

Научная статья
УДК 159.923.33+316.6
<https://doi.org/10.24158/spp.2022.2.13>

Копинг-стратегии, эмпатические способности и эмоциональное выгорание педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних как представителей помогающих профессий

Елена Федоровна Яценко^{1✉}, Екатерина Галиуловна Щелокова²

^{1,2}Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, Санкт-Петербург, Россия

¹elfed58@mail.ru✉, <https://orcid.org/0000-0001-5172-9385>

²<https://orcid.org/0000-0002-3872-240X>

Аннотация. В статье представлены результаты исследования, выполненного с целью определения особенностей копинг-стратегий и эмпатических способностей, их взаимосвязей и различий у представителей помогающих профессий с разным уровнем эмоционального выгорания. Инструментарий исследования: методика диагностики эмоционального выгорания К. Маслач, С. Джексона (адаптация Н.Е. Водопьяновой), методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко; копинг-тест Р. Лазаруса, тест самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона. В исследовании приняли участие 40 педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних (средний возраст – 37,5 лет, средний стаж – 10 лет), которые были разделены на три группы – с высоким, средним и низким уровнем эмоционального выгорания. Получены результаты о наличии взаимосвязей эмпатических способностей, копинг-стратегий и эмоционального выгорания у изучаемых групп. Подтверждены гипотезы о существовании различий между показателями копинг-стратегий и эмпатических способностей и в структуре их связей у представителей помогающих профессий с разным уровнем эмоционального выгорания. Результаты могут быть использованы при создании программ по профилактике и коррекции эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, стратегии совладающего поведения, профессиональные деформации личности, эмоциональное истощение, просоциальное поведение, профессиональный стресс, межличностные коммуникации, адаптационные реакции организма

Для цитирования: Яценко Е.Ф., Щелокова Е.Г. Копинг-стратегии, эмпатические способности и эмоциональное выгорание педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних как представителей помогающих профессий // Общество: социология, психология, педагогика. 2022. № 2. С. 98–107. <https://doi.org/10.24158/spp.2022.2.13>.

Original article

Coping strategies, empathic abilities and emotional burnout of teachers and juvenile inspectors as representatives of helping professions

Elena F. Yashchenko^{1✉}, Ekaterina G. Shchelokova²

^{1,2}Emperor Alexander I St. Petersburg State Transport University, St. Petersburg, Russia

¹elfed58@mail.ru✉, <https://orcid.org/0000-0001-5172-9385>

²<https://orcid.org/0000-0002-3872-240X>

Abstract. This article presents the results of a study defining the coping strategies and empathic abilities features among representatives of helping professions with different levels of emotional burnout. The questionnaire of the emotional burnout (K. Maslach, S. Jackson), the questionnaire of empathic abilities (V.V. Boyko), coping test (R. Lazarus), self-assessment test of stress resistance (S. Cowhen and G. Willianson) are used as the research methods. The study involved 40 teachers and juvenile affairs inspectors (average age – 37,5 years, average experience – 10 years), who were divided into three groups – with high, medium and low levels of emotional burnout. The correlations between empathic abilities, coping strategies and emotional burnout in the studied groups are found. The hypotheses about the existence of differences between indicators of coping strategies and empathic abilities and difference in the structure of connections between coping strategies and empathic abilities among representatives of helping professions with different levels of emotional burnout are confirmed. The results may be used to create programs for the prevention and correction of emotional burnout among specialists in helping professions.

Keywords: emotional burnout syndrome, co-behavior strategies, professional personality deformities, emotional exhaustion, prosocial behavior, professional stress, interpersonal communication, adaptation reactions of the organism

For citation: Yashchenko E.F. & Shchelokova E.G. (2022) Coping strategies, empathic abilities and emotional burnout of teachers and juvenile inspectors as representatives of helping professions. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*. (2), 98–107. Available from: doi:10.24158/spp.2022.2.13 (In Russian).

Введение. Помогающие профессии, связанные со сферами медицинского обслуживания, обучения и воспитания, бытовых услуг, правовой защиты, относятся к профессиям с высоким риском развития эмоционального выгорания и профессиональных деформаций личности в силу специфики выполняемой деятельности, имеющей просоциальный характер, направленной на защиту, содействие развитию или облегчение функционирования другого человека, оказание ему помощи (Кухтова, 2019). В профессиональной деятельности просоциальное поведение также предполагает принятие решений, связанных с последствиями для других, что создает тем самым специфику помогающих профессий (Güroğlu, et al., 2014).

Исследования С.Д. Батсон, Р. Сингер свидетельствуют о том, что условием непосредственного проявления просоциального поведения выступают эмпатические способности человека (Batson, 2011; Singer, 2015). С одной стороны, психологи отмечают, что высокий уровень эмпатии является фактором действенной готовности специалистов помогающих профессий к осуществлению своей профессиональной деятельности в противовес формально-ролевой или прагматической готовности (Ильин, 2013). С другой стороны, чрезмерно высокий уровень эмпатии признается другими авторами в числе факторов эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий (Дворцова, Чувашова, 2013; Зайцева, 2016). Результаты анализа имеющихся работ по проблемам эмпатии обнаруживают разноплановые определения и подходы к ее изучению: под эмпатией понимают и качество личности, и психическую функцию, и психический процесс, и механизм социальной перцепции, и способность, и некую компетенцию (Олифиринович, Яценко, 2016). В настоящее время эмпатия представлена в научных публикациях как сложный многоуровневый феномен, структура которого трансформировалась в компетенцию как совокупность эмоциональных, когнитивных и поведенческих умений, навыков и способностей человека (Собольников, Вьюгова, 2018). Вслед за В.В. Бойко в рамках нашего исследования мы понимаем эмпатию представителей помогающих профессий как их эмпатические способности (Бойко, 2008). По мнению В.В. Бойко, эмоциональное выгорание есть полное или частичное исключение эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, являющееся формой профессиональной деформации личности (Бойко, 1999). А. Pines, E. Aronson определяют выгорание как состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях (Pines, Aronson, 1988). Зарубежные и отечественные исследователи к наиболее характерным проявлениям синдрома эмоционального выгорания относят чувство эмоционального истощения, неспособность работать с полной отдачей, дегуманизацию как склонность к цинизму и негативности по отношению к пациентам, клиентам, ученикам (Пьянкова, Хомичева, 2019; Zhao..., et al., 2019; Barutçu, Serinkan, 2013).

