наступает по истечении многих лет работы, которое может повлечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми, вплоть до развития глубоких когнитивных искажений». Дж. Фрейденберг работал психиатром в одном из центров здоровья, в котором он наблюдал пациентов – людей «помогающих профессий». У своих пациентов Дж. Фрейденберг наблюдал такие симптомы, как истощение, цинизм, раздражительность после нескольких месяцев осуществления ими своей профессиональной деятельности. к факторам профессионального выгорания автор относит эмпатию, гуманность, мягкость, увлекаемость, идеализированность, интровертированность, фанатичность [51]. Далее понятие профессионального выгорания стало принимать иные трактовки и изучаться другими учеными.

В 1976 году К. Маслач определила выгорание как реакцию на связанный с работой стресс, приводящий к эмоциональному отдалению от клиента, негуманному отношению к нему, снижению эффективности в работе [11].

В своей работе 1986 года К. Маслач говорит о том, что люди, работающие в сфере услуг и образовательных учреждениях, помогающих профессий (учителя, врачи, психологи), по условиям профессии вынуждены проводить значительное время в интенсивном взаимодействии с другими людьми. проводя дальнейшее изучение понятия

автор стала включать как эмоциональные так и физические компоненты влияющие на формирование профессионального выгорания и охарактеризовала его как «синдром физического и эмоционального истощения, который сопутствует развитию отрицательной самооценке работников, способствует отрицательному отношению к работе, отсутствию 48 внимания, равнодушию, отсутствию сочувствия по отношению к клиентам (пациентам)» [32].

Так, К. Маслач определяет профессиональное выгорание как «психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде» автором были выделены 4 стадии эмоционального выгорания [11, 12].

- 1) чрезмерно завышенные требования к себе и идеализм;
- 2) психическое и эмоциональное истощение;
- 3) дегуманизация (или моральное отстранение) как способ защиты;
- 4) синдром отращения, проявляющийся по отношению к себе и окружающим людям.

А также факторы от которых зависит развитие синдрома выгорания. Среди них — индивидуальный предел «эмоционального Я» (т. е. его возможности к самосохранению и противостоянию выгоранию), внутренний психологический опыт (чувства, установки, мотивы, ожидания) и негативный индивидуальный опыт (проблемы и их негативные последствия) [51].

Синдром выгорания может быть опознан по трём симптомам в соответствии с моделью К. Маслач,

- 1) эмоциональное истощение; у работника появляется хроническая усталость, снижается настроение (иногда при одной только мысли о работе), также наблюдаются расстройства сна, диффузные телесные недуги, усиливается подверженность болезням;
- 2) деперсонализация / дегуманизация; отношение к коллегам и к тем, кто нуждается в помощи, становится негативным, даже циничным, появляется чувство вины, человек выбирает автоматическое функционирование и всячески избегает нагрузок;
- 3) переживание собственной несостоятельности; человек страдает от недостатка успеха, признания, а также от потери контроля над ситуацией, постоянно чувствует собственную несостоятельность и чрезмерность предъявляемых к нему требований [13].

По словам К. Маслач, выгорание можно приравнять к дистрессу в его крайнем проявлении и к третьей стадии общего синдрома адаптации - стадии истощения, однако момент, когда стресс переходит в выгорание, ясно не определен. Причинами

возникновения синдрома эмоционального выгорания является несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его реальными возможностями.

А. Пайнса, рассматривает выгорание в парадигме экзистенциальной психологии как результат постепенного разочарования в неудачном поиске смысла жизни, проявляющегося в состоянии физического, эмоционального и психологического истощения [18].

Е. Эделвич и А. Бродский, изучая выгорание у специалистов помогающих профессий пришли к выводу, о том, что наличие феномена связано с разрушением неоправданных иллюзий и ожиданий от профессии. Рассматривают термин выгорание как прогрессирующую потерю идеализма и энергии, которую испытывают люди в результате специфических условий их работы. Исследователи полагают, что идеализм и благородные стремления, присущие специалисту в начале его профессиональной деятельности, становятся причиной его фрустрации в будущем [20].

Позднее К. Кондо определяет «выгорание» как «состояние дезадаптированности к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений». По его мнению, выгорание быстрее происходит у тех, кто работает с особым интересом. Помогая другим, они начинают чувствовать разочарование, так как не получают ожидаемого результата, на который надеялись. в результате такой работы можно наблюдать чрезмерную потерю психологической энергии, изнурение себя, общую физическую усталость, эмоциональное истощение, беспокойство, раздражительность. возникающие на фоне психосоматических расстройств, а в следствии – возможных семейных проблем [6].

Явление выгорания можно рассмотреть и с точки зрения прогрессивного пятиступенчатого подхода Дж.Гринберга в котором выделялось 5 стадий выгорания [48].

Стадия первая (медовый месяц). На этой стадии работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения этой стадии работа начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным.

Стадия вторая (недостаток топлива). На этой стадии появляется усталость, и работник может начать употреблять наркотики. Другой симптом здесь проблемы со сном.

Стадия третья (хронические симптомы). На этой стадии чрезмерная работа приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеванию, и к таким психологическим явлениям, как острая злоба и чувство подавленности.

Стадия четвертая (кризис). На этой стадии может развиваться настоящее заболевание, в результате чего человек теряет работоспособность. Кроме того, из-за возникающего

пессимизма, сомнений в себе и/или озабоченности проблемами могут испортиться отношения в семье.

Стадия пятая (пробивание стены). На этой стадии физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие болезни, которая может угрожать жизни. У работника теперь столько проблем, что его или ее карьера находится под угрозой.

Д. Эtzион определяет «выгорание» как «психологическую эрозию». Ученый считает, что процесс формирования синдрома выгорания протекает постепенно и незаметно для человека, и его невозможно связать с какими-либо конкретным стрессовыми событиями. Исследователь также говорит о том, что наличествует несоответствие между индивидуальными характеристиками (ожиданиями конкретного человека) и средовыми характеристиками (требованиями, предъявляемыми человеку окружающей его средой). Это несоответствие выступает как непрекращающийся источник стресса [21].

М. Буриш считает эмоциональное выгорание симптомокомплексом последствий продолжительного рабочего стресса и профессиональных кризисов. Ученый еще в 1994 г. предложил рассматривать выгорание как процесс, состоящий из следующих друг за другом шести стадий: предупреждающую, фазу снижения уровня собственного участия, эмоциональные реакции, фазу деструктивного поведения, фазу психосоматических реакций и фазу разочарования [55].

К.Маслач и М.Лейтер в своих работах рассматривали личностные и ситуационные факторы как причины возникновения профессионального выгорания. Главная идея авторов заключалась в том, что выгорание выступает как результат несоответствия между личностью и профессиональной деятельностью. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения профессионального выгорания. Авторы также рассматривают выгорание как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности, и выделили 6 сфер несоответствия.

1. Несответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами. Основным является предъявление повышенных требований к личности и ее возможностям. Выгорание может привести к ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений с коллегами.

2. Несответствие между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в своей работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жесткой и нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контролем за ней. Результат этой

активности — возникновение чувства бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности за нее.

3. Несоответствие работы и личности ввиду отсутствия вознаграждения, что переживается работником как непризнание его труда.

4. Несоответствие личности и работы ввиду потери чувства положительного взаимодействия с другими людьми в рабочей среде. Люди процветают в сообществе и лучше функционируют, когда они получают одобрение, утешение, поддержку, радость, хорошее настроение от тех людей, которых они любят и уважают. К сожалению, в некоторых видах деятельности работники изолированы друг от друга или имеют формальные социальные контакты. Однако наиболее деструктивным элементом в обществе являются постоянные и не решаемые конфликты между людьми. Они продуцируют постоянное чувство фрустрации и враждебности и уменьшают вероятность социальной поддержки.

5. Несоответствие между личностью и работой может возникнуть при отсутствии представления о справедливости на работе. Справедливость обеспечивает признание и закрепление самооценности работника.

6. Несоответствие между этическими принципами и принципами личности и требованиями работы. Например, человека обязывают вводить кого-то в заблуждение, говорить что-то, не соответствующее действительности и тому подобное.

Данный подход позволяет выявить совокупность, влияющих факторов и разработать пути коррекции состояния профессионального выгорания [56].

К. Маслач, С. Джексон была разработана трехкомпонентная модель синдрома эмоционального выгорания. Авторы были убеждены в том, что возникновение и развитие данного синдрома возможно только среди людей, работающих в сфере «человек — человек». Выгорание рассматривается учеными как трехмерная конструкция, включающая в себя три основных компонента:

1. Эмоциональное истощение. Проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошённости, истощенности своих эмоциональных ресурсов.

2. Деперсонализация. Связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к ученикам и коллегам. В одних случаях это может выражаться в конформизме, в других – в повышении негативного, а порой циничного отношения к труду и объектам труда.

3. Сниженная рабочая продуктивность. Проявляется либо в тенденции к негативному оцениванию себя в профессиональном плане, либо в преуменьшении

собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим, в стремлении снять с себя ответственность и переложить её на других. Необходимо подчеркнуть, что только совокупность этих трех компонентов составляет содержание синдрома выгорания.

Можно заметить, что в зарубежной литературе часто понятия «стресс» и «выгорание» являются взаимозаменяемыми, профессиональное выгорание зачастую предоставляют как следствие продолжительного профессионального стресса.

В целом теоретические подходы к объяснению синдрома выгорания в зарубежных исследованиях можно разделить на три направления:

1) индивидуально-психологический подход, в котором выделяется характерное для определенных людей несоответствие между завышенными ожиданиями от работы и действительностью, с которой они сталкиваются ежедневно;

2) социально-психологический, в котором причиной феномена выгорания считается специфика самой работы в социальной сфере, которая отличается большим количеством эмоционально нагруженных и оказывающих достаточно сильное воздействие контактов с различными людьми;

3) организационно-психологический, который определяет причину синдрома выгорания как связь с типичными проблемами личности в организационной структуре – недостатком независимости и поддержки, ролевыми конфликтами, неадекватной или недостаточной обратной связью руководства и отдельного работника [22].

Таким образом, развитие синдрома эмоционального выгорания связано как с внешними факторами окружающей среды и организацией деятельности, так и с особенностями личности человека, подверженного воздействию внешних факторов.

В отечественной психологии профессиональное выгорание определялось по-разному а именно как «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, Е.С. Старченкова); «Эмоциональное выгорание», «Эмоциональное сгорание» (В.В. Бойко, Т.В. Форманюк); «Перегорание» (Г.А. Зарипова); «Профессиональное выгорание» (Т.И. Ронгинская); Профессиональная деформация (С.В. Умняшкиной, М.В. Агаповой И О.В. Крапивиной).

На территории СССР термин «эмоциональное сгорание» впервые появился в работах Б.Г. Ананьева и был обозначен как отрицательное явление, возникающее у людей профессий типа «человек - человек», которые связаны с межличностными отношениями. Однако, феномен «эмоционального сгорания» был только зафиксирован, но не подтвержден дальнейшими эмпирическими исследованиями [42].

Н. В. Гришина рассматривает выгорание в качестве особого состояния человека, оказывающегося следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания. Это необходимо потому, что развитие выгорания не ограничивается профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию [13].

Также в литературе эмоциональное выгорание определяется как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Выгорание позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы, как следствие отрицательно сказывается на взаимоотношениях с коллегами, здоровье, профессиональной деятельности. Эмоциональный интеллект выступает приобретенной формой деформации личности, проявляющейся в профессиональном поведении под влиянием длительного профессионального стажа). Бойко В.В. указывает, что эмоциональное выгорание приобретает в процессе жизнедеятельности человека. Этим выгорание отличается, например, от различных форм эмоциональной ригидности, обусловленной органическими причинами — свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями и т.п. Помимо этого было доказано что в целях профилактики профессионального выгорания среди специалистов помогающих профессий сотрудники нуждаются не в социальной поддержке со стороны близкого окружения, а больше рассчитывают на поддержку администрации и супервизоров [9].

В исследованиях С.В. Умняшкиной, М.В. Агаповой и О.В. Крапивиной выгорание рассматривается как форма профессиональной деформации [54].

Демина Л. Д. и Ральникова И. А., видят профессиональное выгорание как «функциональный стереотип, который позволяет дозировать и экономно расходовать энергетические и психологические ресурсы» [46].

Н.В. Самоукина определяет профессиональное выгорание как, «синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека». Эмоциональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. Развитие синдрома носит стадийный характер [33].

Н.Е. Водопьянова, характеризует синдром профессионального выгорания как неблагоприятную реакцию на рабочие стрессы. По её мнению, симптомы

профессионального выгорания можно разделить на несколько групп: социальные, интеллектуальные, поведенческие, эмоциональные, физические.

Развитие профессионального выгорания осуществляется в несколько стадий. Вначале развиваются высокие затраты, требующие много энергии - как следствие очень завышенной настройки для осуществления профессиональной, активности. Во время развития профессионального выгорания развивается утомление, затем появляется огорчение, чувство безнадежности к проделанной работе. В основном процесс развития, а также проявление первых признаков профессионального выгорания всегда имеет личные признаки, связанные, как правило, с особенностью в эмоционально-волевой сфере, хорошей мотивацией, а также от обеспечения трудовой деятельности человека. Признак соответствия занимаемой должности, относится труд педагога, осуществляющего свою профессиональную деятельность на высшем уровне, осуществляется реализация личностных качеств педагога, при достижении отличных результатов в осуществлении обучения и воспитании учащихся [13].

Профессиональное выгорание В.Е. Орел связывает с чувством неудачи, негативным опытом в профессиональной деятельности и выделяет основные свойства профессионального выгорания как специфической разновидности профессиональных деструкций. к ним относятся: эмоциональным истощением личности, чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственно работой; циничное отношение к труду, редукция профессиональных достижений. Также профессиональное выгорание может выражаться в регресс профессионального развития, разрушая личность и оказывая отрицательное влияние на эффективность трудовой деятельности; может проявляться в не профессиональных сферах жизни личности, человек осознает у себя появившиеся симптомы выгорания, во влиянии на профессиональную деятельность и идентичность. также ПВ может появиться в начале профессионального становления как результат несоответствия между требованиями профессии и притязаниями личности [36].

А.А. Рукавишникова представляет профессиональное выгорание как негативное психологическое явление, проявляемое через психоэмоциональное истощение, развитие дисфункциональных профессиональных установок и снижение профессиональной мотивации, наблюдаемое у лиц без психопатологии [41].

