

Основной вывод заключается в том, что после проведенной организационной диагностики был выявлен ряд организационных проблем, требующих внимания руководства организации. Данные проблемы нуждаются в решении, так как тормозят процесс развития организации и делают его затратным и неэффективным. В связи с этим нами были разработаны и прописаны рекомендации руководству по решению данных организационных проблем и повышению эффективности деятельности организации в целом.

#### **Литература**

1. Пригожин А. И. Методы развития организаций. М.: МЦФЭР, 2003.
2. Пригожин А.И. Современная социология организаций. М: ИНТЕРПРАКС, 1995.

#### **Исследование факторов риска профессионального выгорания у психологов-консультантов разных психологических практик**

*Калякина Д.Ш.,  
Погодина А.В.*

Актуальность исследования обусловлена, с одной стороны, остротой проблемы профессионального выгорания у психологов-консультантов разных видов психологических практик; с другой стороны, необходимостью поиска факторов риска развития синдрома выгорания и факторов его предотвращения в условиях интенсивного информационно-технологического развития современного общества и роста популярности психологических практик. В основу эмпирического исследования заложена идея сопоставления влияния одних и тех же факторов на показатели выгорания работников двух смежных специальностей: психологов, консультирующих по телефону, и психологов, консультирующих очно. В качестве возможных личностных ресурсов в контексте выгорания проверяются разные формы эмпатии и рефлексии.

*Целью исследования* является выявление факторов риска и предотвращения эмоционального выгорания на основе сравнительного

анализа эмоционального выгорания, видов эмпатии и рефлексии психологов-консультантов телефона доверия и психологов, консультирующих очно.

*Объект исследования* – эмоциональное выгорание психологов-консультантов.

*Предмет исследования* – взаимосвязь симптомов эмоционального выгорания и таких индивидуально-психологических характеристик психологов-консультантов, как эмпатия и рефлексия.

*Основная гипотеза* заключается в предположении о том, что имеют место значимые различия особенностей эмоционального выгорания и взаимосвязей симптомов эмоционального выгорания с видами эмпатии и рефлексии у психологов-консультантов телефона доверия и психологов, консультирующих очно.

Эмоциональное выгорание проявляется в переживании эмоционального истощения, перенапряжения, усталости, опустошенности, в формировании негативных установок в отношении других людей, в снижении чувства компетентности, недовольстве собой, уменьшении ценности собственной деятельности. В исследовании эмоционального выгорания наиболее популярны трехкомпонентная модель Маслач-Джексона и, в отечественных исследованиях, – трехфазовая модель В.В.Бойко [1, 2].

Факторы эмоционального выгорания как факторы стрессов представлены внешними стрессовыми воздействиями, их субъективным восприятием и ресурсными возможностями справляться со стрессовыми ситуациями [2, 6]. Эмоциональное выгорание приводит к сокращению и видоизменению ресурсов совладания, и, соответственно, обновление и восстановление ресурсов могут служить средствами снижения и профилактики эмоционального выгорания.

Консультирование на телефоне доверия как профессиональная деятельность сопряжено со многими факторами эмоционального выгорания, самые значимые из которых – эмоциональная, когнитивная и коммуникативная сложность и частое переживание ситуаций

неопределенности. Профессиональным, социальным и организационным фактором профилактики эмоционального выгорания и, соответственно, внешним ресурсом выступает особая рефлексивная практика – супервизии, где консультанты, с одной стороны, получают эмпатическую поддержку, с другой – многогранно осмысливают взаимодействие с абонентом.

В изучении проблемы эмоционального выгорания психологов-консультантов представляется интересным исследование эмпатии и рефлексии как личностных ресурсов профилактики эмоционального выгорания.

Эмпатия как высшая психическая функция представляет собой феномен понимания, коммуникации и реакции на переживания другого человека. Согласно модели Т.Д. Карягиной, профессиональная форма эмпатии проявляется согласованной системой разных ее компонент: функциональной, мотивационной и операционной [3, 4]. Для диагностики эмпатии в нашем исследовании мы будем использовать многофакторную методику М. Дэвиса, которая помогает отделить переживание личного дистресса от других форм эмпатии, которые в первом приближении позволяют оценить профессионализацию эмпатии.

М. Дэвис, автор многофакторной методики Межличностный Индекс Реактивности (IRI), определяет эмпатию как реакцию на опыт другого, и виды реакций группирует по 4 шкалам. Шкала децентрации отражает тенденцию восприятия учета точки зрения другого человека, его опыта. Шкала сопереживания оценивает, в какой мере в своем воображении человек переносит себя в переживания героев художественных произведений – книг, спектаклей, кинофильмов. Шкала эмпатической заботы отражает меру сочувствия, симпатии к другим, желание помочь. Шкала личного дистресса измеряет чувства тревоги и дискомфорта, которые возникают в напряженном взаимодействии при наблюдении переживаний других людей [5].

Рефлексия как обращенность сознания на себя играет амбивалентную роль в вопросах саморегуляции. Для разграничения способствующих и

мешающих эффективной саморегуляции типов рефлексии в контексте эмоционального выгорания мы воспользуемся подходом Д.А. Леонтьева, Е.М. Лаптевой, Е.Н. Осина и А.Ж. Салиховой.

