

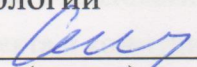
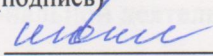
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Уральский федеральный университет
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Уральский гуманитарный институт

Кафедра общей и социальной психологии

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ ПЕРЕД ГЭК
Зав. кафедрой общей и социальной
психологии


(подпись) Сыманюк Э.Э.
(Ф.И.О.)
« 10 »  2022 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса

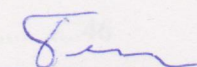
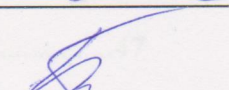
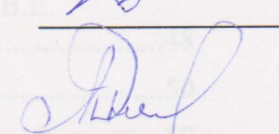
Руководитель: Берзин Б.Ю.

д-р филос. наук, профессор

Нормоконтролер: Буковой Т.Д.

Студент группы: УГИМ-200039

Юнусов Артур Ильдарович

Екатеринбург
2022

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЛИЯНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ	8
1.1. Эмоциональное выгорание работников в сфере фитнеса.....	8
1.1.1. Понятие о синдроме эмоционального выгорания	8
1.1.2. Концептуальные модели эмоционального выгорания.....	12
1.1.3. Причины и последствия эмоционального выгорания.....	15
1.1.4. Синдром эмоционального выгорания у женщин	20
1.1.5. Синдром эмоционального выгорания у тренеров в сфере фитнеса	21
1.2. Эмоциональный интеллект в сфере профессиональной деятельности.....	23
1.2.1. Понятие об эмоциональном интеллекте в психологии.....	23
1.2.3. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков	34
1.2.4. Эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности	35
1.2.5. Изучение эмоционального интеллекта в сфере фитнеса	36
1.3. Выводы на основе результатов полученных в первой главе.....	37
2. МЕТОДЫ И ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ	40
2.1. Проблема, цель, задачи и гипотезы исследования	40
2.2. Описание выборки и процедуры исследования.....	41
2.3. Методы и методики проведения исследования	43
2.3.1. Опросник ПВ «Профессиональное выгорание»	43
2.3.2. «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко ..	44
2.3.3. Методика «EQ» Н. Холла	46
2.3.4. Методика диагностики эмоционального интеллекта «МЭИ» М.А. Манойловой.....	47
2.3.5. Опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синяковского и В.А. Федорошина	48
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ.....	50
3.1. Особенности эмоционального выгорания у женщин-инструкторов по фитнесу..	50
3.1.1. Структура эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса	50
3.1.2. Эмоционального выгорания с точки зрения динамической модели в исследуемых группах	53
3.2. Особенности эмоционального интеллекта у женщин-инструкторов по фитнесу..	59
3.2.1. Данные методики Холла	59
3.2.2. Данные методики «МЭИ».....	60
3.2.3. Данные методики «Коммуникативные и организаторские склонности»	62
3.3. Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у женщин-инструкторов по фитнесу	64

3.3.1.	Связь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта	64
3.3.2.	Межличностный и внутриличностный аспекты эмоционального интеллекта и эмоциональное выгорание	70
3.3.3.	Коммуникативные и организаторские особенности и эмоциональное выгорание	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....		75
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ		77
ПРИЛОЖЕНИЯ		84

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования: Проблема эмоционального выгорания стала активно фигурировать в научно-исследовательской литературе еще в 80-х годах. По этой теме, а также синдрому хронической усталости и проявлениям профессиональной деформации, которые часто связаны с вышеупомянутыми феноменами написано уже множество статей, диссертаций и других научных трудов. Тем не менее, по сей день, актуальность данной проблемы не снижается, а скорее продолжает возрастать. Как бы активно ни заполнялись пробелы в научных знаниях, все равно остается огромное пространство для проведения новых научно-экспериментальных, практических и теоретических исследований.