Р. Кочунас даёт определение «синдрому выгорания» как «сложному психофизиологическому феномену, сопровождающемуся эмоциональным, умственным и физическим истощением из-за продолжительной эмоциональной нагрузки» [38].

Им были предложены следующие способы предупреждения синдрома выгорания [23].

- поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой расслабления, медитации;
- удовлетворительная социальная жизнь, наличие нескольких друзей (желательно других профессии), во взаимоотношениях с которыми существует баланс;
- чтение не только профессиональной литературы, но и другой литературы для своего удовольствия без ориентации на какую-либо пользу;
- участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;
- периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;
- хобби, доставляющее удовольствие.

1.2 Факторы, способствующие появлению синдрома профессионального выгорания

Профессиональное выгорание может быть связано с множеством неблагоприятным условий. Поэтому специалистами в области психологии были определены ряд факторов, влияющих на проявление профессионального выгорания. Многие исследователи сходятся во мнениях что профессиональное выгорание может возникать как процесс, происходящий в самой профессиональной деятельности с её особенностями, т.е как ответ на стрессовые механизмы. С другой стороны, выгорание обладает различными характеристиками и особенностями, образующими негативный типологический портрет человека в профессии.

Факторы, влияющие на формирование синдрома эмоционального выгорания, условно можно разделить на две группы: индивидуальные (внутренние) и организационные (внешние).

К индивидуальным (внутренним) факторам относят возраст, пол, уровень образования, выносливость, тип поведения, тревожность. характер, стиль жизни, интересы, ценности. Также к данной группе факторов можно отнести недостаточное развитие навыков коммуникации специалистов и способы выхода из трудных ситуаций общения с детьми, родителями, администрацией; неумение регулировать собственные эмоциональные состояния; неудовлетворенность самореализацией в различных жизненных и профессиональных ситуациях, отсутствие интересов вне работы.

К организационным (внешние) факторы, относят рабочие перегрузки, неадекватное руководство, отсутствие профессиональной и личной поддержки, недостаточная профессиональная подготовка.

В.И. Орел, рассматривая эмоциональное выгорание в рамках системного подхода. Определил, что профессиональное выгорание может возникать как комплексная реакция

организма на дезадаптацию субъекта в профессиональной деятельности. Среди личностных качеств специалистов, влияющих на проявление синдрома выгорания, были выделены: «катализаторы» процесса – качества личности, которые стимулируют (провоцируют) процесс возникновения и развития выгорания, и «ингибиторы» – характеристики, тормозящие (стабилизирующие) развитие данного процесса. В качестве ведущего фактора структуры личностных особенностей был выделен фактор нейротизма, от уровня выраженности которого и специфики включенности, зависит провоцирующий или стабилизирующий характер влияния на профессиональное выгорание [34].

Рассматривая личностные факторы выгорания, определены типы личностей, наиболее склонных к синдрому выгорания:

- Гиперответственный тип, который полностью посвятивший себя работе, который имеет тенденцию брать слишком много на себя. Он сжат с трех сторон, находясь во власти своих собственных потребностей, потребностей клиентов и потребностей руководства;

- Однонаправленный сотрудник, который чрезмерно предан работе и чья жизнь вне работы неудовлетворительна. Он использует работу как заместитель социальной жизни, настолько погружаясь в работу, что у него не остается времени на себя. Это ведет к потере своего Я;

- Авторитарный работник, который полагается на свои полномочия, чтобы управлять другими, и ожидает повиновения со стороны подчиненных, во что бы то ни стало, несмотря; на огромные эмоциональные затраты.

- Самоуверенный администратор, который оценивает себя как незаменимого работника;

- Трудоголик - профессионал, который имеет тенденцию к отождествлению с теми, с кем он работает и для кого работает. Он рискует стать слишком вовлеченным в работу, теряя самого себя в этой жизни.

Дж. Фрейденберг в качестве особенностей личности подверженной выгоранию отмечал гуманность, заинтересованность, фанатичность, эмпатию, внутренняя ориентированность переживаний, склонность к идеализации.

В работе педагогов множество объективных (коммуникационные особенности, организационные проблемы профессиональной деятельности) и субъективных факторов (особенности эмоциональной и мотивационной сфер личности педагога), которые оказывают негативное воздействие на личность педагога, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. поскольку данная профессия входит в тип человек-человек риск

возникновения профессионального выгорания возрастает, так как человек данной профессии подвержен активному коммуникативному взаимодействию с людьми.

Также существует ряд других факторов подтверждающие предрасположенность к профессиональному выгоранию: Снижение самоуважения. Проявляется в высокой нездоровой мотивации достижения успеха и стремлении сделать лучше чем у других. Занижение своего профессионального статуса, это проявляется в раздражении по отношению к более успешным людям. Поэтому для таких людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это может проявляться как неудовлетворенность своим статусом, раздражение в отношении более успешных коллег, родителей воспитанников; склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир; интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности.

Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль; склонность к эмоциональной ригидности. максимальной степени риску эмоционального выгорания; подвержены члены педагогических коллективов, занимающих высокостатусную позицию в структуре неформальных межличностных отношений в педагогическом коллективе.

В.В. Бойко выделяет внешние и внутренние факторы предшествующих эмоциональному выгоранию [8].

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, относят: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, низкую эмоциональность или неумение общаться; алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), и повышенная тревога на фоне этого. что всегда связано с тревогой; люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т.д.)

К внешним факторам относят уровни материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. нечеткую организацию и планирование деятельности; неблагоприятную психологическую атмосферу профессиональной деятельности (конфликтность в системе «руководитель — подчиненный», «коллега - коллега», «учитель - ученик»); психологически трудный контингент (например, дети с психологическими особенностями возраста, дети проходящие процесс адаптации). В результате всестороннего стрессогенного давления педагог вынужден прибегнуть к эмоциональному игнорированию происходящего, тем

самым старается не обращать внимания и беречь состояние нервной системы. данные факторы выступают доминирующими в формировании синдрома, хроническую напряженную психоэмоциональную деятельность, связанную с интенсивным общением и эмоциями и большой рабочий день (12 часов) отрицательно влияют на специалиста. Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень выгорания, но этот эффект носит временный характер: уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели [58].

Таким образом, эмоциональное выгорание возникает быстрее у людей склонных к чрезмерному контролю и сдерживанию своих эмоций. данный тип людей склонен к бессоннице и интенсивному переживанию по причине стрессовых моментов связанных с работой, низкой мотивации к отдаче эмоций в работе. поскольку способность к эмоциональному отреагированию истощается, психика человека включает защитные механизмы. также синдром напротив может развиваться у людей, воспринимающих обстоятельства профессиональной деятельности слишком эмоционально. Как правило, это относится к молодым специалистам с высокой степенью ответственности за результат деятельности и обязанностей. Результатом такой деятельности является развитие следующих симптомов «выгорания»: чувства эмоционального истощения, изнеможения; негативного самовосприятия в профессиональном плане и заниженной самооценки; агрессивных чувств.

Также исследователем В.В. Бойко на примере школьных учителей было выделено три стадии протекания синдрома эмоционального выгорания, в соответствии с теорией стресса Г. Селье. [24].

1 стадия - фаза напряжения. Тревожное (нервное) напряжение служит запускающим механизмом или "предвестником" в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер (т.е. усиливается со временем), что обусловлено постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Фаза напряжения начинается с приглушения эмоций, сглаживания остроты чувств и свежести переживаний; специалист вдруг замечает: вроде бы пока все нормально, но скучно и пусто на душе. Положительные эмоции постепенно исчезают, на смену им приходит все большая отстраненность в отношениях с коллегами и членами семьи. Проявляется состояние тревожности, неудовлетворенности собой и занимаемым положением. Человек стремится быть наедине с собой путем расслабления или организации перерыва в работе.

2 стадия - фаза резистенции (сопротивления нарастающему напряжению). На этом этапе воспитатель стремится оградить себя от травмирующих ситуациях. в результате

возникают недопонимания с учениками, явная неприязнь и раздражение по отношению к ним, пренебрежительное отношение к коллегам. Так проявляются защитные механизмы психики человек пытается сохранить свои эмоциональные ресурсы, при условии чрезмерного общения с другими. симптомы выгорания на данной фазе проявляются более регулярно, носят более затяжной характер, и труднее поддаются коррекции. Профессионал может чувствовать себя истощенным после хорошего сна и даже после выходных.

3 стадия - фаза истощения. Третья фаза характеризуется оскудением психических ресурсов, ослаблением нервной системы и общим падением энергетического тонуса. Представления о жизненных ценностях притупляются, проявление эмоционального отношения к миру снижается, в человеке проявляется опасное равнодушие ко всему, порой и к собственной жизни. Наблюдается холодность и отстраненность ко всему что связано с профессией. Могут развиваться физические и психологические проблемы типа язвы и депрессии; попытки заботиться о себе, как правило, не приносят результата, а профессиональная помощь может не давать быстрого облегчения. Профессионал может подвергать сомнению ценность своей работы, профессии и жизни как таковой.

С. А. Володина, Н.А. Загуменных, Г.С. Корытова связывают труд педагога с высоким напряжением и действием постоянных экстремальных факторов. В своих исследованиях они подчеркивают, что от преподавателя требуются постоянная собранность, быстрая реакция, он должен владеть множественными приемами воздействия на ученика [37].

Э. Э. Сыманюк и А. А. Печеркина считают, что на процесс профессионального выгорания влияют такие факторы, как повышенная продолжительность рабочего дня, острый дефицит времени, высокая нервно-психологическая напряженность деятельности, сформировавшиеся напряженные отношения в коллективе, восприятие и переработка многочисленной информации, высокий уровень ответственности.

Возраст и стаж работы также имеют взаимосвязь с подверженностью профессиональному выгоранию. С увеличением стажа профессиональной деятельности ухудшается эмоциональное состояние педагога, что приводит к закреплению таких отрицательных личностных качеств, как тревожность, подозрительность, напряженность, раздражительность, пессимизм. Еще одним фактором риска развития синдрома эмоционального выгорания для них становится постоянных страх потери места работы и чувство нестабильности, особенно это относится к сотрудникам в возрасте от 45 лет. Причиной профессионального выгорания в начале построения карьеры может быть несовпадение практической действительности с ожиданиями и возрастание требований со

стороны организации к 3-4 году трудовой деятельности. снижается чувство новизны в работе, как следствие понижается личностная мотивация к успешной работе. Также отмечается большая склонность к выгоранию у сотрудников, склонных испытывать на себе влияние кризиса возраста: 1) самоопределение в профессии (20-24 года), 2) кризис смысла жизни (30 лет) и среднего возраста (40-45 лет) [12].

Также к особенностям профессионального труда педагогов, способствующим развитию эмоционального выгорания можно отнести: информационные перегрузки, дефицит времени на усвоение материала; значительная социальная ответственность за результат; необходимость быстрого принятия решений (в сочетании с их реализацией) при дефиците информации; неопределенность рабочих ситуаций, высокая конфликтность, необходимость ежедневного взаимодействия с коллегами, родителями, детьми.

Н.Л. Марусяк основными факторами предрасположенности к эмоциональному выгоранию считает [48].

1. Факт отсутствия «права на ошибку». Общеизвестно, что для «расширения» рабочего времени педагоги часто берут работу на дом, задерживаются на работе.

2. Неудовлетворенность профессиональным статусом.

3. Страх потери рабочего места вследствие низкой рождаемости, сокращений рабочих мест.

4. Недостаточность оценки значимости педагога со стороны коллег и администрации. Данный фактор чаще всего встречается у молодых специалистов.

5. Отсутствие возможностей самореализации и самовыражения

6. Низкий уровень стимулирования труда.

3. В. Луковцева и О. В. Куракина выделяют две группы факторов, которые способствуют формированию профессионального выгорания воспитателя: [28]

1. Организационные: условия труда, содержание работы и социально-психологические особенности деятельности. Содержание работы и условия труда воспитателя отличаются невысокой заработной платой, рабочими перегрузками, слабым материальным оснащением (нехватка современного оборудования для учреждений дошкольного образования, недостаток методического обеспечения и т.д.).

2. Личностные: специфические черты личности могут фигурировать в качестве факторов, способствующих развитию выгорания: экстраверсия, нейротизм, добросовестность, открытость, тревожность и пр. Воспитатели как представители коммуникативной профессии, обычно выделяются высокой эмоциональностью, чрезмерной чувствительностью, открытостью в общении и т.д.

Н.В. Вострикова выделяет признаки психологического выгорания, разделяя их на группы: физиологические, поведенческие и психические. К физиологическим признакам принадлежат: переутомление; ощущение истощения; чувствительность к переменам окружающей среды; астенизация; нередкие физиологические расстройства; избыток либо нехватка веса; бессонница [15].

В структурах поведенческих и эмоциональных признаков вступают такие, как: затруднена деятельность; запоздалое включение в работу, ощущение бессознательного беспокойства; ощущение уныния; снижение интереса; ощущение обиды; ощущение расстройства; нерешительность; ощущение невостребованности; нервозность; индивид концентрирует интерес в составляющие; недоверчивость; твердость; неумение осуществлять решения; отрицательное отношение к жизни.

Эмоциональный интеллект также является фактором риска, который способствует развитию профессионального выгорания, так как отсутствие эмпатии к людям, отсутствие умения к саморегуляции, умения справляться со своими внутренними состояниями, как структурами эмоционального интеллекта может негативно сказываться на качестве работы.

1.3 Исследование эмоционального интеллекта в работах отечественных и зарубежных ученых

Как известно при принятии решений в жизни люди руководствуются, не только рациональными, но и эмоциональными компонентами психики. Эмоциональность и рациональность выступают двумя процессами, сложно отделимыми друг от друга. В основе принятия решения нас интересует не сколько тот факт на что мы опирались при своем выборе, сколько результат данной деятельности. Таким образом, чтобы сделать оптимальный выбор необходимо учитывать рациональность, которая позволяет принимать решения в процессе логических операций и эмоциональность, которая воздействует на человека и мотивирует его поведение. Развитие эмоционального интеллекта также оказывает влияние на профессиональную деятельность. работник с хорошо развитым интеллектом является более уравновешенно спокойным, умеет настроить человека на коммуникативный контакт, бережно относится к своему здоровью и здоровью коллег, обладает более высокой производительностью труда, что имеет выгоду как для предприятия, так и для сотрудника. соотношение рационального и эмоционального привело к появлению понятия эмоциональный интеллект

Эмоциональный интеллект (ЭИ) – способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения

практических задач. Эмоциональный интеллект показывает способность к эффективному взаимодействию с другими людьми, основанному на эмоциональных связях.

