

Жигулина Марина Андреевна

**Личностная зрелость субъектов труда как фактор снижения выраженности профессионального выгорания (на материале специалистов сферы социальной защиты)**

Специальность 5.3.3 – психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика»

**Автореферат**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук

Ярославль – 2024

Работа выполнена на кафедре психологии труда и организационной психологии федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»

**Научный руководитель**

**Карпов Александр Анатольевич**

доктор психологических наук, доцент, профессор кафедры психологии труда и организационной психологии ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»

**Официальные оппоненты**

**Ясько Бэла Аслановна**

доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры управления персоналом и организационной психологии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

**Савельева Людмила Александровна**

кандидат психологических наук, декан факультета подготовки кадров высшей квалификации ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет»

**Ведущая организация**

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет»

Защита состоится «15» ноября 2024 года в «12» часов на заседании объединенного совета по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук 99.2.106.02 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова», федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный педагогический университет им. К. Д. Ушинского» по адресу: 150057, г. Ярославль, проезд Матросова, д. 9, ауд. 208.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет имени П. Г. Демидова» по адресу: 150003, г. Ярославль, ул. Полушкина роща, д. 1 «а» и на официальном сайте ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова»: <http://www.rd.uniyar.ac.ru/>

Автореферат размещен на сайте ВАК РФ <http://vak.ed.gov.ru/>

Автореферат разослан «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета

Клюева Надежда Владимировна

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** В последнее время отмечается тенденция к доминированию в предмете психологии труда субъект-субъектного вида профессиональной деятельности, что диктует необходимость дополнения ранее полученного знания о психологии деятельности и ее субъекта. Профессиональная деятельность в сфере социальной защиты относится именно к такому виду деятельности, но до сих пор остается малоисследованной. В связи с этим, изучение особенностей личности работников необходимых для обеспечения производственной деятельности в сфере социальной защиты, поиск новых методов решения проблем психологии труда, таких как предотвращение профессиональной деформации (в форме профессионального выгорания), психологического сопровождения персонала, неминуемо выступают на передний план. Данный предмет обсуждения имеет и теоретическую, и практическую значимость, объединяя в нашей работе решение как исследовательских, так и прикладных задач психологии труда.

В первую очередь, это решение такой теоретической задачи как расширение знания об особенностях взаимовлияния, обусловленности личности субъекта труда и профессии. Поскольку именно специалисты сферы социальной защиты это те, кто одни из первых, по долгу службы, сталкиваются с людьми, попавшими в сложную жизненную ситуацию и от личности специалиста, в том числе уровня развитости личностной зрелости, а не только от его профессиональных знаний и умений, зависит то, как люди, обратившиеся за помощью, смогут справиться со своей ситуацией наилучшим образом.

Значимость исследования личностных качеств (и, в том числе, личностной зрелости) в профессиональной деятельности отмечена многими отечественными учеными (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, В.А. Бодров, А.А. Бодалев, А.А. Деркач, Э.Ф. Зеер, А.В. Карпов, Е.А. Климов, А.К. Маркова, Ю.П. Поваренков, В.А. Толочек, В.Д. Шадриков, Б.А. Ясько и др.) и изучение особенностей личности, ценных, с точки зрения профессиональной деятельности, актуально в постоянно изменяющихся условиях.

Необходимо так же обобщение, систематизация научных знаний о таком многогранном явлении, возникающим в трудовой деятельности, как профессиональное выгорание, поскольку каждое исследование высвечивает его новую грань и требует научного осмысления.

Не менее важно и решение прикладных задач психологии труда. Поскольку существует явный дефицит исследований, направленных на изучение профессионального выгорания специалистов сферы социальной защиты, а это не только социальные работники, но и специалисты по социальной работе, социальные педагоги, медицинский персонал, психологи, т.е. представители социомических профессий. При этом, по мнению исследователей, работа с людьми, в силу высоких требований, ответственности и эмоциональной нагруженности, таит потенциальный риск болезненных переживаний, и немалую вероятность возникновения стрессовых ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью, а проблема

профессионального выгорания до сих пор не решена окончательно. Анализ отечественных исследований за несколько последних лет (по ключевому слову «выгорание») показывает, что большая часть работ посвящена проблемам выгорания педагогов, медиков, работников силовых ведомств, спортсменов, представителей таких профессий, как библиотекари, программисты, госслужащие, менеджеры, пожарные, служители церкви, водители, офисные работники, часть работ посвящены общим проблемам выгорания. Исследований, посвященных выгоранию специалистов сферы социальной защиты, наименьшее количество, что говорит о недостаточной проработанности темы «выгорание» в этой области труда.

Одной из решаемых задач исследования является необходимость теоретического и методического обоснования подходов к психологическому сопровождению специалистов. Развитие личностных качеств, влияющих на профессиональную деятельность, профессионально важные качества специалистов сферы социальной защиты, позволяющее им выполнять свою непростую работу наилучшим образом, актуально как никогда, особенно в наше непростое время, когда многие люди напуганы неопределенностью, дезориентированы (особенно это касается незащищенных слоев населения). И поиск путей развития личностной зрелости специалиста как фактора снижающего выраженность профессионального выгорания, обращает наше внимание на Человекоцентрированный подход К. Роджерса, который фасилитируя изначально заложенное в каждом человеке стремление к личностному развитию, приводит к позитивному и конструктивному изменению личности специалиста и позволяет решать задачу развития личностной зрелости, и, следовательно, преодоления выгорания и повышения эффективности деятельности не только отдельного работника, но и организации в целом. Однако, исследования применения подхода в психологии труда практически отсутствуют.

Таким образом, изучение личностной зрелости субъектов труда, как фактора, влияющего на снижение выраженности профессионального выгорания у специалистов, занятых в сфере социальной защиты, поиск путей его снижения, остается проблемой психологии труда, требующей своего разрешения.

Состояние разработанности проблемы исследования позволяет говорить, что изучение профессионального выгорания, проявляющегося в изменении психоэмоционального состояния «помогающих специалистов», как следствия частого, эмоционально включенного взаимодействия, началось около 50-ти лет назад и к настоящему времени охватывает все больше профессий, и не только социономических.

На сегодняшний день как отечественными, так и зарубежными исследователями описаны различные модели выгорания, факторы, влияющие на него (Е.В. Агапова, Н.Ю. Андреева, В.В. Бойко, И.В. Бухтияров, Н.Г. Васильева, Н.Е. Водопьянова, Е.Е. Воробьева, В.Е. Орел, Е.В. Ермакова, И.В. Забара, Л.Л. Карама, А.Р. Каримова, Л.А. Китаев-Смык, И.В. Конорюкова, А. Ленгле, Л.Н. Молчанова, С.А. Наличаева, Т.Ю. Овсянникова, Е.О. Плешко, А.Б. Рогозян, О.А. Родионова, М.Ю. Рубцов, А.А. Рукавишников, Л.А. Савельева, Е.П. Самаль,

М.В. Сизикова Е.С. Старченкова, Л.В. Сурженко, С.Б. Тайсаева, А.В. Федоров, M. Burish, C. Cherniss; P.B. Costac, L. Hallsten; C. Jackson, J. Jones; K. Maslach, A. Pines, W. Shaufeli, R. Schwab и др.) Однако, исследований влияния личностной зрелости как обобщенного конструкта, отражающего совокупность личностных характеристик субъекта труда, на профессиональное выгорание не проводилось.

Несмотря на разнообразие подходов к изучению профессионального выгорания, и отечественные, и зарубежные ученые едины во мнении, что симптомы выгорания взаимосвязаны, дезадаптивны и проявляются во всех сферах личности.

Понятие «личностная зрелость» и в отечественной, и зарубежной науке на данном этапе точно не определено ни в психологии, ни в педагогике, ни в социологии. Личность профессионала рассматривали в своих трудах К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, А.В. Карпов, Ю.П. Поваренков, В.А. Толочек, В.Д. Шадриков и др. Описаны различные структуры личности (ценностно-мотивационная, когнитивная, эмоциональная сферы, жизненный опыт, жизненный путь, индивидуальные стили деятельности, «картина мира», межличностные отношения, направленность), которые отражаются на профессиональной деятельности. Успешное профессиональное развитие связывают с более высокими уровнями зрелости личности, когда наиболее активно функционирует система ценностно-смысловой регуляции (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, В.М. Русалов). Аспекты личностной зрелости в связи с профессиональной деятельностью и профессиональным развитием в последнее время исследовали А.П. Гусева, И.Ю. Завьялова, Л.В. Ключкова, Ю.В. Костенко, Р.И. Порогова, Ю.В. Ращупкина. В работах авторы опирались как на отечественные теоретические подходы (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.Г. Асмолов, Л.И. Божович, Л.С. Выготский, В.П. Зинченко, Д.А. Леонтьев, В.А. Петровский, А.А. Реан, В.М. Русалов, С.Л. Рубинштейн, В.И. Слободчиков, В.Д. Шадриков), так и на зарубежные (А. Маслоу, К. Роджерс, Г. Олпорт, З. Фрейд, Э. Эриксон, К.Г. Юнг). С этой точки зрения, несомненный интерес представляет собой возможность применения понятия «полноценно функционирующая личность» (далее ПФЛ), описанного в теории К. Роджерса, к исследованию личности как субъекта деятельности. Исследования зарубежных ученых применения человекоцентрированного подхода К. Роджерса, именно для профилактики и коррекции проявлений профессионального выгорания, говорят о том, что использование подхода дает устойчивый, положительный результат (А. Mäkikangas), но отечественных работ, основанных на человекоцентрированном подходе – единицы (А.И. Бахтина, Ю.Н. Белокопытов, Г.В. Панасенко), что, безусловно, расширяет область изысканий и ставит перед исследователями новые задачи.

