

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ВОЗРАСТНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**СВЯЗЬ АГРЕССИВНОСТИ ЛИЧНОСТИ И
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ МЧС**

Дипломная работа
обучающегося по специальности
37.05.02 Психология служебной деятельности
очной формы обучения, специализация: «Морально-психологическое
обеспечение служебной деятельности», группы 02061404
Выскребенцевой Анастасии Владимировны

Научный руководитель:
канд. психол. наук, доцент
Ткаченко Надежда Степановна

Рецензент:
старший психолог, капитан
внутренней службы Главного управления
МЧС России по Белгородской области
Логинова Оксана Викторовна

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. Теоретические основы изучения проблемы связи профессионального выгорания и агрессивности сотрудников МЧС в отечественной и зарубежной психологии	9
1.1. Проблемы изучения синдрома профессионального выгорания в отечественной и зарубежной психологии	9
1.2. Аспекты изучения агрессивности в отечественной и зарубежной психологии.....	19
1.3. Особенности профессиональной деятельности сотрудников МЧС	27
ГЛАВА II. Эмпирическое изучение связи агрессивности личности и профессионального выгорания сотрудников МЧС	34
2.1. Организация и методы исследования	34
2.2. Анализ и интерпретация результатов изучения связи агрессивности личности и профессионального выгорания сотрудников МЧС	36
2.3. Рекомендации для сотрудников МЧС по профилактике профессионального выгорания.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	55
ПРИЛОЖЕНИЯ	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 1. Диагностические методики в порядке из предъявления	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 2. Сводные таблицы полученных данных ..	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 3. Результаты математико-статистической обработки эмпирических данных.....	Ошибка! Закладка не определена.

Приложение 4. Тренинговая программа по профилактике и снижению уровня синдрома профессионального выгорания сотрудников МЧС.....	95
---	----

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования обусловлена тем что, на данный момент большую значимость для исследователей приобретает изучение психических состояний личности в процессе профессиональной деятельности. Наибольший интерес вызывают исследования профессиональной деятельности в экстремальных условиях опасных для жизни. К категории таких работников относятся сотрудники МЧС. Работа сотрудников МЧС связана повышенным физическим и нервно-психическим напряжением, вызванным постоянным ожиданием опасности, высокой степенью личного риска, ответственностью за жизни других людей, столкновение с человеческим горем, а также необходимостью принятия важных решений за короткий промежуток времени. Все эти факторы оказывают неоднозначное влияние на психику человека и требуют мобилизации всех его физических и психических возможностей. Влияние данных особенностей профессиональной деятельности может способствовать развитию профессионального выгорания. Таким образом, актуальным является изучение профессионального выгорания сотрудников МЧС, а именно, его связи с таким качеством личности как агрессивность.

Анализ публикаций свидетельствует о том, что проблема профессионального выгорания вызывает интерес многих ученых. Данной проблемой занимались многие отечественные ученые (В.В. Бойко, Н.В. Гришина, Т.В. Форманюк, В.Е. Орел, М.В. Борисова, Ю.С. Шойгу, А.Л. Загорюев). В.В. Бойко определяет эмоциональное выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. В своих работах В.В. Бойко выделяет три

фазы эмоционального выгорания, каждая из которых проявляется в виде четырех симптомов: напряжение, резистенция, истощение. Н.В. Гришина рассматривает эмоциональное выгорание как особое состояние человека, вызванное профессиональными стрессами. По ее мнению, развитие выгорания не ограничивается только профессиональной сферой, а появляется в различных ситуациях жизни человека.

Отечественные психологи активно изучали факторы развития профессионального выгорания, так Т.В. Форманюк выделяет личностные, ролевые и организационные. В. Е. Орел индивидуальные и организационные, М.В. Борисова объективные и субъективные. Ю.С. Шойгу в своей книге выделяет три группы факторов риска, которые обуславливают профессиональное выгорание: объективные факторы, социально-психологические факторы, субъективные факторы.

А.Л. Загорюев исследовал особенности динамики ухудшения эмоционального состояния человека в процессе осуществления той или иной совместной деятельности, в случае, когда деятельность регламентирована обязанностями, не позволяющими произвольно ее приостанавливать, эффект ухудшения эмоционального состояния будет приобретать черты выгорания.

Публикации последних лет направлены в основном на изучение признаков профессионального выгорания сотрудников МЧС (М.М. Калашникова, И.А. Фараонова (2017)), механизмов развития эмоционального выгорания сотрудников МЧС (Н.Ю. Власенко, Н.Г. Семенова (2016)).

Так же проблемой профессионального выгорания занимались зарубежные ученые (Г. Фройденбергер, К. Маслач, С.Е. Джексон, Б. Перлман, Е.А. Хартман, М. Буриш). Г. Фройденбергер определяет синдром профессионального выгорания как поражение, истощение или износ, происходящий в человеке вследствие резко завышенных требований к собственным ресурсам и силам.

Зарубежные ученые Б. Перлман и Е.А. Хартман рассматривают профессиональное выгорание как ответ на хронический эмоциональный

стресс, который включает три компонента: эмоциональное и физическое истощение, снижение рабочей продуктивности, деперсонализация или дегуманизация межличностных отношений. К. Маслач и С.Е. Джексон определяют синдром профессионального выгорания как трехмерный конструкт, который включает в себя эмоциональное истощение; деперсонализацию, редуцирование личных достижений. М. Буриш разработал модель эмоционального выгорания, в которой он выделил шесть стадий: предупреждающая фаза, снижение уровня собственного участия, эмоциональные реакции, фаза деструктивного поведения, психосоматические реакции и снижение иммунитета, разочарование и отрицательная жизненная установка.

Изучением агрессивности занимались многие отечественные ученые (Н. Д. Левитов, П. А. Ковалев, Т. Г. Румянцева). Н.Д. Левитов рассматривал агрессию как психическое состояние и выделял в ней три компонента: познавательный, эмоциональный и волевой. П.А. Ковалев под агрессивностью понимает устойчивый набор личностных качеств, который способствует совпадению потребности и цели насильственного поведения. Т.Г. Румянцева рассматривает агрессивность как форму социального поведения, которая реализуется в контексте социального взаимодействия, но при этом поведение будет агрессивным при следующих условиях: когда имеют место губительные для жертвы последствия; когда нарушены нормы поведения.

Так же исследованием агрессивности занимались зарубежные ученые (А.Басс, А. Дарки, Р. Бэрн, Д. Ричардсон, Л. Берковиц). А. Басс ввел первое научное определение агрессии, согласно ученному, агрессия - это любое поведение, содержащее угрозу или наносящее ущерб другим.

А. Басс и А. Дарки в 1957 г. первыми проделали работу, которая характеризовалась попыткой рассмотреть агрессию как комплексный феномен. Ими был предложен опросник, состоящий из восьми индексов, которые они считают важными показателями агрессии. Этот опросник сейчас широко применяется в зарубежной и отечественной практике.

Р. Бэрн и Д. Ричардсон под агрессивным поведением рассматривали любую форму поведения, которая направлена на оскорбление или причинение вреда другому живому существу, не желающему подобного рода обращения с ним. Л. Берковиц разработал теорию посылов к агрессии, согласно ученому стимулы приобретают свойство провоцировать агрессию, подобно с классической выработкой условных рефлексов. Стимул может приобрести агрессивное значение, если связан с позитивно подкрепленной агрессией или ассоциируется с пережитым ранее дискомфортом и болью.

Проявление агрессивности в профессиональной деятельности сотрудников МЧС в современных научных публикациях рассматривается в рамках профессиональных деформаций личности (А.А. Ларина (2014), М.А.Круглова (2015)). В зарубежных публикациях проводилось исследование по изучению влияния вербальной агрессии на эмоциональное выгорание студентов (Н. Yaratan, O.Uludag (2012)), влияние эмоционального выгорания на агрессивное поведение полицейских (С. Queirós, A. LeitãodaSilva, I. Teixeira (2012)). При этом необходимо отметить, что проблема связи между агрессивностью и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС изучена недостаточно, что и составило проблему нашего исследования.

Проблема исследования: каков характер связи между агрессивностью и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС?

Цель исследования: изучить связь между агрессивностью и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС.

Объект исследования: профессиональное выгорание сотрудников МЧС.

Предмет исследования: характер связи агрессивности сотрудников МЧС с их профессиональным выгоранием.

Гипотеза: между агрессивностью личности и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС есть связь, а именно: чем выше уровень профессионального выгорания у сотрудников МЧС, тем чаще они будут использовать пассивные агрессивные реакции.

Задачи исследования:

1. Дать теоретическое обоснование проблемы профессионального выгорания и агрессивности сотрудников МЧС в отечественной и зарубежной психологии;
2. Изучить синдром профессионального выгорания сотрудников МЧС;
3. Изучить агрессивность сотрудников МЧС;
4. Выявить различия между показателями агрессивности личности и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС;
5. Проанализировать связь показателей профессионального выгорания и агрессивности сотрудников МЧС;
6. Разработать рекомендации и тренинг направленный на профилактику уровня профессионального выгорания сотрудников МЧС.

Теоретическая основа исследования: основу нашего исследования составила трехфакторная модель профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона, согласно которой выгорание представляет собой трехмерный конструкт, состоящий из эмоционального истощения, деперсонализации и редукации персональных достижений. А также модель эмоционального выгорания В. В. Бойко, в которой она выделяет три фазы эмоционального выгорания, каждая из которых проявляется в виде четырех симптомов: напряжение, резистенция, истощение. Так же в основу нашего исследования входит теория агрессии А. Басса и А. Дарки, которые рассматривали агрессию как комплексный феномен. Так же они являются авторами методики, которая направлена на выявление симптомов агрессии и враждебности.

Методы исследования: для решения поставленных задач и проверки гипотезы мы использовали комплекс взаимодополняющих методов:

- организационные методы: сравнительный метод (сопоставление отдельных групп испытуемых с целью установления сходств и различий между ними);
- эмпирические методы: психодиагностические методы;

- методы статистической обработки данных: статистическая обработка данных проводилась с использованием критерия Н-Крускалла Уоллиса, корреляционного анализа (коэффициент корреляции Спирмена) и факторного анализа. Математическая обработка данных проводилась с помощью компьютерной программы статистического анализа SPSS-21.

- интерпретационные методы: структурный метод (установление структурных взаимосвязей между изучаемыми характеристиками).

Методики исследования: диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С.Джексон), методика диагностики эмоционального выгорания (В.В. Бойко), методика диагностики агрессивности (Басса-Дарки).

Практическая значимость исследования: определяется тем, что разработанная нами тренинговая программа может быть использована психологами МЧС для профилактики и снижения уровня профессионального выгорания сотрудников МЧС.

Выборка и база исследования: исследование проводилось на базе главного управления МЧС по Белгородской области. В нем принимали участие 103 сотрудника в возрасте от 26 и до 45 лет.

Структура дипломной работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы в количестве 68 источников, в том числе 9 на иностранном языке, 4 приложения. В тексте выпускной квалификационной работы содержится 1 таблица и 4 рисунка.

ГЛАВА I. Теоретические основы изучения проблемы профессионального выгорания и агрессивности сотрудников МЧС в отечественной и зарубежной психологии

1.1. Проблемы изучения синдрома профессионального выгорания в отечественной и зарубежной психологии

Х. Дж. Фрейденберг в 1974 г. ввел термин «эмоциональное сгорание» для характеристики психологического состояния людей, постоянно находящихся в интенсивном общении с клиентами, в эмоционально нагруженной атмосфере, оказывая им профессиональную помощь. Под «сгоранием» Х. Дж. Фрейденберг понимал профессиональное истощение людей, сопряженное с ощущением собственной бесполезности, работающих в сфере социальной помощи, это происходит вследствие резко завышенных требований к собственным ресурсам и силам [68].

Первая статья, посвященная проблеме эмоционального выгорания, появилась в 1978 году. К. Маслач занималась социальной психологией, в частности изучала взаимодействие людей в ситуационном контексте профессиональной деятельности. Под «профессиональным выгоранием» она понимает синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам, которое возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением [34]. Так же К. Маслач детализировала проявления синдрома эмоционального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной усталости и опустошенности, вызванное профессиональной деятельностью. Эмоциональное истощение проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в проявлении агрессии, симптомах депрессии.

Деперсонализация представляет собой безличное и циничное отношение к профессиональной деятельности и проявляется в деформации отношений с окружающими людьми. Проявления деперсонализации представляют собой либо повышение зависимости от других, либо повышение негативизма, циничности в профессиональной деятельности, в дальнейшем это может выражаться в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций. Редукция личных достижений проявляется в негативном оценивании себя, своих профессиональных качеств, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. У сотрудника возникает чувство профессиональной непригодности, осознание неуспеха в профессии [34].