Также стоит отметить, что большая часть исследований в данной сфере направлена на изучение влияния ситуативных факторов на риск формирования эмоционального выгорания у людей. Влияние же личностных факторов требует как углубления, так и расширения доказательной базы для формирования более четкой картины относительно того, какие категории людей находятся в зоне риска. Это позволит сформировать более четкие и эффективные практические рекомендации для помощи людям, которые столкнулись с проблемой выгорания.

Большое внимание стоит уделить тем последствиям, которые характеризуют эмоциональное выгорание. Последствия имеют отношения как к профессиональной сфере, так и физическому и эмоциональному состоянию. В отношении рабочего процесса выгорание может проявляться в негативном отношении к работе, низком уровне самоорганизации, неудовлетворённости процессом и стремлении покинуть место работы. Также стоит отметить, что люди, которые находятся в состоянии эмоционального выгорания склонны к формированию конфликтных ситуаций с коллегами, а также к саботированию рабочих процессов [32]. Такие данные дают понять, что эмоциональное выгорание в трудовой деятельности нужно рассматривать скорее, как коллективную проблему, чем проблему индивидуального характера. Другие

говорят нам о том, что в ситуации выгорания рабочие процессы могут выходить за рамки рабочего места и оказывать влияние на личные и семейные взаимоотношения [29].

Помимо влияния на профессиональную сферу жизни человека, эмоциональное выгорание, являясь комплексной проблемой, имеет тесные взаимоотношения с физическим и эмоциональным состоянием человека. Фактор истощения, в силу своей близости к ортодоксальному понятию стресса, связан с большим количеством проявлений свойственных для последнего. Истощение часто связано с головными болями, усталостью, расстройствами пищеварения, физическим напряжением, гипертонией и другими. [42,38]. С точки зрения ментального здоровья, эмоциональное выгорание может предшествовать депрессии и другим эмоциональным состояниям, таким как раздраженность и тревожность [38].

Деятельность специалистов в сфере фитнеса часто связана с длительными физическими и эмоциональными нагрузками. Имеющиеся научные данные показывают, что проблема эмоционального выгорания среди специалистов данной профессии стоит остро. Несмотря на это, направление мало изучено с точки зрения психоэмоциональной среды. Поэтому взгляд на факторы, которые могут послужить личностным ресурсом не только при преодолении стрессовых состояний, но и для раскрытия профессионального потенциала специалиста, может иметь важную роль для развития сферы в целом.

Такое обширное влияние на личную и профессиональную жизнь человека дает нам понимание важности темы исследования.

Цель: определить свойства эмоционального интеллекта и коммуникативных особенностей, которые снижают риск формирования и выраженность проявлений эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса с различным стажем работы в исследуемой профессиональной сфере.

Исходя из цели исследования были определены следующие **задачи:**

1) Выявить основные теоретические и практические подходы к пониманию феноменов эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта.

2) Изучить особенности коммуникативных и организаторских склонностей в исследуемых группах.

3) Проанализировать различия в динамической структуре эмоционального выгорания в группах женщин-инструкторов с различным стажем в профессиональной деятельности.

4) Определить силу связи между эмоциональным выгоранием и его проявлениями и уровнем эмоционального интеллекта, его структурными компонентами, а также коммуникативными и организаторскими особенностями респондентов.

5) Определить факторы, которые способствуют снижению риска формирования и выраженности отдельных проявлений эмоционального выгорания в исследуемой профессиональной группе.

Объект исследования – структурные и динамические особенности эмоционального выгорания и характеристики эмоционального интеллекта у женщин-инструкторов в сфере фитнеса.

Предмет исследования – взаимосвязь между структурными и динамическими особенностями синдрома выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса и показателями эмоционального интеллекта, коммуникативных и организаторских склонностей.

Общей гипотезой данного исследования является:

Предположение о взаимосвязи уровня развития и отдельных компонентов эмоционального интеллекта, а также организационных и коммуникативных склонностей с риском формирования и выраженностью проявлений эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса.

Теоретико-методологической основой исследования являются: концепции синдрома эмоционального выгорания (Маслач К., Бойко В.В.,

Водопьяновой Н.Е.). теоретические концепции эмоционального интеллекта и их концептуальные модели (Саловэй П., Майера Дж., Карузо Д., Гоулмана Д., Манойловой М.А.).