Несмотря на всестороннюю исследованность феномена профессионального выгорания, факторов, способствующих его возникновению и влияющих на него, особенностей проявления у различных категорий работников, способов борьбы и профилактики деструктивных симптомов выгорания специалистов, работающих в профессиях типа «человек-человек», в целом, исследований, посвященных изуче-

нию влияния личностной зрелости субъектов труда, как обобщенного конструкта, (с учетом положений человекоцентрированного подхода) на снижение выраженности профессионального выгорания, не проводилось.

Таким образом, **научная задача** исследования заключается в получении комплексного, объективного знания о сущности профессионального выгорания специалистов сферы социальной защиты, как субъектов труда, и их личностной зрелости, как факторе снижения его выраженности, разработке комплексной программы на основе человекоцентрированного подхода направленной на снижение выраженности профессионального выгорания, ее апробации.

Это определило выбор темы диссертационной работы, объект, предмет, цель и задачи, гипотезу и методы исследования.

**Объект исследования:** профессиональное выгорание специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда.

**Предмет исследования:** влияние личностной зрелости специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда на выраженность их профессионального выгорания.

**Цель исследования:** теоретически и эмпирически исследовать влияние личностной зрелости специалистов сферы социальной защиты, как субъектов труда, на выраженность их профессионального выгорания, разработка и апробация комплексной программы на основе человекоцентрированного подхода, по снижению выраженности профессионального выгорания у данных специалистов посредством развития их личностной зрелости.

**Задачи исследования:**

1. Провести анализ теоретических основания проблемы влияния личностной зрелости на профессиональное выгорание для определения психологического содержания, особенностей профессиональной деятельности специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда, требований, предъявляемых к их личностным качествам, прояснения особенностей их профессионального выгорания и рассмотрения методов его исследования и снижения выраженности, уточнения понятия «личностная зрелость» для концептуализации представлений о ней как факторе снижения выраженности профессионального выгорания и изучения методов исследования данного феномена, прояснения возможности применения человекоцентрированного подхода для создания на его основе комплексной программы по снижению выраженности профессионального выгорания у специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда посредством развития их личностной зрелости.

2. Организовать и провести эмпирическое исследование влияния личностной зрелости специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда на выраженность их профессионального выгорания.

3. Теоретически и методически обосновать, апробировать комплексную программу по снижению выраженности профессионального выгорания у специа-

листов сферы социальной защиты посредством развития их личностной зрелости на основе человекоцентрированного подхода.

4. Обобщить и проинтерпретировать результаты исследования, а также сформулировать основные выводы по работе.

**Гипотеза исследования** заключается в предположении, в соответствии с которым профессиональное выгорание специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда имеет различия в степени выраженности, в зависимости от развитости личностной зрелости (полноценного функционирования) и существует взаимосвязь между выраженностью профессионального выгорания и личностной зрелостью, ее параметрами.

**Частные гипотезы:**

1. Профессиональное выгорание менее выражено у специалистов сферы социальной защиты, обладающих более выраженными показателями личностной зрелости (полноценного функционирования), у специалистов с менее выраженными показателями личностной зрелости (полноценного функционирования), профессиональное выгорание более выражено.

2. Структурная организация параметров личностной зрелости (полноценного функционирования) качественно различается в группах специалистов с высоким и низким уровнем профессионального выгорания.

**Методологические основы исследования** – принцип единства сознания и деятельности (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн и др.), сформулированные, разработанные в психологии труда и инженерной психологии основные методологические принципы (В.А. Бодров, А.В. Карпов, Е.А. Климов, Б.Ф. Ломов, В.А. Толочек, В.Д. Шадриков), методологические положения системогенетического подхода (А.В. Карпов, В.Д. Шадриков) при определении психологического содержания, особенностей профессиональной деятельности специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда; концептуальные положения о субъекте деятельности (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.В. Брушлинский, С.Л. Рубинштейн, В.Д. Шадриков); идеи и концепции субъектно-деятельностного подхода (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.В. Брушлинский, А.Л. Журавлев, Е.А. Климов, Е.А. Сергиенко, В.Д. Шадриков и др.) при уточнении понятия личностная зрелость; положения культурно-исторического подхода о преобразовании структуры психических функций (Л.С. Выготский), методологические основания человекоцентрированного подхода (Ф.Е. Василюк, В.В. Колпачников, В.В. Кузовкин, А.Б. Орлов, Е. Джендлин, Э. Медоуз, К. Роджерс, Н. Роджерс) при разработке и апробации комплексной программы.

**Теоретические основы исследования** представлены работами, освещающими различные аспекты основных вопросов исследования профессионального выгорания, личностной зрелости, полноценно функционирующей личности: концепции профессионального выгорания (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Т.И. Рогинская, В.Е. Орел, С. Maslach, W.B. Schaufeli, M. Leiter и др.); концепции личности профессионала (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, Э.Ф. Зеер,

Е.А. Климов, Ю.П. Поваренков, В.А. Толочек, В.Д. Шадриков и др.); теоретические представления о личностной зрелости в связи с профессиональной деятельностью и профессиональным развитием (А.П. Гусева, И.Б. Дерманова, И.Ю. Завьялова, Р.И. Порогова, Ю.В. Ращупкина, Б.А. Ясько и др.); теоретические основания человекоцентрированного подхода (В.В. Колпачников, А.Б. Орлов, Е. Джендлин, Э. Медоуз, К. Роджерс, Н. Роджерс, Г. Штумм, П. Шмид, Р. Эллиот).

**Методы исследования.** Для достижения исследовательской цели и решения задач исследования были применены: общенаучные методы такие как обобщение, анализ, систематизация, синтез материалов теоретических источников, освещающих вопросы исследования; комплекс эмпирических методов: метод экспертной оценки, психодиагностическое тестирование. В рамках исследования применялись следующие психодиагностические методики: опросник «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский); опросник «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко (1996 г.); опросник «Поведение в конфликте» (К. Томас, Р. Килманн, адаптация Гришиной Н.В.); опросник ЛК(в) Е.Г. Ксенофонтовой (1999 г.); опросник самоактуализации личности (САМОАЛ) (А.В. Лазукин, адаптация Н.Ф. Калина, 1998); методика диагностики личностной зрелости (В.А. Руженков, В.В. Руженкова, И.С. Лукьянцева, 2016); опросник SI-22 (E. Freire, адаптация М.А Жигулина, Н.И. Ладнева); методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (А.В. Батаршев, 2002).

Методы математической статистики для обработки данных и результатов психодиагностического исследования: корреляционный анализ, непараметрический U-критерий Манна-Уитни, структурный анализ по обобщенным индексам, метод экспресс- $\chi^2$ , дисперсионный анализ, T-критерий Вилкоксона, метод d Коэна.

**Эмпирическая база исследования.** В исследовании приняли участие специалисты (в том числе специалисты по социальной работе, социальные работники, медицинский персонал) учреждений Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы (ТЦСО ЮАО, ПНИ № 32 им. О.В. Кебрикова, ГЦМ). Общий объем выборки 338 человек.

**Достоверность полученных результатов** обеспечивалась: целостным подходом к реализации цели исследования и решению его задач; опорой на базовые принципы психологии; теоретико-методологической обоснованностью теоретических положений исследования; научно обоснованной организацией эмпирического исследования; применением стандартизированного психодиагностического инструментария, подобранного на основании результатов теоретического исследования и в соответствии с поставленными задачами; надежностью, внутренней и внешней валидностью результатов эмпирического исследования; использованием репрезентативной выборки испытуемых; применением современных статистических пакетов и адекватных предмету изучения методов математической статистики и обработки данных.

**Научная новизна исследования** состоит в том, что впервые реализовано комплексное исследование личностной зрелости субъектов труда как обобщающе-

го конструкта, являющимся фактором, оказывающим влияние на выраженность симптомов профессионального выгорания.

Установлено, что базовые закономерности динамики профессионального выгорания могут быть распространены на малоисследованную сферу труда – сферу социальной защиты. В сфере социальной защиты они имеют специфику, которая выражается в нелинейности, вариативности проявления симптомов профессионального выгорания у специалистов сферы социальной защиты.