Предпосылки понимания эмоционального интеллекта были описаны в 1872 году Чарльзом Дарвином в книге «Выражение эмоций у человека и животных». Он описал что «сердце» и «разум» человека оказывают взаимовлияние друг на друга в процессе возбуждения [40].

Идея эмоционального интеллекта выросла из понятия социального интеллекта, которое разрабатывалось Э. Торндайком В 1920 г. Он выделил социальный интеллект как способность понимать других людей, а также мудро действовать и поступать по отношению к ним. функции социального интеллекта заключались в обеспечении познавательной способности успешного межличностного взаимодействия и прогнозированием поведения, в конечном счете по мнению ученого всё сводилось пониманию и управлением поведением. собственно в будущем эмоциональный интеллект был выделен как произвольная структура от социального.

Начало разработки ЭИ связывают также с теорией множественного интеллекта Говарда Гарднера. В своей теории Гарднер разделяет понятия внутриличностного и межличностного интеллекта. Внутриличностный интеллект описывается им как «доступ к собственной эмоциональной жизни, к своим аффектам и эмоциям: способность мгновенно различать чувства, называть их, переводить их в символические коды и использовать в качестве средств для понимания и управления собственным поведением» [57].

в 1990 году Джон Майер и Питер Сэловей дали определение эмоционального интеллекта как способность отслеживать свои и чужие чувства и эмоции, чтобы различать их и использовать эту информация для направления мышления и действий. Затем ими была представлена модель, состоящая из 4 частей: эмоциональное восприятие, эмоциональное окрашивание мыслей, эмоциональное понимание и управление эмоциями. При этом эмоциональный интеллект понимался, как способность разбираться в эмоциях. Утверждалось, что эмоциональный интеллект зависит от уровня общего интеллекта и может быть измерен. [59,60].

Эмоциональный интеллект изучался как зарубежными, так и отечественными психологами.

В 1995 году Гоулман основываясь на публикациях Джон Майера и Питер Сэловея издал книгу «Эмоциональный интеллект», в которой под эмоциональным интеллектом понималась, способность выработать для себя мотивацию и настойчиво стремиться к достижению цели, несмотря на провалы, сдерживать порывы и откладывать получение удовлетворения, контролировать свои настроения и не давать страданию лишиться себя

способности думать, сопереживать и надеяться. также автор отметил что эмоциональный интеллект играет наиболее важную роль в достижении благополучия и успеха чем коэффициент IQ. в результате эксперимента Гоулман сделал вывод о том что для удовлетворенности жизнью недостаточно иметь хорошую зарплату, возможности, престижное образование и работу, очень многое зависит также от зрелости эмоциональной сферы и развитости эмоционального интеллекта. Он выделил 5 первичных факторов в структуре эмоционального интеллекта: самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия и социальные навыки. Доля IQ в жизненном и деловом успехе человека составляет около 20%, доля EQ и везения – около 80%. Благодаря IQ человек только устраивается на работу, а адаптироваться в обществе и делать карьеру помогает высокий EQ.

Возможность управления эмоциями по мнению ученого может проявляться следующими особенностями: человек умеет регулировать проявление своих эмоций, уменьшая слишком сильные эмоции; он также контролирует внешнее выражение эмоций; при необходимости он может произвольно вызвать соответствующую эмоцию и др. [50].

В структуру эмоциональной компетентности Д.Гоулман включает:

- Личную компетентность (эти компетенции определяют, насколько мы умеем справляться с собой):
 - Самоосознание (знание своих внутренних состояний, предпочтений, возможностей);
 - Саморегуляция (умение справляться со своими внутренними состояниями и побуждениями);
 - Мотивация (эмоциональные склонности, которые направляют или облегчают достижение целей);
 - Социальную компетентность (эти компетенции определяют, насколько хорошо мы умеем регулировать отношения):
 - Эмпатия (осознание чувств, потребностей и забот других людей);
 - Социальные навыки (искусство вызывать у других желательную для вас реакцию).

В 1980 г. клиническим физиологом Р. Бар-Он рассматривая эмоциональный интеллект как часть социального, впервые ввел термин «EQ» (коэффициент эмоционального интеллекта) в рамках своих исследований. Эмоциональный интеллект он рассматривает как все не когнитивные способности, знания и компетентность, дающие человеку возможность успешно справляться с жизненными ситуациями разного рода. Бар - Он выделил пять сфер компетентности, и в каждой отметил более специфические

навыки, ведущие к достижению успеха которые, по мнению Люсина их можно отождествлять с пятью компонентами эмоционального интеллекта.

1. Познание себя: осознание своих эмоций, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализация, независимость.

2. Навыки межличностного общения: эмпатия, межличностные взаимоотношения, социальная ответственность.

3. Способность к адаптации: решение проблем, связь с реальностью, гибкость.

4. Управление стрессовыми ситуациями: устойчивость к стрессу, контроль за импульсивностью.

5. Преобладающее настроение: счастье, оптимизм.

Также заслугой Р. Бар-Он является разработанный опросник для измерения эмоционального интеллекта (Emotional Quotient Inventory), состоящий из 15 шкал, соответствующих вышеперечисленным субкомпонентам [5].

Холл определял эмоциональный интеллект как способность понимать различия между положительными и отрицательными эмоциями, а также между разными положительными эмоциями». Это помогает налаживать конструктивный диалог и взаимоотношения. Он также определены компоненты эмоционального интеллекта, к которым он относит: «эмоциональную осознанность, контролирование эмоций, эмпатию, самомотивацию, способность к идентификации эмоций окружающих» [30].

К.В. Петридес и Э. Фёрнхем рассматривали эмоциональный интеллект как способность (information processing EI) и эмоциональный интеллект как черта (trait EI). По их мнению, рассматривая эмоциональный интеллект как черту, мы должны связывать его с оценкой устойчивости поведения в различных ситуациях, поэтому для его измерения следует применять опросники. Если мы исследуем эмоциональный интеллект с точки зрения способности, то данный подход относится к традиционной психологии интеллекта и для его измерения наиболее адекватны задачи, подобные задачам интеллектуальных тестов, в этих случаях следует применять также проективные задания [17].

В отечественной психологии Г.Г. Гарскова, впервые употребившая понятие «эмоциональный интеллект» определяет его как способность понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза [57].

Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн также занимались вопросом изучения эмоциональной сферы и интеллекта. Л.С. Выготский пришел к выводу о существовании динамической смысловой системы, представляющей собой единство аффективных и интеллектуальных процессов: «Кто оторвал мышление с самого начала от

аффекта, тот навсегда закрыл себе дорогу к объяснению причин самого мышления, потому что детерминистский анализ мышления предполагает вскрытие движущих мотивов мысли, волевой стороны, потребностей и интересов, побуждений и тенденций, которые направляют движение мысли в ту или иную сторону». Единство аффекта и интеллекта, по мнению Л.С. Выготского, обнаруживается, во-первых, во взаимосвязи и взаимовлиянии этих сторон психики на всех ступенях развития, во-вторых, в том, что эта связь является динамической, причем всякой ступени в развитии мышления соответствует своя ступень в развитии аффекта. С.Л. Рубинштейн, развивая идеи Л.С. Выготского, отмечал, что мышление уже само по себе является единством эмоционального и рационального, а эмоция - единство эмоционального и интеллектуального. Однако описанные идеи Л.С. Выготского на современном этапе развития психологии не получили должного развития [16,31,39].

А.Н. Леонтьев показал, что мышление имеет эмоциональную регуляцию. Эмоции могут выступать результатом когнитивной обработки информации, такой как оценка ситуации, объяснение своего состояния, сопоставление средств достижения цели.

А.Н. Леонтьев выдвинул положение о том, что мышление как деятельность регулируется через аффект и таким образом проявляется пристрастность деятельности. Источником эмоций является смысловое образование. По его мнению, функцией эмоций выступает представление личностных смыслов в сознании субъекта, на основе чего происходит регуляция деятельности, т.е. эмоции сигнализируют человеку о личностном смысле происходящих событий [27].

В своей работе Н.П.Александрова пишет, что только в деятельности эмоциональный интеллект может проявиться и стать для человека предсказателем успешности в достижении необходимых результатов [1].

А.В. Брушлинский исследовал эмоции как существенные элементы мыслительной деятельности. По его мнению, эмоций могут влиять на мышление человека как содействовать, так и препятствовать мышлению. Он указывает, что обнаружить специфику взаимоотношений между когнициями и эмоциями можно только в том случае, если использовать научный язык, который позволяет выявить явления, не принадлежащие ни только мышлению, ни исключительно эмоциям [3].

А.А. Бодалев рассматривал эмоциональный интеллект как эмоциональные способности. Он считал, что некоторым людям присуща социальная одаренность, которая является собой сочетание интеллектуальных, эмоциональных и когнитивных способностей. Люди с более развитой социальной одаренностью способны выстраивать более успешную коммуникацию, чем другим. А также чувства, возникшие у человека в процессе оценки

поведения другого человека в последующем, влияют на отношение и мнение об этом человеке. Как правило, при познании другого человека помимо морального чувства у познающего субъекта возникает то или иное эстетическое переживание [7].

И.Н. Андреева определяет «эмоциональный интеллект» как «совокупность ментальных способностей к идентификации, пониманию и управлению эмоциями». Отличается от социального интеллекта тем, что «включает глубинные эмоции, значимые для личностного (а не для социального) роста». автор отмечает, что высокоразвитый внутриличностный эмоциональный интеллект способствует естественности эмоциональных проявлений и позитивному самоотношению, которые, в свою очередь, дают возможность устанавливать глубокие и тесные взаимоотношения с другими людьми [3,4].

И.Н. Андреева представила «эволюцию представлений об эмоциональном интеллекте» и выделила общее в их определениях и понимании. Так «общими для большинства трактовок являются представления о том, что индивиды с высоким уровнем развития эмоционального интеллекта обладают выраженными способностями к пониманию эмоций (собственных и других людей), их выражению и управлению ими, что обуславливает более высокую адаптивность и эффективность в общении и деятельности» [2].

Д.В. Люсин определил эмоциональный интеллект как способности к пониманию (распознать и установить сам факт наличия эмоционального переживания, идентификация эмоций, понимание причин ее возникновения) своих и чужих эмоций и управлению ими. И разработал собственную модель эмоционального интеллекта. апеллируя данным определением необходимо понимать, что способность к управлению эмоциями означает, что человек может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции; может контролировать внешнее выражение эмоций; может при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию. И способность к пониманию, и способность к управлению эмоциями может быть направлена и на собственные эмоции, и на эмоции других людей. Таким образом, можно говорить о внутриличностном и межличностном ЭИ (ВЭИ и МЭИ, соответственно). Эти два варианта предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, однако должны быть связаны друг с другом. По мнению ученого не следует считать эмоциональный интеллект только когнитивной способностью по аналогии с такими видами интеллекта, как пространственный или вербальный. Однако способность к пониманию эмоций и управлению ими тесно взаимосвязана с такими составляющими нашей психики, как с общей направленностью личности на эмоциональную сферу, интересом к своему «Я» и

внутреннему миру людей в целом, склонностью к психологическому анализу поведения [30].

Эмоциональный интеллект в модели Д.В. Люсина является конструктом, у которого присутствует двойственность, свойственная самому анализируемому понятию. То есть, с одной стороны, он напрямую взаимодействует с когнитивными способностями, а с другой стороны – с личностными характеристиками. Обобщая эти данные, можно сказать, что эмоциональный интеллект развивающееся в ходе жизнедеятельности личности в зависимости от разнообразных причин (когнитивные способности, представления об эмоциях, эмоциональность), которые влияют на эмоциональный интеллект и обуславливают его уровень и специфические индивидуальные особенности.

Можно указать на три группы таких факторов: когнитивные способности (скорость и точность переработки эмоциональной информации); представления об эмоциях (как о ценностях, как о важном источнике информации); особенности эмоциональности (эмоциональная устойчивость, эмоциональная чувствительность и др.).

В исследованиях Д. В. Люсина рассматриваются личностные характеристики, которые влияют на уровень и индивидуальные особенности эмоционального интеллекта, а не способствуют пониманию и управлению эмоциями как это было выделено в представлениях смешанной модели [43].

О.К. Тихомиров предполагал, что эмоции выполняют регулирующую функцию в процессе мышления, поэтому условием продуктивной интеллектуальной деятельности должна быть эмоциональная активация. эмоции могут способствовать и препятствовать интеллектуальным процессам поэтому важно развивать эмоциональность. все эмоциональные состояния включены в процесс решения задач, и с мыслительной деятельностью непосредственно связаны эмоциональные явления – чувства, эмоции, аффекты. При этом взаимосвязь эмоций и мышления просматривается в том, что эмоциональные состояния выполняют эвристические регулирующие функции в мышлении. Также подобная связь проявляется во включенности эмоций в процесс поиска основных принципов решения и в эмоциональном предвосхищении поставленных задач. Подобные исследования свидетельствуют о факте эмоциональной регуляции мыслительной деятельности и о том, что эмоции являются необходимым условием интеллектуальной продуктивной деятельности [45,47].

М.А. Манойлова определяет эмоциональный интеллект как совокупность коммуникативных и регуляторных свойств личности, которые обеспечивают осознание, принятие и регуляцию своих собственных состояний и чувств, так и чувств других людей. От уровня развития эмоционального интеллекта зависит продуктивность и успешность

межличностного взаимодействия и личностное развитие человека. Комарова А.Р. выделяет биологические и социальные предпосылки развития эмоционального интеллекта. К биологическим предпосылкам относятся наследственные задатки эмоциональных способностей, правополушарный тип мышления и экстраверсия. Социальные включают становление рационализации в определённый возрастной период, степень развития самосознания ребёнка, благополучные в эмоциональном плане отношения между родителями, уровень образования родителей и семейный доход, гендерные особенности воспитания, локус контроля, религиозность [57, 30].

Т. В. Корнилова занимается изучением связи ЭИ с личностными чертами: с уровнями нравственного самосознания личности, самооценкой интеллекта и шкалой психологической разумности [10].

Принцип взаимосвязи интеллекта и эмоций отмечала Б.В. Зейгарник, которая подчеркивала отсутствие мышления, оторванного от стремлений, мотивов, чувств. Иными словами, исследователь отмечала полное отсутствие мышления вне личности человека. Предмет, явление, определенные события могут в разных условиях иметь разный смысл для личности, несмотря на неизменность знаний о них. Сильные аффекты, изменение эмоций способны привести к изменению значений предметов и их свойств – эмоциональная регуляция мышления [19].