Интерес к исследованию синдрома профессионального выгорания значительно возрос после того, как К. Маслач и С. Джексон систематизировали характеристики данного синдрома и разработали опросник для его качественного изучения. Данная методика содержит три шкалы, которые представляют собой стадии профессионального выгорания, а именно: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений. Авторы методики обозначали основной причиной профессионального выгорания повышение несоответствия между требованиями окружающей среды и возможностями личности им соответствовать. А именно, это несоответствие между направленностью сотрудника к самостоятельности и ответственности и жестким контролированием функциональных обязанностей работника со стороны руководства; расхождение в плане этических и моральных принципов личности и требованиям работы, в следствие ухудшающихся взаимоотношений с коллегами, что так же способствует возникновению синдрома профессионального выгорания [63].

Изначально считалось, что синдрому эмоционального выгорания подвержены только люди, работающие в медицинских учреждениях и различных благотворительных организациях. В 1982 г. группа

профессионального риска была расширена, в список добавились учителя, юристы, полицейские, политики, тюремный персонал, менеджеры. Все эти профессии объединяет непосредственный и постоянный контакт с людьми.

Так же существуют некоторые закономерности при формировании группы риска людей подверженных профессиональному выгоранию. Во-первых, профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые в своей профессиональной деятельности вынуждены постоянно контактировать с большим количеством людей. Особенно быстро происходит процесс выгорания у сотрудников, психологические особенности которых, не согласуются с профессиональными требованиями таких социально направленных профессий как: врач, учитель, полицейский, социальный работник и так далее.

Во-вторых, синдрому профессионального выгорания в большей степени подвержены люди, которые испытывают постоянный внутриличностный конфликт, связанный с профессиональной деятельностью. Зачастую это женщины, которые переживают внутренние противоречия между семьей и работой.

В-третьих, профессиональному выгоранию больше подвержены, сотрудники, которые находятся в условиях острой нестабильности своего рабочего места, хронического страха потери работы. К этой группе относятся работники, занимающие позиции внешних консультантов, соответственно постоянно находятся в поиске нового места работы.

В-четвертых, на фоне постоянного стресса синдром профессионального выгорания проявляется в тех ситуациях, когда сотрудник попадает в непривычную для него обстановку, в которой ему необходимо проявить высокую эффективность своей профессиональной деятельности. К данной группе в основном относятся молодые специалисты, которые после лояльных условий в ВУЗе попадают на работу, связанную с высокой ответственностью и остро ощущают свою некомпетентность.

В-пятых, синдрому профессионального выгорания больше подвержены жители крупных городов, которые живут в условиях вынужденного общения с большим количеством новых людей в общественных местах.

Дж. Гринберг описал профессиональное выгорание как стадийный прогрессирующий процесс, который включает в себя пять стадий. Первая стадия - «медовый месяц» характеризуется тем что, изначально сотрудник доволен своей работой и выполняет свои обязанности с энтузиазмом. По мере продолжения рабочих стрессов профессия приносит меньше удовлетворения и сотрудник становится менее энергичным [15].

Вторая стадия - «недостаток топлива» у сотрудника теряется интерес к своей профессиональной деятельности, появляются усталость, апатия, возможны проблемы со сном. Так же возможно дистанцирование от профессиональных обязанностей, нарушение трудовой дисциплины. Если у сотрудника появляется дополнительная мотивация со стороны работодателя, то он может продолжать с энтузиазмом выполнять свою работу, но уже в ущерб своему здоровью.

Третья стадия - «хронические симптомы» у сотрудника проявляются соматические нарушения: измождение, подверженность заболеваниям, усиливаются и психологические переживания – раздражительность, вспышки агрессии или чувство подавленности, переживание нехватки времени.

Четвертая стадия - «кризис» у человека формируются хронические заболевания, возможна полная или частичная потеря работоспособности. Психологические переживания проявляются в ощущении чувства собственной неполноценности, неудовлетворенности своей профессиональной деятельностью, своими профессиональными навыками и качествами, и жизнью в целом.

Пятая стадия - «пробивание стены» совокупность физических и психологических проблем могут спровоцировать развитие опасных, для жизни человека заболеваний.

Б. Перлман и Е.А. Хартман так же описывают эмоциональное выгорание как динамический процесс, авторы выделяют четыре стадии. Первая стадия характеризуется напряженностью сотрудника, связанную с адаптационным процессом к рабочим требованиям. Данная напряженность может быть опосредована следующими ситуациями: умения и навыки сотрудника не соответствуют профессиональным требованиям; профессиональная деятельность может не соответствовать ожиданиям сотрудника. Вторая стадия эмоционального выгорания как правило сопровождается переживанием стресса, если работник осознает требования к рабочей ситуации и способен конструктивно оценивать свою деятельность, то многие стрессовые ситуации для него могут пройти спокойно. Таким образом переход ко второй стадии эмоционального выгорания зависит от личностных ресурсов сотрудника. В третьей стадии эмоциональное выгорание проявляется в физиологических, поведенческих, аффективно-когнитивных реакциях. В четвертой стадии эмоциональное выгорание представляет собой переживание хронического психологического стресса. Происходит физическое, эмоциональное истощение, переживание психологического дискомфорта, неблагополучия [66].

Еще одну стадиальную модель эмоционального выгорания представил М. Буриш, он выделяет следующие фазы. Предупреждающая фаза изначально представлена чрезмерной активностью сотрудника, отказом от потребностей, не связанных с профессиональной деятельностью. Затем истощением, характеризуется чувством усталости, бессонницей. Следующая фаза это – снижение уровня собственного участия. У сотрудника теряется положительное восприятие коллег, он переходит от помощи клиентам к надзору и контролю, зачастую приписывает свои неудачи другим, может демонстрировать негуманный подход к людям. Сотрудник демонстрирует нежелание выполнять свои обязанности, начинает опаздывать уходить с работы раньше. Так же у работника происходит потеря жизненного идеала, он концентрируется на собственных потребностях, проявляет крайнее недоверие

к окружающим. Третья стадия это – эмоциональные реакции, она делится на депрессивные реакции и агрессивные. В первом случае сотрудник испытывает постоянное чувство вины, снижение самооценки, апатию, безосновательные страхи. Во втором это обвинение других в своих неудачах, подозрительность, конфликты с окружающими. Далее следует фаза деструктивного поведения, которая затрагивает сферу интеллекта, а именно у сотрудника снижается концентрация внимания, мышление становится ригидным. Так же нарушается мотивационная сфера, у сотрудника отсутствует инициатива, снижается эффективность деятельности, задания выполняет строго по инструкции. Нарушения в эмоционально-социальной сфере проявляются в безразличии к окружающим, избегании неформального общения, отказ от хобби, избегание тем связанных с работой. Далее следует стадия психосоматических реакций, у работника появляется бессонница, повышается давление, возможны головные боли, расстройства пищеварения, различные зависимости. Заключительная стадия – это разочарование и отрицательная жизненная установка. Сотрудник ощущает чувство беспомощности, бессмысленности жизни, экзистенциальное отчаяние. По М. Буришу сильная зависимость от работы в итоге приводит к полному отчаянию и потере смысла жизни [61].

В отечественной науке используются такие термины, как «профессиональное выгорание», так и «эмоциональное выгорание». Изначально появился термин «эмоциональное выгорание», данный термин акцентирует внимание непосредственно на симптоме эмоционального истощения, который запускает последующие симптомы. Когда используется термин «профессиональное выгорание» исследователи как правило подчеркивают значимость профессиональной деятельности в проявлении данного синдрома. Впервые термин «эмоциональное выгорание» в отечественной психологии встречается в работах Б.Г. Ананьева, в качестве обозначения негативного явления, которые появляются у людей, работающих в сфере «человек - человек», однако дальнейшего исследования в работах Б.Г. Ананьева этот синдром не получил [1].

В.Е. Орел, анализируя изученность проблемы эмоционального выгорания, выделяет два этапа развития этой проблемы. Первый этап описательный, были предприняты попытки дать определение этому феномену, описать его проявления. Второй этап представлен эмпирическими исследованиями, которые установили стадийность данного синдрома и специфику протекания [42].

Автор книги «Синдром психического выгорания личности» В.Е. Орел, считает: «Влияние выгорания на личность профессионала заключается в проявлении ряда функциональных закономерностей. Эти закономерности носят как общий «сквозной» характер, проявляющийся на всех уровнях организации личности, так и могут быть специфическим для определенных сфер» [14, с. 41].

В отечественной психологии среди исследователей синдрома эмоционального выгорания, особое внимание следует уделить исследованию В.В. Бойко. Он рассматривает данный синдром с позиции его протекания и подробно описывает симптоматику, впоследствии разрабатывает диагностическую методику. По мнению В.В. Бойко, эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующее воздействие. В.В. Бойко выделяет три основных фазы формирования эмоционального выгорания, каждая фаза характеризуется определенными симптомами. Первая фаза это – «напряжение», она характеризуется ощущением эмоциональной подавленности, вызванной профессиональной деятельностью человека. Проявляется она в следующих симптомах: восприятие сотрудником условий профессиональной деятельности и профессионального общения как травмирующих, неудовлетворенность собой как профессионалом, возникновение желания сменить род деятельности, повышенная нервозность или депрессивность.

Вторая фаза – это «резистенция», она характеризуется эмоциональным истощением, проявляется в отстраненности и отчуждения сотрудника. Любое

взаимодействие на фоне профессиональной деятельности будет вызывать у сотрудника чувство переутомления. Данная фаза проявляется в следующих симптомах: неадекватное эмоциональное реагирование, развитие безразличия к профессиональным отношениям, отчужденность и замкнутость, стремление к экономии времени, затрачиваемого на выполнение профессиональной деятельности.

Третья фаза – «истощение» представляет собой психофизиологическое переутомление, развитие психосоматических нарушений. Представлена следующими симптомами: минимизация эмоционального вклада в работу, автоматизм исполнения профессиональных задач, создание защитного барьера в профессиональных коммуникациях, эмоциональная и личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения [7].

Методика В.В. Бойко представляет выгорание, как синдром, который состоит из определенных симптомов разной степени выраженности, а методика К. Маслач представляет выгорание, как динамический процесс, который развивается стадийно.

В.В. Бойко так же выделяет факторы возникновения эмоционального выгорания, разделяя их на внешние и внутренние. К внутренним факторам он относит: эмоциональную ригидность, формирование психологической защиты, истощение эмоционально-энергетических ресурсов на фоне профессиональной деятельности, отсутствие способности проявлять сочувствие и сопереживать субъекту своей деятельности. К внешним факторам относятся: напряженная психоэмоциональная деятельность, интенсивное общение, решение большого количества профессиональных задач, быстрая интерпретация большого количества разной информации; конфликты и повышенная напряженность в отношениях с руководством и сотрудниками; постоянный внутренний и внешний контроль; дестабилизирующая деятельность, нечеткое планирование труда, расплывчатая структура своей деятельности [7].

Ю.А. Юдчиц рассматривает эмоциональное выгорание как один из элементов профессиональной деформации личности. Так он выделяет два основных элемента профессиональной деформации: синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания. Под хронической усталостью он понимает: «совершенно специфический вид усталости, обусловленный постоянным эмоциональным контактом со значительным количеством людей» [59, с. 17]. Синдром эмоционального выгорания проявляется не просто от физического или нервного истощения, часто носящих временный характер, а от хронических стрессов.

В отечественной психологии синдром выгорания наиболее часто исследуют в контексте профессиональной деятельности учителей. Так Н.В. Мальцева дает следующее определение: «Синдром психического выгорания представляет собой сложное структурно-динамическое образование, которое формируется в процессе педагогической деятельности и является негативным эффектом профессионализации» [33, с. 23].

А.Л. Загорюев в ходе исследования эмоционального выгорания обращает внимание на особенности динамики ухудшения эмоционального состояния сотрудника в процессе осуществления профессиональной деятельности. Если профессиональная деятельность регламентирована обязанностями, которые не позволяют произвольно прекратить или приостановить деятельность, то ухудшение эмоционального состояния будет приобретать черты выгорания [20].

Так же многие отечественные исследователи занимаются изучением причин и условий развития профессионального выгорания. Ю.С. Шойгу выделяет три группы факторов развития профессионального выгорания и описывает их в своей книге «Психология экстремальных ситуаций пожарных и спасателей» [58]. Группа объективных факторов включает в себя: условия труда, ответственность за жизнь и здоровье людей, включение в деятельность волевых процессов, эмоционально насыщенные межличностные контакты, хроническая напряженная эмоциональная деятельность. Группа социально-

психологических факторов характеризуется: социально – экономической ситуацией в регионе, имиджем и социальной значимостью профессии, дестабилизирующей организацией деятельности, неблагополучной психологической атмосферой профессиональной деятельности. Группа субъективных факторов: состояние здоровья сотрудника, нравственные дефекты и дезориентация личности, иррациональные убеждения, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, трудоголизм, количество изменений в жизни [58].