Структурная организация личностной зрелости (полноценно функционирующей личности), их параметров детерминирует выраженность профессионального выгорания, что выражается в качественном различии структурной организации групп с низким и высоким уровнем профессионального выгорания. Степень организованности структуры в группе с низким уровнем профессионального выгорания отличается большей согласованностью и стабильностью, тогда, как в группе с высоким уровнем профессионального выгорания, преобладают дезинтергративные тенденции, связи компенсаторного характера.

Впервые сопоставлены понятия «личностная зрелость» и «полноценно функционирующая личность». Положения, разработанные отечественными теоретиками и практиками, о человеке как субъекте (активном творце), о целостности личности, определяющей неразрывность, взаимосвязанность личностных свойств в процессе становления индивидуальности, проявляющихся в структурировании и консолидации ее свойств, во многом соответствуют полноценно функционирующей личности, описываемой в теории личности человекоцентрированного подхода.

Классифицированы методы предотвращения и снижения выраженности профессионального выгорания (по целевой группе, направленности воздействия, форме работы, теоретическим основаниям воздействия).

Впервые использован новый психологический инструментарий: адаптированный (в соавторстве) и апробированный на русскоязычной выборке опросник SI-22 (E. Freire), отражающий характеристики «полноценно функционирующей личности» и позволяющий отслеживать процесс изменений личности в результате психотерапевтических воздействий.

До настоящего времени в отечественной науке практически отсутствовали эмпирические исследования, направленные на изучение возможности применения человекоцентрированного подхода в предотвращении профессионального выгорания и снижения выраженности его симптомов. В исследовании теоретически и методически обоснована возможность применения человекоцентрированного подхода для снижения выраженности профессионального выгорания. Данные проведенного исследования подтверждают адекватность разработанной на основе человекоцентрированного подхода и реализованной на практике комплексной программы по снижению выраженности профессионального выгорания у специалистов сферы социальной защиты посредством развития их личностной зрелости.

**Теоретическая значимость исследования** определяется тем, что полученные результаты исследования способствуют решению таких задач психологии труда как повышение производительности трудовой деятельности и развитие личности в профессиональной деятельности. Базовые закономерности динамики профессионального выгорания могут быть распространены на малоисследованную сферу труда – сферу социальной защиты. Вместе с тем в сфере социальной защиты они имеют определенную специфику, которая выражается в нелинейности, вариативности проявления симптомов профессионального выгорания, особенностях структурной организации личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) и их параметров у специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда. Обобщенные и систематизированные научные знания о психологическом содержании, особенностях профессиональной деятельности, требованиях, предъявляемых к личностным качествам специалистов сферы социальной защиты как субъектов труда, полученные в исследовании, дают более целостное представление об этой сфере.

Обобщены и систематизированы научные знания о профессиональном выгорании, особенностях его проявления у специалистов сферы социальной защиты, что расширяет понятийную базу исследуемого явления. Классифицированы методы предотвращения и снижения выраженности профессионального выгорания (по целевой группе, направленности воздействия, форме работы, теоретическим основаниям воздействия). Уточнено понятие «личностная зрелость», предложено рабочее определение. Сопоставлены понятия «личностная зрелость» и «полноценно функционирующая личность», что обогащает и расширяет представления об исследуемом феномене.

Эмпирически подтверждена взаимосвязь личностной зрелости (полноценно функционирующей личности), как целостного, обобщающего конструкта, и профессионального выгорания, теоретически обоснована и эмпирически подтверждена возможность применения человекоцентрированного подхода в снижении выраженности профессионального выгорания, что расширяет теоретические представления психологии труда о возможностях субъекта труда противостоять негативным факторам производственной деятельности.

**Практическая значимость работы заключается в следующем:**

- во-первых, выявленная взаимосвязь профессионального выгорания и личностной зрелости (полноценно функционирующей личности), специалистов сферы социальной защиты, позволяет практическим психологам применить эти знания в работе по снижению выраженности профессионального выгорания. Систематизированные характеристики личностной зрелости субъекта труда могут быть использованы для уточнения квалификационных характеристик специалистов сферы социальной защиты, при профессиональном отборе, аттестации специалистов в организациях сферы социальной защиты;

- во-вторых, разработанная комплексная программа по снижению выраженности профессионального выгорания у специалистов сферы социальной защи-

ты посредством развития их личностной зрелости на основе человекоцентрированного подхода может быть использована практическими психологами для решения проблемы профессионального выгорания, его предотвращения и снижения выраженности его симптомов у специалистов сферы социальной защиты, и следовательно повышения их эффективности в оказании услуг незащищенным слоям населения;

– в-третьих, теоретический и эмпирический материал исследования может быть включен в программы подготовки специалистов в профильных ВУЗах, дополнительного образования для целенаправленного формирования и развития профессионально важных качеств необходимых для профессиональной деятельности в сфере социальной защиты.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Существует взаимосвязь между выраженностью показателей профессионального выгорания и личностной зрелостью (полноценно функционирующей личностью) и их параметрами. Направленность выявленной детерминации носит прямой характер: чем более выражены показатели личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) и их параметров, тем менее выражены показатели профессионального выгорания. Обобщающий конструкт личностная зрелость консолидирует параметры личностной зрелости (полноценно функционирующей личности), являясь базовым и ведущим элементом структуры и определяет, как и каким образом организуются ее параметры в профессиональных группах для снижения выраженности и предотвращения симптомов профессионального выгорания.

2. Личностная зрелость, являющаяся базовой детерминантой ингибиции профессионального выгорания, выступает в качестве обобщающего конструкта и интегрального показателя, который отражает уровень развития субъектности личности. Он включает в себя взаимосвязанные и взаимовлияющие характеристики, основными из которых являются: ответственность, осознанность, рефлексивность, направленность на саморазвитие, отношение к себе, автономность, самоуправление и организация жизни, целостность и конгруэнтность, открытость опыту, гуманистические ценности, позитивные межличностные отношения. Характеристики личностной зрелости сопряжены с профессионально важными качествами специалистов сферы социальной защиты и характеристиками полноценно функционирующей личности, являясь субъектными детерминантами, лежащими в основе эффективной профессиональной деятельности. В соответствии с этим подобраны измеряемые параметры наиболее валидные и адекватные для целей нашего исследования.

3. Структурная организация личностной зрелости (полноценно функционирующей личности), их параметров детерминирует выраженность профессионального выгорания, что характеризуется не только количественными различиями в их выраженности, но и качественными, то есть принципиальными различиями в структурной организации групп с низким и высоким уровнем профессионального

выгорания, на что указывает их гетерогенность. Качественная перестройка структурной организации влечет за собой динамические изменения количественных индексов организованности структуры. Степень организованности структуры группы с низким уровнем профессионального выгорания отличается большей согласованностью и стабильностью, тогда как в группе с высоким уровнем профессионального выгорания преобладают дезинтергративные тенденции, связи компенсаторного характера.

Вся совокупность результатов, полученных в исследовании, создает необходимые и достаточные основания для разработки программы, которая была апробирована и показала свою конструктивность, что доказывает правомерность этих результатов.

**Апробация работы** осуществлялась в ходе работы в учреждениях Департамента труда и социальной защиты населения Москвы и Московской области. Полученные результаты исследования докладывались и обсуждались: на научно-практической конференции ГБУ МСППН «Психологическая экология семьи в мегаполисе» (г. Москва, 2017г.); 13-ой Всемирной конференции личностно-центрированной и экспириентальной терапии и консультирования «Фасилитация надежды: личностные и социальные выборы» (г. Вена, 2018 г.); Международной конференции по консультативной психологии и психотерапии, посвященной памяти Ф.Е. Василюка (г. Москва, 2018 г.); Международной конференции «Зимняя школа по психологии состояний» Казанского Федерального Университета (г. Казань, 2019 г.); Международной научно-практической конференции XIV Левитовские чтения «Актуальные проблемы теории и практики психологических, психолого-педагогических и лингводидактических исследований» (г. Москва, 2019 г.); Итоговом международном научно-практическом конгрессе Общероссийской профессиональной психотерапевтической лиги «Достижения и перспективы российской психотерапии» (г. Москва, 2019 г.); Ежегодной международной конференции Карла Роджерса Центра изучения человека (г. Ла-Хойя, 2020 г.); XVI Международный Форум Человекоцентрированного подхода «Строим мосты» (г. Рим, 2022 г.); 5-ом симпозиуме Европейской ассоциации личностно-центрированной и экспириентальной терапии и консультирования «Приветствуя полифонию в меняющемся мире» (г. Афины, 2023 г.); совещаниях с руководством ГБУ ПНИ № 32, ГБУ ГЦМ, ГБУ ТЦСО «Орехово», «Царицынский», «Коломенское» в 2017-2019 гг.

По теме диссертации опубликовано 13 научных статей, в которых, в том числе, отражено содержание диссертации, 4-е из них в журнале, рекомендованном ВАК, общий объем публикаций составляет 8,08 п. л.

**Соответствие диссертации паспорту научной специальности.** Диссертационная работа соответствует паспорту научной специальности 5.3.3. «Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика».

Представленная работа направлена на исследование, психологический анализ профессиональной деформации, которой является профессиональное выгора-

ние (п.5.1.). Разработанная комплексная программа позволяет развивать профессионально важные качества специалистов социальной сферы, преодолевать влияние профессионального стресса, направлена на психологическое сопровождение и развитие персонала (п.2.2, 2.3, 6.2, 7).