Д.В. Ушаков указывает, что нужно использовать тесты, оценивающие переработку эмоциональной информации в реальном времени, в процессе проведения исследования эмоционального интеллекта. Он аргументировал это тем, что используемые опросники лишь затуманивают измеряемые конструкты. А.Б. Холмогорова говорит о том, что переживание эмоций и их определение (называние) относятся к разным феноменам, которые могут быть эмпирически разведены. Это имеет важное значение для эмоционального опыта человека и для его поведения. Определение эмоции (или ее называние) - это результат конструктивных процессов, которые изменяют перцептивные переживания во внутренний опыт, при этом модифицируя их. Зная это, можно выделить три основные функции определения (называния) эмоций: 1) закрепление опыта, 2) межличностная коммуникация, 3) эмоциональная экспрессия. От умения ясно говорить о своих эмоциях частично зависит способность выражать эмоции вербально. В такой связи распознавание эмоций может быть сложной задачей для людей с выраженной алекситимией [49, 53].

1.4 Связь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта в педагогической деятельности.

Научных работ изучающих взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта не так много, это может быть связано с тем что каждое из понятий активно изучается в данное время. педагогам для минимизирования рисков подверженности профессиональному выгоранию и обладанием высокоразвитого эмоционального интеллекта необходимо самому находиться в ресурсном состоянии, не испытывая личностных и профессиональных деформаций, владеть рефлексией, концентрироваться на своем внутреннем мире и на взаимоотношениях с другими, обладать эмоциональной устойчивостью и способностью к управлению своим эмоциональным состоянием. Данные составляющие также могут способствовать сохранению психологического здоровья, а значит позволят успешно выполнять профессиональные задачи по образованию и воспитанию детей.

О. А. Ветчинникова предполагала что педагоги с более развитым эмоциональным интеллектом имеют менее выраженные симптомы профессионального выгорания исследование проводилось с помощью методик «Опросник эмоционального интеллекта (ЭМИн)» (Д. В. Люсин) и «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» (В. В. Бойко). по результатам было обнаружено что для большинства опрошенных характерны следующие симптомы.

в фазе «Напряжение» доминирующим является симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств»;

- в фазе «Резистенция» симптом «Редукция профессиональных обязанностей»;

- в фазе «Истощение» симптом «Психосоматические и вегетативные нарушения».

Таким образом можно утверждать, что формирование эмоционального выгорания проявляется в профессиональной деятельности педагога. Педагоги стремятся к облегчению своих обязанностей, экономии эмоциональных затрат. При развитии эмоционального интеллекта у педагогов образовательных организаций будут уменьшаться симптомы профессионального выгорания. Это будет способствовать повышению самооценки, интереса к жизни и общения с окружающими, возникновению желания совершенствовать свои профессиональные навыки. Помимо этого, была обнаружена взаимосвязь между эмоциональной отстраненностью и межличностной составляющей эмоционального интеллекта. при развитии навыка понимания и управления чужими эмоциями, у педагогов может возникнуть желание ограничить общение с другими людьми и экономии выражения своих чувств по отношению к партнеру по общению [11].

М. А. Воробьевой были выявлены фазы проявления выгорания (фаза эмоционального истощения, деперсонализация, редукция личных достижений) и уровни сформированной интеллекта. фаза эмоционального истощения связана с такими компонентами эмоционального интеллекта как понимание эмоций, управление эмоциями, само мотивация, эмпатия. При низко развитом эмоциональном интеллекте может наблюдаться сниженная эмпатия, проявление цинизма, потеря интереса к окружающим. Фаза деперсонализации связана с управлением собственными эмоциями. Фаза редукции личных достижений связана с пониманием эмоций, управлением эмоциями, эмоциональной осведомленностью, самомотивацией [14].

При развитии эмоционального интеллекта повышается и уровень редукции личных достижений. Это может быть вызвано завышенными требованиями студентов к себе, отрицательным отношением к своим достижениям. Это подтверждает, что на третьей стадии «редукция личностных достижений» синдрома профессионального выгорания у студентов наблюдается взаимосвязь высокого уровня профессионального выгорания и низкого уровня эмоционального интеллекта и наоборот. Уже на этапе профессионального обучения студенты предрасположены к физическому, когнитивному и психическому истощению, что также подтверждает исследуемую связь [14].

Взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и синдромом выгорания была исследована в работе Т.И.Солодковой. Было выявлено, что при хорошо развитом эмоциональном интеллекте человек восстанавливает утраченные ресурсы за сравнительно короткое время [25].

Для педагогов со средними значениями эмоционального интеллекта характерно, большое количество складывающихся симптомов выгорания. эмоциональное выгорание проявляется в виде частичной ограниченности эмоциональной отдачи, избирательности в межличностных контактах в сфере профессиональной деятельности, небольшом снижении качества выполняемой работы.

Педагоги с высоким уровнем эмоционального интеллекта отличаются низкой степенью выраженностью симптомов выгорания. Эти педагоги чутки к внутренним состояниям других людей, способны вызывать у них различные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Высокий уровень сформированности эмоционального интеллекта, его отдельных компонентов, а также их взаимосвязь с другими личностными ресурсами обеспечивает педагогам данной группы продуктивное решение профессиональных задач, связанных с общением, что и минимизирует риск развития у них синдрома выгорания [25].

Н.А.Русина изучала психоэмоциональные копинг-стратегии поведения, ослабление которых приводит к состоянию усталости и эмоциональному выгоранию, сюда же относятся умения выражать и понимать эмоций и чувства своих и других. по сути понимание и выражение эмоций являются компонентами эмоционального интеллекта. также в работах исследователя уделяется внимание проблеме сдерживания и подавления эмоций, которые могут выступать причиной нарушения адаптации личности, поэтому можно предположить, что при этом также страдает возможность адаптироваться к условиям труда и тем самым возрастает риск профессионального выгорания [44].

М. С. Кайдина подчеркивает, что ПВ в меньшей степени подвержены те, кто обладает способностью правильно понимать свое поведение и поведение других людей в постоянном видоизменении психических состояний и межличностных отношений [25].

В исследовании Николаевой М.В. было обнаружено две взаимосвязи:

- 1) между шкалами «Управление чужими эмоциями» и «Эмоциональное истощение», что также подтверждает, что чем меньше уровень управления чужими эмоциями, тем больше эмоциональное истощение у педагогов.
- 2) между шкалами «Управление чужими эмоциями» и «Редукция личностных достижений», которую можно проинтерпретировать так: чем выше уровень управления чужими эмоциями, тем выше редукция личностных достижений [35].

Влияние ЭИ на ПВ также может объясняться его функциями:

- оценочно-прогностической, проявляющейся в оценке и передаче эмоциональных переживаний, в формировании адекватного отношения к реальности, к конкретным ситуациям, коллегам, а также в прогнозировании индивидуальной траектории профессионального развития, степени собственных достижений;
- эмоционально-коммуникативной, обеспечивающей эффективность коммуникации при помощи выбора соответствующих ситуации средств выражения эмоций;
- регулятивной, выражающейся в развитии активных и социально-направленных стратегий преодолевающего поведения, позволяющей минимизировать вероятность возникновения конфликтов;
- мотивирующей, связанной со структурными компонентами мотивационной сферы личности, индивидуальными ценностно-смысловыми и целевыми установками;
- рефлексивно-коррекционной, направленной на осмысление и коррекцию эмоциональных переживаний и форм поведения [26].

Таким образом, по результатам проведенных исследований можно предположить о необходимости развивать уровень эмоционального интеллекта педагогов с целью избегания и профилактики развития синдрома профессионального (эмоционального)

выгорания. Данную задачу можно решать через проведение профилактических тренингов, разработку коррекционных программ по повышению уровня эмоционального интеллекта работников, изменение трудовых условий.

Выводы по 1 главе

Проанализировав отечественную и зарубежную литературу стало понятно, что исследование эмоционального интеллекта и профессионального выгорания является актуальной для психологии сейчас.

1. Отечественными и зарубежными авторами дается множество разных определений понятия «профессиональное выгорание». К. Маслач определила выгорание как реакцию на связанный с работой стресс. А. Пайнса определяет выгорание, как результат постепенного разочарования в неудачном поиске смысла жизни, проявляющегося в состоянии физического, эмоционального и психологического истощения. К. Кондо определяет выгорание как состояние дезадаптированности к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений. М. Буриш определяет выгорание, как последовательный процесс, состоящий из симптомокомплекса последствий продолжительного рабочего стресса и профессиональных кризисов. Н. В. Гришина рассматривает выгорание в качестве особого состояния человека, оказывающегося следствием профессиональных стрессов. Н.В. Самоукина определяет выгорание, как синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. На наш взгляд, данное определение включает в себя все особенности, затронутые другими авторами, поэтому в работе мы склонны опираться на него. Было выяснено, что процессуальное выгорание характеризуется наличием общей физической усталости, чувством неоправданных ожиданий и разочарованием, эмоциональным истощением, раздражительностью, расстройством сна, снижением настроения, деперсонализацией, потерей работоспособности, редукцией профессиональных достижений, регрессом профессионального развития; Таким образом, профессиональное выгорание только отрицательно влияет на деятельность и самочувствие человека, может приводить к профессиональной деформации.
2. Профессиональное выгорание оказывается сложным процессом, зависящим от множества факторов: личностных, когнитивных, поведенческих, от отношения с окружающими, особенности труда, которые влияют на профессиональную

деятельность и общую жизнь педагога. Также профессиональное выгорание может влиять на профессиональную деформацию тогда человеку сложно дифференцировать личностные проявления свойств «я как профессионал» и «я как индивидуальность», в результате поведение на работе и вне её становится одинаковым. В результате профессионального выгорания могут снижаться адаптивные возможности личности к меняющимся условиям и это может способствовать профессиональному регрессу и нежеланию работать.

3. Подходя к вопросу изучения эмоционального интеллекта, ученые определяют его чаще всего как «способность» или как «совокупность коммуникативных и регуляторных свойств личности», а также как «черту» (К.В. Петридис и Э. Фёрнхем). Разнообразие определений также подтверждает актуальность изучения данной составляющей личности человека.
4. Помимо этого, развитие компонентов эмоционального интеллекта также связано с профессиональным выгоранием. Понимание и управление эмоциями связано с редуцированием профессиональных достижений и истощением, так как ЭИ и ПВ могут быть подвержены общим провоцирующим факторам возникновения, изменение которых влияет на способность понимания эмоций и вовлеченности успешности в работе. Так, рост эмоционального истощения снижает способность сотрудника к пониманию своих эмоций и эмоций клиентов.

Глава 2. Материалы и методы исследования

2.1 Описание выборки исследования

В исследовании приняли участие 83 воспитателя. Возраст респондентов составил от 20 до 55 лет, при этом средний возраст по выборке составил $35 \pm 8,6$ лет. Стаж работы у педагогов варьировался от минимального (меньше года, только начали работать) до стажа более 20 лет (рисунок 1). Также была собрана информация об уровне образования респондентов (рисунок 2).



Рисунок 1 – Распределение респондентов в зависимости от указанного стажа работы

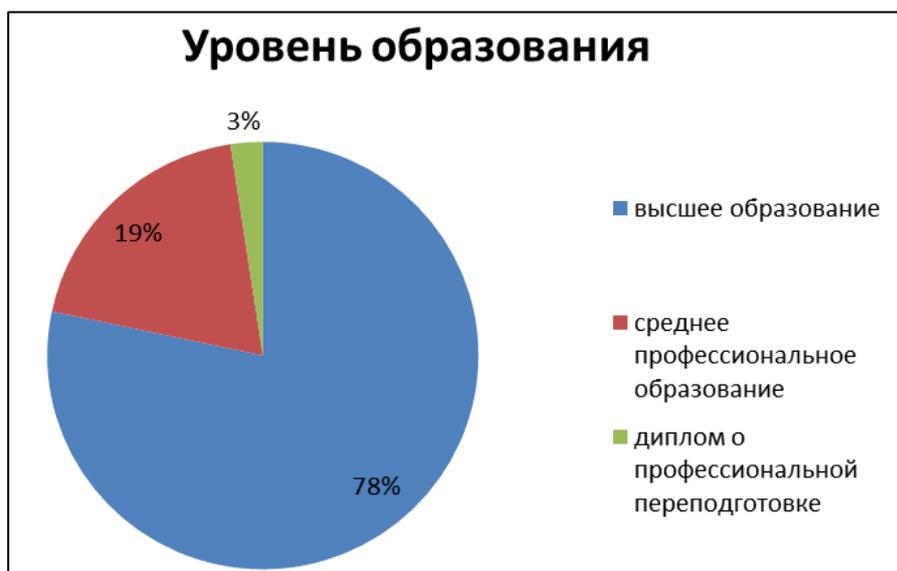


Рисунок 2 – Распределение респондентов в зависимости от указанного уровня образования

2.2 Методы исследования

Эмпирическое исследование проводилось в несколько этапов.

1 этап – подготовительный. На данном этапе шел подбор методов исследования, а именно выбирались необходимые методики и способ сбора данных. Было решено проводить исследование с помощью онлайн сбора данных в связи с ситуацией пандемии. Также были подобраны методики для исследования:

- Тест эмоционального интеллекта Н. Холла [52];
- Опросник ЭМИн Д. Люсина [29];
- Методика определения уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко [1];

Также на данном этапе был добавлен ряд социо-демографических вопросов.

2 этап – организация исследования. На данном этапе была создана форма для сбора ответов, куда вошли все методики и дополнительные вопросы. Также была проведена проверка и редакция данной формы.

3 этап – сбор данных. Начался сразу после второго этапа, проводилась рассылка онлайн формы. Затем проводился перевод данных в таблицу для дальнейшей обработки.

4 этап – описание результатов, анализ данных и проверка гипотез с интерпретацией полученных данных.

Далее представлены методики, использованные в исследовании.

1. Тест эмоционального интеллекта Н. Холла.

Данная методика помогает выявить, как человек использует эмоции в своей жизни, учитывает различные его стороны: понимание своих и чужих эмоций, управление своими эмоциями, эмпатия, повышение гибкости мышления с помощью эмоций и другое. Именно в связи с тем, что данная методика описывает структуру эмоционального интеллекта, состоящую, по мнению Холла, из 5 основных компонентов, была выбрана данная методика.