В соответствии с моделью С. Maslach эмоциональное выгорание рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, отстраненность от воспитанников и от работы, ощущение неэффективности и недостаточности своих достижений (Maslach, 2003).

Эмоциональное выгорание рассматривается как динамический процесс, формирующийся поэтапно в структурном соответствии с механизмом развития адаптационных реакций организма. В качестве основных способов адаптации к трудным, стрессовым ситуациям выделяют механизмы совладания «coping strategy». Копинг-стратегия, или психологическое преодоление (совладание), – это индивидуальный способ взаимодействия с ситуацией в соответствии с ее логикой, значимостью в жизни человека и его психологическими возможностями. Для совладания со стрессовыми ситуациями человек на протяжении своей жизни вырабатывает систему целенаправленного поведения по сознательному овладению ситуацией для уменьшения вредного влияния стресса. В настоящее время поведенческие копинг-стратегии подразделяются на активные и пассивные, адаптивные и дезадаптивные, проблемно- и эмоционально-ориентированные (Есетова, Мун, 2020; Яценко, 2021; Яценко, Лазорак, 2020).

В литературе вопрос эмоционального выгорания, в том числе у представителей помогающих профессий, изучен достаточно полно. Подробно рассмотрена проблематика особенностей эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий, в том числе педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних. В работе Г.В. Залевского, Э.В. Галажинского, С.В. Умняшкиной синдром эмоционального выгорания освещается как проблема самоактуализации личности в сфере помогающих профессий (Залевский и др., 2001). Определены особенности эмоционального выгорания педагогов с разными видами копинг-стратегий (Вачков, Савенкова, 2019), неодинаковыми уровнями развития коммуникативных навыков (Суннатова, 2019). Опреде-

лена структура синдрома эмоционального выгорания у педагогов в зависимости от стажа профессиональной деятельности (Кондратьева, 2017), типа организации (Скрипниченко, 2019). Феноменология выгорания с преневротическими субдепрессивными состояниями у педагогов и сотрудников правоохранительных органов освещена в работе Н.И. Влах и ее соавторов (Взаимосвязь субдепрессивной симптоматики с фазами эмоционального выгорания у представителей «помогающих профессий» ..., 2020). Специфика ресурсов совладающего поведения специалистов помогающих профессий рассматривается в работе А.А. Бехтер (2012). Особенности психологического контакта при осуществлении инспектором по делам несовершеннолетних своей профессиональной деятельности рассматриваются в работе Н.В. Сысы (2019).

Обобщая данные исследования, можно утверждать, что существуют личностные и организационные факторы, влияющие на возникновение и развитие синдрома эмоционального выгорания и выбор стратегий совладания со стрессом у профессионалов в сфере помогающих профессий. По итогам анализа литературы у нас возникло предположение, что выбор копинг-стратегий может быть связан с эмпатическими способностями и уровнем эмоционального выгорания. Вместе с тем работ, посвященных исследованию взаимосвязей эмпатических способностей как личностных особенностей и копинг-стратегий у представителей помогающих профессий с разным уровнем эмоционального выгорания, недостаточно. Таким образом, актуальность исследования обусловлена необходимостью поиска научно обоснованных методов оказания психологической помощи представителям помогающих профессий.

Поскольку большинство авторов подчеркивают, что эмпатические способности выступают одним из качеств, способствующих эффективности профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий, было проведено исследование особенностей проявления эмпатических способностей и их компонентов у различных профессиональных групп в сфере помогающих профессий, а также у их представителей с разным уровнем эмоционального выгорания.

Целью работы является исследование копинг-стратегий и эмпатических способностей специалистов помогающих профессий с разным уровнем эмоционального выгорания (ЭВ).

Предмет исследования: особенности копинг-стратегий и эмпатических способностей у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних как-представителей помогающих профессий с разным уровнем эмоционального выгорания.

Гипотезы исследования:

1. Существуют различия между показателями копинг-стратегий и эмпатических способностей у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних с разным уровнем эмоционального выгорания.

2. Существуют различия в структуре связей копинг-стратегий и эмпатических способностей у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних с разным уровнем эмоционального выгорания.

Организация и методы исследования. Выборка: в исследовании приняло участие 40 человек, являющихся представителями помогающих профессий (ПП), из них 25 человек – сотрудники органов внутренних дел (инспекторы по делам несовершеннолетних (ПДН)) и 15 человек – специалисты различных образовательных учреждений (учителя-предметники). Возраст респондентов – от 21 до 50 лет (средний – 37,8 лет), стаж работы в организации – от 1 года до 25 лет (средний – 10 лет). Все респонденты имеют педагогическое образование и работают с детьми школьного возраста.

В исследовании применялись следующие средства: методика диагностики эмоционального выгорания К. Маслач, С. Джексона (адаптация Н.Е. Водопьяновой); методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко; копинг-тест Р. Лазаруса; тест самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона. Для математико-статистической обработки данных привлекались методы дескриптивной статистики, сравнительного анализа на выявление различий между независимыми выборками с помощью t-критерия Стьюдента и корреляционного анализа по критерию г-Спирмена на определение взаимосвязей. Обработка данных проводилась с помощью SPSS 22.0.

Результаты и обсуждение. Согласно выдвинутым гипотезам работа была проведена в два этапа, первый из которых был посвящен сравнительному анализу показателей шкал исследования, а второй – определению их взаимосвязей у представителей ПП с разным уровнем ЭВ.