### **Структура диссертации**

Диссертация состоит из введения, трех глав, выводов по каждой главе, заключения, списка литературы и приложений. Текст диссертации проиллюстрирован 15-ю рисунками и 14-ю таблицами. Список литературы включает 371 источник, в том числе 89 на иностранном языке. Основной текст диссертации изложен на 176-и страницах.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

**Во введении** аргументируется актуальность исследования, отражена степень исследованности проблемы, определены научная задача, цель, объект, предмет, задачи, гипотеза исследования, сформулированы основные положения, выносимые на защиту, научная новизна, раскрываются теоретическая и практическая значимость исследования.

**В первой главе «Теоретические аспекты исследования профессионального выгорания и личностной зрелости субъектов труда»** на основе научных представлений в психологии труда и организационной психологии, нормативных документов, определено психологическое содержание и особенности профессиональной деятельности субъектов труда – специалистов сферы социальной защиты (далее СССЗ). Рассмотрены основные теоретические аспекты изучения феномена личностной зрелости, которые позволили определить его сущность, уточнить понятие «личностная зрелость» (далее ЛЗ), выделить его наиболее значимые параметры.

Анализ позволяет определить деятельность СССЗ как совместную, объединенную общими целями, мотивами, управлением, согласованностью и распределением функций, результатами, пространственно-временными характеристиками: оказание помощи в системе социальной защиты населения (педагогической, медицинской, социальной, психологической) незащищенным слоям населения с целью улучшения их жизнедеятельности.

Психологическое содержание, особенности труда СССЗ определяются через систему ПВК, характеристику основных трудовых функций, которые отражены в профессиональных стандартах.

Особенности профессиональной деятельности помогающих специалистов связаны с высоким риском возникновения ПВ. Чаще всего, ПВ описывается как синдром трех аспектов, включающий эмоциональное истощение, деперсонализацию, редукцию личных достижений (Е.В. Агапова, И.В. Бухтияров, Н.Е. Водопьянова, Е.Е. Воробьева, В.Е. Орел, Е.С. Старченкова, О.А. Родионова, М.Ю. Рубцов, М. Buris, А.В. Bakker, P.B. Costac, С. Maslach, W.B Schaufeli). Возможно описание ПВ через фазы формирования симптомокомплексов: напряжения,

резистенции, истощения (В.В. Бойко).

ЛЗ в представлении отечественных и зарубежных исследователей определяется как целостный конструкт, характеристиками которого служат взаимосвязанные и взаимовлияющие составляющие. В работах как отечественных (А.П. Гусева, И.Б. Дерманова, И.Ю. Завьялова, В.Ю. Костенко, В.Р. Манукян, Р.И. Порогова, А.Г. Портнова, Ю.В. Ращупкина и др.), так и зарубежных исследователей (L. Briddick, R. Nelson, P. Wink, C. William, M. Savickas, C. Watkins) выделены параметры личностной зрелости: ответственность, осознанность, рефлексивность, направленность на саморазвитие, отношение к себе, автономность, жизнестойкость, самоуправление и организация жизни, целостность и конгруэнтность, открытость опыту, гуманистические ценности, позитивные межличностные отношения. Выделенные параметры имеют как интраперсональную, так интерперсональную направленность, охватывая, таким образом, все сферы жизни человека.

Проведенный анализ позволил нам уточнить и предложить рабочее определение понятия «личностная зрелость» как обобщающего конструкта, отражающего динамические характеристики человека как личности и субъекта, которые проявляются в способности достигать высокого уровня развития своих психических, социальных, моральных, профессиональных качеств, конструктивной активности и функциональной эффективности, позволяющих адаптироваться к различным жизненным ситуациям, принимать ответственные решения, реализовать свои ценности и потенциал, а также устанавливать гармоничные отношения с самим собой и окружающими.

Т.Д. Марцинковская обращает внимание на то, что используемое в отечественной психологии понятие «субъект», обусловленное контекстом социальной ситуации, когда оно было введено С.Л. Рубинштейном и А.Н. Леонтьевым, и используемое в зарубежной психологии понятие «личность» (person), схожи по своему смысловому наполнению. Определение «личностная» в нашем исследовании мы относим к человеку, как субъекту, прежде всего субъекту труда, так и к личности

**Во второй главе «Методологические основы и принципы эмпирического исследования»** описаны методологические основы изучения ПВ, дана классификация методов его предотвращения и снижения выраженности, изучения ЛЗ как фактора снижения выраженности ПВ, концептуализировано применение человекоцентрированного подхода в снижении выраженности ПВ, описана организация процедуры эмпирического исследования.

Анализ научных источников показывает, что ПВ СССЗ проявляется в эмоциональном истощении, редукции профессиональных достижений, в меньшей степени деперсонализации и обусловлено эмоциональной насыщенностью, высокой частотой межличностных контактов, спецификой получателей социальных услуг и личностными качествами, характеристиками специалистов, недостаточном развитии эмоциональной, когнитивной, мотивационной сферы (Е.С. Асмаковец, Т.С. Киенко, С.С. Лятт, В.В. Попова, Л.А. Пьянкова, А.А. Синева, В.Е. Хомичева и др.).

Методам исследования ПВ являются общепсихологические методы, такие как анализ, синтез, наблюдение, беседа, интервью, анкетирование, тестовый метод. Тестовые методики, как правило, основаны на субъективном, реже проективном подходах и строятся на различных концептуальных моделях ПВ.

Наиболее часто в диагностике ПВ используется методика К. Маслак и С. Джексона Maslach Burnout Inventory (МБИ) и ее вариации. В России, чаще всего, используется методика «Профессиональное выгорание» разработанная Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой, которая представляет собой русскоязычную версию МБИ, и методика В.В. Бойко опросник «Диагностика эмоционального выгорания личности», а также методика А.А. Рукавишниковой «Опросник Психического выгорания» (ОПВ-3).

Методы предотвращения и коррекции ПВ могут быть классифицированы по целевой группе, направленности воздействия, форме работы и теоретическим основаниям воздействия. Как правило, предпочтение отдается личностно-ориентированным вмешательствам, поскольку при наличии субъектной активности, они дают положительные результаты по снижению выраженности ПВ. Исследования показывают, что невозможно выделить воздействия, приносящие 100% результат, остающийся стабильным долгосрочно. Однако, мнения исследователей и практиков едины в том, что мероприятия по предотвращению и коррекции ПВ должны носить долговременный, комплексный характер.

Исследования ЛЗ, как правило, проводятся с помощью эмпирических методов: беседы, структурированного интервью, анкетирования, использования тестовых опросников, направленных на определение качественных характеристик ЛЗ и полученные данные обрабатываются с помощью методов математической статистики.

Результаты исследований (А.Ю. Василенко, Ю.Ю. Бочарова, М.А. Гордеева, Л.Н. Молчанова, Т.А. Попова, Б. Тильман, Т.А. Ушакова, А.А. Шевченко, М. Якименко и др.) говорят о том, что на уровень сформированности и проявления ПВ оказывают влияние качества, определяемые характеристиками ЛЗ/ПФЛ. Чем выше уровень показателей развития этих качеств, тем менее выражено ПВ.

Анализ теоретических подходов к определению ЛЗ, исследований влияния ее параметров на ПВ показывает, что, во многих случаях, авторы опираются на гуманистический подход и теорию личности К. Роджерса. Положения, разработанные отечественными теоретиками и практиками, о человеке как субъекте (активном творце), о целостности личности, во многом соответствуют теории личности К. Роджерса и описанной в ней ПФЛ. Характеристики ПФЛ соотносятся с параметрами ЛЗ и ПВК СССЗ и представлены в Таблице 1.

Анализ результатов работ отечественных и зарубежных ученых, применяющих ЧЦП в профессиональной деятельности дают основания говорить о возможности применения подхода К. Роджерса и создания на его основе комплексной программы по снижению выраженности ПВ.