Т.В. Форманюк выделяет личностные, организационные и ролевые факторы возникновения выгорания. Так к личностным факторам относятся пол, возраст, стаж, семейное положение, социальный статус. Организационные факторы включают в себя условия труда, то есть сверхурочная работа, не оцениваемая руководством. К ролевым факторам относится ролевая конфликтность и ролевая неопределенность [52].

А.В. Парняков и П.И. Сидоров рассматривают психологическое переутомление сотрудников как одну из главных причин выгорания, когда требования длительное время преобладают над ресурсами человека [44].

Т.В. Зайчикова выделяет три группы факторов возникновения выгорания: к социально-экономическим факторам относится экономическая нестабильность, социальный статус профессии, уровень социальной защищенности и оплаты труда. К социально-психологическим Т.В. Зайчикова относит: взаимоотношения в коллективе, желание работать в данной сфере, мотивация труда. К индивидуально-психологическим факторам относятся: уровень личностной тревожности, агрессивности, ригидности, уровень субъективного контроля [19].

Таким образом, профессиональное выгорание - это синдром физического и эмоционального истощения, который ведет к развитию отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрате понимания и сочувствия по отношению к клиентам, которое возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением. Проявления синдрома

профессионального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной усталости и опустошенности, вызванное профессиональной деятельностью. Деперсонализация представляет собой безличное и циничное отношение к профессиональной деятельности и проявляется в деформации отношений с окружающими людьми. Редукция личных достижений проявляется в негативном оценивании себя, своих профессиональных качеств, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. У сотрудника возникает чувство профессиональной непригодности, осознание неуспеха в профессии.

1.2. Аспекты изучения агрессивности в отечественной и зарубежной психологии

Необходимо различать понятия «агрессия» и «агрессивность». Агрессия - это поведение, оно может быть, как индивидуальным, так и коллективным, направленное на нанесение физического или психологического вреда, или ущерба. В то время как под агрессивностью понимается черта личности человека, которая выражается в готовности к агрессии и склонности интерпретировать поведение другого как враждебное.

А. Басс ввел первое научное определение агрессии, согласно ученому, агрессия – это любое поведение, содержащее угрозу или наносящее ущерб другим. Необходимо отметить, что не все действия, отражающие угрозу другим, совершаются сознательно. Так же А. Басс выделил три основных параметра, по которым характеризуют формы агрессивного поведения: физическая – вербальная агрессия; активная – пассивная агрессия; прямая – косвенная агрессия. Комбинирование этих форм позволило выделить восемь видов агрессивного поведения [4].

Близкой к данному подходу является точка зрения Д. Зилмана. По его мнению, термин агрессия употребим тогда, когда есть попытка нанесения другим телесных или физических повреждений. Д. Зилман предложил свою классификацию агрессивного поведения, он выделил восемь типов, классификация была построена на позиции агрессора по отношению к жертве и их взаимоотношениях по схеме «стимул-реакция». Наступательная агрессия – нанесение физического или психического ущерба другому, который не применял подобных действий; защитная агрессия – нанесение повреждений другому в ответ на применение им насилия; ответная агрессия – нанесение ущерба другому с целью отмщения; спровоцированная агрессия – подвергание атакующего нападению или другим действиям, которое повлекло за собой ответные агрессивные действия; неспровоцированная агрессия – агрессивные действия нападающего, которые не были вызваны никакими поступками жертвы; агрессия, вызванная раздражением – агрессивные действия выполняют функцию снятия состояния раздражения; побудительная агрессия – агрессивные действия, вызванные внешней стимуляцией; санкционированная агрессия – агрессивные действия, служащие социальным потребностям и не выходящие за их рамки [67].

Историю психологического изучения агрессии можно разделить на несколько основных теорий. В теории влечения агрессия рассматривается как устойчивая диспозиция индивида. З. Фрейд утверждал, что все человеческое поведение основано на инстинктах, первоначально он выделил инстинкт жизни (эрос). З. Фрейд трактовал агрессию как часть «Я-влечения», позднее он ввел в свою теорию второй инстинкт самостоятельное агрессивное влечение «влечение к смерти» (танатос). Агрессия рассматривается как реакция на блокирование или разрушение либидных импульсов, таким образом, танатос косвенно способствует тому чтобы агрессия выходила наружу и была направлена на других. З. Фрейд объяснял агрессию, как проявление присущих человеку инстинктов. Наличие противоречия между инстинктами и социальными нормами порождают внутреннее напряжение,

которое проявляется как агрессия. Аналогичного подхода к агрессии придерживается К. Лоренц: «в организме как животных, так и человека постоянно накапливается энергия агрессивного влечения, это накопление происходит до воздействия соответствующего пускового раздражителя, которое ведет к разрядки этой энергии» [30, с. 112]. Данная теория подверглась критике со стороны психологов, этологов, она основывалась на рискованном переносе на человека результатов исследования животных, а также за недостаточную фактическую обоснованность.

Этологическая концепция агрессии, основоположниками которой являются К. Лоренц и Н. Тинберген, рассматривает агрессию как природный инстинкт, связывают появление агрессии с явлением доминирования, причиной которого становилась борьба за власть, признание. В данном подходе агрессия представлена как спонтанная реакция на ее поведенческом проявлении и способах предотвращения агрессивного поведения. По мнению К. Лоранца существует специфическая энергия, необходимая для инстинктивных действий, она постоянно накапливается в нервных центрах и когда накапливается достаточное количество такой энергии, может произойти ее выход во вне, даже при полном отсутствии раздражителя [30].

Фрустрационная теория агрессии возникла как противопоставление концепции влечений. В отличие от концепции влечений, агрессивное поведение рассматривается как ситуативный, а не эволюционный процесс. Основоположником данной теории считается Д. Доллард. В данной теории агрессия – это не автоматически возникающее влечение, а следствие фрустрации, то есть каких-либо препятствий, возникающих на пути действий субъекта или наступление целевого состояния, к которому он стремился. Основной постулат данной теории состоит в том, что агрессия всегда есть следствие фрустрации. Фрустрация проявляется, когда существует помеха для выполнения индивидом какого-либо действия. Величина фрустрации зависит от силы мотивации к выполнению желаемого действия, от того насколько значительно возникшее препятствие и количества целенаправленных

попыток, после которых возникает фрустрация. Так же в данной теории используется такое понятие как торможение, оно понимается как тенденция ограничить или свернуть действия из-за возможных отрицательных последствий. Торможение актов агрессии является дополнительным фактором фрустрации, которая вызывает агрессию против субъекта, который воспринимается как виновник торможения. Наряду с торможением используется понятие замещение – это стремление участвовать в агрессивных действиях, при этом заместив истинного источника фрустрации на какого-либо другого лица. Фрустрационная теория так же подвергалась критике и имела множество замечаний. Например, одна из основ критики в том, что, является установленным фактом, что люди, которые находятся в состоянии фрустрации, не обязательно будут вести себя агрессивно [16].

Дополнил и видоизменил фрустрационную теорию агрессии Л. Берковец. Он акцентировал внимание на социально-психологических параметрах агрессии. Л. Берковец утверждал, что фрустрация способна лишь создать готовность к агрессивным действиям, но не спровоцировать агрессивное поведение напрямую. Подобное поведение может возникнуть, когда присутствуют необходимые для этого стимулы. Под этими стимулами Л. Берковец понимает некое поведение, индивида или предмет, которые могут приобрести агрессивное значение, если будут связаны с позитивно подкрепленной агрессией или же ассоциируются с пережитым раннее опытом. Диапазон стимулов может быть очень широк и зависит от индивида. Так же Л. Берковиц внес поправку по поводу условий, требуемых для ослабления агрессивного поведения. В отличие от Д. Долларда, который считал, что ослабление агрессии можно произвести путем причинения ущерба объектам, людям отличных от истинного фрустратора, Л. Берковец считал, что агрессивное побуждение может ослабевать только при условии причинения ущерба истинному фрустратору. «Если имеет место катарсис, то он происходит не по той причине, что агрессор выплеснул какое-то количество предположительно не находившей выхода агрессивной энергии, а потому, что

он достиг своей агрессивной цели и тем самым завершил определенную последовательность в виде ответа на подстрекательство к агрессии» [6, с. 396].

Теория социального научения определяет агрессию как усвоенное человеком поведение в процессе социализации. Один из ведущих представителей этого направления А. Бандура считает, что в проявлении агрессивного поведения играют роль и биологические и социальные факторы, но социальные факторы выдвигаются на первый план так как более важным является опыт, связанный с положительным подкреплением агрессивного поведения. Положительным подкреплением может служить все что угодно, от игрушек, подаренных родителями, до лидерской позиции в подростковой группе. Чтобы усвоить модель агрессивного поведения, человек должен наблюдать социальные образы этого поведения, встречать поощрение при демонстрации идентичного поведения. А. Бандура выдвинул три момента анализа агрессивного поведения: способ усвоения подобных действий; факторы, провоцирующие их поведение; условия, при которых они закрепляются.

А. Бандура выделил три источника знаний об агрессивном поведении: семья, сверстники и символические примеры. Семья может как подавать пример агрессивного поведения, так и подкреплять агрессивное поведение ребенка. Во взаимодействии со сверстниками ребенок усваивает агрессию через агрессивную модель поведения в игре. Символические примеры предполагают демонстрацию агрессивного поведения в СМИ, кино, телевидении. При этом семья является главным источником, того какие модели поведения усвоит ребенок [3].

Схожее представление об агрессивном поведении имел и Э. Фромм, он полагает, что: «объяснение жестокости и деструктивности человека следует искать не в унаследованном от животных разрушительном инстинкте, а в тех факторах, которые отличают человека от его животных предков» [53, с. 163].

В основе жестокого агрессивного поведения лежит не природный инстинкт, а человеческий потенциал, обусловленный социологическими и социальными факторами, прежде всего условиями социализации индивида.

Существует большое количество классификаций агрессии, агрессивного поведения, наиболее подробную классификацию предложил А. Басс и А. Дарки. Они выделили следующие виды агрессии: физическая агрессия – применение прямой силы для нанесения физического и морального ущерба; раздражение – проявление готовности к негативным чувствам; косвенная агрессия – агрессивные действия представлены в скрытой форме, данные действия направлены на конкретное лицо. Так же под косвенной агрессией понимают взрывы ярости, битье кулаками по столу и т.д. при этом направленность таких действий скрывается или не осознается самим субъектом агрессии; негативизм – оппозиционная форма поведения, направленная против установленных законов и обычаев; вербальная агрессия – негативные чувства проявляются через крик, визг, словесные ответы, без физического воздействия; обида – зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за вымышленные действия; подозрительность – отношения индивида от осторожности до недоверия, которое сводится к убеждению, что другие личности что-либо планируют с целью нанести вред; чувство вины – индивид убежден в том что он плохой человек, который совершает негативные поступки, на фоне этого человек испытывает постоянные угрызения совести [4].

Э. Фромм предлагает классификацию агрессии по её направленности. Доброкачественная агрессия – представляет собой биологически адаптивную форму действия, которая необходима для поддержания жизни и связана с защитой витальных интересов, представляя собой реакцию на угрозу эти интересам. Злокачественная агрессия – она не связана с сохранением жизни, данный вид агрессии рассматривается как деструктивный и жестокий, не связанный с защитой витальных интересов [53].

Д. Доллард выделяет агрессию, направленную на живые существа она принимает вид физической или вербальной атаки; агрессию направленные на неодушевленные предметы она преследует цель уничтожения неодушевленных предметов [16].

В отечественной психологии исследование агрессии так же привлекли внимание многих авторов. Л.М. Семенюк рассматривает агрессивное поведение как противоречащее правилам и нормам социума, которое может наносить вред как одушевленным либо неодушевленным объектам, причиняющим физический ущерб индивидам или вызывающие психический дискомфорт. На возникновение агрессии оказывают влияние такие факторы как: оценка индивида другими людьми, возможно, как снижение, так и повышение степени агрессии, зависимости от взаимоотношений с субъектом агрессии и личностных качеств индивида; намеренность агрессии – предположение субъекта агрессии относительно ситуации; восприятие агрессии – реакция индивида на наблюдение за актом агрессии; желание возмездия – реакция индивида на неприемлемое поведение окружающих [50].

А.А. Ратинова и О.Д. Ситковской считают, что агрессивность носит социально приобретенный характер. Агрессивное поведение формируется во взаимодействии с социумом в раннем детском и раннем подростковом возрасте [45].

С.Л. Соловьева определяет агрессивность как системное социально-психологическое свойство, которое формируется в процессе социализации личности. Агрессивное поведение носит индивидуальный характер и носит определенную структурно-функциональную организацию, которая определяет свойства агрессивного субъекта [51].