Выделяют следующие компоненты эмоционального интеллекта:

- эмоциональная осведомленность (понимание своих эмоций);
- управление своими эмоциями (эмоциональная отходчивость; эмоциональная не ригидность);
- самомотивация (произвольное управление своими эмоциями);
- эмпатия;
- распознавание эмоций других людей (умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

2. Опросник ЭМИн Д. Люсина.

Данный опросник был взят как способ измерения того, как сам человек оценивает свой эмоциональный интеллект, также, как и предыдущий опросник. Он направлен на измерение внутриличностного и межличностного интеллекта, каждый из которых состоит из двух частей – понимание эмоций и управление эмоциями. В свою очередь эти части разделяются еще на несколько и конечный подсчет по субшкалам состоит из следующих частей:

1. Внутриличностный эмоциональный интеллект:

- Понимание своих эмоций (ВП);
- Управление своими эмоциями (ВУ);
- Контроль экспрессии (ВЭ);

2. Межличностный эмоциональный интеллект:

- Понимание чужих эмоций (МП);
- Управление чужими эмоциями (МУ);

В свою очередь шкалы ВП и МП складываются в общую шкалу понимания эмоций (ПЭ), а шкалы ВУ, ВЭ и МУ складываются в общую – управление эмоциями (УЭ).

В сравнении с предыдущим опросником, данный ориентирован не на то, в какой мере человек оценивает свои эмоции, но еще и на то, как он понимает других людей. То есть, преимуществом данной методики является выделение частей не только внутриличностного, но и частей межличностного эмоционального интеллекта (не просто понимание, как в предыдущей методике, а еще и управление).

3. Методика определения уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Данная методика направлена на выявление компонентов эмоционального выгорания, как стратегии эмоциональной защиты у людей, которые работают в сфере, где достаточно много социальных взаимодействий (психологи, педагоги и др.), то есть профессии цикла «Человек-человек». В методике выявляется степень сформированности каждой из трех фаз выгорания:

- Напряжение;
- Резистенция;
- Истощение;

Для каждой фазы свойственны 4 симптома (итого в методике диагностируется 12 симптомов выгорания).

Все три методики позволяют наиболее полно исследовать актуальное эмоциональное состояние человека (наличие и степень выгорания), а также особенности эмоционально реагирования (самооценка своего эмоционального интеллекта).

Помимо трех опросников, исследование включало анкету со следующими вопросами:

1. Возраст (открытый вопрос);
2. Стаж педагогической работы (менее 1 года, 1-5 лет, 5-10 лет, 10-15 лет, 15-20 лет, более 20 лет);
3. Уровень образования (диплом о профессиональной переподготовке, средне-профессиональное, высшее).

Основными гипотезами исследования явились предположения, что

1. воспитатели, имеющие низкий уровень развития структурных компонентов эмоционального интеллекта, чаще находятся на сформированной фазе профессионального выгорания.
2. структурные компоненты эмоционального интеллекта имеют отрицательную связь с уровнем профессионального выгорания.

Для проверки первой гипотезы использован дисперсионный анализ (сравнение трех независимых групп), а для проверки второй гипотезы – корреляционный анализ (проверка наличия связи между двумя показателями).

База данных находится в программе Microsoft Excel 2007, обработка полученных результатов проводилась в программе Statistica 13.3 (пробная версия на английском языке), построение графиков проводилось также в двух данных программах.

Исследование проводилось в онлайн формате из-за сложившейся эпидемиологической ситуации (пандемия COVID-19), период с 8 февраля по 4 марта 2021 года, сбор данных проходил с помощью создания Google-формы и рассылки ее педагогам.

Глава 3. Эмпирическое исследование эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей

3.1 Особенности профессионального выгорания воспитателей

Таблица 1 – Выраженность фаз эмоционального выгорания в группе испытуемых

Фаза	«Напряжение»		«Резистенция»		«Истощение»	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Не сформировавшаяся	28	33,73494	15	18,07229	26	31,3253
Складывающаяся (в процессе)	48	57,83133	43	51,80723	30	36,14458
Сформировавшаяся	7	8,433735	25	30,12048	27	32,53012

Рассматривая полученные результаты в таблице 1, мы можем заметить, что лишь у трети респондентов две фазы из трех не сформировались, в то время как у большей части респондентов либо наблюдается складывающаяся фаза (фазы), либо уже сложившаяся фаза (фазы). Это может объясняться тем, что за последний год происходило достаточно много изменений, к которым нужно было быстро адаптироваться: смена формата обучения и присмотра за детьми, смена общего уклада жизни (самоизоляция, затем ограничительные меры).

Как можно заметить, фаза напряжения формируется у 48% педагогов, что говорит о начале формирования выгорания. Педагоги испытывают тревогу, возможно физический дискомфорт в нынешней ситуации, связанной с организационными моментами работы. Педагоги в связи с короновирусной ситуацией и больничными коллег вынуждены брать на себя больший объем работы, подменять друг друга. Организм в такой ситуации начинает вырабатывать адреналин и норадреналин, что и приводит к состоянию напряжения.

Также мы видим, что стадия резистенции или сопротивления также либо в процессе формирования, либо уже сформировалась. Это говорит о том, что педагоги пытаются активно адаптироваться к возникшей стрессовой ситуации, предпринимая большие усилия, и оптимально расходуя ресурсы организма, как физические, так и психические.

И наконец, можно увидеть почти равномерное распределение респондентов по сформированности стадии истощения. Это говорит о том, что различные стратегии по адаптации ведут к разным результатам. Мы видим, что у кого-то сформировалась стадия истощения, этот результат возникает, когда организм на второй стадии не справляется и все ресурсы израсходуются, не оставляя ничего для возвращения к нормальному

состоянию организма. Аналогично, есть люди, у которых стадия истощения не сформировалась, что свидетельствует об оптимальном запасе ресурсов.

Для воспитателей это очень важный и значимый период, так как было важно сделать так, чтобы уровень образования детей не упал и оставался на прежнем уровне.

3.2 Особенности эмоционального интеллекта воспитателей

Далее предлагаем рассмотреть то, как именно проявляется профессиональное выгорание у педагогов в общем.

Таблица 2 – Выраженность характеристик эмоционального интеллекта в группе испытуемых (методика Н.Холла)

Шкала		Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей
Показатель						
Низкий	Кол-во	46	63	56	47	59
	%	55,42169	75,90361	67,46988	56,62651	71,08434
Средний	Кол-во	23	13	19	25	17
	%	27,71084	15,66265	22,89157	30,12048	20,48193
Высокий	Кол-во	14	7	8	11	7
	%	16,86747	8,433735	9,638554	13,25301	8,433735

По результатам опросника Н. Холла (таблица 2) было выявлено, что у большинства воспитателей наблюдаются низкие показатели по всем шкалам ЭИ. Можно сделать предположение о том, что воспитатели достаточно критично относятся к себе и своим эмоциональным проявлениям, именно поэтому показатели оказались низкими в большей части случаев. Еще одним вариантом объяснения такого результата может быть реальность сниженных показателей, то есть, у воспитателей действительно снижен эмоциональный интеллект и отдельные его части. Если верно это предположение, то объяснением таких показателей будет являться комплекс факторов, которые мы также можем лишь предполагать и в дальнейшем проверять данные предположения. К таким факторам можно отнести уровень образования, стаж работы, возраст, требования начальства (различные отчеты, программы, оценки и прочее). Данные утверждения следует проверять в последующих исследованиях.

Таблица 3 – Выраженность характеристик эмоционального интеллекта в группе испытуемых (методика ЭИИ Д. Люсина)

Шкала	Показатели – количество человек				
	Очень низкое	Низкое	Среднее	Высокое	Очень высокое
МП (понимание чужих эмоций)	30	24	21	3	5
МУ (управление чужими эмоциями)	23	27	23	9	1
ВП (понимание своих эмоций)	16	26	30	6	5
ВУ (управление своими эмоциями)	14	27	30	7	5
ВЭ (контроль экспрессии)	8	20	33	18	4
МЭИ (межличностный ЭИ)	29	25	18	6	5
ВЭИ (внутриличностный ЭИ)	15	26	27	10	5
ПЭ (понимание эмоций)	29	23	20	5	6
УЭ (управление эмоциями)	13	28	33	5	4

В результате первичной обработки опросника ЭМИн Д. Люсина (таблица 3) было выявлено, что у большинства воспитателей наблюдаются показатели средние, низкие или очень низкие результаты по шкалам. Объяснение этому, аналогично результатам по методике Н. Холла, не может быть дано однозначно. Как и ранее, можно выделить лишь несколько предположений, которые также необходимо будет подвергнуть проверке.

Как результат вышеописанных показателей можно заметить некоторую закономерность: у большинства воспитателей фазы выгорания либо находятся на этапе формирования, либо уже сформировались. В то же время, также у большинства воспитателей наблюдаются низкие или средние показатели по ЭИ. Далее мы проверим, есть ли между этими наблюдениями связь, а также есть ли отличия в ЭИ у людей с разным уровнем выгорания в целом.

3.3 Структурные компоненты эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания

Чтобы проверить и описать структуру эмоционального интеллекта нами был посчитан показатель общего выгораний (сумма трех фаз), который также разделяется на 3 группы – не сформировавшееся выгорание, складывающееся и уже сформировавшееся выгорание.

Было выявлено, что из 83 человек выгорание не сложилось у 25 человек (из трех фаз две не сложились, баллы до 108), находится на этапе формирования у 44 человек (либо 2 из трех фаз находятся на этапе формирования, либо одна фаза сформировалась и

две не сформировались, баллы от 109 до 183), и сформировалось у 14 человек (2 и более фаз сформировалось, баллы от 184 и больше). Результаты представлены на рисунке 3.



Рисунок 3 – Выраженность эмоционального выгорания в выборке воспитателей

Для выявления структуры эмоционального интеллекта с разным уровнем выгорания все педагоги были разделены на 3 группы, изображенные на рисунке 3. Для каждой группы были высчитаны средние показатели, а также была проверена гипотеза о том, что в зависимости от сформированности профессионального выгорания будет меняться структура эмоционального интеллекта, а именно выраженность тех или иных его компонентов.

Для проверки гипотезы было решено использовать дисперсионный анализ. Для выбора параметрического или непараметрического критерия выборки были проверены на нормальность путем сравнения мер центральной тенденции (среднее, мода и медиана). При схождении данных значений гипотеза о нормальности принимается, при расхождении – отклоняется. Таблица значений представлена ниже.

Таблица 4 – Результаты описательной статистики характеристик эмоционального интеллекта в группе воспитателей с не сформировавшимся синдромом выгорания (n=25)

Шкала	Среднее арифметическое	Медиана	Мода	Минимум	Максимум
Эмоциональная осведомленность	11,16000	10,00000	8,000000	6,00000	18,00000
Управление своими эмоциями	4,68000	4,00000	Multiple	-9,00000	17,00000
Самомотивация	8,76000	10,00000	Multiple	-1,00000	18,00000
Эмпатия	10,04000	10,00000	9,000000	-2,00000	18,00000
Распознавание эмоций других людей	8,24000	9,00000	7,000000	-7,00000	18,00000

МП (понимание чужих эмоций)	23,80000	25,00000	Multiple	14,00000	36,00000
МУ (управление чужими эмоциями)	19,40000	19,00000	18,00000	14,00000	28,00000
ВП (понимание своих эмоций)	20,76000	20,00000	20,00000	14,00000	30,00000
ВУ (управление своими эмоциями)	15,24000	15,00000	15,00000	11,00000	20,00000
ВЭ (контроль экспрессии)	11,76000	12,00000	12,00000	5,00000	16,00000
МЭИ (межличностный ЭИ)	43,20000	43,00000	38,00000	33,00000	60,00000
ВЭИ (внутриличностный ЭИ)	47,76000	47,00000	Multiple	38,00000	63,00000
ПЭ (понимание эмоций)	44,56000	44,00000	Multiple	28,00000	63,00000
УЭ (управление эмоциями)	46,40000	46,00000	46,00000	37,00000	60,00000
Примечание: Multiple – значений моды существует несколько (от 2 и более)					

Окончание таблицы 4

Для большинства значений мы видим, что средние, мода и медиана не сильно отличаются (с учетом разброса значений от минимального до максимального), поэтому в данном случае гипотеза о нормальности будет принята для всех субшкал ЭИ двух опросников (по респондентам с несформировавшимся синдромом выгорания).

В данном случае мы наблюдаем, что у респондентов с несформировавшимся синдромом профессионального выгорания наблюдаются некоторые особенности. Уровень управления своими эмоциями у них низкий, что говорит о слабом самоконтроле и может свидетельствовать о некоторой свободе выражения своих эмоций. Остальные показатели в данной группе находятся в средних значениях, что говорит о некоторой стабильности состояния группы, ее оптимальном уровне эмоционального интеллекта.

Таблица 5 – Результаты описательной статистики характеристик эмоционального интеллекта в группе воспитателей с формирующимся синдромом выгорания (n=44)

Шкала	Среднее арифметическое	Медиана	Мода	Минимум	Максимум
Эмоциональная осведомленность	3,56818	3,50000	4,000000	-10,0000	18,00000
Управление своими эмоциями	2,70455	3,00000	2,000000	-12,0000	13,00000
Самотивация	2,47727	3,50000	-3,00000	-9,0000	18,00000
Эмпатия	4,77273	5,00000	-4,00000	-5,0000	18,00000
Распознавание эмоций	4,22727	4,00000	Multiple	-7,0000	18,00000

других людей					
МП (понимание чужих эмоций)	21,02273	20,00000	18,00000	13,00000	36,00000
МУ (управление чужими эмоциями)	16,15909	16,00000	15,00000	11,00000	24,00000
ВП (понимание своих эмоций)	15,90909	15,00000	Multiple	8,00000	30,00000
ВУ (управление своими эмоциями)	11,50000	12,00000	13,00000	7,00000	16,00000
ВЭ (контроль экспрессии)	10,52273	10,50000	Multiple	6,00000	16,00000
МЭИ (межличностный ЭИ)	37,18182	36,00000	34,00000	25,00000	60,00000
ВЭИ (внутриличностный ЭИ)	37,93182	37,00000	Multiple	26,00000	55,00000
ПЭ (понимание эмоций)	36,93182	36,50000	37,00000	25,00000	66,00000
УЭ (управление эмоциями)	38,18182	37,00000	35,00000	24,00000	54,00000
Примечание: Multiple – значений моды существует несколько (от 2 и более)					

Окончание таблицы 5

В данном случае мы также не наблюдаем сильных отклонений в значениях и гипотеза о нормальности принимается для всех субшкал в группе людей с формирующимся синдромом выгорания.