Таблица 1

Соотношение профессионально важных качеств, характеристик личностной зрелости и полноценно функционирующей личности

Характеристики полноценно функционирующей личности (ПФЛ)	Параметры личностной зрелости (ЛЗ)	ПВК
<b>Открытость опыту (переживанию):</b> любой опыт доступен для осознания, человек чувствителен к себе и другим, к окружающему миру	Осознанность, рефлексивность, открытость опыту, целостность и конгруэнтность, направленность на саморазвитие, самоуправление и организация жизни	Открытость, эмпатия, рефлексивность, аутентичность, нервно-психическая устойчивость, эмоциональная устойчивость, непосредственность.
<b>Экзистенциальный образ жизни</b> максимальная адаптивность, переживание «здесь и сейчас»	Гибкость и адаптивность, направленность на саморазвитие, гуманистические ценности, позитивные межличностные отношения	Независимость, самостоятельность, развитые адаптационные способности; коммуникабельность, тактичность, терпимость, толерантность, чуткость.
<b>Организмическое доверие</b> доверие собственным целостным переживаниям и принятие решений на их основе	Отношение к себе, целостность и конгруэнтность, аутентичность, рефлексивность, осознанность, самоуправление и организация жизни, направленность на саморазвитие, ответственность, локус контроля	Подлинность, чувствительность, эмпатия, рефлексивность, аутентичность, эмоциональная устойчивость,
<b>Креативность</b> внутренний локус контроля, творческий подход к жизни, свободное выражение собственных уникальных восприятий	Направленность на саморазвитие, автономность, локус контроля, самоуправление, гуманистические ценности, позитивные межличностные отношения, гибкость и адаптивность	Независимость, честность, высокая мораль, ответственность, ценностные ориентации, непосредственность, самостоятельность, организаторские способности, коммуникативные способности.
<b>Эмпирическая свобода</b> Реалистичное и сбалансированное поведение, гармоничные отношения с окружающими	Ответственность, локус контроля, гуманистические ценности, позитивные межличностные отношения, самоуправление и организация жизни, автономность, осознанность, целостность и конгруэнтность	Инициативность, работоспособность, настойчивость, ответственность коммуникабельность, высокие ценностные ориентации, гуманистическая направленность, деликатность, дипломатичность, доброжелательность, доброта, милосердие.

В третьей главе «Эмпирическое исследование личностной зрелости субъектов труда как фактора снижения выраженности профессионального выгорания» представлен анализ и интерпретация результатов эмпирического исследования, представлена комплексная программа по снижению выраженности ПВ у СССЗ и результаты ее апробации. Описаны психологические условия внедрения комплексной программы по снижению выраженности ПВ.

В результате эмпирического исследования выявлена специфика ПВ у СССЗ, проявляющаяся в том, что в фазе «Резистенция» у 22,5% специалистов не сформированы симптомы в фазе «Напряжение», которую принято считать запускающей процесс ПВ, у 4,1% специалистов при сформированных симптомах в фазе «Истощение», симптомы в фазе «Напряжение» не сформированы и у 2% – симптомы не сформированы в фазе «Резистенция». Наиболее выраженными симптомами ПВ в нашей выборке являются «Редукция профессиональных обязанностей», «Расширение сферы экономии эмоций», относящихся к фазе «Резистенция», «Переживание психотравмирующих обстоятельств», ««Эмоционально-нравственная дезориентация», «Психосоматические и вегетативные нарушения», «Тревога и депрессия». Вероятно, специалисты «пропускают» появляющуюся тревогу (первую реакцию на рабочий стресс), поскольку привыкли к трудностям, не считая «достойным внимания» собственное состояние, а переходят к стадии сопротивления. И только,

когда рабочая нагрузка становится «невыносимой», тревогу уже становится невозможно игнорировать.

Полученные данные свидетельствуют о вариативности, не линейности проявления симптомов ПВ. Это свидетельствует скорее о большем влиянии на ПВ личностных характеристик, чем, например, организационных факторов.

Изучение на аналитическом уровне взаимосвязи параметров ПВ с ЛЗ/ПФЛ и их параметров с использованием корреляционного анализа показало наличие значимых взаимосвязей. Общий показатель ПВ связан отрицательно ( $-0,34 < r < -0,522$ ;  $p < 0,01$ ) с параметрами, отражающими характеристики ЛЗ (локус контроля, самоактуализация), уровнем ЛЗ, ПФЛ, а так же уровнем удовлетворенности трудом. Общий показатель ПВ имеет значимую положительную связь с уровнем общительности ( $r = 0,416$ ;  $p < 0,01$ ). Взаимосвязь показателя фазы «Резистенция» по сравнению с показателями других фаз ПВ наиболее значима ( $r = 0,905$ ;  $p < 0,01$ ).

Поскольку исследуемая выборка объединяет разных специалистов сферы социальной защиты, мы сгруппировали их по профессиональной принадлежности: медицинский персонал (гр1), социальные работники (гр2), другие специалисты социальной работы (гр3).

Для проверки различий выраженности психологических показателей мы использовали непараметрический U-критерий Манна-Уитни. Проверка различий по критерию профессиональной группы показала наличие значимых различий по уровню общительности, по некоторым показателям ПВ, стратегий поведения в конфликтных ситуациях, локуса контроля, самоактуализации.

Для более точной оценки меры качественного своеобразие личности работников с различной профессиональной принадлежностью проведен анализ на структурном уровне. Индексы структурной организации ЛЗ/ПФЛ и их параметров по профессиональным группам приведены в Таблице 2. На Рисунке 1 приведены структурограммы профессиональных групп.

**Таблица 2**

Значения индексов структурной организации личностной зрелости / полноценно функционирующей личности по профессиональным группам

	ИКС	ИДС	ИОС
Гр 1 медицинский персонал	34	32	2
Гр 2 социальные работники	47	41	6
Гр 3 другие специалисты социальной работы	34	36	-2

Представленные данные позволяют говорить о том, что степень структурной организации ЛЗ/ПФЛ по индексам ИКС, ИДС, ИОС в группе социальных работников выше, чем в группе медицинских работников и группе других специалистов социальной работы. Следовательно ЛЗ/ПФЛ и их параметры в группе социальных работников более интегрированы, что обуславливает возникновение синергетических эффектов и эффектов супераддитивности. В группе других специалистов социальной работы индекс ИДС выше индекса ИКС, что свидетельствует о преобла-

дании дифференцирующих тенденций и связей компенсаторного плана в этой группе и соответственно отражается на общем индексе организованности структуры.

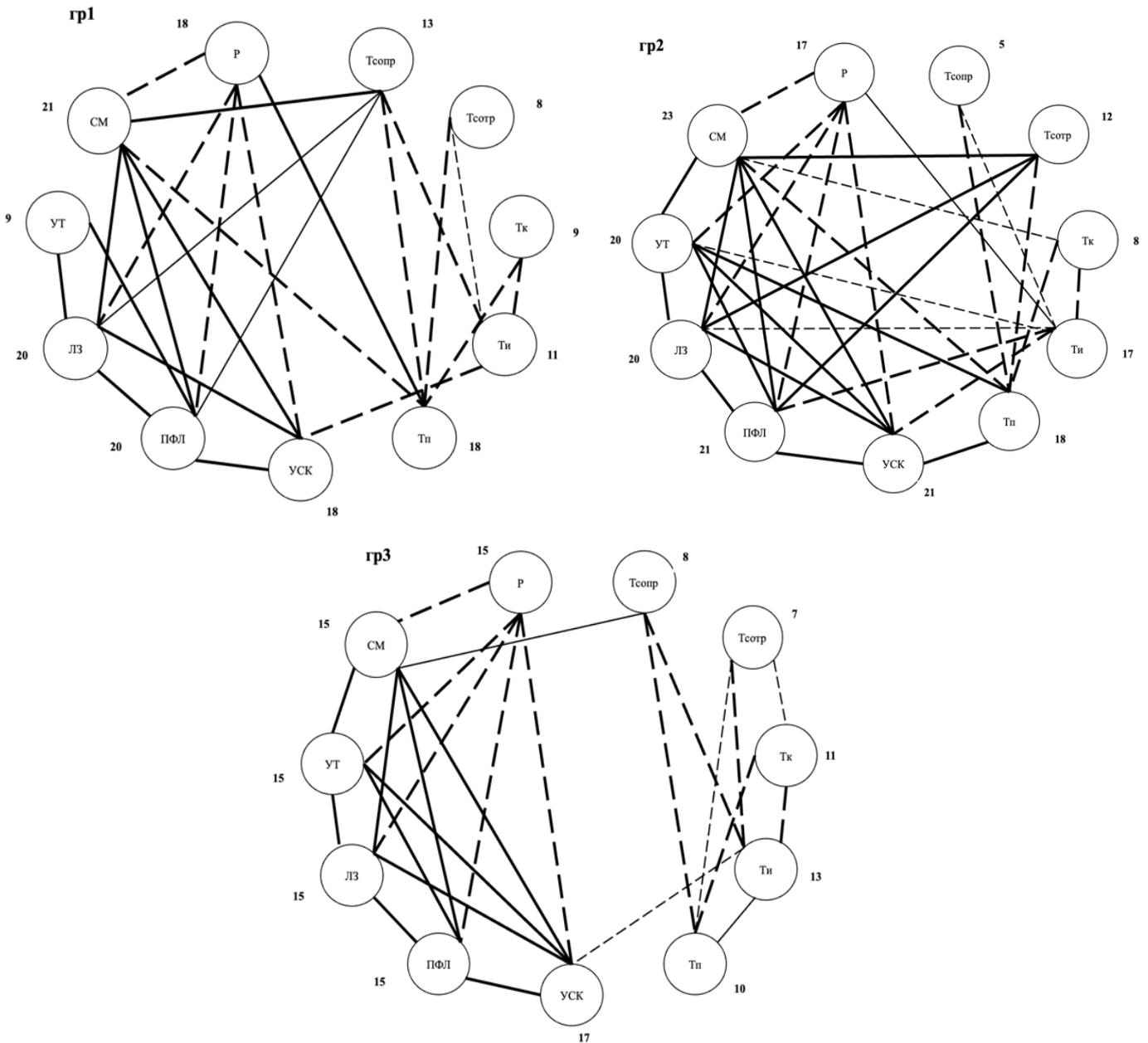


Рисунок 1. Структурограммы профессиональных групп

Примечание: ————— корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя)

- - - - - корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя)

*P* – уровень общительности (опросник «Оценка уровня общительности»); *Тсопр*, *Тсопр*, *Тк*, *Тп*, *Тп*, *Тп* (опросник «Поведение в конфликте» сопротивление, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание); *УСК* (опросник «Локус контроля»); *СМ* (опросник самоактуализации личности); *УТ* (методика «Интегральная удовлетворенность трудом»); *ПФЛ* (опросник SI-22 «Полноценно функционирующий человек»); *ЛЗ* (методика диагностики личностной зрелости).