Различия показателей копинг-стратегий и эмпатических способностей у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних с разным уровнем эмоционального выгорания

Интегральный показатель эмоционального выгорания определялся на основе общего показателя, рассчитанного по специальной формуле¹. Этот интегральный показатель был отобран

¹ Лозинская Е.И., Лутова Н.Б., Вид В.Д. Системный индекс синдрома перегорания (на основе теста МБИ) : методические рекомендации. СПб., 2007. 19 с.

в качестве критерия, определяющего уровень эмоционального выгорания. Группу с диапазоном средних значений [$M \pm 1/2\sigma$] составили 14 респондентов со средним уровнем ЭВ (со средним стажем работы 10 лет), группу респондентов с низким уровнем ЭВ – 12 человек (со средним стажем работы 10 лет), а группу респондентов с высоким уровнем ЭВ – 14 человек (со средним стажем работы 7 лет). Данные распределения представителей ПП по уровням выраженности ЭВ представлены на рис. 1.

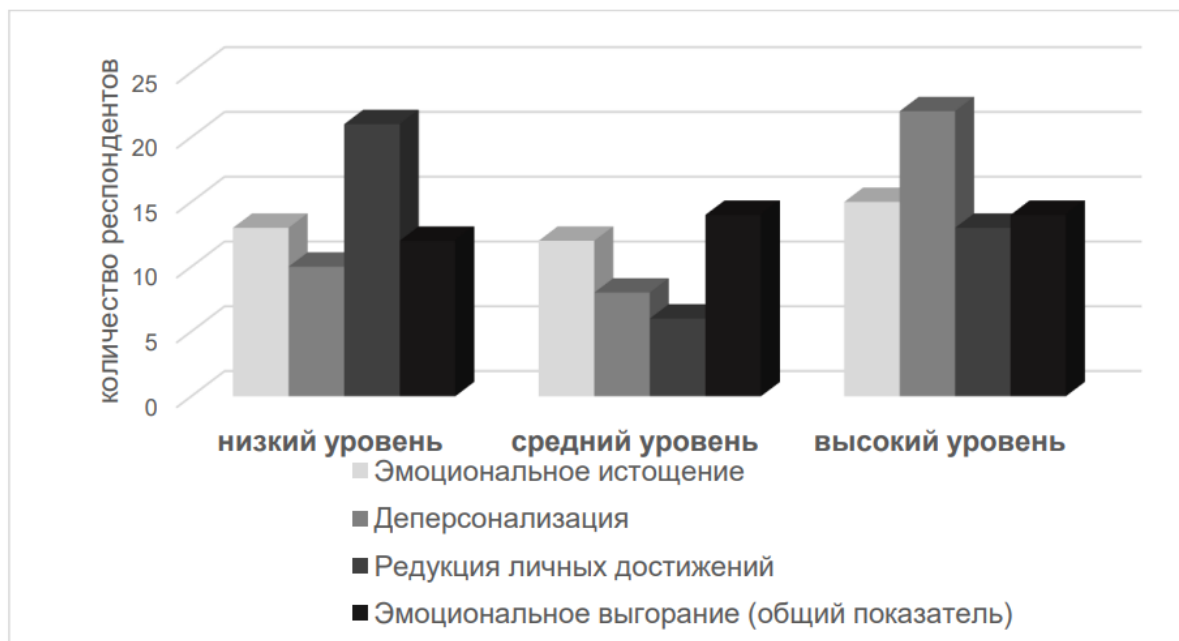


Рисунок 1 – Распределение педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних по уровням выраженности ЭВ

Можно наблюдать, что у 70 % испытуемых показатель эмоционального выгорания находится на среднем или высоком уровне, то есть проблема эмоционального выгорания для них является актуальной. У 37,5 % респондентов выявлен высокий уровень эмоционального истощения, у 55 % – высокий уровень деперсонализации, у 32,5 % – высокий уровень редукции личных достижений, у 75 % представителей ПП обнаружен высокий уровень хотя бы по одному компоненту в структуре ЭВ. Мы полагаем, что это обусловлено спецификой помогающей профессии: необходимостью тесного общения с людьми во время выполнения своих должностных обязанностей, а также высокой ответственностью за свой профессиональный труд. Полученные данные согласуются с информацией других авторов. В работах Л.А. Пьянковой отмечено, что ЭВ выявлено у 85 % работников социальных служб как представителей ПП (Пьянкова, Хомичева, 2019).

В табл. 1 представлено распределение респондентов по показателю общего уровня эмпатии. Уровень эмпатии определялся в соответствии с методикой В.В. Бойко.

Таблица 1 – Распределение педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних по показателю общего уровня эмпатии

Группа респондентов	Уровень эмпатии (кол-во чел., в %)			
	очень низкий	заниженный	средний	высокий
Представители ПП (общая выборка)	28,2	46,2	25,6	0
Педагоги	0	46,7	53,3	0
Инспекторы ПДН	45,8	45,8	8,3	0
Представители ПП с низким уровнем ЭВ	33,3	41,7	25,0	0
Представители ПП со средним уровнем ЭВ	21,4	64,3	14,3	0
Представители ПП с высоким уровнем ЭВ	50,0	35,7	14,3	0

Как видно из табл. 1, меньший процент (25,6 %) составляют респонденты со средним уровнем эмпатии, информантов с высоким уровнем эмпатии в исследуемой выборке нет. Мы предположили, что в профессию помогающего типа изначально приходят люди с развитыми эмпатическими способностями. Однако данные, представленные в табл. 1, показывают обратное: наиболее выраженными по результатам методики В.В. Бойко являются заниженный (46,2 %) и очень низкий (28,2 %) уровни эмпатии. Возможно, это связано с особенностями выборки (большую часть респондентов составили ПДН). С целью прояснения выявленного противоречия мы обратились к результатам распределения по уровням ЭВ в отдельных группах педагогов и инспекторов ПДН. Обнаружено, что педагоги со средним уровнем ЭВ составляют 53,3 %, с заниженным уровнем – 46,7 %, специалистов с очень низким ЭВ не выявлено. У инспекторов ПДН очень низкий и заниженный уровни обнаружены у равного количества респондентов (по 45,8 %), средний уровень – только у 8,3 % человек. Можно предположить, что это связано с особенностями «вынужденного контакта» (Сыса, 2019), характеризующего профессиональную деятельность инспекторов по делам несовершеннолетних.