С точки зрения А.А. Реан агрессивность представляет собой ситуативное, социальное, психологическое состояние непосредственно перед или во время агрессивного действия. А.А. Реан предложил классификацию социализации агрессии, он выделил ординарную и парадоксальную социализацию агрессии. В первом случае это усвоение навыков агрессивного

поведения в результате прямого наблюдения агрессии. Такое научение агрессии оказывает на личность большее влияние, чем непосредственно опыт. Во втором случае развитие навыков агрессивного поведения происходит непосредственно через опыт взаимодействия с агрессией. В таком случае у индивида формируется значительный социальный опыт и агрессивность как личностная черта [46].

А.А. Реан и И.А. Фуруманов предложили классификацию агрессивных проявлений с различными критериями. По направленности агрессии: направленная во вне, аутоагрессия; по цели: интеллектуальная, враждебная; по методу выражения: физическая и вербальная; по степени выраженности: прямая, косвенная; по наличию инициативы: инициативная и оборонительная [46].

По мнению Т.Г. Румянцевой в определении поведения как агрессивного решающее место должно принадлежать понятию нормы. Данной понятие закладывается у ребенка с детства, отсюда агрессивным поведением необходимо считать то поведение, которое несет за собой губительные последствия и когда непосредственно нарушены нормы поведения [47].

Таким образом, можно сделать вывод, что агрессивное поведение является одной из форм реагирования на неблагоприятные в физическом и психическом отношении жизненные ситуации, вызывающие стресс, фрустрацию и другие дезорганизирующие психические состояния. Данное реагирование может проявляться в деструктивных действиях человека, направленных на нанесение вреда как окружающим, так и самому себе. Проявление агрессии – это демонстрация состояния неудовлетворенности (несбывшиеся ожидания, неудовлетворение взаимоотношениями как в семье, так и в рабочем коллективе и т.д.). Зачастую сам человек не осознает своей неудовлетворенности и не замечает своего агрессивного состояния, что в итоге может привести к усугублению неудовлетворенности собой и окружающими.

1.3. Особенности профессиональной деятельности сотрудников МЧС

Профессиональная деятельность сотрудников МЧС связана с угрозой жизни и здоровью, непрерывным нервно-психическим напряжением, дискомфортным состоянием из-за непрерывного нахождения в боевой одежде и снаряжении, которое вызвано постоянной работой в чрезвычайных и экстремальных ситуациях. Кроме того, данная профессия основывается на глубоких эмоциональных переживаниях, так как пожарные регулярно сталкиваются с гибелью людей. Деятельность пожарных протекает в неблагоприятных условиях, характеризующихся повышенной температурой, выделением токсичных веществ. Из-за этого не только повышается нервно-психическое напряжение, но и нарушается водно-солевой баланс организма, его терморегуляция. Исследования показали, что в течение 15 минут работы, при температуре 50°C, сотрудник МЧС теряет от 1 до 2 литров влаги, а при повышении температуры тела до 40°C и более может последовать тепловой удар, который будет сопровождаться появлением судорог, галлюцинаций и потерей сознания. Периодические круглосуточные дежурства создают нарушения нормального режима сна и бодрствования, эти обстоятельства способствуют развитию утомления, негативных функциональных состояний, так же могут быть причиной различных заболеваний и повышенного травматизма [32]. Ю.С. Шойгу отмечает: «Условия работы сотрудников МЧС характеризуются такими специфическими особенностями, как критические температуры окружающей среды, вибрация, шумовой и световой фон, внезапные световые и звуковые сигналы, работа в средствах индивидуальной защиты, повышенная физическая нагрузка, неблагоприятное воздействие режимов труда и отдыха» [58, с. 133].

Таким образом, к экстремальным факторам профессиональной деятельности сотрудников МЧС относятся: непосредственно физические стрессоры, к ним относятся: открытый огонь, перегревание, сниженное содержание кислорода, работа в условиях ограниченного пространства и

высокой температуры; витальная угроза, которая может произойти в следствии: ожога, обрушения горящих конструкций, отравления продуктами горения; психотравмирующие факторы: вид разрушений, насильственной смерти, внешний вид и психическое состояние пострадавших, осознание невозможности спасти пострадавших, идентификация погибшего с собой, коллегой, членом семьи; социально-психологические факторы: высокий уровень нервно-психического напряжения вследствие повышенной ответственности за жизни людей, непредсказуемостью обстановки, сенсорной перегрузкой; индивидуально-личностные факторы: степень эмоционально-волевой устойчивости и психологической готовности сотрудника, травматический опыт. М.В. Вавилов: «наиболее значимыми стресс-факторами для сотрудников являются: гибель или ранения детей, коллег, пострадавших; осознание невозможности оказания помощи, внешний вид пострадавших, дефицит времени, внезапность событий, ответственность за жизнь и здоровье людей» [10, с. 12].

В связи с воздействием стрессовых факторов, связанных с выполнением профессиональной деятельности, психические процессы, определяющие умственную работоспособность (перцептивные, мнемические, мыслительные), изменяются в различной степени и в различные периоды последствия тех или иных стрессов.

Одним из основных стрессогенных факторов для сотрудников МЧС является тревожное ожидание во время суточного боевого дежурства. Состояние психической готовности рассматривается как мотивационно-волевое состояние психики, которое обеспечивает актуализацию профессиональной подготовленности в процессе перехода от ожидания чрезвычайной ситуации непосредственно к действиям. В некоторых случаях волнение при ожидании какой-либо ситуации может превосходить реакцию, возникающую в период нахождения в самой ситуации. Сотрудник находится в состоянии постоянной готовности, чтобы в случае возникновения кризисной ситуации незамедлительно выехать на место. Долгое пребывание в состоянии

ожидания может стать причиной переживания состояния фрустрации, когда требования превышают профессиональные возможности сотрудника; монотонии, когда в результате однообразной деятельности у сотрудника сужается объем внимания; состояние усталости и утомления как результат истощения физических и психических ресурсов человека, под воздействием длительной перегрузки [49].

В момент объявления сигнала «Тревога» функциональное состояние сотрудников МЧС сильно изменяется. Частота сердечных сокращений повышается в среднем на 47 ударов в минуту, а на пути к месту чрезвычайной ситуации может достигать 150-180 ударов в минуту. Психическое состояние сотрудников непосредственно связано с его работоспособностью. Работоспособность раскрывает физиологическое состояние организма сотрудника, дальнейшее расходование энергии ведет к утомлению – состоянию препятствующему продуктивной деятельности. В системе МЧС России служба сотрудников осуществляется в круглосуточном режиме, при работе специалистов такого профиля в ночное время их активность снижается на 15-20%, даже при хорошем освещении.

Сотрудники МЧС, выполняя свои профессиональные обязанности, постоянно находятся в контакте с людьми, оказавшиеся в стрессовой ситуации, коллегами, представителями взаимодействующих служб, журналистами. В подобных ситуациях такое взаимодействие оказывает сильное влияние на психику сотрудника, создает условия для нарушения эмоционального равновесия. Это может привести к рассеиванию внимания, переносу его на внутренние процессы и состояния сотрудника.

Профессиональная деятельность специалистов МЧС России в большинстве случаев связана со значительным уровнем информационной неопределённости, недостаточным количеством времени на анализ ситуаций и принятия решений, высокой ответственностью за результаты своей деятельности, эмоционально насыщенным межличностным взаимодействием. Также необходимо отметить эмоциональные переживания, связанные с

гибелью и травматизацией пострадавших, угрозу собственной жизни и здоровью.

При выполнении профессиональной деятельности в экстремальных условиях возникает состояние психической напряженности, которое оказывает сильное влияние на эффективность деятельности. Характер такого влияния зависит как от ситуации, так и от особенностей личности сотрудника. А.В. Шленков отмечает: «Оперативное мышление и оперативная память могут быть самыми уязвимыми при наличии психической напряженности, такие неблагоприятные изменения процессов мышления сотрудника оказывают влияние на целеполагание, ценностные ориентации, могут изменять направленность решений сотрудника, деформируя его личность» [57, с. 143]. Так же могут возникать неблагоприятные социально-психологические концепты: обидчивость, вспыльчивость, агрессивность, недоверчивость или наоборот излишняя доверчивость. После того как экстремальная ситуация ликвидирована, сотрудник оценивает такое поведение как неадекватное имевшейся ситуации и неуместные. Для быстрой адаптации к резко изменяющимся условиям сотрудник МЧС должен обладать необходимым набором профессионально важных качеств [57].

Существует большое многообразие профессионально важных качеств, так можно обозначить качества необходимые практически для любого рода профессиональной деятельности. К таким качествам относятся: самоконтроль, ответственность, адекватная самооценка. Так же необходимо обозначить специфичные профессионально важные качества сотрудников МЧС: эмоциональная устойчивость, смелость, решительность. Особое внимание уделяется личностным качествам, которые способны уровень функционального состояния при несении службы. Таким качеством выступает эмоциональная устойчивость, она позволяет сотруднику МЧС сохранять необходимую физическую и психическую работоспособность во время чрезвычайной ситуации. Так же эмоционально устойчивые сотрудники МЧС способны более эффективно справляться со стрессовыми ситуациями,

уверенно применять усвоенные навыки. Так же важную роль в работе сотрудника МЧС играет самооценка, так как её неадекватность уменьшает надежность работы в чрезвычайной ситуации и ставит под угрозу как жизнь самого сотрудника, так и жизни других людей.

Склонность к риску так же рассматривается как одно из профессионально важных качеств сотрудников МЧС. А именно, сотрудники, которые не склонны к риску, в чрезвычайных ситуациях испытывают более высокий уровень психической напряженности, соответственно такие сотрудники не смогут продуктивно применить полученные навыки в боевой ситуации. Такие затруднения в условиях опасности вызывают у сотрудников состояние тревоги, неуверенности в собственных силах, в последствии такие сотрудники стремятся избежать воздействия стресс-факторов (дым, шум, огонь). Действия сотрудников МЧС склонных к риску надежны и последовательны, соответственно у них возникает чувство удовлетворения в своих силах, активности в преодолении чувства страха перед действиями различных стресс-факторов.

Профессионально важные качества сотрудников развиваются в ходе их профессиональной деятельности или могут компенсироваться другими свойствами под воздействием специальных приемов и способов действия. В экстремальных и чрезвычайных ситуациях, которые являются непосредственной частью профессиональной деятельности сотрудников МЧС, требования к некоторым качествам резко возрастают, многие механизмы компенсации не срабатывают. Соответственно появляется необходимость в сокращении неподходящих сотрудников или перераспределение их по другим рабочим местам с учетом индивидуальных психологических характеристик [5].

Таким образом, профессиональная деятельность сотрудников МЧС протекает в экстремальных условиях и характеризуется большим количеством стрессогенных факторов. В связи с наличием специфических стрессогенных факторов профессиональной деятельности специалисты МЧС России могут

попасть в такие жизненные ситуации, которые провоцируют страх, тревогу и испуг. Случается, так, что происходящая ситуация является для человека по-настоящему экстремальной, чрезвычайно опасной, угрожающей его личности, ценностям и здоровью. При этом человек испытывает травматический стресс – особую форму стрессовой реакции, когда стресс перегружает психологические, физиологические, адаптационные возможности субъекта и разрушает защиту. Деятельность этих специалистов относится к опасным видам труда. Адаптивная реакция сотрудников МЧС в условиях экстремальной ситуации характеризуется напряжением функциональных систем организма, а также сопровождается психофизическими изменениями, такая адаптация истощает адаптационные резервы организма, может способствовать развитию психофизиологических состояний способных перейти в психосоматические заболевания, но также нельзя исключать и опасность для жизни и здоровья сотрудников во время ликвидации чрезвычайной ситуации.

Таким образом, в первой главе мы рассмотрели теоретические аспекты изучения агрессивности и синдрома «выгорания» в отечественной и зарубежной психологии, а также особенности профессиональной деятельности сотрудников МЧС. Мы пришли к выводу о том, что профессиональное выгорание - это синдром физического и эмоционального истощения, который ведет к развитию отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрате понимания и сочувствия по отношению к клиентам, которое возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением. Проявления синдрома профессионального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений. Агрессивное поведение - это одна из форм реагирования на неблагоприятные, в физическом и психическом отношении, жизненные ситуации, вызывающие стресс, фрустрацию и другие дезорганизирующие психические состояния. Данное реагирование может проявляться в деструктивных действиях человека, направленных на нанесение вреда как

окружающим, так и самому себе. Деятельность сотрудников МЧС относится к опасным видам труда. Адаптивная реакция сотрудников МЧС в условиях экстремальной ситуации характеризуется напряжением функциональных систем организма, а также сопровождается психофизическими изменениями, такая адаптация истощает адаптационные резервы организма, может способствовать развитию психофизиологических состояний способных перейти в психосоматические заболевания.

ГЛАВА II. Эмпирическое изучение связи агрессивности личности и профессионального выгорания сотрудников МЧС

2.1. Организация и методы исследования

При изучении связи агрессивности личности и профессионального выгорания сотрудников МЧС мы опирались на теоретические положения, изложенные выше.