Для реализации задач исследования использовались методики: методика диагностики эмоционального выгорания (В.В.Бойко), опросник профессионального выгорания (К.Маслач, С.Джексон; адаптация Н.Е. Водопьяновой), многофакторный тест эмпатии М. Дэвиса (адаптация Т.Д. Карягиной, Н.В. Кухтовой), методика «Дифференциальный тип рефлексии» (Д.А. Леонтьев, Е.М. Лаптева, Е.Н. Осин и А.Ж. Салихова).

*Теоретическую основу* исследования составили модели эмоционального выгорания Маслач и Джексон, В.В.Бойко, модель ресурсов С.Хофболла, дифференциальная модель рефлексии, предложенная Д.А.Леонтьевым, Е.М. Лаптевой, Е.Н. Осиным и А.Ж. Салиховой, модель эмпатии как высшей психической функции и профессиональной способности Карягиной Т.Д.

*Характеристика выборки.* Для проведения исследования были сформированы две группы участников: группа психологов-консультантов телефона доверия (ТД) и группа очных психологов-консультантов. В группу психологов-консультантов ТД вошли 21 женщина и 11 мужчин в возрасте от 24 до 57 лет со средним стажем работы 7 лет; в группу психологов, консультирующих очно, – 21 женщина и 11 мужчин в возрасте от 25 до 53 лет со средним стажем работы 8 лет. Общее число выборки составило 64 человека.

На основе проведенного исследования нами были сделаны следующие выводы:

1. В сопоставлении с эмоциональным выгоранием психологов, консультирующих очно, выгорание психологов, консультирующих по телефону, отличается риском развития ускоренного выгорания с высоким уровнем деперсонализации и редукцией личностных достижений.

2. Было выявлено, что у психологов, консультирующих по телефону, более выражена фаза резистенции (по В.В. Бойко), которая отчасти формируется как адекватное дифференциальное отношение к разным типам обращений на телефон, но которая также обозначает рубеж дальнейшего развития выгорания, когда экономия эмоций начинает преобладать над адекватной необходимостью, и как следствие, которое мы можем отследить по симптомам, обозначается не только в рамках профессиональной ситуации, но и распространяется на другие сферы жизни.

3. Определелись личностные характеристики, которые не проявились как явный ресурс для группы психологов, консультирующих очно, но которые оказались востребованы в замедлении развития эмоционального выгорания среди консультантов ТД, в группе с высоким риском выгорания. К этим характеристикам относятся системная рефлексия, децентрация и эмпатическая забота. Системная рефлексия, под которой понимается произвольное восприятие себя как субъекта деятельности и объекта рефлексии, служит профилактикой накопления эмоционального напряжения, обеспечивает сохранение гуманных установок и адекватную оценку своего вклада в деятельность. Децентрация и эмпатическая забота (по М. Дэвису) в группе консультантов ТД оказались связаны друг с другом. Это позволило нам предположить наличие у консультантов ТД профессионального уровня эмпатии, при котором операционный и мотивационный компоненты связаны в единую систему. Этот особый уровень эмпатии может выступать профилактическим фактором выгорания.

4. Были выявлены факторы риска выгорания для обеих групп специалистов. Такими факторами оказались интроспекция и личный дистресс.

5. В группе психологов, консультирующих очно, фактором, сопутствующим выгоранию, проявилось сопереживание (по М. Дэвису). В то же время для консультантов ТД этот фактор оказался нейтральным.

6. Как фактор, сопутствующий выгоранию в группе психологов, консультирующих очно, выступила квазирефлексия. Уровень квазирефлексии в группе консультантов ТД ниже, чем у психологов, которые консультируют очно, и влияния квазирефлексии на показатели выгорания не были обнаружены. Возможно, квазирефлексия может быть одним из симптомов развития выгорания, следствием истощения.

7. Возможно, что и квазирефлексия, и сопереживание трансформируются по мере развития профессионализма, рост которого интенсифицируется спецификой деятельности консультантов ТД.

В качестве рекомендации по профилактике развития синдрома выгорания мы предлагаем использовать психотехники развития эмпатии, которые задействуют операционные, функциональные и мотивационные компоненты способности, практики осознанности для развития системной рефлексии, групповые и индивидуальные супервизии и личную психотерапию для снижения уровня интроспекции и личного дистресса.

#### **Литература**

1. *Бойко В.В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб., 1999.
2. *Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб, 2009.
3. *Карягина Т.Д.* Профессионализация эмпатии: постановка проблемы // Консультативная психология и психотерапия. 2015. Том 23. № 5.
4. *Карягина Т.Д., Кухтова Н.В., Олифинович Н.И., Шермазян Л.Г.* Профессионализация эмпатии и предикторы выгорания помогающих специалистов // Консультативная психология и психотерапия. 2017. Том 25. № 2.
5. *Карягина Т.Д., Будаговская Н.А., Дубровская С.В.* Адаптация многофакторного опросника эмпатии М. Дэвиса // Консультативная психология и психотерапия. 2013. № 1. С. 202–227.
6. *Погодина А.В.* Феномен эмоционального выгорания и организационная культура образовательных учреждений // Ученые записки РГСУ. 2009. №4. – С. 170-175.

#### **К вопросу изучения проявлений зависти в организационном поведении**

*Кочетова Т.В.*

В большинстве психологических исследований зависть трактуется как состояние ненависти, которое проецируется на другого человека или группу, обладающую ресурсами, некими преимуществами и возможностями по