Анализ распределения количества респондентов с низким, заниженным и средним уровнем эмпатии в зависимости от уровня ЭВ (см. табл. 1) показал, что наибольший процент респондентов со средним уровнем эмпатии сосредоточен в группе представителей ПП с низким уровнем ЭВ (25 % по сравнению с 14,3 % в других группах), а наибольший процент респондентов с очень низким уровнем эмпатии – в группе представителей ПП с высоким уровнем ЭВ (50 % чел. по сравнению с 33,3 % и 21,4 % чел. в других группах). На основании этого мы можем предположить, что умеренно выраженные эмпатические способности вносят положительный вклад (выступают ресурсом), а слабо выраженные эмпатические способности – отрицательный (выступают анти-ресурсом) в формирование личностной устойчивости представителей ПП к эмоциональному выгоранию. Данное предположение созвучно с исследованиями А.А. Бехтер, посвященными определению специфики ресурсов совладающего поведения специалистов помогающих профессий (Бехтер, 2012: 192).

Для проверки первой гипотезы был проведен сравнительный анализ на выявление различий между показателями шкал респондентов с низким и высоким уровнем ЭВ с помощью t-критерия Стьюдента. Между значениями копинг-стратегий у представителей помогающих профессий с разным уровнем ЭВ различий не выявлено. Специалисты ПП дифференцируются по таким показателям эмпатических способностей, как «проникающая способность в эмпатии» ($t = 2,79, p \leq 0,05$) и «идентификация в эмпатии» ($t = 2,31, p \leq 0,05$). В группе респондентов с низким уровнем ЭВ средние показатели по этим шкалам выше аналогичных в группе респондентов с высоким уровнем ЭВ (табл. 2).

Таблица 2 – Средние значения шкал эмпатических способностей у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних с разным уровнем ЭВ

Показатели	Рациональный канал эмпатии	Эмоциональный канал эмпатии	Интуитивный канал эмпатии	Установки, способствующие эмпатии	Проникающая способность в эмпатии	Идентификация в эмпатии
Респонденты с низким уровнем ЭВ	2,67 ± 1,23	2,00 ± 0,85	2,00 ± 1,76	2,75 ± 1,06	4,08 ± 1,24	3,42 ± 1,98
Респонденты с высоким уровнем ЭВ	3,36 ± 0,93	2,71 ± 1,49	1,93 ± 1,33	2,71 ± 1,27	2,86 ± 0,95	1,86 ± 1,35

Обнаружено, что представители ПП, испытывающие эмоциональное выгорание, реже прибегают к идентификации с партнером по общению, постановке себя на его место, а также в меньшей степени создают атмосферу открытости, доверительности, задушевности в беседе (по сравнению с респондентами с низким уровнем ЭВ). На основе этого мы можем заключить, что применение в профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий таких эмпатических способностей, как идентификация и проникающая способность в эмпатии, выступают ресурсом в профилактике ЭВ у работников этой сферы.

Взаимосвязь структурных показателей эмпатии с ее общим уровнем (по В.В. Бойко) представлена в табл. 3. Проведенный анализ имел целью определение того, как меняется общий уровень эмпатии в каждой группе в зависимости от ее структурных показателей.

Таблица 3 – Взаимосвязь структурных показателей эмпатии с ее общим уровнем (по В.В. Бойко) у представителей ПП с разным уровнем ЭВ (результаты корреляционного анализа по критерию Спирмена)

Группа респондентов/показатели	ППП с низким уровнем ЭВ	ППП с высоким уровнем ЭВ
Рациональный канал эмпатии	0,682*	0,748**
Эмоциональный канал эмпатии	0,535	0,596*
Интуитивный канал эмпатии	0,769**	0,649*
Установки способствующие эмпатии	0,007	0,845***
Проникающая способность в эмпатии	0,087	-0,030
Идентификация в эмпатии	0,834***	0,804***

Примечание: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$ *** – $p \leq 0,001$.

У представителей ПП с низким уровнем ЭВ изменение общего показателя эмпатии преимущественно связано с идентификацией как способностью понять другого на основе переживаний, осознанно ставя себя на место другого, что является неременным условием успешной эмпатии в профессиональной деятельности в сфере помогающих профессий. Также можно охарактеризовать данную группу как полагающуюся первоначально на интуитивный канал эмпатии (терминология автора методики), то есть доверяющих себе и своему опыту, часть которого находится в сфере подсознательных структур личности.

У представителей ПП с высоким уровнем ЭВ трансформации общего уровня эмпатии обусловлены изменениями по шкале «Установки, способствующие эмпатии». К ним относятся: склонность к установлению личных контактов, произвольное (намеренное) проявление интереса и любопытства к другой личности, установка внимательно относиться к состоянию, переживаниям, проблемам окружающих. Также можно охарактеризовать данную группу как полагающуюся первоначально на рациональный канал эмпатии (терминология автора методики), то есть осмысленное восприятие партнеров по общению.