Целью нашего исследования является изучение связи между агрессивностью и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС.

Задачи эмпирического исследования:

1. Изучить особенности профессионального выгорания сотрудников МЧС.
2. Изучить особенности агрессивности личности сотрудников МЧС.
3. Выявить различия между показателями агрессивности личности и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС;
4. Проанализировать связь показателей профессионального выгорания и агрессивности сотрудников МЧС;
5. Разработать рекомендации и тренинг направленный на профилактику и снижение уровня профессионального выгорания сотрудников МЧС.

Исследование проводилось на базе главного управления МЧС по Белгородской области. В нем принимали участие 103 сотрудника в возрасте от 26 и до 45 лет.

В контексте данного исследования для решения поставленных задач использовались следующие методики: диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С.Джексон), методика диагностики эмоционального выгорания (В.В. Бойко), методика диагностики агрессивности (Басса-Дарки).

Перейдем к описанию методик, использованных в нашем исследовании. Методика К. Маслач предназначена для диагностики профессионального выгорания, состоит из 22 вопросов, по которым возможен выход на

следующие шкалы: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений» (см. в приложении 1).

Методика В.В. Бойко направлена на диагностику ведущих симптомов «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Методика состоит из 84 суждений, позволяющих оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе (см. в приложении 1).

Методика Басса-Дарки предназначена для диагностики агрессивных и враждебных реакций человека. Методика состоит из 75 утверждений и выходит на следующие шкалы: «Физическая агрессия», «Косвенная агрессия», «Раздражение», «Негативизм», «Обида», «Подозрительность», «Вербальная агрессия», «Чувство вины», «Враждебность», «Агрессивность» (см. в приложении 1).

Для проверки гипотезы и выявления особенностей агрессивности сотрудников и профессионального выгорания мы использовали качественный и количественный анализ данных. Статистическая обработка данных проводилась с использованием критерия Н-Крускала Уоллиса с целью выявления статистических различий по показателям агрессивности с разным уровнем профессионального выгорания, корреляционного анализа (коэффициент корреляции Спирмена) для определения связи между агрессивностью и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС и факторного анализа. Математическая обработка данных проводилась с помощью компьютерной программы статистического анализа SPSS-21[39].

Перейдем к анализу и интерпретации результатов, полученных в нашем исследовании.

2.2. Анализ и интерпретация результатов изучения связи агрессивности личности и профессионального выгорания сотрудников МЧС

Анализ результатов исследования осуществлялся нами в соответствии со второй задачей нашего исследования.

Рассмотрим выраженность показателей стадий синдрома «выгорания». Данные были получены с помощью методики К. Маслач, которая направлена на диагностику стадий профессионального выгорания. Результаты представлены на рис.2.2.3.

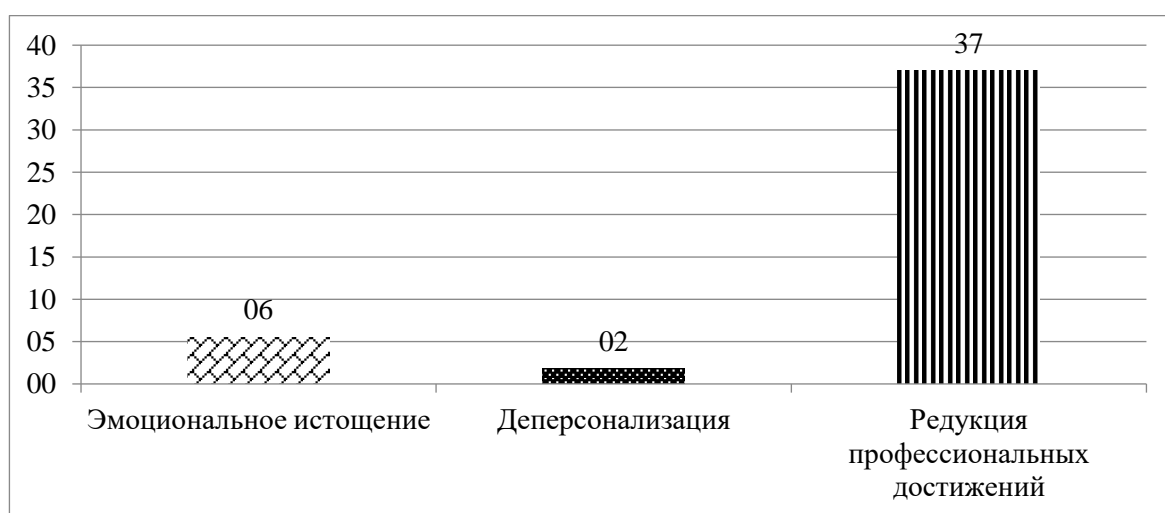


Рис. 2.2.3. Выраженность показателей стадий синдрома «выгорания» сотрудников МЧС (ср.б.)

По результатам диагностики у сотрудников МЧС наиболее выражена стадия «Редукция профессиональных достижений» ($M_x=37$). Данный показатель отражает степень удовлетворенности работника собой как личностью и как профессионалом. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию сотрудников негативно оценивать свою компетентность и продуктивность и, как следствие, - снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцию к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

Показатель «Эмоциональное истощение» ($M_x=5,5$) отражает переживание низкого эмоционального тонуса сотрудников, повышенную

психическую истощаемость, утрату интереса и позитивных чувств к окружающим людям.

Показатель «Деперсонализация» ($M_x=1,8$) отражает эмоциональное отстранение и безразличие сотрудника, формальное выполнение своих обязанностей, без сопереживания и личной включенности.

Далее мы рассмотрим данные, полученные с помощью методики В. В. Бойко, направленную на диагностику ведущих симптомов эмоционального выгорания. Результаты представлены на рис. 2.2.2.

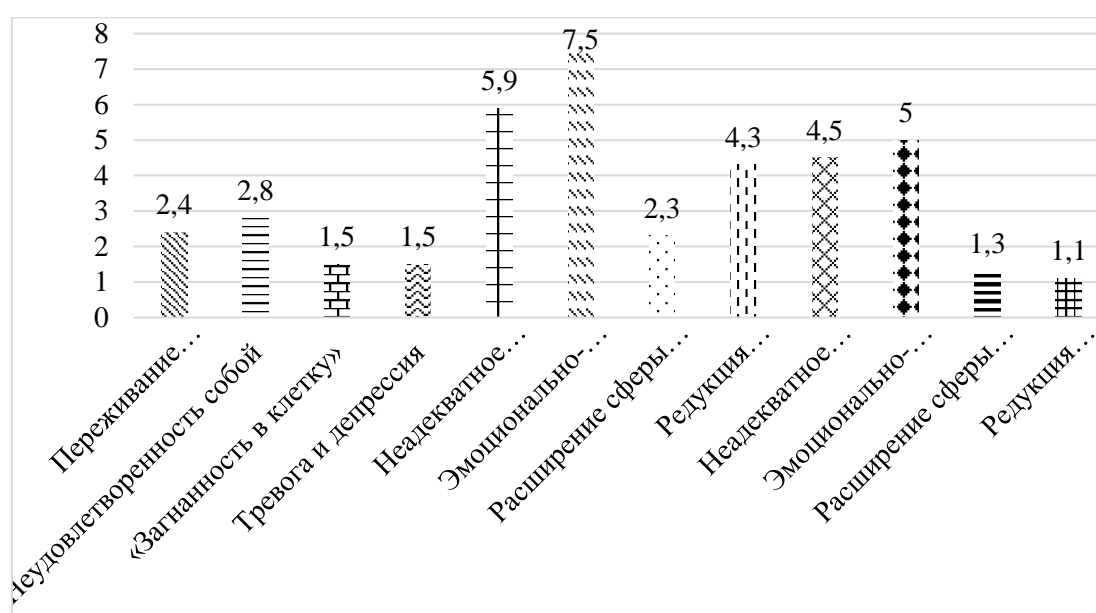


Рис. 2.2.2. Выраженность показателей симптомов синдрома «выгорания» сотрудников МЧС, (ср. б. max=10б.)

Наиболее высокий средний балл получил показатель «Эмоционально-нравственная дезориентация» ($M_x=7,5$), данный показатель соответствует уровню не сложившихся симптомов. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, сотрудникам МЧС свойственно защищать свою стратегию поведения. При этом звучат суждение: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться».

Так же выделяется такой показатель как «Неадекватное эмоциональное реагирование» ($M_x=5,9$), данный средний балл соответствует уровню не

сложившихся симптомов. Это говорит о том, что, когда сотрудники МЧС неадекватно «экономят» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. При этом самому сотруднику зачастую кажется, будто он ведет себя соответствующим образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует другое - эмоциональную черствость, дерзость, равнодушие.

Средние значения получили следующие симптомы: «Редукция профессиональных достижений» ($M_x=4,3$), «Эмоциональный дефицит» ($M_x=4,5$), «Эмоциональная отстраненность» ($M_x=5$). Данные симптомы проявляются в том, что сотрудник утрачивает интерес к работе, перестает сопереживать, сочувствовать другим людям, его деятельность приобретает механический характер.

Самые низкие баллы получили такие симптомы как: «Психосоматические и психовегетативные нарушения» ($M_x=1,1$), «Личностная отстраненность (деперсонализация)» ($M_x=1,3$), «Загнанность в клетку» ($M_x=1,5$), «Тревога и депрессия» ($M_x=1,5$), «Переживание психотравмирующих обстоятельств» ($M_x=2,4$), «Неудовлетворенность собой» ($M_x=2,8$), «Расширение сферы экономии эмоций» ($M_x=2,3$). Данные симптомы проявляются в том, что сотрудник может испытывать различные проблемы со здоровьем, происходит полная или частичная утрата интереса к людям и их переживаниям, так же сотрудник испытывает неудовлетворенность собой как профессионалом. Данные симптомы являются наименее выраженными, а симптомы, которые получили высокий средний балл являются наиболее приближенными к уровню сформированных симптомов.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что наиболее преобладающими симптомами эмоционального выгорания сотрудников МЧС являются негативные изменения в эмоциональной сфере, проявляющиеся в неадекватной экономии эмоций по отношению к людям, ограничение эмоционального реагирования в условиях профессиональной деятельности.

При этом сотрудник активно защищает такое поведение, тем самым оправдывая себя.

Опишем особенности показателей видов агрессии у сотрудников МЧС, изученные нами с помощью методики Басса-Дарки, направленную на диагностику агрессивных и враждебных реакций человека. Полученная нами картина особенностей показателей видов агрессии у сотрудников МЧС представлена на рис. 2.2.1.

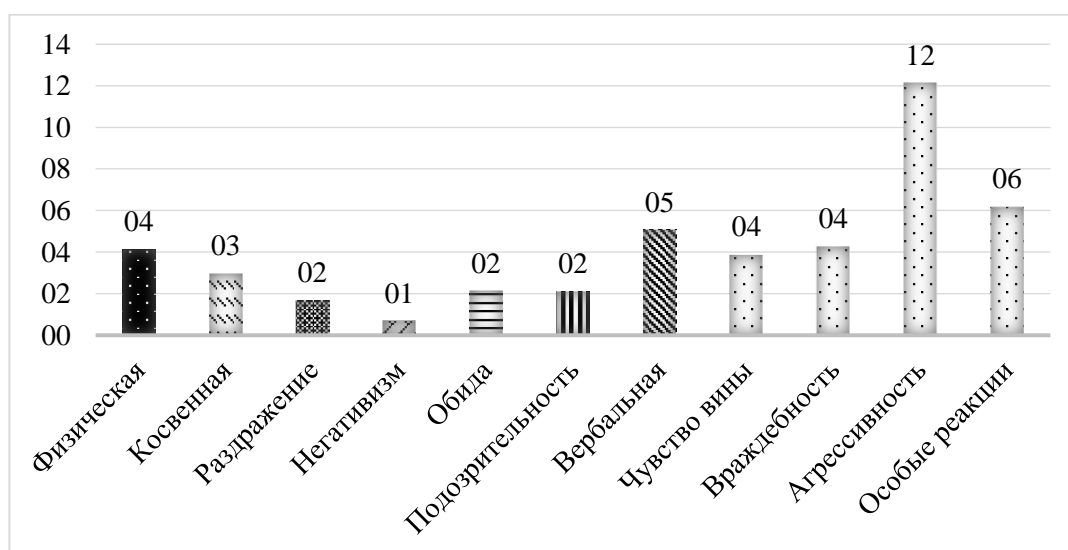


Рис.2.2.1. Выраженность показателей видов агрессии сотрудников МЧС (ср. б.)

Анализируя результаты диагностики, мы видим, что наиболее высокий средний балл по видам агрессии у сотрудников МЧС получил показатель «Вербальная агрессия» ($M_x=5,1$), данный показатель соответствует повышенному уровню агрессии. Вербальная агрессия предполагает выражение негативных чувств как через форму (крик и визг), так и через содержание словесных ответов. Далее следует «Физическая агрессия» ($M_x=4,1$), данный показатель соответствует среднему уровню агрессии. Физическая агрессия предполагает использование физической силы против кого-либо. Показатель «Негативизм» ($M_x=0,7$) является менее предпочитаемой реакцией у сотрудников МЧС.