Рядом с каждым элементом структурограммы проставлен ее вес.

Сравнительный анализ матриц интеркорреляций профессиональных групп методом экспресс- $\chi^2$  показал наличие значимых положительных корреляций между группой медицинского персонала и группой социальных работников ( $p = 0,017$ ), группой социальных работников и группой других специалистов социальной работы ( $p = 0,03$ ), что говорит о гомогенности данных групп, т.е. их структурная организация качественно не различается по роли элементов в структуре. Между группой медицинского персонала и группой других специалистов социальной работы обнаруживаются различия ( $p = 0,059$ ), что говорит об их гетерогенности – эти структуры принципиально различны в аспекте состава и содержания связей между исследуемыми параметрами.

Для описания качественного своеобразия структур проанализировано содержание базовых качеств в данной структуре, тех ее элементов, которые имеют максимальное число связей с другими параметрами, т.е. обладают наибольшим структурным весом. В отличие от групп медицинского персонала и социальных работников, в группе других специалистов социальной работы базовыми и ведущими элементами являются не ЛЗ/ПФЛ, а локус контроля, стратегия «Избегание». Элементы ЛЗ, ПФЛ, УТ, СМ хотя и имеют одинаковый вес, но они не консолидированы.

Полученные результаты позволяют сделать заключение о том, что структурная организация ЛЗ/ПФЛ и их параметров определяет не столько выраженность ПВ, сколько то, как и каким образом организуются параметры ЛЗ/ПФЛ специалистов для того, чтобы справляться с симптомами ПВ.

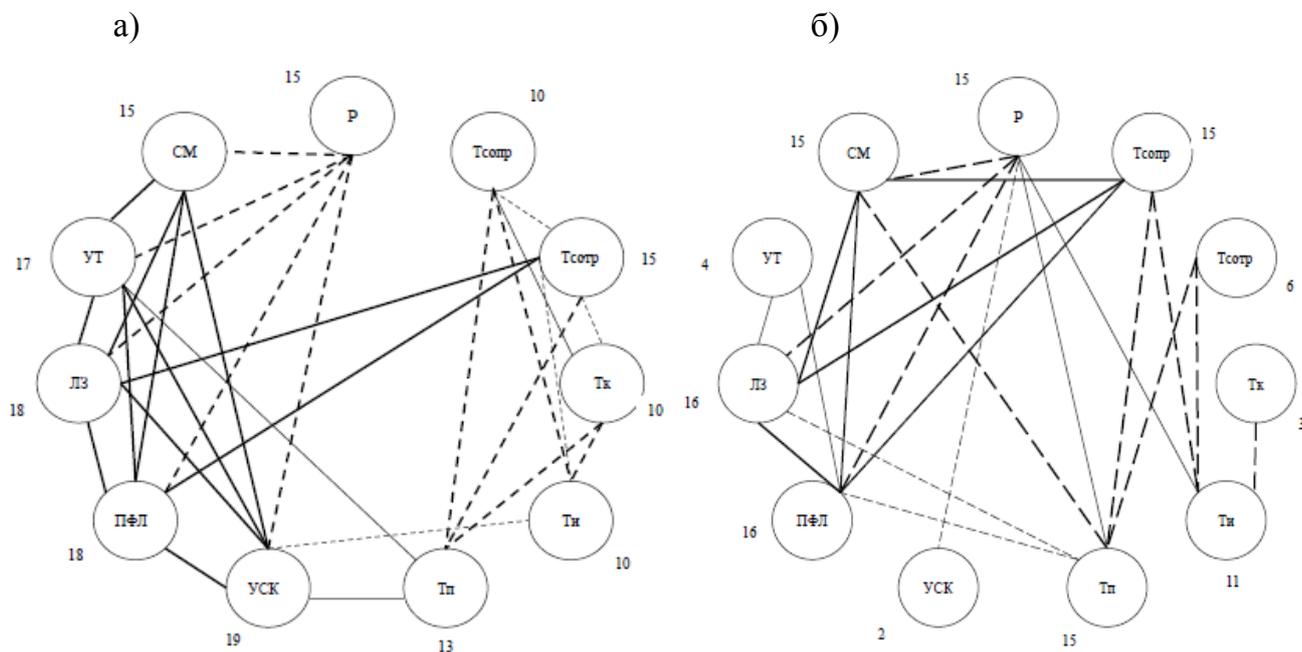
Проведенный дисперсионный анализ также показал, что профессиональная группа не оказывает влияние на общий уровень ПВ и отдельные симптомы выгорания, т. е. причины различия между группами объясняются не различием в профессиональном статусе, а какими-то другими факторами, и, следовательно, критерием профессиональной группы можно пренебречь.

Учитывая полученный результат, далее исследовались группы с высоким и низким уровнем ПВ без учета профессиональной принадлежности.

Проверка различий выраженности показателей по критерию уровня ПВ в группах с низким и высоким уровнем ПВ показала наличие значимых различий между специалистами почти по всем 62 показателям (кроме стратегий «Сотрудничество», «Компромисс», «Избегание», «Приспособление», интернальности в сфере неудач, готовности к самостоятельному планированию, реализации деятельности и ответственности, интерес к работе, потребности в познании, автономности, спонтанности, контактности).

Результаты оценки влияния ЛЗ/ПФЛ на общий уровень ПВ, методом дисперсионного анализа показывают, что и фактор ЛЗ, и фактор ПФЛ влияют на ПВ. Однако, при проверке одновременного влияния (для фактора ЛЗ  $F(32;638) = 0,80$  при  $p < 0,77$ , для фактора ПФЛ  $F(16;319) = 3,41$  при  $p < 0,000014$ ) ведущим влияющим фактором выступают не два фактора, а только фактор ПФЛ, что подтверждает обоснованность выбора ЧЦП в работе по снижению выраженности ПВ.

На следующем этапе исследования проведен структурно-психологический анализ в группах с низким и высоким уровнем ПВ. На Рисунке 2 представлены структурограммы для групп с низким (а) и высоким (б) уровнем ПВ



**Рисунок 2.** Структурограммы для групп с низким и высоким уровнем профессионального выгорания

Примечание:  корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя)  
 корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя)

*P* – уровень общительности (опросник «Оценка уровня общительности»); *Tсопр*, *Tсопр*, *Tк*, *Tп*, *Tн* (опросник «Поведение в конфликте» сопротивление, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание); *УСК* (опросник «Локус контроля»); *СМ* (опросник самоактуализации личности); *УТ* (методика «Интегральная удовлетворенность трудом»); *ПФЛ* (опросник SI-22 «Полноценно функционирующий человек»); *ЛЗ* (методика диагностики личностной зрелости).

Рядом с каждым элементом структурограммы проставлен ее вес.

Посчитаны количественные индексы организованности структуры, значения которых приведены в Таблице 3.

**Таблица 3**

Значения индексов структурной организации для групп с низким и высоким уровнем профессионального выгорания

	ИКС	ИДС	ИОС
НУ (низкий уровень) ПВ	45	38	7
ВУ (высокий уровень) ПВ	26	33	-7

На основе анализа представленных данных можно сделать следующие основные заключения. Во-первых, при высоком уровне ПВ индекс когерентности, параметров ЛЗ/ПФЛ значительно снижается. В то время как при низком уровне

ПВ ЛЗ/ПФЛ и их параметры, стратегия «Сотрудничество» взаимосвязаны на высоком уровне значимости, образуя отношения синергетического типа. Хотя взаимосвязи стратегий поведения в конфликтной ситуации (кроме «Сотрудничество») с ЛЗ/ПФЛ и их параметрами минимальна, обращает на себя внимание то, что значения их веса стали более «близкими». Предполагаем, что «репертуар» реагирования специалистов с низким уровнем ПВ включает большее количество стратегий, т.е. они более гибки, произвольны в выборе стратегий поведения. Интересна взаимосвязь стратегии «Приспособление» с удовлетворенностью трудом (УТ) и локусом контроля, что можно интерпретировать как адаптивность. В группе с высоким уровнем ПВ такая связь отсутствует, но стратегия «Приспособление» отрицательно взаимосвязана с «Самоактуализацией», и в этом случае это скорее свидетельство компенсаторности. Обращает на себя внимание тот факт, что стратегия «Соперничество» не имеет взаимосвязей (кроме связей с другими стратегиями) в группе с низким уровнем ПВ, что может говорить о большей толерантности, принятии других, умении выстраивать конструктивные отношения. В группе с высоким уровнем ПВ стратегия «Соперничество» взаимосвязана с ПФЛ, ЛЗ и «Самоактуализацией», возможно внутренние ресурсы специалиста активируются для «борьбы», неконструктивном отстаивании себя и своих интересов, обвинении других. Таким образом, можно видеть, что мера интегрированности связана с выраженностью ПВ.