Сравнивая результаты обеих групп, можно предположить, что респонденты с высоким и низким уровнем ЭВ применяют разные механизмы эмпатии: первые используют ее в профессиональной деятельности ввиду служебного долга («так надо», «так положено»), а вторые – по причине естественной необходимости («не могу не сочувствовать»), что может быть связано с предрасположенностью к выгоранию одних и устойчивостью к нему других. Интересно, что по картине взаимосвязей структурных показателей эмпатии с общим ее уровнем респонденты с низким уровнем ЭВ близки к группе студентов-психологов, а респонденты с высоким уровнем ЭВ – к группе студентов-менеджеров (по результатам исследования Н.Ю. Ярыгиной и др. (Эмпатия как профессионально важное качество личности будущих психологов – консультантов ..., 2021)). На наш взгляд, это обусловлено тем, что у будущих психологов-консультантов эмпатия детерминирована готовностью создать доброжелательную и доверительную атмосферу при коммуникации, а у магистрантов-международников – манипулятивными установками на коммуникацию (например, при общении нужно внимательно относиться к окружающим, стараться понять состояние другого и т.д.).

Взаимосвязи копинг-стратегий, эмпатических способностей и шкал эмоционального выгорания у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних с разным уровнем эмоционального выгорания

Для проверки второй гипотезы применялся корреляционный анализ по критерию r -Спирмена на выявление значимых взаимосвязей в группах респондентов с разным уровнем ЭВ (взаимосвязи между шкалами одной методики не учитывались, уровень значимости взаимосвязей $p \leq 0,05$).

Согласно результатам корреляционного анализа в группе представителей ПП с высоким уровнем ЭВ выявлены 3 значимые взаимосвязи шкал ЭВ со шкалами эмпатических способностей и копинг-стратегий: шкала «Эмоциональное истощение» имеет значимую взаимосвязь со шкалами «Рациональный канал эмпатии» ($r = 0,670$, $p \leq 0,05$), «Идентификация в эмпатии» ($r = 0,617$, $p \leq 0,05$), общим показателем эмпатических способностей ($r = 0,587$, $p \leq 0,05$). Это означает, что у представителей ПП, испытывающих эмоциональное выгорание, чрезмерное проявление эмпатических способностей связано с эмоциональным истощением, т.е. становится «антиресурсом» в структуре эмоционального выгорания. В группе представителей ПП с низким уровнем ЭВ выявлено 9 значимых взаимосвязей шкал ЭВ со шкалами эмпатических способностей и копинг-стратегий. Шкала «Эмоциональное истощение» имеет взаимосвязь со шкалами «Интуитивный канал эмпатии» ($r = 0,641$, $p \leq 0,05$), общим показателем эмпатических способностей ($r = 0,605$, $p \leq 0,05$), копинг-стратегией «Планирование решения проблемы» ($r = 0,595$, $p \leq 0,05$). Можно

предположить, что применение эмпатических способностей в сочетании с адаптивными копинг-стратегиями в сочетании с целенаправленным анализом ситуации, характеризует представителей ПП как устойчивых к эмоциональному истощению. Шкала «Деперсонализация» имеет значимую взаимосвязь со шкалами «Принятие ответственности» ($r = 0,696, p \leq 0,05$), «Бегство-избегание» ($r = 0,647, p \leq 0,05$). Возможно, осознание границ своей ответственности (как сочетание указанных копинг-стратегий) становится тем ресурсом, который защищает личность специалиста помогающей профессии от деперсонализации. Шкала «Редукция личных достижений» (обратная шкала) имеет значимые отрицательные взаимосвязи со шкалами «Проникающая способность в эмпатии» ($r = -0,590, p \leq 0,05$) и «Принятие ответственности» ($r = -0,631, p \leq 0,05$). Способность создавать доверительный эмпатический контакт, благодаря своим коммуникативным качествам, и нести ответственность за свои действия выступает фактором, повышающим самооценку профессиональной деятельности представителей ПП. Шкала «Эмоциональное выгорание» (общий балл) имеет значимые положительные взаимосвязи со шкалами копинг-стратегий «Принятие ответственности» ($r = 0,812, p \leq 0,001$), «Бегство-избегание» ($r = 0,680, p \leq 0,05$). Можно утверждать, что копинг-стратегии могут выступать своего рода ресурсом противостояния эмоциональному выгоранию, профилактики личностных деформаций как результата действия неблагоприятных факторов в процессе деятельности специалистов помогающих профессий.

На рис. 2 представлены коррелограммы, отражающие взаимосвязи эмпатических способностей, копинг-стратегий и структурных компонентов эмоционального выгорания у представителей ПП с низким и высоким уровнем ЭВ. С целью уточнения обнаруженных взаимосвязей была проанализирована шкала самооценки стрессоустойчивости.

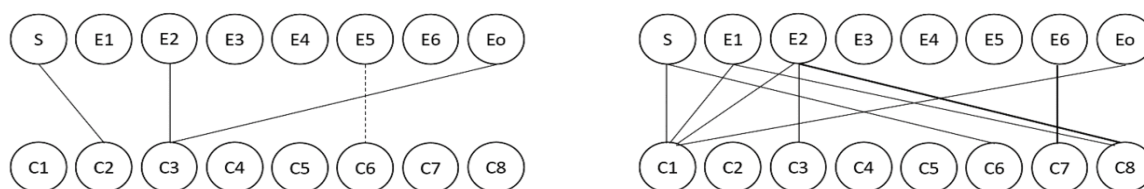


Рисунок 2 – Взаимосвязи шкал эмпатических способностей и копинг-стратегий у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних с высоким (слева) и низким (справа) уровнем эмоционального выгорания¹

Согласно результатам корреляционного анализа в группе представителей ПП с высоким уровнем ЭВ выявлено 4 взаимосвязи шкал ЭВ со шкалами эмпатических способностей и копинг-стратегий, в то время как в группе представителей ПП с низким уровнем ЭВ таких взаимосвязей обнаружено 8.