Таким образом, сотрудникам МЧС характерно выражать агрессию более активными реакциями, через вербальную и физическую агрессию, а пассивные агрессивные реакции, такие как: чувство вины, обида, подозрительность, негативизм, косвенная агрессия, испытываемые проявляют в поведении с меньшей интенсивностью.

Рассмотрим результаты статистического анализа показателей видов агрессии с разными средними баллами профессионального выгорания. Для этого нами был использован Н - критерий Крускала-Уоллиса (см. в приложении 2), результаты представлены в таблице 2.2.1.

Таблица 2.2.1

Результаты статистического анализа показателей видов агрессии у сотрудников с разным уровнем профессионального выгорания (ср.б.)

Показатели агрессивности	Уровни профессионального выгорания			Н _{эмп}
	низкий	средний	высокий	
Физическая агрессия	4.17	4.48	3.40	5,3
Косвенная агрессия	2.74	3.30	3.60	7,3*
Раздражение	1.32	2.26	2.40	8,7**
Негативизм	0.45	1.22	0.87	18,1**
Обида	2.12	2.30	1.93	0,4
Подозрительность	1.74	2.48	3.33	12,5**
Вербальная агрессия	5.09	5.52	4.40	2,3
Чувство вины	4.15	4	2.80	13,2**
Враждебность	3.86	5	5.27	5,9*
Агрессивность	11.98	13.22	11.40	2,6

Примечания: * - $p \leq 0,1$; ** - $p \leq 0,05$.

Статистически значимые различия обнаружались по такому показателю как «Косвенная агрессия» $N_{эмп} = 7,3$ $p \leq 0,1$. Полученные нами данные говорят о том, что у сотрудников с высоким уровнем профессионального выгорания высокий средний балл по уровню косвенной агрессии. А именно такие сотрудники скрывают или могут не осознавать направленность агрессивного поведения против какого-то лица.

Статистически значимые различия обнаружались по такому показателю как «Раздражение» $N_{эмп} = 8,7$ $p \leq 0,05$. Полученные нами данные свидетельствуют о том, что у сотрудников с высоким уровнем

профессионального выгорания высокий средний балл по уровню раздражения. Такие сотрудники находятся в состоянии готовности к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении, это может проявляться в виде вспыльчивости и грубости.

Так же статистически значимые различия обнаружались по такому показателю как «Негативизм» $H_{эмп} = 18,1$ $p \leq 0,05$. Полученные нами данные заключаются в том, что у сотрудников с средним уровнем профессионального выгорания высокий средний балл по уровню негативизма. А именно такие сотрудники принимают оппозиционную манеру в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся норм.

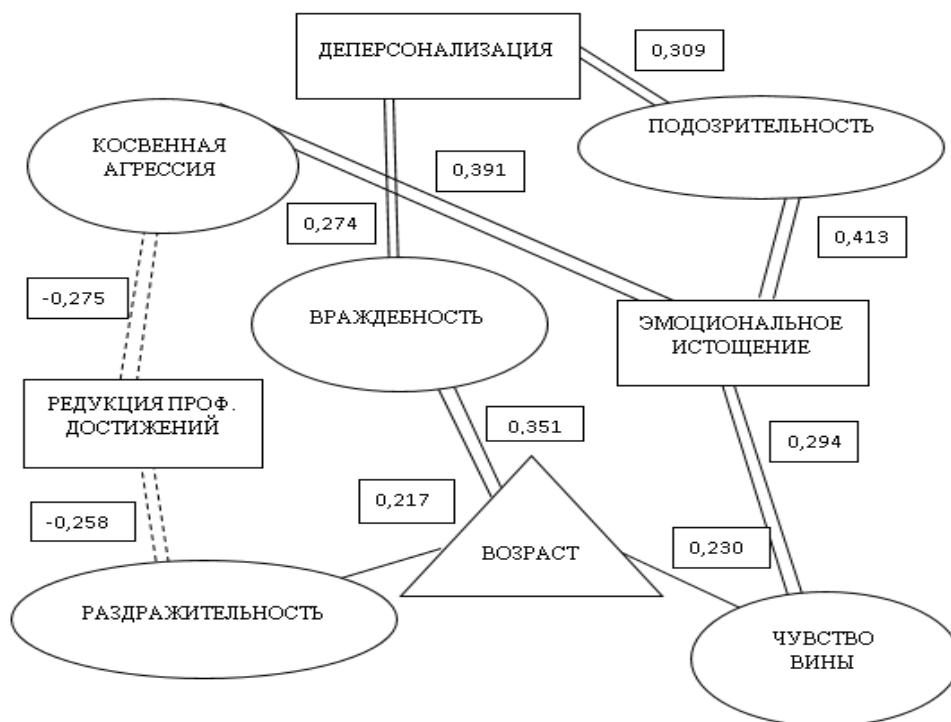
Статистически значимые различия обнаружались по такому показателю как «Подозрительность» $H_{эмп} = 12,5$ $p \leq 0,05$. Полученные нами данные свидетельствуют о том, что у сотрудников с высоким уровнем профессионального выгорания высокий средний балл по уровню подозрительности. Такие сотрудники находятся в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

Так же статистически значимые различия обнаружались по такому показателю как «Чувство вины» $H_{эмп} = 13,2$ $p \leq 0,05$. Полученные нами данные заключаются в том, что у сотрудников с низким уровнем профессионального выгорания высокий средний балл по уровню чувства вины. Такие сотрудники убеждены в том, что являются плохими людьми и испытывают постоянные угрызения совести.

Статистически значимые различия обнаружались по такому показателю как «Враждебность» $H_{эмп} = 5,9$ $p \leq 0,1$. Полученные нами данные свидетельствуют о том, что у сотрудников с высоким уровнем профессионального выгорания высокий средний балл по уровню враждебности. А именно данным сотрудникам свойственна реакция развивающая негативные чувства и негативные оценки людей и событий.

Таким образом, сотрудникам с высоким уровнем профессионального выгорания характерны следующие виды агрессии: косвенная агрессия, раздражение, подозрительность, враждебность. Сотрудникам со средним уровнем профессионального выгорания характерен негативизм. Сотрудникам с низким уровнем профессионального выгорания характерно проявлять чувство вины.

В соответствии со следующей задачей нашего исследования мы провели корреляционный анализ с использованием коэффициента корреляции Спирмена (см. приложение 3, рис. 2.2.4.). В результате было обнаружено 96 корреляционных связей, из них 7 отрицательных и 89 положительных. На корреляционной плеяде мы отразили основные выявленные взаимосвязи.



Примечание: $r > + p \leq 0,01 = = r < -$; $r > + p \leq 0,05 - - - r$

Рис.2.2.4. Корреляционная плеяда связи агрессивности сотрудников МЧС и стадий профессионального выгорания

Косвенная агрессия имеет отрицательную связь на уровне значимости $p \leq 0,01$ с редукцией профессиональных достижений ($r = -0,275$) и положительную связь на уровне значимости $p \leq 0,01$ с эмоциональным истощением ($r = 0,391$). Чем выше уровень косвенной агрессии, тем выше

эмоциональное истощение. Чем выше уровень косвенной агрессии, тем ниже уровень редукции профессиональных достижений.

Враждебность имеет положительную связь на уровне значимости $p \leq 0,01$ с деперсонализацией ($r=0,391$) и возрастом ($r=0,351$). Чем выше уровень деперсонализации, тем выше уровень враждебности. Чем выше возраст сотрудника, тем выше уровень враждебности.

Раздражительность имеет положительную связь на уровне $p \leq 0,05$ с возрастом ($r=0,217$) и отрицательную связь на уровне значимости $p \leq 0,01$ с редукцией профессиональных достижений ($r=-0,258$). Чем выше возраст, тем выше уровень раздражительности. Чем выше уровень раздражительности, тем ниже уровень редукции профессиональных достижений.

Чувство вины имеет положительную связь на уровне значимости $p \leq 0,05$ с возрастом ($r=0,230$) и положительную связь на уровне значимости $p \leq 0,01$ с эмоциональным истощением ($r=0,294$). Чем выше возраст, тем выше уровень чувства вины. Чем выше чувство вины, тем выше уровень эмоционального истощения.

Подозрительность имеет положительную связь на уровне значимости $p \leq 0,01$ с эмоциональным истощением ($r=0,419$) и деперсонализацией ($r=0,309$). Чем выше уровень подозрительности, тем выше уровень эмоционального истощения и деперсонализации.

Таким образом, на основании некоторых взаимосвязей можно выстроить программу по профилактике профессионального выгорания с учетом возраста сотрудников. Так как по результатам полученных данных у сотрудников МЧС более старшего возраста преобладают такие реакции как враждебность и раздражительность. Так же учитывать фазу профессионального выгорания и связанный с ней вид агрессии. Так стадия эмоционального истощения имеет связь с уровнем подозрительности, косвенной агрессией и уровнем чувства вины. Стадия деперсонализации имеет связь с враждебностью и подозрительностью. Стадия редукции профессиональных достижений имеет связь с косвенной агрессией и раздражительностью.

Выборку испытуемых мы разделили на три подгруппы по уровням профессионального выгорания. Эмпирические данные были подвергнуты факторному анализу (метод главных компонент) с Varimax-вращением с использованием метода Кайзера. В результате было получено пять основных факторов, раскрывающих особенности в структурах показателей эмоционального выгорания и агрессивности у сотрудников с разными уровнями профессионального выгорания.

В первый фактор у сотрудников МЧС с высоким уровнем профессионального выгорания вошли следующие показатели, между которыми есть положительные корреляционные связи, имеющие высокую факторную нагрузку: «Переживание психотравмирующих обстоятельств» ($F=0,836$), «Резистенция» ($F=0,794$), «Эмоционально-нравственная дезориентация» ($F=0,814$), «Истощение» ($F=0,869$), «Эмоциональный дефицит» ($F=0,869$), «Эмоциональная отстраненность» ($F=0,839$). У данных сотрудников профессиональное выгорание проявляется в определенных симптомах, а именно у них происходит осознание неких психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить, вследствие этого происходит накопление отчаяния и разочарования. Наблюдается падение общего энергетического тонуса и ослабление нервной системы. Так же сотрудник с высоким уровнем профессионального выгорания не может эмоционально помогать своим клиентам, не в состоянии войти в их положение и соучаствовать. Он постепенно исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Сотрудник при эмоционально-нравственной дезориентации не способен осознавать, что не может сопереживать людям, этим он оправдывает себя, а нравственные чувства оставляет в стороне.

Для сотрудников со средним уровнем профессионального выгорания согласно первому фактору свойственны определенные компоненты: «Возраст» ($F=0,842$), «Физическая агрессия» ($F=0,591$), «Раздражение» ($F=0,808$), «Подозрительность» ($F=0,845$), «Вербальная агрессия» ($F=0,858$), «Враждебность» ($F=0,820$), «Агрессивность» ($F=0,823$). Такие сотрудники

более склонны проявлять физическую и вербальную агрессию, в общении с окружающими проявляется подозрительность и раздражение. Это значит, что данные сотрудники проявляют недоверие и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

Для сотрудников с низким уровнем профессионального выгорания согласно первому фактору свойственны определённые компоненты. А именно: «Эмоциональное истощение» ($F=0,600$), «Деперсонализация» ($F=0,611$), «Раздражение» ($F=0,599$), «Негативизм» ($F=0,695$), «Обида» ($F=0,805$), «Подозрительность» ($F=0,828$), «Чувство вины» ($F=0,623$), «Враждебность» ($F=0,937$). Это значит, что сотрудникам при низком уровне профессионального выгорания характерны такие симптомы как эмоциональное истощение и деперсонализация. Они проявляются в переживании сотрудником низкого эмоционального тонуса, утрате интереса и позитивных чувств к окружающим. Такие сотрудники зачастую формально выполняют свои профессиональные обязанности без личностной включенности. В некоторых случаях в отношениях с окружающими может проявляться негативизм, подозрительность, раздражение, враждебность. Так же этим сотрудникам свойственно испытывать чувство вины.

Согласно второму фактору, сотрудникам с низким уровнем профессионального выгорания свойственны следующие особенности в наборе компонентов: «Напряженность» ($F=0,743$), «Переживание психотравмирующих обстоятельств» ($F=0,718$), «Истощение» ($F=0,762$), «Эмоциональный дефицит» ($F=0,904$). Это значит, что основными симптомами профессионального выгорания у данных сотрудников является общее падение энергетического тонуса, снижение эмоциональных проявлений в общении с окружающими, чувство неразрешимости каких-либо ситуаций приводит к состоянию напряженности.