Во-вторых, при высоком уровне ПВ снижается значение ИДС, т.е. уменьшается мера дифференцированности структуры. Это свидетельствует о том, что с возрастанием уровня ПВ, интегрированность структуры, степень включенности исследуемых элементов в структуру, убывает. Теоретически, структура с более высоким ИДС менее эффективна, однако следует учесть то, какие взаимосвязи повышают значение ИДС в группе с низким уровнем ПВ, а это связи ПФЛ, ЛЗ и их параметров с общительностью. Опросник «Оценка уровня общительности» построен так, что высокие значения свидетельствуют о неконструктивном общении и в нашем случае, наличие значимых отрицательных связей в группе с низким уровнем ПВ скорее «укрепляют» структуру.

В-третьих, степень организованности структуры ИОС выше в группе с низким уровнем ПВ и свидетельствует о том, что структура ЛЗ/ПФЛ и их параметров является более согласованной и стабильной. При высоком уровне ПВ приобретает отрицательное значение, что говорит о преобладании дезинтегративных тенденций. Ресурсы специалиста расходуются на компенсацию недостаточно развитых параметров ЛЗ/ПФЛ, что приводит к истощению и соответствует описанию выгорания, как деструктивного процесса.

В-четвертых, сравнение матриц интеркорреляций на предмет их гомогенности-гетерогенности методом экспресс- $\chi^2$  ( $r = 0,110$  при  $p < 0,05$ ) показало их статистически достоверную неоднородность. Это позволяет говорить о качественных различиях в структуре ЛЗ/ПФЛ при различном уровне ПВ. Таким образом, при

изменении уровня ПВ отмечаются качественные трансформационные изменения структуры ЛЗ/ПФЛ и их параметров.

На основании полученных в исследовании данных можно говорить о детерминирующей роли ЛЗ/ПФЛ. Структуры групп с низким и высоким уровнем ПВ качественно различаются. Индексы структурной организации показывают, что структура ЛЗ/ПФЛ в группе с низким уровнем ПВ более организована и, следовательно, более эффективно функционирует. Составляющие ее параметры ЛЗ/ПФЛ развиты равномерно на достаточно высоком уровне, усиливая потенциал друг друга. Вес элементов структуры группы с низким уровнем ПВ, говорит нам о том, что базовые элементы обеспечивают высокий потенциал целостной системы. Следовательно, развивая ЛЗ/ПФЛ именно как целостную структуру, включающую в себя совокупность личностных качеств, соответствующих параметрам ЛЗ/ПФЛ, возможно снижение уровня ПВ.

Основываясь на этом заключении, мы разработали комплексную программу (далее КП) по снижению выраженности ПВ у СССЗ посредством развития их ЛЗ/ПФЛ на основе ЧЦП и провели ее апробацию.

Результаты сравнения ЭГ и КГ до реализации КП показывают отсутствие значимых различий как по показателям ПВ, так и по ЛЗ/ПФЛ и их параметрам ( $p \leq 0,05$ ).

Результаты сравнения ЭГ и КГ с использованием Т-критерия Вилкоксона после реализации КП показывают, что на уровне значимости  $p \leq 0,05$  наблюдаются значимые различия по показателям ПВ, уровню общительности, стратегиям «Избегание», «Приспособление», ПФЛ. На уровне значимости  $p \leq 0,001$  наблюдаются значимые различия по показателям стратегии «Сотрудничество», общей интернальности, ЛЗ, общей удовлетворенности трудом, самоактуализации.

Результаты оценки размера эффекта ( $d$  Коэна) реализации КП показывают, что по показателям уровня ПВ, уровню общительности, стратегии «сотрудничество», локализации локуса контроля, самоактуализации, ЛЗ/ПФЛ, размер эффекта  $d \geq 0,8$ , что свидетельствует о большой силе эффекта. По показателям фаза «Истощение», стратегиям «Соперничество», «Компромисс», «Избегание» размер эффекта  $d \geq 0,5$ , что говорит о средней силе эффекта. По показателю стратегия «Приспособление» – размер эффекта  $d = 0,08$ , что говорит о практическом отсутствии эффекта (использование стратегии «Приспособление» объясняется спецификой работы).

Проведенное исследование подтверждает выдвинутую нами гипотезу. Чем выше уровень ЛЗ/ПФЛ специалиста, тем менее выражены проявления ПВ. ЛЗ/ПФЛ образуют целостную структуру, повышая эффективность деятельности СССЗ. Следовательно, развивая ЛЗ/ПФЛ СССЗ, мы можем снижать выраженность ПВ.

В **Заключении** обобщаются результаты диссертационной работы, полученные в ходе исследования, а также сформулированы выводы, основные из которых состоят в следующем.

1. Психологическое содержание и особенности профессиональной деятельности специалистов сферы социальной защиты обусловлены профессионально важными качествами, в которых базовыми и ведущими являются личностные качества специалистов, характеристикой основных трудовых функций, отраженных в профессиональных стандартах. Совместным типом деятельности. Они же определяют личностные качества необходимые специалисту для соответствия требованиям профессии.

2. Теоретический анализ, проведенный в исследовании, показал, что несмотря на разнообразие подходов к изучению профессионального выгорания, и отечественные, и зарубежные ученые едины во мнении, что симптомы выгорания взаимосвязаны, дезадаптивны и проявляются во всех сферах личности, в поведении и физическом состоянии. Как правило, профессиональное выгорание проявляется в эмоциональном истощении, редукции профессиональных достижений, в меньшей степени деперсонализации и обусловлено эмоциональной насыщенностью, высокой частотой межличностных контактов, спецификой получателей социальных услуг и личностными качествами, характеристиками специалистов, недостаточном развитии эмоциональной, когнитивной, ценностно-мотивационной сферы, влиянием организационных факторов.

3. Методы снижения выраженности профессионального выгорания могут быть классифицированы по целевой группе, направленности воздействия, форме работы и теоретическим основаниям воздействия. Как правило, предпочтение отдается личностно-ориентированным вмешательствам, поскольку при наличии субъектной активности, они дают положительные результаты по снижению выраженности профессионального выгорания. Исследования показывают, что невозможно выделить воздействия, приносящие 100% результат, остающийся стабильным долгосрочно. Однако, мнения исследователей и практиков едины в том, что мероприятия по снижению выраженности профессионального выгорания должны носить долговременный, комплексный характер.

4. Проведенный теоретический анализ позволяет говорить о том, что исследования личностной зрелости опираются на теоретические и методологические подходы, разработанные в отечественной психологии, зарубежные теории развития личности и гуманистический подход. Личностная зрелость характеризует человека как сложное системное образование не равное сумме его составляющих, как непрерывно развивающуюся целостность, обуславливает движение по жизненному пути, определяет способы взаимодействия и отношения с собой, к себе и окружающему миру. Определение «личностная зрелость» относится к Человеку, как субъекту, в том числе субъекту труда, так и личности. Личностная зрелость является обобщающим конструктом, интегральным показателем, отражающим уровень развития субъектности личности.

5. В нашем исследовании установлено, что влияние личностной зрелости, как обобщающего конструкта на профессиональное выгорание не исследовалось. Большинство исследований посвящено изучению различных составляющих лич-

ностной зрелости, их влияния на ПВ. Показано, что чем выше уровень показателей развития этих составляющих, тем менее выражено ПВ. Анализ теоретических подходов к определению личностной зрелости, исследований влияния ее составляющих на ПВ показывает, что, во многих случаях, авторы опираются на гуманистический подход и теорию личности К. Роджерса. Положения, разработанные отечественными теоретиками и практиками, о человеке как субъекте (активном творце), о целостности личности, определяющей неразрывность, взаимосвязанность личностных свойств в процессе становления индивидуальности, проявляющихся в структурировании и консолидации ее свойств, во многом соответствуют теории личности К. Роджерса и описанной в ней полноценно функционирующей личности. Результаты работы отечественных и зарубежных ученых, применяющих человекоцентрированный подход в профессиональной деятельности, дают основания говорить о возможности применения подхода К. Роджерса в целях снижения выраженности ПВ.

6. Эмпирическое исследование показало то, что базовые закономерности динамики профессионального выгорания могут быть распространены на малоисследованную сферу труда – сферу социальной защиты. Вместе с тем в сфере социальной защиты они имеют определенную специфику, которая выражается в преобладании симптомов ПВ в фазе «Резистенция». Наиболее выраженными симптомами ПВ в нашей выборке являются «Редукция профессиональных обязанностей», «Расширение сферы экономии эмоций», относящихся к фазе «Резистенция». Полученный результат позволяет говорить о вариативности и не линейности проявлений симптомов ПВ.