Методы исследования: теоретико-методологический анализ научной литературы по тематике диссертации, количественные методы: психодиагностическое тестирование: опросник «Профессиональное выгорание», опросник «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко, методика «EQ» Н. Холла, методика диагностики эмоционального интеллекта «МЭИ» М. А. Манойловой, опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» В. В. Синяковского и В. А. Федорошина. **Методы математической статистики:** были проведены корреляционный и факторный анализы. Для обработки данных использовали компьютерную программу «SPSS Statistics».

Научная новизна: вкладом, который вносит данная работа в поле научных знаний, можно считать консолидацию теоретических знаний и расширение эмпирических данных на тему взаимосвязи личностных факторов, а именно коммуникативных и организационных склонностей, а также структурных компонентов эмоционального интеллекта с проявлениями и аспектами динамической структуры эмоционального выгорания.

Практическая значимость: расширение поля эмпирических данных, может дать более глубокое понимание о влиянии личностных факторов, снижающих риск и выраженность проявлений эмоционального выгорания в изучаемой профессиональной сфере. Полученные по итогам исследования данные и выводы могут быть использованы для формирования более четких и эффективных практических рекомендаций для помощи работникам фитнес-сферы, которые столкнулись с проблемой выгорания.

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЛИЯНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

1.1. Эмоциональное выгорание работников в сфере фитнеса

1.1.1. Понятие о синдроме эмоционального выгорания

Начиная со второй половины прошлого века количество людей занятых в сфере помогающих профессий, таких как врачи, медсестры, психологи и др. постоянно растет. Еще в 70-х годах в зарубежной психологической литературе начинает появляться концепция эмоционального выгорания именно в контексте изучения помогающих профессий. В то время данный термин возник для описания социальной проблемы (Орел В.Е., 2007, 2008). Всестороннее изучение термина выгорания началось после того, как социальный психолог Кристина Маслач провела исследование когнитивных стратегий, которые используют работники, при попытках справиться с эмоциональным возбуждением. Ей была установлена связь между профессиональной идентификацией, поведением и различными стратегиями. Первые исследования Маслач на данную тему получили большую огласку и привлекли к себе внимание со стороны представителей различных профессий.

В отличие от большинства психологических концепций, концепция выгорание взяла начало не из научной теории. Скорее ее можно назвать чем-то более приземленным и понятным для большого круга людей. Многие люди считали данное понятие очень подходящим для описания трудностей и проблем, с которыми они сталкивались на работе. Этот яркий термин легко подхватывали и брали на вооружение, потому что находили в нем отражение своих проблем. Но, как часто бывает в подобных ситуациях, если разные люди используют один и тот же термин, то появляется множество смыслов, которые они в него вкладывают [50].

В то время многие авторы сходились на том, что эмоциональное выгорание персонала – это психологическое и физическое переутомление, вызванное интенсивным общением по роду профессиональной деятельности.

Особенно явно и быстро эффекты эмоционального выгорания замечались у тех специалистов, которым по роду деятельности нужно активно использовать эмпатию при межличностном взаимодействии с клиентами [47,40].

К данному моменту термин эмоционального выгорания имеет множество значений. При обращении к зарубежным первоисточникам можно найти большое количество определений данного термина, которые отличаются друг от друга в той или иной мере. Предлагаю рассмотреть некоторые из них:

- «Прогрессирующая потеря личных ценностей, энергии и цели, с которой сталкиваются люди, работающие в помогающих профессиях, как результат воздействия условий их трудовой деятельности» [33].

- «Результат постоянного эмоционального напряжения, связанного с активным взаимодействием с людьми на протяжении долгого периода времени» [56].

- «Процесс, в котором профессионал, который ранее был увлечен своими обязанностями, теряет к ним интерес в результате испытываемого стресса на рабочем месте» [30].