Различия в структуре взаимосвязей шкал эмпатических способностей, копинг-стратегий и стрессоустойчивости у представителей ПП с разным уровнем ЭВ представлены в следующем:

1) «системообразующей» копинг-стратегией (имеющей наибольшее количество взаимосвязей) у представителей ПП с низким уровнем ЭВ является конфронтация (4 связи), а у представителей ПП с высоким уровнем ЭВ – самоконтроль (2 связи);

2) представители ПП с высоким уровнем ЭВ связывают свою устойчивость к стрессу с применением стратегии дистанцирования ($r = 0,551, p \leq 0,05$), в то время как представители ПП с низким уровнем ЭВ – с применением стратегий конфронтации ($r = 0,647, p \leq 0,05$) и бегства-избегания ($r = 0,615, p \leq 0,05$);

3) для представителей ПП с низким уровнем ЭВ стратегия бегства-избегания связана с оценкой стрессоустойчивости ($r = 0,615, p \leq 0,05$), а для представителей ПП с высоким ЭВ – с невозможностью использовать эмпатические способности (проникающую способность в эмпатии: $r = -0,574, p \leq 0,05$);

¹ **E (Empathy)** – показатели методики В.В. Бойко: E1 – рациональный канал эмпатии, E2 – эмоциональный канал эмпатии, E3 – интуитивный канал эмпатии, E4 – установки, способствующие эмпатии, E5 – проникающая способность в эмпатии, E6 – идентификация в эмпатии, Eo – общий показатель эмпатии. **C (coping)** – показатели методики Р. Лазаруса: C1 – конфронтация, C2 – дистанцирование, C3 – самоконтроль, C4 – поиск социальной поддержки, C5 – принятие ответственности, C6 – бегство-избегание, C7 – планирование решения проблемы, C8 – положительная переоценка. **S (stress)** – показатели самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона.

4) у представителей ПП с низким уровнем ЭВ такие копинг-стратегии, как конфронтация, планирование решения проблемы, положительная переоценка, тесно связаны с эмпатическими способностями, в то время как у представителей ПП с высоким уровнем ЭВ подобные взаимосвязи не выявлены. Можно предположить, что у респондентов с низким уровнем ЭВ эмпатия выступает личностным ресурсом совладающего поведения, а у респондентов с высоким уровнем ЭВ она таковым не является.

Таким образом, различия, выявленные и в количественном (число взаимосвязей), и в качественном отношении (характер и содержание взаимосвязей), могут означать, что не только выраженность эмпатии и копинг-стратегий, но и их взаимосвязанность, структурированность выступают личностным ресурсом в профилактике и преодолении ЭВ у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних как специалистов помогающих профессий.

Заключение. По результатам исследования больше, чем у 70 % педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних как представителей помогающих профессий было выявлено эмоциональное выгорание (средней или высокой степени).

Существуют различия между показателями эмпатических способностей у представителей помогающих профессий с разным уровнем эмоционального выгорания: у респондентов с низким уровнем ЭВ более выражены эмпатические способности «Проникающая способность в эмпатии» и «Идентификация в эмпатии» по сравнению с респондентами с высоким уровнем ЭВ.

Существуют количественные и качественные различия в структуре связей копинг-стратегий и эмпатических способностей у представителей помогающих профессий с разным уровнем эмоционального выгорания. У представителей помогающих профессий с низким уровнем ЭВ более «жесткая» структура связей между шкалами ЭВ и копинг-стратегиями, при этом структурообразующей копинг-стратегией выступает конфронтация, в то время как у представителей помогающих профессий с высоким уровнем ЭВ такой стратегией является самоконтроль. У респондентов с низким уровнем ЭВ эмпатические способности скорее являются личностным ресурсом совладающего поведения (поскольку имеют взаимосвязи с показателями конфронтации, планирования решения проблемы, положительной переоценки), а у респондентов с высоким уровнем ЭВ они таковым ресурсом не выступают (взаимосвязи отсутствуют). Выявленные особенности целесообразно учитывать при разработке методических рекомендаций по профилактике и коррекции эмоционального выгорания у педагогов и инспекторов по делам несовершеннолетних как представителей помогающих профессий.

Список источников:

Бехтер А.А. Специфика ресурсов совладающего поведения специалистов помогающих профессий // Ресурсы и антиресурсы личности в современных копинг-исследованиях: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Омск, 2012. С. 189–194.

Бойко В.В. Психоэнергетика. СПб., 2008. 250 с.

Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб., 1999. 29 с.

Вачков И.В., Савенкова М.А. Особенности эмоционального выгорания педагогов с разными видами копинг-стратегий // Вестник Московского городского педагогического университета. Серия: Педагогика и психология. 2019. № 3 (49). С. 84–95. <https://doi.org/10.25688/2076-9121.2019.49.3.07>

Взаимосвязь субдепрессивной симптоматики с фазами эмоционального выгорания у представителей «помогающих профессий» / Н.И. Влах [и др.] // Медицина труда и промышленная экология. 2020. Т. 60, № 3. С. 167–172. <https://doi.org/10.31089/1026-9428-2020-60-3-167-172>

Дворцова Е.В., Чувашова И.А. Выгорание и эмпатия в социномических профессиях на разных стадиях профессионализации // Выгорание и профессионализация. Курск, 2013. С. 218–226.

Есетова А.Е., Мун М.В. Особенности эмоционально-направленных копинг-стратегий // Научный журнал. 2020. № 5 (50). С. 46–49.

Зайцева А.С. Помогающие профессии // Вестник Калужского университета. 2016. № 3. С. 41–46.

Залевский Г.В., Галажинский Э.В., Умняшкина С.В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) // Сибирский психологический журнал. 2001. № 14–15. С. 68–71.

Ильин Е.П. Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия. СПб., 2013. 304 с.

Кондратьева О.Г. Структура синдрома эмоционального выгорания у педагогов в зависимости от стажа профессиональной деятельности // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6, № 3 (20). С. 304–306.

Кухтова Н.В. Маркеры просоциального поведения специалистов помогающих профессий // Актуальные проблемы развития личности в современном обществе : материалы международной научно-практической конференции. Псков, 2019. С. 92–96.