В данном случае для выборки характерны низкие значения почти по всем показателям, кроме контроля экспрессии, который остался на среднем уровне. Это свидетельствует о том, что при формирующемся синдроме профессионального выгорания уровень эмоционального интеллекта снижается, но не достигает критически низкого уровня.

Таблица 6 - Результаты описательной статистики характеристик эмоционального интеллекта в группе воспитателей со сформировавшимся синдромом выгорания (n=14)

Шкала	Среднее арифметическое	Медиана	Мода	Минимум	Максимум
Эмоциональная осведомленность	3,78571	3,50000	14,00000	-13,00000	14,00000
Управление своими эмоциями	1,07143	1,00000	-9,00000	-10,00000	15,00000
Самомотивация	1,50000	1,00000	Multiple	-15,00000	14,00000
Эмпатия	1,64286	0,50000	Multiple	-8,00000	12,00000
Распознавание эмоций других людей	1,28571	2,50000	Multiple	-10,00000	7,00000

МП (понимание чужих эмоций)	19,28571	19,00000	Multiple	12,0000	26,00000
МУ (управление чужими эмоциями)	14,21429	14,50000	17,00000	9,0000	18,00000
ВП (понимание своих эмоций)	14,50000	14,00000	Multiple	10,0000	20,00000
ВУ (управление своими эмоциями)	10,92857	11,00000	11,00000	4,0000	16,00000
ВЭ (контроль экспрессии)	9,50000	9,50000	9,000000	4,0000	14,00000
МЭИ (межличностный ЭИ)	33,50000	33,50000	Multiple	26,0000	43,00000
ВЭИ (внутриличностный ЭИ)	34,92857	36,00000	Multiple	22,0000	43,00000
ПЭ (понимание эмоций)	33,78571	32,50000	31,00000	27,0000	44,00000
УЭ (управление эмоциями)	34,64286	35,00000	31,00000	25,0000	42,00000
Примечание: Multiple – значений моды существует несколько (от 2 и более)					

В данном случае мы наблюдаем большие отклонения моды от остальных (среднего и медианы) в субшкалах опросника Н. Холла, то есть для них гипотеза о нормальности не принимается.

В данном случае мы видим критически низкие значения по всем показателям эмоционального интеллекта, кроме эмоциональной осведомленности, понимания своих эмоций, управления своими эмоциями, контроля экспрессии и внутриличностного интеллекта в целом. Тем не менее, эти показатели также снизились в сравнении с группой людей, у которых выгорание находится на стадии формирования (еще не сформировалось до конца).

Рассмотрев дополнительные значения (количество повторений модального значения, коэффициенты асимметрии и эксцесса), а также учитывая разброс в количестве результатов в каждой группе (44, 25 и 14), было принято решение применять непараметрический критерий для сравнения трех независимых выборок Краскела-Уоллиса. Результаты проверки разницы в группах представлены в таблице ниже.

Таблица 7 – Сравнительный анализ характеристик эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания (критерий Краскела-Уоллиса)

Шкала		Группа 1	Группа 2	Группа 3
Эмоциональная осведомленность	Средний ранг	61,6	32,5	36,7
	Уровень	0,00001		

	значимости			
Управление своими эмоциями	Средний ранг	48,1	41,2	33,5
	Уровень значимости	0,189		
Самомотивация	Средний ранг	57,7	35,7	33,3
	Уровень значимости	0,0004		
Эмпатия	Средний ранг	57,4	37,3	29,4
	Уровень значимости	0,0004		
Распознавание эмоций других людей	Средний ранг	56,7	38	28,3
	Уровень значимости	0,0005		
МП (понимание чужих эмоций)	Средний ранг	54,6	38,6	30,3
	Уровень значимости	0,004		
МУ (управление чужими эмоциями)	Средний ранг	59	37,6	25,6
	Уровень значимости	0,00001		
ВП (понимание своих эмоций)	Средний ранг	61,5	35,6	27,3
	Уровень значимости	0,00001		
ВУ (управление своими эмоциями)	Средний ранг	62	33,6	32,7
	Уровень значимости	0,00001		
ВЭ (контроль экспрессии)	Средний ранг	50,4	40,2	32,5
	Уровень значимости	0,0628		
МЭИ (межличностный ЭИ)	Средний ранг	58,4	37,9	25,8
	Уровень значимости	0,0001		
ВЭИ (внутриличностный ЭИ)	Средний ранг	64,3	34,1	26,9
	Уровень значимости	0,00001		
ПЭ (понимание эмоций)	Средний ранг	59,4	37,2	26,2
	Уровень значимости	0,00001		
УЭ (управление эмоциями)	Средний ранг	63,3	35,4	24,6
	Уровень значимости	0,00001		
Примечание: Группа 1 – группа воспитателей с не сформировавшимся синдромом выгорания (n=25)				

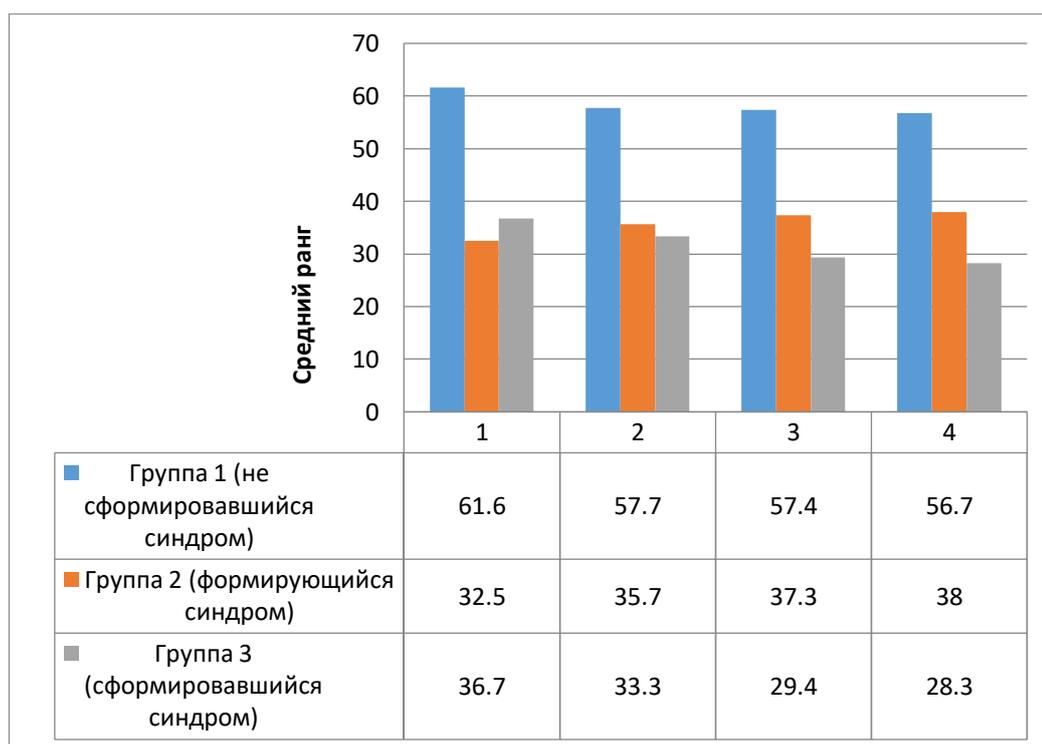
Группа 2 – группа воспитателей с формирующимся синдромом выгорания (n=44)
 Группа 3 – группа воспитателей со сформировавшимся синдромом выгорания (n=14)

Окончание таблицы 7

По результатам дисперсионного анализа отличия в группах были найдены почти по всем шкалам двух опросников на ЭИ, кроме шкал «Управление своими эмоциями» и «Контроль экспрессии».

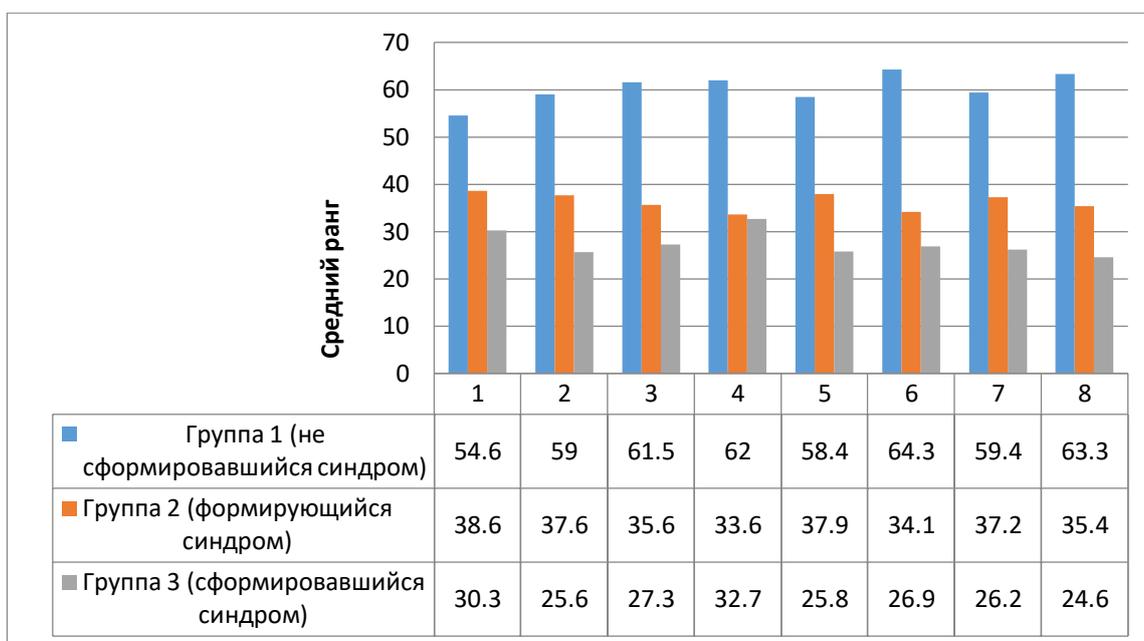
Следует отметить, что чем выше средний ранг, тем выше результаты у той или иной группы. Статистически значимыми являются результаты при уровне значимости меньше 0,05 ($p < 0,05$).

Таким образом, можно констатировать, что наиболее развитый эмоциональный интеллект имеют те люди, у которых не сформировалось профессиональное выгорание, в то время как люди, у которых оно только формируется или же уже сформировалось. Для наглядной демонстрации данных различий были построены гистограммы значимых различий в структурных компонентах эмоционального интеллекта воспитателей с разным уровнем выраженности профессионального выгорания (рисунок 4, рисунок 5).



Примечание: 1 - Эмоциональная осведомленность; 2 - Самомотивация; 3 - Эмпатия; 4 - Распознавание эмоций других людей.

Рисунок 4 – Значимые различия характеристик эмоционального интеллекта (методика Н.Холла) у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания



Примечание: 1 - МП (понимание чужих эмоций); 2 - МУ (управление чужими эмоциями); 3 – ВП (понимание своих эмоций); 4 - ВУ (управление своими эмоциями); 5 - МЭИ (межличностный ЭИ); 6 - ВЭИ (внутриличностный ЭИ); 7 - ПЭ (понимание эмоций); 8 - УЭ (управление эмоциями).

Рисунок 5 – Значимые различия характеристик эмоционального интеллекта (методика ЭМИн Д. Люсина) у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания

3.4 Взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей.

Для выявления наличия связи между показателями выгорания (баллами) и наиболее полное ее описание было решено провести корреляционный анализ вне зависимости от группы. При анализе был использован непараметрический критерий ранговой корреляции Спирмена. Данный критерий был выбран в связи с тем, что данные, представленные в исследовании не являются количественными (нет стандартизированной единицы измерения, например, килограммы или сантиметры).

Результаты корреляционного анализа представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Результаты взаимосвязи характеристик эмоционального интеллекта и профессионального выгорания в группе воспитателей

Профессиональное выгорание	Напряжение	Резистенция	Истощение
ЭИ по двум опросникам			
Эмоциональная осведомленность	-0,435***	-0,334**	-0,438****

Управление своими эмоциями	-0,291**	-0,252*	-0,233*
Самомотивация	-0,422***	-0,386***	-0,390***
Эмпатия	-0,387**	-0,288**	-0,358***
Распознавание эмоций других людей	-0,420***	-0,354***	-0,422****
МП (понимание чужих эмоций)	-0,323**	-0,299**	-0,250*
МУ (управление чужими эмоциями)	-0,483****	-0,385***	-0,349***
ВП (понимание своих эмоций)	-0,516****	-0,387***	-0,447****
ВУ (управление своими эмоциями)	-0,511****	-0,495****	-0,436****
ВЭ (контроль экспрессии)	-0,210	-0,264*	-0,213*
МЭИ (межличностный ЭИ)	-0,357***	-0,249*	-0,250*
ВЭИ (внутриличностный ЭИ)	-0,487****	-0,404***	-0,396***
ПЭ (понимание эмоций)	-0,377***	-0,257*	-0,276**
УЭ (управление эмоциями)	-0,477****	-0,416****	-0,362***
Примечание: * – статистически значимая корреляция (при $p < 0,05$) ** – статистически значимая корреляция (при $p < 0,01$) *** – статистически значимая корреляция (при $p < 0,001$) **** – статистически значимая корреляция (при $p < 0,0001$)			

Окончание таблицы 8

По результатам расчетов можно констатировать, что в действительности связь между эмоциональным интеллектом и фазами выгорания существует, и достаточно значительная.

При этом также стоит отметить единственный показатель, который не показал статистически значимой связи с первой фазой выгорания – напряжением – это контроль экспрессии. То есть, способность контролировать внешние проявления эмоций практически не связана с напряжением. В то же время в быту свойственно объединять эти два показателя, часто можно увидеть, что сдерживание тех или иных эмоций или же неполное их выражение способствует напряжению, что на самом деле не так, судя по результатам нашего исследования.

Все корреляции в таблице имеют отрицательное значение, следует, что, чем ниже будет у человека эмоциональный интеллект, тем выше вероятность нарастания напряжения, резистенции и истощения как фаз выгорания, следовательно, и выше вероятность развития профессионального выгорания.

Выводы по главе 3

Анализ, полученных данных в результате проведенного эмпирического исследования показал:

1. У большинства респондентов наблюдается складывающаяся фаза профессионального выгорания, около 30% воспитателей имеют сформировавшуюся фазу «Резистенции» и «Истощения». Такое же количество воспитателей имеют несформированные фазы эмоционального выгорания.