- «Потеря интереса к людям, с которыми работает специалист, а также физическое и эмоциональное истощение, в котором он более не испытывает положительных чувств, симпатии или уважения к клиентам или больным» [49].

- «Состояние истощения и фрустрации, связанное с приверженностью цели, образу жизни или отношениям, которые не принесли ожидаемого результата (вознаграждения)» [34].

В отечественной науке мы можем найти термин «эмоциональное сгорание» в работах Б.Г. Ананьева. Ученый обозначил этим термином отрицательное явление, которое возникает у работников сферы «человек-человек» и связанное с межличностными отношениями (Ананьев Б.Г., 1968). В то время в отечественной литературе этот феномен был отмечен, но не подтвержден эмпирическими исследованиями. Позже феномен

эмоционального выгорания стал предметом изучения в работах Н.Е. Водопьяновой, А.А. Рукавишникова, Т.В. Форманюк, Н.В. Гришиной (Орел В.Е., 2007).

При изучении данных определений становится понятно, что на начальном этапе исследования проблемы эмоционального выгорания, многие авторы связывали феномен с частыми личными контактами на рабочем месте. Первые исследования полагали, что проблема по большей части относится к помогающим профессиям [34]. Особенно подверженной категорией считаются профессионалы общения: врачи, учителя, психотерапевты, психологи, воспитатели – то есть те люди, которые обучены вежливо обслуживать других людей. Несмотря на то, что дальнейшие исследования показали, что с эмоциональным выгоранием могут столкнуться специалисты любой профессии, наиболее часто с данным феноменом сталкиваются профессионалы в сфере помогающих профессий.

Стоит также отметить, что более поздние определения указывают на необходимость учитывать не только стрессовые факторы, относящиеся к трудовой деятельности при изучении эмоционального выгорания. Факт того, что напряжение может возникнуть в следствие излишне эмоциональных контактов с людьми (соседями, детьми, супругом), привело к литературному использованию термина «выгорание» в сферах жизни, не связанных с работой. [47]

В целом изучение понятия выгорания показывает, что нет конкретного определения, которое может быть взято за стандарт. Такое ощущение, что каждый автор, который берется за изучения данной темы, стремится к формулировке своего собственного определения. Встречаются различия не только в определении, но и в самих терминах, которые используются для описания данного феномена. Также стоит отметить, что разные авторы используют более широкие или более узкие определения. Некоторые связывают термин с переживаниями, некоторые с поведением. Иногда его

описывают, как состояние, а иногда как процесс. Рассматриваются как причины, так и возникающие эффекты.

Несмотря на неопределенность, связанную с термином «выгорание», К. Маслач считает, что есть три общие черты, которые связывают все основные определения. Во-первых, авторы сходятся на том, что выгорание случается с отдельным индивидом. Во-вторых, выгорание является внутриспсихическим переживанием и затрагивает чувства, ценности, мотивы и ожидания. В-третьих, отмечается, что выгорание является негативным эмоциональным переживанием, которое ассоциируется с проблемами, бедами и негативными последствиями.

Помимо основных черт, авторам было довольно сложно найти явные точки соприкосновения в различных определениях «выгорания». Как бы то ни было, существуют три основных компонента, которые можно считать общими для большинства определений. Существует общее мнение, что эмоциональное выгорание является формой истощения. Как бы его ни описывали в различных источниках: потеря энергии, потеря интереса, усталость, слабость, снижение уверенности в себе или способности заботиться о других людях – в любом случае это можно считать формой истощения. Вторым общим компонентом принято считать деперсонализацию, которая может выражаться в смене отношения к другим людям на негативное. Большинство обсуждений данного компонента подчеркивают тот факт, что он развивается в негативном направлении, то есть находится в постоянном движении, усугубляется и накапливается. Третья точка соприкосновения в большинстве определений выгорания включает в себя негативную оценку себя и своих собственных достижений (редукция профессиональных достижений). Порой это описывается как депрессия, уничтожение достижений и невозможность справиться с трудностями [47].