7. Существует взаимосвязь между выраженностью показателей ПВ и личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) и их параметрами. Причем направленность выявленной детерминации носит прямой характер: чем более выражены показатели личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) и их параметров, тем менее выражены показатели профессионального выгорания. Личностная зрелость (полноценно функционирующая личность) является базовой детерминантой, выступающей функцией ингибитора профессионального выгорания, т.е. является фактором снижения его выраженности.

8. Обобщающий конструкт личностная зрелость консолидирует параметры личностной зрелости (полноценно функционирующей личности), являясь базовым и ведущим элементом структуры и определяет, как и каким образом организуются ее параметры в профессиональных группах для снижения выраженности и предотвращения симптомов профессионального выгорания. В группах, где личностная зрелость консолидирует ее параметры, специалистам свойственно более осознанно подходить к достижению поставленных целей, проявлять инициативность в принятии ответственности при построении социальных отношений, демонстрировать развитые навыки обеспечения процесса профессиональной деятельности.

9. Результаты структурно-психологического анализа профессиональных групп приводят к заключению о том, что при высоком уровне выраженности па-

раметров личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) без их консолидации, проявляются дифференцирующие тенденции и связи компенсаторного плана, что приводит к дополнительному расходу психоэмоциональных ресурсов специалистов.

10. Структурная организация личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) групп с низким и высоким уровнем ПВ различается, причем принципиально качественно, а не только в плане количественных различий в степени ее выраженности. В группе с низким уровнем ПВ структурная организация личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) отличается большей организованностью (по сравнению с группой с высоким уровнем ПВ имеет более высокий индекс организованности структуры) и, следовательно, более эффективно функционирует. Составляющие ее параметры личностной зрелости (полноценно функционирующей личности) развиты равномерно на достаточно высоком уровне, усиливая потенциал друг друга, о чем свидетельствует анализ базовых качеств структуры.

11. Теоретическим и методическим обоснованием комплексной программы снижения выраженности ПВ у СССЗ посредством развития их личностной зрелости в ЧЦП служат принципы теории терапии К. Роджерса, методические разработки отечественных и зарубежных ученых. Результаты апробации комплексной программы показывают значительный эффект по снижению выраженности ПВ у СССЗ.

12. Проведенное экспериментальное исследование личностной зрелости как фактора снижения выраженности ПВ на примере СССЗ, а также количественный и качественный анализ объективных и субъективных критериев его результативности, подтверждает выдвинутые гипотезы.

**Статьи, опубликованные в рецензируемых научных журналах, включенных в перечень ВАК РФ:**

1. Жигулина, М. А. Факторы профессионального выгорания специалистов сферы социальной защиты: результаты регрессионного анализа данных / М.А. Жигулина. – Текст: непосредственный // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Познание. – 2021. – №02. – С. 47–50. – DOI 10.37882/2500-3682.2021.02.06. (0,26 п.л., авторский вклад - 0,37 п.л.).

2. Жигулина, М. А. Профессиональное выгорание как объект исследования в психологической науке / М. А. Жигулина, А. Н. Кононов. – DOI 10.26516/2304-1226.2021.35.29. – Текст: непосредственный // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. – 2021. – Т. 35. – С. 29–44. (1,29 п.л., авторский вклад - 0,96 п.л.).

3. Жигулина, М. А. Адаптация Стратклайдского опросника (SI-22) на российской выборке / М.А. Жигулина, Н.И. Ладнева. – DOI 10.17759/exppsy.2021140215. – Текст : электронный // Экспериментальная психология. – 2021. – Т. 14. – № 2. – С. 209–223. – ULR: [https://psyjournals.ru/journals/exppsy/archive/2021\\_n2/Zhigulina\\_Ladneva](https://psyjournals.ru/journals/exppsy/archive/2021_n2/Zhigulina_Ladneva) (дата обра-

щения: 15.12.2021). (1,2 п.л., авторский вклад - 0,78 п.л.).

4. Кузовкин, В. В., Жигулина, М. А. Человекоцентрированный подход в предотвращении профессионального выгорания специалистов социальной сферы / М. А. Жигулина, В. В. Кузовкин. – Текст : непосредственный // Человеческий капитал. – 2020. – № S4 (136). – С. 304–313. – ISSN 2074-2029. (0,77 п.л., авторский вклад - 0,7 п.л.).

**Другие научные публикации:**

5. Жигулина, М. А. Мониторинг текущего состояния специалистов ТЦСО как инструмент определения направлений профилактики профессионального выгорания / М.А. Жигулина. – Текст: непосредственный // Консультативная психология и неклиническая психотерапия. Материалы II Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Москва, 25-26 апреля 2018 г. – М.: Институт консультативной психологии и консалтинга (ФПК институт), 2018. – С. 104–111. (0,6 п.л.).

6. Жигулина, М. А. О психологической поддержке специалистов социальной сферы / М. А. Жигулина. – Текст: электронный // Международная конференция по консультативной психологии и психотерапии, посвященная памяти Ф. Е. Василюка: Сборник материалов. Электронное издание. Под редакцией В. В. Архангельской, А. А. Голзицкой, Н. В. Кисельниковой, Е. А. Семеновой. – 2018. – С. 85–89. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36357898#page=82> (дата обращения: 25.02.2020). (0,34 п.л.).

7. Жигулина, М. А. Методы предотвращения профессионального выгорания» / М. А. Жигулина, В. В. Кузовкин. – Текст : непосредственный // Психология психических состояний: сб. статей магистрантов, аспирантов и молодых ученых / Под ред. А. В. Чернова, М. Г. Юсупова. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2019. – Вып.13. – С.355–358. – ISBN 978-5-00130-159-2. (0,26 п.л., авторский вклад - 0,2 п.л.).

8. Жигулина, М. А. Выраженность профессионального выгорания специалистов социальной сферы / М. А. Жигулина. – Текст: электронный // Актуальные проблемы теории и практики психологических, психолого-педагогических и лингводидактических исследований [Электронный ресурс]: Сборник материалов Международной научно-практической конференции «XIV Левитовские чтения» (г. Москва, 17–18 апреля 2019 г.) : в двух томах / ред. колл.: О. И. Кабалина (отв. ред.), Т. Н. Мельников, М. Б. Зацепина и др. – Электрон. текстовые дан. – М.: ИИУ МГОУ, 2019.– Т. 2. – С. 48–53. – ISBN 978-5-7017-3090-6. (0,26 п.л.).

9. Жигулина, М. А. Выраженность удовлетворенности трудом специалистов сферы социальной защиты населения / М.А. Жигулина. – Текст: электронный // Психология профессиональной деятельности: проблемы, современное состояние и перспективы развития [Электронный ресурс]: материалы II Всероссийской научно-практической конференции (г. Москва, МГОУ, 6 марта 2020 г.) / отв. ред. Е. М. Климова. – Электрон. текстовые дан. (5,40 Мб). – М.: ИИУ МГОУ, 2020. – С. 59-65. – ISBN 978-5-7017-3192-7. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43833449> (дата

обращения: 01.07.2020). (0,52 п.л.).

10. Жигулина, М. А. Методы исследования полноценно функционирующего человека / М.А. Жигулина. – Текст: непосредственный // Консультативная психология и неклиническая психотерапия. Материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Москва, 25-26 декабря 2021 г. / Под ред. В.Ю. Меновщикова – М.: Институт консультативной психологии и консалтинга (ФПК институт), 2021. – С. 29-36. (0,6 п.л.).

11. Жигулина, М. А. Супервизия в Человекоцентрированном подходе / М.А. Жигулина // Консультативная психология и неклиническая психотерапия. Материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Москва, 25-26 декабря 2021 г. / Под ред. В.Ю. Меновщикова – М.: Институт консультативной психологии и консалтинга (ФПК институт), 2021. – С. 149-157. (0,69 п.л.).

12. Жигулина, М. А. Опыт проведения супервизорской группы с психологами социальной защиты в период пандемии COVID-19 / Жигулина М.А. – Текст: электронный // Личность психотерапевта: опыт и размышления: [Электронный ресурс]: сборник статей и тезисов докладов / под общ. ред. Л. А. Кретовой, И. М. Брушлинского. – Москва: Издательство «Знание-М», 2022. – С. 29-39. – ISBN 978-5-00187-241-2. – ULR: <https://elibrary.ru/item.asp?id=48314147> (дата обращения: 01.07.2022). (0,86 п.л.).

13. Жигулина, М. А. Мониторинг текущего состояния специалистов ТЦСО как инструмент определения основных направлений межведомственного взаимодействия учреждений ДТиСЗН по предотвращению профессионального выгорания / М.А. Жигулина, Н.О. Панкова. – Текст: непосредственный // Психологическая экология семьи в мегаполисе : материалы научно-практической конференции, Москва, 21 ноября 2017 г. / под ред. Тенн О.Р., Залученовой Е.А. – Москва: ГБУ МСППН, 2017. – 131-136 с. (0,43 п.л., авторский вклад - 0,30 п.л.).