2. В результате проведенного анализа выборки респондентов среди воспитателей были обнаружены низкие показатели по всем шкалам эмоционального интеллекта по методике Н. Холла. Такие результаты свидетельствуют о низкой выраженности эмоциональной осведомленности, самомотивации, эмпатии, управления своими эмоциями и понимание эмоций других людей, и говорят о том, что воспитатели критично относятся к проявлению своих эмоций в различных жизненных ситуациях.

3. У большинства воспитателей наблюдаются низкие или очень низкие результаты по шкалам эмоционального интеллекта по опроснику ЭМИн Д. Люсина. У воспитателей выявлены низкие значения в межличностном и внутриличностном эмоциональном интеллекте, что свидетельствует о непонимании своих и чужих эмоций и неспособности управлять ими.

4. В ходе дисперсионного анализа были установлены статистически значимые различия между уровнем развития компонентов эмоционального интеллекта у воспитателей из трех разных групп с несформированным, формирующимся, сформировавшимся профессиональным выгоранием. У группы воспитателей с не сформировавшимся синдромом выгорания значимо выше показатели характеристик развития компонентов эмоционального интеллекта, чем у воспитателей с формирующимся и со сформировавшимся фазами профессионального выгорания. Очевидно, это связано с тем, что недостаточность управления эмоциями влияет и негативно сказывается на профессиональной деятельности.

5. Выявлена отрицательная взаимосвязь структурных компонентов эмоционального интеллекта с фазами профессионального выгорания. Фаза напряжения имеет сильную связь с эмоциональной осведомленностью, самомотивацией, распознаванием эмоций других, управлением и пониманием чужих и своих эмоций. Фаза резистентности имеет выраженную связь с самомотивацией, распознаванием и пониманием эмоций других, пониманием и управлением своих эмоций. Фаза истощения имеет сильную связь с эмоциональной осведомленностью, самомотивацией, эмпатией, управлением и пониманием своих эмоций, управлением чужими эмоциями. Это

свидетельствует о том, что профессиональная деятельность воспитателя связана с такими механизмами понимания и восприятия себя и других как распознавание, понимание, управление эмоциями, эмоциональной осведомленностью, самомотивацией, развитие которых снижает выраженность последней третьей фазы профессионального выгорания.

Таким образом, чем ниже уровень развития структурных компонентов эмоционального интеллекта, тем более выражено развитие фаз профессионального выгорания у воспитателей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день тема исследование эмоционального интеллекта и профессионального выгорания в разнообразных профессиях является актуальной. Постоянное взаимодействие воспитателей в системе человек-человек требует от них постоянной эмоциональной включенности, психологического и физического ресурсного состояния, умения быстро восстанавливать утраченные силы, чтобы эффективно осуществлять профессиональную деятельность. Помимо этого, воспитатель должен обладать открытостью к окружающим, умением регулировать и контролировать своё эмоциональное состояние как компонентов эмоционального интеллекта. В случаях отсутствия данных навыков возрастает риск развития профессионального выгорания. Поэтому важно среди воспитателей детского сада рассматривать комплексно проблему выгорания и эмоционального интеллекта, чтобы минимизировать риски ухудшения самочувствия сотрудников, вовремя проводить профилактические мероприятия, и сохранить в коллективе как можно больше ценных специалистов для обмена опытом с более молодыми коллегами.

В результате написания ВКР были выполнены все поставленные задачи:

1. Проанализированы теоретические подходы к исследованию профессионального выгорания и эмоционального интеллекта. Профессиональное выгорание - синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание оказывается сложным процессом, зависящим от множества факторов: личностных, когнитивных, поведенческих, от отношения с окружающими, особенностей труда, которые влияют на профессиональную деятельность и общую жизнь педагога. Одним из личностных факторов развития выгорания может служить низкий уровень эмоционального интеллекта, как совокупность способностей для понимания своих и чужих эмоций и управления ими.

2. Определены стадии развития профессионального выгорания и уровень развития компонентов эмоционального интеллекта у воспитателей в общей группе, о чем подробнее написано далее. У большинства воспитателей наблюдается стадия напряжения или резистенции, что говорит об этапе формирования или уже сформированном профессиональном выгорании. На данных стадиях воспитатели стремятся адаптироваться к возникшей стрессовой ситуации, тратя на это множество усилий и осторожно экономно расходуя психические и физические ресурсы организма. Также у них наблюдаются низкие показатели по компонентам эмоционального интеллекта. Это может объясняться как критическим отношением к проявлению своих эмоций, возможно воспитатели слишком

часто пытаются контролировать проявления своей эмоциональной сферы и это приводит к снижению выраженности определённых компонентов эмоционального интеллекта (эмоциональной осведомленности, управление своими эмоциями, самомотивации, эмпатии, распознавании эмоций других людей.).

3. Были выявлены и описаны характеристики структурных компонентов эмоционального интеллекта у воспитателей с разным уровнем профессионального выгорания. В зависимости от степени сформированного профессионального выгорания изменяется структура составляющих компонентов эмоционального интеллекта. Для воспитателей с не сформировавшимся синдромом выгорания характерен низкий уровень управления своими эмоциями, при этом общий уровень эмоционального интеллекта относительно стабилен. Данная особенность свидетельствует о том, что таким людям сложно управлять интенсивностью переживаемых эмоций, сложно переключаться между эмоциями. Но при этом воспитатель с высоким уровнем эмоционального интеллекта способен выбирать наиболее подходящую эмоциональную реакцию в определённой ситуации. Для воспитателей с формирующимся синдромом выгорания характерны низкие значения почти по всем показателям эмоционального интеллекта, кроме контроля экспрессии, который остался на среднем уровне. Это говорит о том, что у воспитателей снижается способность оценивать своё эмоциональное состояние, но при этом сохраняется способность контролировать их внешнее проявление. Для воспитателей со сформировавшимся синдромом выгорания характерны низкие значения по всем показателям эмоционального интеллекта, кроме эмоциональной осведомлённости, понимания своих эмоций, управления своими эмоциями, контроля экспрессии и внутриличностного интеллекта в целом..

4. Установлена взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у воспитателей. Установлена статистически значимая связь ($p < 0,05$) между большинством структурных компонентов эмоционального интеллекта и первой фазой выгорания - напряжением. Очевидно, что уже на начальных этапах выгорания, устойчивость—личности к деформации происходит и посредством ресурсов эмоционального интеллекта. Развитию компонентов эмоционального интеллекта воспитателя необходимо уделять отдельное внимание. Единственный показатель, который не связан с напряжением - контроль экспрессии. Это говорит о том, что способность контролировать эмоции практически не связана с напряжением, т.е не связано с приглушением эмоций, свежестью переживаний, проживанием положительных эмоций. Наиболее сильные связи фазы резистенции выявлены с самомотивацией, распознаванием эмоций, пониманием и управлением как своих, так и чужих эмоций. Это свидетельствует

о том, что произвольное намеренное управление как своими, так и чужими эмоциями может снижать проявления неадекватного эмоционального реагирования в профессиональной деятельности. Фаза истощения имеет сильные связи с эмоциональной осведомленностью, самомотивацией, эмпатией, пониманием и управлением своих эмоций, что говорит о том, что последняя стадия «выгорания» напрямую связана со способностью педагога прислушиваться к своему психологическому состоянию, чувствам и эмоциям, не игнорировать возрастающее эмоциональное напряжение и вовремя обратиться за психологической поддержкой.

Подводя итоги, можно сказать, что гипотезы подтвердились, соответственно, воспитатели, имеющие низкий уровень развития структурных компонентов эмоционального интеллекта, чаще находятся на сформированной фазе профессионального выгорания, а также структурные компоненты эмоционального интеллекта имеют отрицательную связь с уровнем профессионального выгорания.

Таким образом, можно дать ряд рекомендаций для повышения уровня эмоционального интеллекта воспитателей с целью понижения риска развития профессионального выгорания. Эмоциональный интеллект является важным звеном профессионального саморазвития личности воспитателя, определяющим соответствие его личности требованиям профессиональной деятельности, характеризующимся позитивным отношением к жизни и работе. Для повышения знаний об эмоциональном интеллекте среди воспитателей педагогу-психологу необходимо формировать у них знания о роли и функциях эмоций, с помощью тренингов и различных методов (игровой метод, метод арт-терапии, психогимнатика, методы поведенческой терапии) развивать выраженность компонентов эмоционального интеллекта, таких как понимание своих и чужих эмоций, развивать способность к эмпатии, сензитивность, обучить воспитателей способам стабилизации собственного эмоционального состояния, повысить стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность. Работа по улучшению понимания своих и чужих эмоций положительно влияет на психологический климат и комфорт в коллективе, улучшается взаимодействие воспитателей с детьми, снижается частота возникновения конфликтных ситуаций.

Перспективой дальнейшего исследования может заключаться в том, что на основе полученных данных можно провести новое исследование с целью более углубленного изучения внешних таких внешних факторов, как возраст, стаж, взаимоотношение с начальством на формирование низкого уровня эмоционального интеллекта и профессионального выгорания.

Таким образом, хорошо развитый эмоциональный интеллект является важной составляющей личности воспитателя, способствующей полноценному осуществлению профессиональной деятельности, за счет развитой способности к регуляции эмоций.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Александрова Н.П. К вопросу о сущности понятия «Эмоциональный интеллект» / Н.П. Александрова // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика – 2009. – №1– 97 с.
- 2 Андреева И. Н. Гендерные различия в структуре эмоционального интеллекта у студентов / И. Н. Андреева // Женщина. Образование. Демократия: материалы 7-й международной междисциплинарной научно-практической конф. – Минск, 2004. – С. 282–285.
- 3 Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта – 2012. – 288 с.
- 4 Андреева И.Н. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и индивидуальных проявлений самоактуализации // Л.С. Выготский и современная культурно-историческая психология: проблемы онтогенеза морального сознания и поведения. Международная науч. Конференция / науч. Ред. А.А. Лытко, И.В. Сильченко. – Гомель: ГГУ им .Ф.Скорины, 2006. – С. 128-131
- 5 Аршанская (Шешукова) О.В. Психологические условия становления социального интеллекта: история и современность / О.В. Аршанская (Шешукова) // монография 2018 – 85 с.
- 6 Балахонов А. В. Белов В. Г. Пятибрат Е. Д. Пятибрат А. О. Эмоциональное выгорание у медицинских работников как предпосылка астенизации и психосоматической патологии / А. В. Балахонов, В. Г. Белов, Е.Д. Пятибрат, А.О. Пятибрат // Вестник Санкт-Петербургского университета. Медицины 2009 – 93 с.
- 7 Бодалев А.А. Восприятие человека человеком. 2-е изд. М.: Издательский дом «Энциклопедист-Максимум»; СПб.: Изд. дом «Мирь», 2015. – 240 с.
- 8 Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. / В. В. Бойко. М.: Наука, 1996. - 154 с.
- 9 Бойко, В.В. Энергия эмоций: эмоции в общении. Эмоции в проявлениях личности. Созидающая и разрушающая сила эмоций. Методики для изучения эмоций [Текст] / В.В. Бойко. – спб.: Питер, 2004. – 474 с.
- 10 Болдакова В.П. Концепция Эмоционального Интеллекта В Отечественных И Зарубежных Научных Исследованиях / В.П. Болдакова // Научный Журнал Современные Лингвистические И Методико-Дидактические Исследования 3 (47) – 2020. – № 3 (47) – 117-129 с.
- 11 Ветчинникова, О. А. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания педагогов образовательных организаций / О. А. Ветчинникова. // Мир педагогики и психологии. –2019. –№ 1(30). – 308 с.

- 12 Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. Спб.: Изд-во спбгу –2000. – 443-463 с.
- 13 Водопьянова, н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика практическое пособие / н. Е. Водопьянова, е. С. Старченкова. — 3-е изд., испр. И доп. — Москва : издательство юрайт –2019. – 299 с.
- 14 Воробьева М.А. Связь эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у студентов / М.А. Воробьева // Образование и наука. –2016. – № 4 – 80-94 с.
- 15 Вострикова, Н.В. Особенности эмоционального выгорания воспитателей дошкольного образовательного учреждения / Н.В. Вострикова // Концептуальные основы и опыт профессионально-личностного становления и развития специалиста: материалы научно-практической конференции с международным участием. Ответственный редактор: Н.В. Мартишина –2015– 290-292 с.
- 16 Выготский Л. С. Собрание сочинений: В 6-ти т. Т. 2. Проблемы общей психологии / Под ред. В. В. Давыдова. М.: Педагогика –1982. – 504 с.
- 17 Дегтярев А.В. Эмоциональный интеллект: становление понятия в психологии // Психологическая наука и образование. – 2012. – № 2 – 67 с.
- 18 Дерманова, И.Б. Отношение к себе в связи с характеристиками личностной зрелости подростка / И.Б. Дерманова // Психологическая наука и образование. - 2012. - № 4. - 50-60 с.
- 19 Зейгарник Б.В. Патопсихология. – М.: Изд-во Моск.ун-та, – 1986. – 286 с.
- 20 Китаев-Смык Л. А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души. // Психопедагогика в правоохранительных органах – 2008. – № 2(33) – 41-50 с.
- 21 Кондратьев М. Ю., Зубкова А. К. Исследование «профессионального выгорания» школьников- подростков и юношей. / М.Ю. Кондратьев,А.К.Зубкова // Социальная психология и общество. – 2012. – № 4. – 85-93 с.
- 22 Косарева Е.Ю. Сухов А.Н. Эмоциональное выгорание социальных работников: теоретический аспект / Е.Ю. Косарева. А.Н. Сухов// педагогика и психология как ресурс развития современного общества: актуальные проблемы образовательного процесса в гетерогенных организациях – 2016 – 426 с.
- 23 Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия. - М: Академический проект ОППЛ, –2003. – 38-42 с.
- 24 Кустова В.В. Феномен синдрома профессионального выгорания педагогов : монография / В.В. Кустова – Иркутск : иргупс – 2016 – 168 с.