Также стоит отметить, что по мнению зарубежных авторов одним из главных ограничений в тематической литературе является ограниченный анализ роли общества и социальных условий в возникновении данного

феномена. Предполагается, что анализ социальных факторов мог бы внести значительный вклад в изучение данной темы. Психологические модели рассматривают проблему эмоционального выгорания, как проблему индивида. Преимуществом социальных моделей может быть предположение о том, что выгорание имеет организационные и социальные причины и последствия [61].

1.1.2. Концептуальные модели эмоционального выгорания

В литературе существует несколько подходов к пониманию выгорания. Следовательно, существует множество споров в отношении важнейших теоретических аспектов. Некоторые исследователи сфокусированы на изучении альтернативных взглядов на сам феномен выгорания, то есть варианты его измерения и важнейшие компоненты. В то же время другие больше обеспокоены тем, как состояние эмоционального выгорания развивается и прогрессирует с течением времени или тем, какие ключевые факторы приводят к его возникновению.

Тем не менее мы можем отметить, что абсолютно все теоретические подходы к эмоциональному выгоранию включают в себя эмоциональное истощение, как определяющий компонент. В литературе, относящейся к теме эмоционального выгорания, обращения к термину истощения встречаются чаще всего. Этот компонент выгорания является объектом наиболее тщательного анализа. Некоторые методы измерения эмоционального выгорания оценивают только уровень эмоционального и физического истощения, то есть являются **однофакторными** [50].

Такой подход к эмоциональному выгоранию вызывает множество вопросов у исследователей. Становится не совсем понятно, зачем использовать новый термин для существующего понятия эмоционального истощения как такового. Также в этом случае можно сказать, что выгорание почти полностью совпадает по симптоматике с третьей стадией «Истощение» с точки зрения модели стрессового процесса Г. Селье.

Тем не менее К. Маслач отмечает, что эмоциональное истощение является всего лишь одним из факторов эмоционального выгорания. Она

определяет выгорание, как феномен, связанный с напряжением, но не это охватывает важнейшие аспекты человеческих отношений на рабочем месте. Для оценки этих аспектов используется фактор цинизма в общем случае, и деперсонализации в случае, когда речь идет о помогающих профессиях. Этот фактор оценивает дистанцирование и негативные установки по отношению к работе и субъектам профессиональной деятельности [50].

Также авторами отмечается сильная зависимость между факторами эмоционального истощения и деперсонализации. Большое количество исследований, проводимых при различных условиях организации труда, показывают, что эмоциональное истощение может подталкивать человека к дистанцированию от трудовых обязанностей, предположительно в качестве совладающей стратегии для снижения нагрузки.

Третий фактор, который включают многие исследователи феномена эмоционального выгорания, называется редукция личных достижений (оценка профессиональной успешности). Такое расширенное видение эмоционального выгорания, позволяет исследователям провести черту между феноменом выгорания и хроническим стрессом (истощением). Если бы за феноменом не стояло ничего, кроме истощения, то термину эмоционального выгорания нечего было бы предложить сверх того, что уже и так напрямую описывает термин хроническая усталость [50].

Также существуют модели, которые включают в себя два фактора оценки эмоционального выгорания. Примером таких конструкций могут служить модель предложенная Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма [58] или модель Е. Махер и К. Кондо. В свою очередь существует и четырехфакторная модель (Ферф, Мимс, 1985; Иваниский, Шваб, 1981), согласно которой деперсонализация подразделяется на дистанцирование от рабочего места и от реципиентов профессиональной деятельности.

Подводя итог рассмотрения различий между однофакторными и многофакторными моделями, нужно отметить, что они относятся к **структурно-результативным моделям** выгорания. Данные модели на основе

совокупности внешне наблюдаемых форм поведения и субъективных переживаний позволяют дать оценку степени выраженности и последствиям эмоционального выгорания [34]. Двумя другими типами моделей выгорания можно считать процессуально-динамические и интегративные.