Для сотрудников средним уровнем профессионального выгорания свойственны следующие компоненты: «Напряженность» ($F=0,695$), «Переживание психотравмирующих обстоятельств» ($F=0,728$), «Тревога и

депрессия» ($F=0,939$), «Психосоматические нарушения» ($F=0,836$). У данных сотрудников так же происходит снижение энергетического и эмоционального тонуса и это переходит в ощущение тревоги, разочарование сотрудника в себе и профессии. Мысли о том, что сотрудник не смог оказать помощь пострадавшему, могут стать причиной психосоматических заболеваний.

Для сотрудников с высоким уровнем профессионального выгорания свойственны: «Эмоциональное истощение» ($F=0,883$), «Деперсонализация» ($F=0,737$), «Вербальная агрессия» ($F=0,951$), «Агрессивность» ($F=0,840$). У сотрудников высокий уровень профессионального выгорания проявляется в следующих симптомах: выполнение обязанностей без личностно включенности, в отдельных случаях может проявляться агрессия, по полученным данным преобладает вербальный вид агрессии, так же характерна утрата интереса и позитивных чувств к окружающим, формируются в основном деструктивные отношения.

Согласно третьему фактору, у сотрудников с низким уровнем профессионального выгорания наблюдается следующий набор показателей: «Физическая агрессия» ($F=0,849$), «Чувство вины» ($F=0,833$), «Агрессивность» ($F=0,897$). Сотруднику свойственно проявление агрессивности в напряженных ситуациях, возможно преобладание физического вида агрессии, но при этом таким сотрудникам свойственно испытывать чувство вины за происходящие события.

Сотрудники со средним уровнем профессионального выгорания отличаются следующим набором показателей в третьем факторе: «Резистенция» ($F=0,715$), «Эмоциональная отстраненность» ($F=0,761$). Сотрудник практически полностью исключает эмоции из своей профессиональной деятельности, старается снизить давление внешних обстоятельств, а отсутствие эмоций используется как защита от стресса.

Сотрудники с высоким уровнем профессионального выгорания в третьем факторе показали следующие компоненты: «Напряженность» ($F=0,669$), «Загнанность в клетку» ($F=0,846$), «Обида» ($F=0,909$),

«Враждебность» ($F=0,909$). Сотрудники с высоким уровнем профессионального выгорания ощущают чувство беспомощности как следствие продолжительного стресса и постоянного напряжения, если человек не находит выхода, то наступает интеллектуально-эмоциональный ступор. В таком состоянии во взаимоотношениях с окружающими проявляется чувство обиды за действительные или вымышленные действия и в целом враждебное отношение.

Согласно четвертому фактору, сотрудникам с низким профессиональным выгоранием свойственны следующие компоненты: «Тревога и депрессия» ($F=0,689$), «Личностная отстраненность» ($F=0,819$). Сотрудник переживает личностную тревогу и личностную отстраненность как в профессиональной сфере, так и в повседневной жизни.

Сотрудникам со средним уровнем профессионального выгорания свойственны определенные компоненты, а именно: «Неудовлетворенность собой» ($F=0,875$), «Загнанность в клетку» ($F=0,915$). Это значит, что сотрудник испытывает чувство беспомощности, так как не может изменить психотравмирующую ситуацию в следствии чего испытывает недовольство собой, профессией и своими обязанностями, эмоции направлены не только во вне, но и на себя.

Сотрудникам с высоким уровнем профессионального выгорания свойственны определенные компоненты, а именно: «Неудовлетворенность собой» ($F=0,734$), «Неадекватное эмоциональное реагирование» ($F=0,773$), «Личностная отстраненность» ($F=0,862$), «Психосоматические нарушения» ($F=0,647$). Сотрудники испытывают неудовлетворенность собой и своей профессиональной деятельностью, так же они ограничивают эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации. А именно на одни ситуации сотрудник может очень эмоционально отреагировать, так на другие может вообще не задействовать эмоции, причем выбор ситуаций происходит независимо. Такое реагирование интерпретируется окружающими как неуважение и переходит в плоскость нравственности. При высоком уровне

профессионального выгорания такое отношение проявляется не только в профессиональной сфере, но и переходит в повседневную жизнь. Так же сотрудники подвержены психосоматическим заболеваниям, так как происходит расхождение с нравственностью человека и с его поведением.

Согласно пятому фактору, сотрудникам с низким уровнем профессионального выгорания свойственны следующие компоненты: «Резистенция» ($F=0,670$), «Неадекватное эмоциональное реагирование» ($F=0,632$). Профессиональное выгорание проявляется в том, что сотрудник экономично проявляет свои эмоции, а именно ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуацию.

Сотрудникам со средним уровнем профессионального выгорания свойственны определенные компоненты, а именно: «Редукция личных достижений» ($F=0,791$), «Обида» ($F=0,647$), «Чувство вины» ($F=0,676$). У сотрудников прослеживается негативная тенденция в оценке своих профессиональных достижений и как следствие снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма по отношению к своим профессиональным обязанностям. В следствие чего нарастает разочарование сотрудника в себе как в личности, он чувствует себя виноватым за свою некомпетентность.

Сотрудникам с высоким уровнем профессионального выгорания свойственны следующие компоненты: «Редукция личных достижений» ($F=0,917$), «Возраст» ($F=0,888$). Сотрудники испытывают разочарование в своей профессиональной компетентности, в своих профессиональных достижениях, возможно разочаровываются в выбранной профессии, данный фактор связан с возрастом сотрудников, чем старше сотрудник, чем больше стаж его работы, тем более он подвержен этому фактору.

Факторный анализ позволил нам выявить некоторые особенности в распределении симптомов эмоционального выгорания и видов агрессивности у сотрудников МЧС с разными уровнями профессионального выгорания. Испытуемым с высоким и средним уровнем профессионального выгорания в

отличие от сотрудников с низким уровнем свойственно чаще проявлять агрессивность, враждебность, вербальную и физическую агрессию, переживание психотравмирующих обстоятельств, более низкую сопротивляемость внешним вредным воздействиям, эмоционально-нравственную дезориентацию, эмоциональный дефицит и отстраненность. Они наиболее подвержены психосоматическим нарушениям, чаще переживают редукцию личных достижений и неудовлетворенность собой, личную беспомощность и эмоциональную отстраненность в профессиональной деятельности. Сотрудники, имеющие низкий уровень профессионального выгорания могут испытывать чувство внутренней опустошенности, раздражение, негативизм, подозрительность и обиду.

Таким образом, в ходе нашего исследования подтвердилась гипотеза о том, что между агрессивностью личности и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС есть связь, а именно чем выше у сотрудников МЧС будет наблюдаться профессиональное выгорание, тем чаще они будут использовать пассивные виды агрессии. А именно такие виды агрессии как: косвенная агрессия, раздражение, подозрительность, враждебность, по сравнению с сотрудниками МЧС с низким уровнем профессионального выгорания, которым свойственно испытывать чувство вины. Так же были выявлены определенные закономерности свойственные сотрудникам с разным уровнем профессионального выгорания, а именно, что сотрудникам с высоким уровнем профессионального выгорания при переживании эмоционального истощения и деперсонализации наиболее свойственно проявлять агрессию. В отличие от испытуемых с низким уровнем профессионального выгорания, испытуемые с высоким и средним уровнем профессионального выгорания наиболее подвержены психосоматическим нарушениям, чаще переживают редукцию личных достижений, личную беспомощность и эмоциональную отстраненность в профессиональной деятельности, и в целом испытывают неудовлетворенность собой.

Таким образом, наша гипотеза подтвердилась, но требует дополнительного изучения данной проблемы с подключением сравнительного анализа особенностей профессионального выгорания и агрессивности в зависимости от психологического благополучия, стажа работы и специфики должностей сотрудников категории служебной деятельности.

2.3. Рекомендации для сотрудников МЧС по профилактике профессионального выгорания

Рекомендации для руководителей:

1. Четко разъяснять сотрудникам их должностные обязанности, его права и место в структуре;
2. Рассказывать сотрудникам о перспективах карьерного роста и обозначить критерии продвижения;
3. Обеспечить профессиональное развитие сотрудников, что бы профессия воспринималась так же как инструмент саморазвития, приобретения новых знаний и навыков;
4. Для новых сотрудников назначать куратора из числа более опытных коллег, что бы процесс адаптации сотрудника прошел более продуктивно;
5. Поддерживать и создавать традиции, которые будут способствовать развитию благоприятного психологического климата в коллективе.

Рекомендации для сотрудников:

1. Усвоить и использовать основные приемы по саморегуляции эмоционального состояния;
2. Во время длительного ожидания сигнала «Тревога» не заикливаться на этом, а использовать это время для личностного саморазвития;
3. В сложных ситуациях, которые возникают в профессиональной деятельности, поделиться информацией с более опытными коллегами, которые могут помочь найти разумное решение сложившейся ситуации;
4. Не переносить негативные переживания пострадавших на себя как личность. Существует понятие - «Психологическая рубашка», то есть приходя

на работу вы её надеваете и все негативные события, эмоции, слова эта «рубашка» принимает на себя, а после окончания рабочего дня вы все это оставляете на этой «рубашке»;

5.Развивать какие-либо интересы, хобби, не связанные с профессиональной сферой.

Так же мы разработали трениговую программу (см. приложение 4), которая направлена на профилактику и снижение уровня профессионального выгорания сотрудников МЧС. Данная программа состоит из десяти занятий на следующие темы: «Вводное занятие»; «Синдром профессионального выгорания»; «Особенности изменения функционального состояния специалистов МЧС России в ходе выполнения профессиональной деятельности»; «Применение методов саморегуляции для восстановления оптимального функционального состояния. Дыхательные техники»; «Применение методов саморегуляции для восстановления оптимального функционального состояния. Нервно-мышечная регуляция»; «Применение методов саморегуляции для восстановления оптимального функционального состояния. Техники визуализации и самовнушения»; «Снижение психоэмоционального напряжения»; «Приемы снижения агрессивных и тревожных реакций сотрудников МЧС»; «Психорегуляция эмоции страха»; «Заключительное занятие».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональное выгорание, по К. Маслач, - это синдром физического и эмоционального истощения, который ведет к развитию отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрате понимания и сочувствия по отношению к клиентам, которое возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением. Проявления синдрома профессионального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной усталости и опустошенности, вызванное профессиональной деятельностью. Деперсонализация представляет собой безличное и циничное отношение к профессиональной деятельности и проявляется в деформации отношений с окружающими людьми. Редукция личных достижений проявляется в негативном оценивании себя, своих профессиональных качеств, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. У сотрудника возникает чувство профессиональной непригодности, осознание неуспеха в профессии.

Агрессивное поведение, по А. Бассу и А. Дарки, является одной из форм реагирования на неблагоприятные в физическом и психическом отношении жизненные ситуации, вызывающие стресс, фрустрацию и другие дезорганизирующие психические состояния. Данное реагирование может проявляться в деструктивных действиях человека, направленных на нанесение вреда как окружающим, так и самому себе.

А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды агрессии: физическая агрессия – применение прямой силы для нанесения физического и морального ущерба; раздражение – проявление готовности к негативным чувствам; косвенная агрессия – агрессивные действия представлены в скрытой форме, данные действия направлены на конкретное лицо. Так же под косвенной агрессией понимают взрывы ярости, битье кулаками по столу и т.д. при этом направленность таких действий скрывается или не осознается самим

субъектом агрессии; негативизм – оппозиционная форма поведения, направленная против установленных законов и обычаев; вербальная агрессия – негативные чувства проявляются через крик, визг, словесные ответы, без физического воздействия; обида – зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за вымышленные действия; подозрительность – отношения индивида от осторожности до недоверия, которое сводится к убеждению, что другие личности что-либо планируют с целью нанести вред; чувство вины – индивид убежден в том что он плохой человек, который совершает негативные поступки, на фоне этого человек испытывает постоянные угрызения совести.

В ходе нашего исследования подтвердилась гипотеза о том, что между агрессивностью личности и профессиональным выгоранием сотрудников МЧС есть связь, а именно чем выше у сотрудников МЧС будет наблюдаться профессиональное выгорание, тем чаще они будут использовать пассивные виды агрессии. А именно такие виды агрессии как: косвенная агрессия, раздражение, подозрительность, враждебность, по сравнению с сотрудниками МЧС с низким уровнем профессионального выгорания, которым свойственно испытывать чувство вины.

Факторный анализ позволил нам выявить некоторые закономерности в распределении симптомов эмоционального выгорания и видов агрессивности. Так у испытуемых с высоким уровнем профессионального выгорания оно проявляется в следующих симптомах: «Переживание психотравмирующих обстоятельств», «Резистенция», «Эмоционально-нравственная дезориентация», «Истощение», «Эмоциональный дефицит», «Эмоциональная отстраненность». Так же сотрудникам с высоким уровнем профессионального выгорания при переживании эмоционального истощения и деперсонализации наиболее свойственно проявлять агрессию. В отличие от испытуемых с низким уровнем профессионального выгорания, испытуемые с высоким и средним уровнем профессионального выгорания наиболее подвержены психосоматическим нарушениям, чаще переживают редукцию личных

достижений, личную беспомощность и эмоциональную отстраненность в профессиональной деятельности, и в целом испытывают неудовлетворенность собой.