- 25 Ларина А. Т. Роль эмоционального интеллекта в предотвращении эмоционального выгорания педагогов *Международный научно-исследовательский журнал* — 2016 — № 10 (52) Часть 4 – 121-123 с.
- 26 Лебединцева, О. И. Эмоциональный интеллект как фактор и показатель эмоционального выгорания / О. И. Лебединцева. // *Научное обеспечение психолого-педагогической и социальной работы в уголовно-исполнительной системе* : сб. Материалов Всерос. Науч.-практ. Конф. (Рязань, 30 марта 2018 г.) / под общ. Ред. Т. В. Кирилловой. – Рязань : Академия ФСИИ России, – 2018. – 502 с
- 27 Леонтьев А.Н. Психология общения: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Психология». - 4-е изд. – Москва: Академия: Смысл, 2007. – 365 с
- 28 Луковцева, З.В. К проблеме факторов эмоционального выгорания воспитателей дошкольных образовательных учреждений / З.В. Луковцева, О.В. Куракина // *Детский сад от А до Я.*- 2016.- № 2 (80). 86-94 с.
- 29 Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта : опросник эмин / Д. В. Люсин // *Психологическая диагностика.* – 2006 – № 4 – 3-22 с.
- 30 Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // *Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования* / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, –2004. – 176 с.
- 31 Манойлова М.А. Акмеологическое развитие эмоционального интеллекта учителей и учащихся .- Псков: ПГПИ, – 2004. – 140с.
- 32 Маслач, к. Выгорание: многомерная перспектива / к. Маслач. – москва издательство института психотерапии. –2004. – 147 с.
- 33 Нецветайлова Е. Н Тренинговые технологии в профилактике эмоционального выгорания педагога (акмеологический подход) *наука и образование: новое время* – 2014. – №1 – 21-27с.
- 34 Никифоров, Г.С. Практикум по психологии профессиональной деятельности: учеб. Пособие / ред. Г.С. Никифоров, М.А. Дмитриева, В.М. Снетков. - Санкт-Петербург : Речь, – 2010. – 534 с.
- 35 Николаева М. В. Исследование эмоционального интеллекта у педагогов дошкольного образования Калининградской области // *Научно-методический электронный журнал «Калининградский вестник образования».* –2021. –№ 1(9) – 23-32 с.
- 36 Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности /В. Е. Орел. — М.: Изд-во «Институт психологии РАН», – 2005. – 330 с.

- 37 Пшеницына М.Б, Голубев В. В. Особенности профессионального выгорания личности педагогов (на примере сравнения учителей и воспитателей районного и областного центров) / М.Б. Пшеницына, В.В. Голубев // вестник костромского государственного университета. Серия: педагогика. Психология. Социокинетика. – 2019. – №1. – 61-71 с.
- 38 Райкова Е. Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий./ Е.Ю. Райкова // Молодой ученый. – 2011. – № 5. – 92-97 с.
- 39 Рейковский, Я. Экспериментальная психология эмоций [Текст] / Пер. С пол. И вступ. Статья В.К. Вилюнаса ; Общ. Ред. О.В. Овчинниковой. - Москва : Прогресс, – 1979. – 392 с.
- 40 Рубинштейн, С.Л. Проблемы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – Москва : Педагогика, – 1976. – 416 с.
- 41 Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов : Дис. ... Канд. Психол. Наук : 19.00.03, 19.00.05 : Ярославль, – 2001 – 173 с.
- 42 Слюсарева Е.С., Евмененко Е.В., Тинькова Е.Л. Антропологический подход в профилактике психосоматических расстройств: Учеб.-метод. Пос. - Ставрополь, – 2011. –156 с.
- 43 Собкин В.С. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и личностных особенностей (по материалам обследования студентов театрального колледжа) / В. С. Собкин, Т. А. Лыкова // Национальный психологический журнал. – 2015. – № 2 (18). – 56-65 с.
- 44 Солодкова Т.И. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс. Роль эмоционального интеллекта в преодолении синдрома выгорания у педагогов : монография / Солодкова Т.И.. — Германия : LAP LAMBERT Academic Publishing, – 2012. – 140 с.
- 45 Тихомиров О.К. Психология мышления: [Учебное пособие для вузов по направлению и специальности психологии] / О.К. Тихомиров. – М.: Академия, 2002. – 287 с.
- 46 Трущенко, М. Н. К вопросу о синдроме выгорания: традиционные подходы исследования и современное состояние проблемы / М. Н. Трущенко. — Текст : непосредственный // Психология: традиции и инновации : материалы I Междунар. Науч. Конф. (г. Уфа, октябрь 2012 г.). — Уфа : Лето, – 2012. – 1-8 с.
- 47 Тулегенова А.Г. К вопросу исследования феномена эмоционального выгорания как проблемы профессиональной деятельности педагога // Учёные записки Санкт-

- Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2014. – № 1. – 93–102 с.
- 48 Тулегенова А.Г. Эмоциональное выгорание как один из рисков педагогической карьеры / А.Г. Тулегенова // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Социология. Педагогика. Психология – 2013
- 49 Ушаков Д.В. Социальный и эмоциональный интеллект: надежды, сомнения, перспективы// Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под. Ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М., –2009. – 350 с.
- 50 Фадеева, М. В. Фадеев В.И. Теоретические подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта в современной психологической науке / М. В. Фадеева, В. И. Фадеев // проблемы современного педагогического образования. – 2020. – № 68-2. – 472-475 с.
- 51 Федюковская, М. Г. Подходы к исследованию синдрома эмоционального выгорания в профессионально-педагогической деятельности преподавателей вуза / М. Г. Федюковская. // ученые записки санкт-петербургского университета технологий управления и экономики. –2019. –№ 4(68). – 60-68 с.
- 52 Фетискин Н.П, Козлов В.В, Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М.: Изд-во Института Психотерапии. – 2002. – 490 с.
- 53 Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г. Культура, эмоции и психическое здоровье / А.Б. Холмогорова А.Б., Н.Г. Гаранян // Вопр. Психол. – 1999. – № 2. – 61–74 с.
- 54 Черкасова, М. А. Теоретические подходы к выявлению сущности понятия «Профессиональное выгорание» / М.А. Черкасова // Пенитенциарная наука – 2011. – №15. –54-56 с.
- 55 Чичерина А.В. Эмоциональное выгорание медицинских работников / А.В. Чичерина // Научный альманах – 2016 – № 9-2 (23). – 341-345 с.
- 56 Шиляева И.Ф. Биктагирова А.Р. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности / И. Ф. Шиляева, А.Р. Биктагирова // педагогический журнал башкортостана – 2017 – №1(68) 93-101 с.
- 57 Шнайдер. М. И. Основные направления исследования эмоционального интеллекта / М. И. Шнайдер // Гуманизация образования. – 2016. – № 4. – 58-64 с.
- 58 Шпет М.С. Факторы, влияющие на эмоциональное выгорание в контексте психологических и социально-психологических исследований / М.С. Шпет // научный альманах. – 2016 . – №2-4(16). – 207-209 с.

- 59 Mayer J. D. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence / J. D. Mayer, D. R. Caruso, P. Salovey // *Intelligence*. – 1999 – Vol. 27 – P. 267–298.
- 60 Salovey , P. Emotional intelligence / P. Salovey, J. D. Mayer // *Imagination, Cognition, and Personality*. – 1990 – Vol. 9 – P. 185–211.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания Бойко

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, ответьте «да», если не согласны, ответьте «нет».

1. Организационные недостатки на работе (учебе) 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.
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать/учиться (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала/человека мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы/учебы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, 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 долг, в том числе профессиональный.
10. Моя работа/учеба притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе, учебе, в жизни.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа/взаимодействие с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы/учебы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру поддержку, услугу, помощь, в том числе профессиональную.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на контакты, в том числе деловые.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе /учебе, 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 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/учебе 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 и другими людьми.
27. Обстановка на работе/учебе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой/учебой: 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 я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе/учебе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы/учебы (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/учебу.
35. Партнерам по работе/учебе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе/учебе мне обычно становится не по себе: начинает колотить в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с начальством.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа/учеба приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе/учебе.
40. Некоторые стороны (факты) моей жизни 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/учебы 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/учебу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю, взаимодействую с партнерами автоматически, без души.
47. Иногда 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/учебе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе/учебе вдохновляют меня.
51. Жизненная ситуация, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы/учебы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы/учебы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам чем теперь.
58. Во взаимодействии с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу/учебу 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/взаимодействую, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой/учебой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе/учебе 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/учебного дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий/учебный день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Взаимодействуя или работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа, взаимодействие с людьми (партнерами) очень разочаровали меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий/учебный день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера складывается удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой/учебой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров, знакомых я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю людей, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе/учебе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в 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, в том числе на работе/учебе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе/в учебе я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа/взаимодействие с людьми плохо повлияла на меня — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа/взаимодействие с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов – указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это

сделано потому, что признаки, включенные в симп-том, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку – 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания», 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» – сумма показателей всех 12-ти симптомов.

«НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

«ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Интерпретация результатов.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом,
- 10–15 баллов – складывающийся симптом,
- 16 и более – сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоцио-нального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – «напряжения», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
- 37–60 баллов – фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Опросник ЭМИн Д.Люсина

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

№п/п	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1.	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть				
2.	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения				
3.	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица				
4.	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение				
5.	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника				
6.	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю				
7.	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди				
8.	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться				
9.	Я умею улучшить настроение окружающих				
10.	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую				

11.	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов				
12.	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки				
13.	Я легко понимаю мимику и жесты других людей				
14.	Когда я злюсь, я знаю, почему				
15.	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации				
16.	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком				
17.	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии				
18.	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим				
19.	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть				
20.	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние				
21.	Я контролирую выражение чувств на своем лице				
22.	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство				
23.	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций				
24.	Если надо, я могу разозлить человека				
25.	Когда я испытываю положительные эмоции, я				

	знаю, как поддержать это состояние				
26.	Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю				
27.	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это				
28.	Я знаю как успокоиться, если я разозлился				
29.	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса				
30.	Я не умею управлять эмоциями других людей				
31.	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда				
32.	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые				
33.	Мне трудно справляться с плохим настроением				
34.	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает				
35.	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям				
36.	Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями				
37.	Я умею контролировать свои эмоции				
38.	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно				

39.	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую				
40.	Если близкий человек плачет, я теряюсь				
41.	Мне бывает весело или грустно без всякой причины				
42.	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей				
43.	Я не умею преодолевать страх				
44.	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает				
45.	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить				
46.	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются				

Сырые баллы

Утверждениям приписывается значение в баллах, равное числовому значению ответа в бланке ответов. Часть пунктов интерпретируются в обратных значениях:

Вариант ответа	В прямых значениях	В обратных значениях
совсем не согласен	0 баллов	3 балла
скорее не согласен	1 балл	2 балла
скорее согласен	2 балла	1 балл
полностью согласен	3 балла	0 баллов

Шкала	Прямые утверждения	Обратные утверждения
Понимание чужих эмоций	1, 3, 11, 13, 20, 27, 29, 32, 34	38, 42, 46

Управление чужими эмоциями	9, 15, 17, 24, 36	2, 5, 30, 40, 44
Понимание своих эмоций	7, 14, 26	8, 18, 22, 31, 35, 41, 45
Управление своими эмоциями	4, 25, 28, 37	12, 33, 43
Контроль экспрессии	19, 21, 23	6, 10, 16, 39
Межличностный эмоциональный интеллект	1, 3, 9, 11, 13, 15, 17, 20, 24, 27, 29, 32, 34, 36	2, 5, 30, 38, 40, 42, 44, 46
Внутриличностный эмоциональный интеллект	4, 7, 14, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 37	6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 31, 33, 35, 39, 41, 43, 45
Понимание эмоций	1, 3, 7, 11, 13, 14, 20, 26, 27, 29, 32, 34	8, 18, 22, 31, 35, 38, 41, 42, 45, 46
Управление эмоциями	4, 9, 15, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 28, 36, 37	2, 5, 6, 10, 12, 16, 30, 33, 39, 40, 43, 44
Общий уровень эмоционального интеллекта	1, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 36, 37	2, 5, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 30, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46

ПРИЛОЖЕНИЕ В
Тест эмоционального интеллекта Холла

Инструкция: Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

Полностью не согласен (-3 балла). В основном не согласен (-2 балла). Отчасти не согласен (-1 балл). Отчасти согласен (+1 балл). В основном согласен (+2 балла). Полностью согласен (+3 балла).

Утверждение	-3	-2	-1	1	2	3
1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.						
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.						
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.						
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.						
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.						
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.						
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.						
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.						
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.						
10. Я не заикливаюсь на отрицательных эмоциях.						
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.						
12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.						
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.						
14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.						
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.						
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.						

17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.						
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.						
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».						
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.						
21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.						
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.						
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.						
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.						
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.						
26. Я способен улучшить настроение других людей.						
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.						
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.						
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.						
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.						

Для получения результата по шкале необходимо сложить результаты по всем пунктам с учётом знака ответа.

Шкалы	Вопросы
Эмоциональная осведомленность	1, 2, 4, 17, 19, 25
Управление своими эмоциями	3, 7, 8, 10, 18, 30
Самотивация	5, 6, 13, 14, 16, 22
Эмпатия	9, 11, 20, 21, 23, 28
Распознавание эмоций других людей	12, 15, 24, 26, 27, 29

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: Харченко Елена

Проверяющий: Харченко Елена (kharchenko.lv@yandex.ru / ID: 6621091)

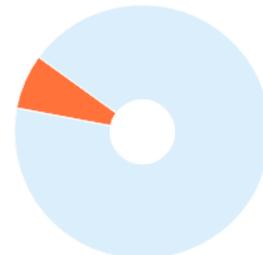
Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» - users.antiplagiat.ru

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 47
Начало загрузки: 07.06.2021 07:52:38
Длительность загрузки: 00:00:03
Имя исходного файла: вкр харченко.pdf
Название документа: вкр харченко
Размер текста: 122 кБ
Символов в тексте: 124908
Слов в тексте: 14143
Число предложений: 1242

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Начало проверки: 07.06.2021 07:52:42
Длительность проверки: 00:00:16
Комментарии: не указано
Модули поиска: Интернет



ЗАИМСТВОВАНИЯ

7,2%

САМОЦИТИРОВАНИЯ

0%

ЦИТИРОВАНИЯ

0%

ОРИГИНАЛЬНОСТЬ

92,8%

Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Самоцитирования — доля фрагментов текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника, автором или соавтором которого является автор проверяемого документа, по отношению к общему объему документа.

Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общепотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.

Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.

Заимствования, самоцитирования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.

Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Источник	Актуален на	Модуль поиска
[01]	2,91%	курсов (2) http://aplik.ru	20 Дек 2016	Интернет
[02]	1,75%	Основные направления исследования эмоционального интеллекта https://yandex.ru	18 Сен 2018	Интернет
[03]	2,53%	Скачать статью http://psyedu.ru	раньше 2011	Интернет