Олифиревич Н.И., Яценко Т.Е. Эмпатические компетенции как фактор предупреждения эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий // Состояние здоровья: медицинские, социальные и психолого-педагогические аспекты. Чита, 2016. С. 1212–1219.

Пьянкова Л.А., Хомичева В.Е. К вопросу о сущности синдрома профессионального выгорания // Общество: социология, психология, педагогика. 2019. № 4 (60). С. 90–94. <https://doi.org/10.24158/spp.2019.4.15>

Скрипниченко Л.С. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у педагогов, работающих в организациях общего и высшего образования // Общество: социология, психология, педагогика. 2019. № 11(67). С. 121–124. <https://doi.org/10.24158/spp.2019.11.20>

Собольников В.В., Вьюгова Т.В. Эмпатия как психологическое средство редукции конфликтного поведения личности педагога // *Профессиональное образование в современном мире*. 2018. Т. 8, № 4. С. 2318–2324. <https://doi.org/10.15372/PEMW2018019>.

Суннатова Р.И. Коммуникативные навыки и эмоциональное выгорание педагога в субъект-субъектном взаимодействии с обучающимися // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2019. № 11 (67). С. 94–101. <https://doi.org/10.24158/spp.2019.11.15>.

Сыса Н.В. Особенности установления контакта между инспектором по делам несовершеннолетних и родителями подростков // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2019. № 6 (62). С. 80–84. <https://doi.org/10.24158/spp.2019.6.12>.

Эмпатия как профессионально важное качество личности будущих психологов – консультантов / Н.Ю. Ярыгина [и др.] // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2021. № 7 (87). С. 49–56. <https://doi.org/10.24158/spp.2021.7.8>

Яценко Е.Ф. Смысложизненные ориентации, стратегии совладающего поведения и удовлетворенность жизнью у студентов как проблема социальной психологии личности // *Психология. Психофизиология*. 2021. Т. 14, № 1. С. 88–96. <https://doi.org/10.14529/jpps210109>.

Яценко Е.Ф., Лазорак О.В. Копинг-стратегии и акцентуации характера студентов-первокурсников с разным уровнем субъективного благополучия // *Вестник Кемеровского государственного университета*. 2020. Т. 22, № 4. С. 1040–1049. <https://doi.org/10.21603/2078-8975-2020-22-4-1040-1049>.

Barutçu E., Serinkan C. Burnout Syndrome of Teachers: An Empirical Study in Denizli in Turkey // *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2013. Vol. 89. P. 318–322. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.853>.

Batson C.D. Altruism in Humans. N. Y., 2011. 329 p.

Güroğlu B., Bos W. van den, Crone E. A. Sharing and Giving Across Adolescence: An experimental Study Examining the Development of Prosocial Behavior // *Frontiers in Psychology*. 2014. Vol. 5, iss. 291. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.00291>

Maslach C. Burnout: The Cost of Caring. Los Altos, 2003. 302 p.

Pines A., Aronson E. Career Burnout: Causes and Cures. N. Y., 1988. 321 p.

Singer P. The Most Good You Can Do: How Effective Altruism is Changing Ideas about Living Ethically. New Haven, 2015. 272 p.

Zhao J.-L., Li X.-H., Shields J. Managing Job Burnout: The Effects of Emotion-Regulation Ability, Emotional Labor, and Positive and Negative Affect at Work // *International Journal of Stress Management*. 2019. Vol. 26, iss. 3. P. 315–320. <https://doi.org/10.1037/str0000101>

References:

Barutçu, E. & Serinkan, C. (2013) Burnout Syndrome of Teachers: An Empirical Study in Denizli in Turkey. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 89, 318–322. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.853>

Batson, C. D. (2011) *Altruism in Humans*. New York. 329 p.

Bekhter, A. A. (2012) Spetsifika resursov sovladayushchego povedeniya spetsialistov pomogayushchikh professii [Specificity of Coping Behavior Resources for Specialists in Helping Professions]. In: *Resursy i antiresursy lichnosti v sovremennykh koping-issledovaniyakh: materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem*. Omsk, pp. 189–194 (in Russian).

Boiko, V. V. (1999) *Sindrom «emotsional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii [Burnout syndrome in professional communication]*. Saint Petersburg. 29 p. (in Russian)

Boiko, V. V. (2008) *Psikhoenergetika [Psychoenergetics]*. Saint Petersburg. 250 p. (in Russian).

Dvortsova, E. V. & Chuvashova, I. A. (2013) Vygoranie i empatiya v sotsionomicheskikh professiyakh na raznykh stadiyakh professionalizatsii [Burnout and Empathy in Socionomic Professions at Different Stages of Professionalization]. In: *Vygoranie i professionalizatsiya*. Kursk, pp. 218–226 (in Russian).

Esetova, A. E. & Mun, M. V. (2020) Osobennosti emotsional'no-napravlenykh koping strategii [Features of Emotionally Directed Coping Strategies]. *Nauchnyi zhurnal*. (5 (50)), 46–49 (in Russian).

Güroğlu, B., Bos, W. van den & Crone, E. A. (2014) Crone Sharing and giving across adolescence: an experimental study examining the development of prosocial behavior. *Frontiers in Psychology*. 5 (291). Available from: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.00291>

Ilyin, E. P. (2013) *Psikhologiya pomoshchi. Altruizm, egoizm, empatiya [Psychology of Help. Altruism, Selfishness, Empathy]*. Saint Petersburg. 304 p. (in Russian).

Kondratieva, O. G. (2017) Influence of Mechanisms of Psychological Protection on the Level of Formation of the Syndrome of Emotional Burning Out at Teachers. *Azimut nauchnykh issledovaniy: pedagogika i psikhologiya*. 6 (3 (20)), 304–306 (in Russian).

Kukhtova, N. V. (2019) Markery prosotsial'nogo povedeniya spetsialistov pomogayushchikh professii [Markers of Prosocial Behavior for Professionals in Helping Professions]. In: *Aktual'nye problemy razvitiya lichnosti v sovremennom obshchestve*. Pskov, pp. 92–96 (in Russian).