Полученные нами данные могут быть использованы психологами МЧС, для профилактической работы с сотрудниками. Так же разработанная нами тренинговая программа может применяться в целях профилактики профессионального выгорания сотрудников МЧС. Так же возможно дальнейшее изучения профессионального выгорания в рамках деятельности сотрудников МЧС.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. - СПб.: Питер, 2001. - 288 с.
2. Бадалян, Ю.В. Эмоциональное выгорание сотрудников Министерства чрезвычайных ситуаций России / Ю.В. Бадалян // Теория и практика общественного развития. – 2012 – № 4 – С. 120–122.
3. Бандура, А. Теория социального научения. / А. Бандура. – СПб.: Евразия, 2016.
4. Басс, А. Психология агрессии / А. Басс // Вопросы психологии. – 1967. - №3. – С. 27-28; 60-67.
5. Баскин, Ю.Г. Проблемы управления качеством профессиональной подготовки сотрудников ГПС в условиях модернизации российского пожарно-технического образования / Ю.Г. Баскин, Р.А. Степанов, П.В. Канисев // Проблемы управления рисками в техносфере. - 2011. - № 1 (17). - С. 35-39.
6. Берковиц, Л. Агрессия. Причины, последствия, контроль / Л. Берковиц - М.: Академия, 2001. - 512 с.
7. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. / В. В. Бойко – СПб.: Питер, 2009. – 278 с.
8. Борисова, М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М.В. Борисова // Вопросы психологии. - 2005. -№ 2.
9. Бухтияров, И.В. Профессиональное выгорание, его проявления и критерии оценки. Аналитический обзор. / И.В. Бухтияров, М.Ю. Рубцов // Вестник Национального медико-хирургического центра им. Н.И. Пирогова. - 2014. - №2. - С. 106-111.
10. Вавилов, М.В. Оперативный психологический контроль и прогнозирование надежности деятельности специалистов экстремального профиля: автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2003.

11. Ваньков, А.Б. Профилактика эмоционального выгорания сотрудников МЧС / А.Б. Ваньков, С.А. Сахаров // Достижения вузовской науки: от теории к практике сборник материалов II Международной научно-практической конференции.. - 2017. - №1. - С. 100-104.

12. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова – СПб: Питер, 2009. – 336 с.

13. Власенко, Н.Ю. Исследование условий и механизмов развития синдрома эмоционального выгорания среди сотрудников МЧС / Н.Ю. Власенко, Н.Г. Семенова // Вестник Тверского государственного технического университета. Серия: Науки об обществе и гуманитарные науки. . - 2016. - №2. - С. 125-129.

14. Гордеева, А.Н. Профессиональное выгорание сотрудников МЧС с разными типами личностного реагирования на стрессовую ситуацию / А.Н. Гордеева // Научные труды Республиканского института высшей школы. - 2017. - №17-3. - С. 85-94.

15. Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. - СПб.: Питер, 2002. - 496 с

16. Доллард, Д. Фрустрация и агрессия / Д. Доллард. - М.: Просвещение. - 1939. - 265 с.

17. Елисеева, И.Н. Профессиональное здоровье. Синдром выгорания и его профилактика. / И.Н. Елисеева - М.-2006- 125с.

18. Елисеева, И.Н. История развития отечественной экстремальной психологии: автореф. дис... канд. психол. наук: Москва. – 2015.

19. Зайчикова, Т.В. Социально-психологические детерминанты синдрома «профессионального выгорания» у учителей: автореф. дис. ... канд. психол. наук: Киев, 2005.

20. Загорюев, А.Л. Динамическая модель явления эмоционального выгорания /А.Л. Загорюев, В.Н. Скворцова СПб.: Изд-во ЛГУ им. А.С. Пушкина,2008. -211 с.

21. Земскова, А. Личностные особенности пожарных ГПС МЧС России / А. Земскова, Н.А. Кравцова // Личность в экстремальных условиях и кризисных ситуациях жизнедеятельности. – 2013. - №3. – С. 170-176.

22. Калашникова, М.М. Синдром эмоционального выгорания у сотрудников УИС и МЧС России / М.М.Калашникова, И.А. Фараонова // Научное обеспечение психолого-педагогической и социальной работы в уголовно-исполнительной системе. – 2017. - №1. – С. 191-197.

23. Ковалев, П.А. Возрастно-половые особенности отражения в сознании структуры собственной агрессивности и агрессивного поведения / П.А. Ковалев. – СПб.: Питер, 1996. – 358 с.

24. Кошкаров, В.С. Влияние места несения службы и стажа работы на индивидуально-личностные особенности сотрудников пожарной охраны / В.С. Кошкаров, Н.Н. Щаблов // Научно-аналитический журнал Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России «Проблема управления рисками в техносфере», 2010. - № 4 (16) – С. 97-103.

25. Круглова, М.А., Агрессия как предиктор профессиональной деформации личности сотрудников правоохранительных органов / М.А. Круглова, В.Г. Круглов, Л.А. Верещагина, Л.Н. Горюнова, В.Е. Погребницкая, Р.Р. Мулюкова // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. – 2015. - №11(129). – С. 274-278.

26. Кулаковская, В.И. Определение групп сотрудников МЧС, наиболее подверженных профессиональному выгоранию / В.И. Кулаковская, О.В. Гуменюк // Безопасность в чрезвычайных ситуациях. – 2016. - №1. – С. 124-127.

27. Ларина, А.А. Профессиональная деформация сотрудников МЧС / А.А. Ларина // Территория науки. – 2014. - №5. – С. 63-66.

28. Левитов, Н.Д. О психических состояниях человека. / Н.Д. Левитов – М.: Просвещение, 2017. – 344.

29. Лоскутова, А.И. Признаки и пути предупреждения профессионального выгорания у сотрудников МЧС / А.И. Лоскутова //

Психологическое обеспечение деятельности силовых структур. - 2017. - №1. - С. 112-116.

30. Лоренц, К. Агрессия /К. Лоренц. - СПб: Амфора, 2001

31. Марьин, М.И. Исследование влияния условий труда на функциональное состояние пожарных / М.И. Марьин, Е.С. Соболев // Психологический журнал. – 1990. – Т. 11. – № 1. – С. 102-108.

32. Марьин, М.Н. Профессиография основных видов деятельности сотрудников Государственной противопожарной службы МВД России. / М.Н. Марьин – М.: ВНИИПО,2008. – 114 с.

33. Мальцева, Н.В. Проявление синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы : автореф. дис. ...канд.психол. наук. М., 2005.

34. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются./ К. Маслач.- СПб: Питер, 2014. – 514.

35. Матафонова, Т.Ю Приемы психологической саморегуляции для спасателей и пожарных МЧС России/ Т. Ю. Марафонова, Ю.С. Шойгу.-М.- 2006 – 116 с.

36. Молчанова, Л.Н. Установочная регуляция состояния психического выгорания пожарных государственной противопожарной службы МЧС России / Л.Н. Молчанова, А.И. Редькин, В.Н. Ткачев // Научные ведомости. Серия Гуманитарные науки. - 2016. - №21(242). - С. 153-158.

37. Мозгунова, С.И. Эмоциональное выгорание как фактор, снижающий профессиональную надежность пожарных/ С.И. Мозгунова, Е.А. Редина // Современные технологии обеспечения гражданской обороны и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. - 2018. - №1. - С. 309-311.

38. Мушастая, Н.П. Синдром эмоционального выгорания сотрудников МЧС как показатель профессиональной дезадаптации / Н.П. Мушастая // Российский психологический журнал. - 2007. - №2. - С. 56-57.

39. Наследов, А.Д. Математические методы психологического исследования: Анализ и интерпретация данных: учебное пособие / А.Д. Наследов. - 3-е изд., стереотип. - СПб.: Речь, 2007. - 392 с.

40. Овчарова, Р.В. Влияние специфики профессиональной деятельности на эмоциональное выгорание сотрудников МЧС / Р.В. Овчарова, Е.М. Агафонцева // Вестник Курганского государственного университета. Серия: Физиология, психология и медицина. - 2017. - №3. - С. 73-79.

41. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности./ В.Е. Орел- М.: Ин-т психологии РАН, 2005. - 329 с.

42. Орёл, В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: автореф. дис. ... д-ра психол. наук: - Ярославль, 2005. - 449 с.

43. Осипов, А.В. Профессионально важные качества сотрудников пожарно-спасательных формирования на разных этапах профессионального становления: автореф. дис. ... канд. псих. наук: - Ростов на Дону. – 2009.

44. Парняков, А.В. Клиническая психология. / А.В. Парняков. -М. : ГЭОТАР-Медиа, 2010. 880 с.

45. Ратинов, А.Р. Насилие, агрессия, жестокость как объекты криминально-психологического исследования/ А.Р. Ратионов, О.Д. Ситковская. – М., 1989.

46. Реан, А.А. Агрессия и агрессивность личности./ А.А. Реан – СПб., 1996. – С. 347.

47. Румянцева, Т.Т. Понятие об агрессивности в современной и зарубежной психологии / Т.Т. Румянцева // Вопросы психологии. - 1991. - №1. - С.81.

48. Румянцева, Т.Г. Агрессия и контроль / Т.Г. Румянцева // Вопр. психологии. — 1992. - № 5/6. - С. 35-40.

49. Самонов, А.П. Психология для пожарных. Психологические основы подготовки пожарных к деятельности в экстремальных условиях / А.П. Самонов. - Пермь: Звезда, 2004. - 594 с.

50. Семенюк, Л.М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции: учебное пособие /Л.М. Семенюк. - 3-е изд. - М.: Московский психолого - социальный институт, 2005. - 96 с.

51. Соловьёва, С.Л. Агрессивность как свойство личности в норме и патологии: автореф. дис. ... канд. психол. наук. – СПб., 1996. – 600 с.

52. Форманюк, Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя/ Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6.

53. Фромм, Э. Анатомия человеческой деструктивности/ Э. Фромм. - М.: Республика, 1994

54. Фрейд, З. По ту сторону принципа удовольствия / З. Фрейд. – М.: Прогресс, 1992. – 569 с.

55. Хлоповских, Ю.Г. Синдром профессионального выгорания в деятельности сотрудника ГПС МЧС России / Ю.Г. Хлоповских // Современные технологии обеспечения гражданской обороны и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. - 2016. - №1(7). - С. 33-37.

56. Чудакова, М.Ю. Психологические детерминанты профессионального выгорания пожарных / М.Ю. Чудакова // Гуманитарные ведомости ТГПУ им. Л.Н. Толстого. - 2014. - №3(11). - С. 131-139.

57. Шленков, А.В. Психологическое обеспечение профессиональной подготовки сотрудников Государственной противопожарной службы МЧС России: автореф. дис. ...канд. псих. наук: – Спб. – 2009. – 393 с.

58. Шойгу, Ю.С. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных. / Ю.С. Шойгу - М.: Смысл, 2017. 319 с.

59. Юдчиц, Ю.А. К проблеме профессиональной деформации / Ю.А. Юдчиц // Журнал прикладной психологии. - 2008. - № 2. - С. 17-22.
60. Buss, A.H. The psychology of aggression, NY, Willy, 1961.
61. Burisch, M. Das burnout syndrome theorie der innerenerschopfung/ M.Burisch. Berlin, Heidelberg: Springer, 1989. - P. 158-167.
62. Merez, D. Aggression at the workplace — psychological consequences of abusive encounter with coworkers and clients / D. Merez, M. Drabek, A. Mościcka // International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health. - 2009. - №22(3). - С. 243-260.
63. Maslach, C., Leiter M.P., Jackson S.E. Making a significant difference with
burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration//Journal of Organizational Behavior – 2012 – 33 – P. 296–300
64. Queirós, C.A. The influence of burnout in aggressive behavior among Portuguese Police officers / C. Queirós, A. Leitão da Silva, I. Teixeira // Psychosocial Rehabilitation Laboratory. - 2012. - №1. - С. 10-12.
65. Yaratan, H. The impact of verbal aggression on burnout: An empirical study on university students / H. Yaratan, O. Uludag // Procedia - Social and Behavioral Sciences. - 2012. - №11(129). - С. 41-46.
66. Perlman, B. Burnout: summary and future and research / B. Perlman, E. A.Hartman // Human relations. - 1982. - Vol. 35. - №4. P.283-305.
67. Zilmann, D. Hostility and aggression. N. Y., 1979.
68. Freudenberger, H.J. Staff burnout // J. of Social Issues – 1974 – Vol. 30 – P. 159–165.