Maslach, C. (2003) *Burnout: The Cost of Caring*. Los Altos, 302 p.

Olifirovich, N. I. & Yatsenko, T. E. (2016) Empaticheskie kompetentsii kak faktor preduprezhdeniya emotsional'nogo vygoraniya spetsialistov pomogayushchikh professii [Empathic Competencies as a Factor in Preventing Emotional Burnout of Specialists in Helping Professions]. In: *Sostoyanie zdorov'ya: meditsinskie, sotsial'nye i psikhologo-pedagogicheskie aspekty*. Chita, pp. 1212–1219 (in Russian).

Pines, A. & Aronson, E. (1988) *Career Burnout: Causes and Cures*. New York. 321 p.

Pyankova, L. A. & Khomicheva, V. E. (2019) The Essence of Job Burnout Syndrome. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*. (4 (60)), 90–94. Available from: <https://doi.org/10.24158/spp.2019.4.15> (in Russian)

Singer, P. (2015) *The Most Good You Can Do: How Effective Altruism is Changing Ideas about Living Ethically*. New Haven, 272 p.

Skripnichenko, L. S. (2019) Features of Manifestation of Emotional Burnout Syndrome Among Teachers Working in Organizations of General and Higher Education. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*. (11 (67)), 121–124. Available from: <https://doi.org/10.24158/spp.2019.11.20> (in Russian).

Sobolnikov, V. V. & Vyugova, T. V. (2018) Empathy as a Psychological Reduction of Teacher's Conflict Behavior. *Professionalnoe obrazovanie v sovremennoy mire*. 8 (4), 2318–2324. Available from: <https://doi.org/10.15372/PEMW2018019> (in Russian).

Sunnatova, R. I. (2019) Communicative Skills and Emotional Burnout of the Teacher in Subject-Subject Interaction with Students. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*. (11 (67)), 94–101. Available from: <https://doi.org/10.24158/spp.2019.11.15> (in Russian).

Syasa, N. V. (2019) The Aspects of Contact Between Juvenile Officer and Parents of Adolescents. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*. (6 (62)), 80–84. Available from: <https://doi.org/10.24158/spp.2019.11.20> (in Russian).

Vachkov, I. V. & Savenkova M. A. (2019) Features of Emotional Burnout of Teachers with Different Types of Coping Strategies. *Vestnik Moskovskogo gorodskogo pedagogicheskogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya*. (3 (49)), 84–95. Available from: <https://doi.org/10.25688/2076-9121.2019.49.3.07> (in Russian).

Vlakh, N. I., Danilov, I. P., Gugushvili, M. A., Paneva, N. Ya. & Logunova, T. D. (2020) Relationship of Subdepressive Symptoms with Phases of Emotional Burnout in Representatives of «Assisting Professions». *Meditsina truda i promyshlennaya ekologiya*. 60 (3), 167–172. Available from: <https://doi.org/10.31089/1026-9428-2020-60-3-167-172> (in Russian).

Yarygina, N. Yu., Marukhin, E. E., Mukhina, T. G., Loginov, V. I. & Yarkova, D. D. (2021) Empathy as a Professionally Important Quality of Master Students of Psychological Counseling Course. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*. (7 (87)), 49–56. Available from: <https://doi.org/10.24158/spp.2021.7.8> (in Russian).

Yashchenko, E. F. & Lazorak, O. V. (2020) Coping Strategies and Accentuations of Personality Traits in First-year Students with Different Levels of Subjective Well-being. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta*. 22 (4), 1040–1049. Available from: <https://doi.org/10.21603/2078-8975-2020-22-4-1040-1049> (in Russian).

Yashchenko, E. F. (2021) Life Purpose Orientations, Coping Strategies and Satisfaction with Life in Students as a Problem of Personality Psychology. *Psikhologiya. Psikhofiziologiya*. 14 (1), 88–96. Available from: <https://doi.org/10.14529/jpps210109> (in Russian).

Zaitseva, A. S. (2016) Pomogayushchie professii [Helping Professions]. *Vestnik Kaluzhskogo universiteta*. (3), 41–46 (in Russian).

Zalevskiy, G. V., Galazhinsky, E. V. & Umnjashkina, S. V. (2001) Emotional Burnout Syndrome as a Problem of Self-Actualisation of the Personality (in the Area of Caring Professions). *Sibirskii psikhologicheskii zhurnal*. (14–15), 68–71 (in Russian).

Zhao, J.-L., Li, X.-H. & Shields, J. (2019) Managing Job Burnout: The Effects of Emotion-Regulation Ability, Emotional Labor, and Positive and Negative Affect at Work. *International Journal of Stress Management*. 26 (3), 315–320. Available from: <https://doi.org/10.1037/str0000101>

Информация об авторах

Е.Ф. Ященко – доктор психологических наук, кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой «Прикладная психология» Петербургского государственного университета путей сообщения Императора Александра I, Санкт-Петербург, Россия.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=490606.

Е.Г. Щелокова – кандидат психологических наук, доцент кафедры «Прикладная психология» Петербургского государственного университета путей сообщения Императора Александра I, Санкт-Петербург, Россия.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=652596.

Information about the authors

E.F. Yashchenko – D.Phil. in Psychology, PhD in Education Science, Associate Professor, Head of Department of Applied Psychology, Emperor Alexander I St. Petersburg State Transport University, Saint Petersburg, Russia.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=490606.

E.G. Shchelokova – PhD in Psychology, Associate Professor, Department of Applied Psychology, Emperor Alexander I St. Petersburg State Transport University, Saint Petersburg, Russia.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=652596.

Статья поступила в редакцию / The article was submitted 16.12.2021;
Одобрена после рецензирования / Approved after reviewing 11.01.2022;
Принята к публикации / Accepted for publication 22.02.2022.