Процессуально-динамические подходы также имеют большое значение и получили широкое применение среди исследователей. Они рассматривают эмоциональное выгорание с точки зрения развития процесса во времени. Подразумевается, что процесс имеет определенные фазы. Чаще всего подразумевается, что у человека происходит возрастание эмоционального истощения и, как следствие, возникают негативные установки по отношению к профессиональной деятельности и реципиентам этой деятельности (субъектам деятельности). С целью защиты эмоциональных ресурсов объект деятельности может пытаться сознательно или бессознательно дистанцироваться от субъектов деятельности в физическом и эмоциональном смысле. Параллельно могут формироваться негативные установки по отношению к собственным профессиональным достижениям. Согласно процессуально-динамическим моделям, процесс развития выгорания характеризуется повышением степени выраженности отдельных симптомов.

Фазная концепция М. Буриша является примером модели, в которой наиболее полно представлен процесс эмоционального выгорания. Согласно данной концепции на первой стадии развития эмоционального выгорания можно обнаружить значительные энергетические затраты. Они возникают вследствие того, что человек имеет высокую положительную установку вовлеченность в процесс профессиональной деятельности и ее выполнение. Как следствие может возникнуть чувство усталости, как результат отсутствие адекватного восполнения энергии. Усталость сменяется снижением интереса к рабочему процессу и разочарованием. Отмечается, что факторы, влияющие на формирование эмоционального выгорания, могут отличаться от человека к

человеку. Также роль могут играть внешние условия, в которых происходит профессиональная деятельность человека [28].

Структурно-результативные модели и процессуально-динамические могут быть объединены для формирования **интегративных моделей**. Опросник «Эмоциональное выгорание», который часто встречается в отечественных исследованиях, может быть примером методики изучения на основе интегративной модели. Другим примером интегративной модели является методика А.А. Рукавишникова для изучения психического выгорания [23]. Данные модели рассматривают как фазовую динамику симптомов эмоционального выгорания, так и совокупную выраженность всех трех факторов.

В контексте данного исследования для нас имеет значение как общий уровень выраженности синдрома эмоционального выгорания у субъекта деятельности и проявления его отдельных черт, так и динамическая структура процесса. Одним из описываемых факторов, которые могут оказывать влияние на выраженность проявлений и фазу эмоционального выгорания, по нашему мнению, может иметь стаж в профессиональной деятельности, а значит мы не можем обойти стороной динамическому подходу к исследуемому феномену.

1.1.3. Причины и последствия эмоционального выгорания

Многие концептуальные модели, которые были описаны выше, направлены на то, чтобы выявить конкретные факторы, которые вызывают выгорание у людей. Они позволяют выдвигать точные каузальные теории для определения влияющих на формирование эмоционального выгорания факторов, которые до этого оставались не изученными в полной мере. Также они позволяют найти взаимосвязь между конкретными факторами (ситуационными и личностными) и теми последствиями (отдельными симптомами), которые мы можем зарегистрировать после того, как произошло эмоциональное выгорание.

Исследования выгорания, в которых использовались статистические модели, а также перекрёстные модели исследования позволили подтвердить

большое количество гипотетических предположений по поводу причин возникновения феномена, а также эффектов, связанных с ним. К сожалению, подобные исследования не могут быть направлены на доказательство наличия причина-следственной связи между исследуемыми факторами возникновения и эффектами выгорания. Но в последнее время возрастает количество лонгитюдных исследований в данной сфере. Они дают больше возможностей для проведения последовательных процедур проверки каузальных гипотез.

Также стоит отметить еще один момент, который подвергается критике. При проведении эмпирических исследований множество переменных оценивается методами, основанными на самооценке, и не проводят реальную оценку поведенческих факторов и состояния здоровья [50]. Несмотря на это, проведено множество исследований в исследуемой области науки и, с учетом описанных выше ограничений, мы можем выделить наиболее важные открытия в отношении причин возникновения, факторов риска и последствий эмоционального выгорания.

Более чем за 30 лет изучения эмоционального выгорания было идентифицировано большое количество факторов, которые оказывают влияние на формирование данного синдрома. Исследования проводились в различных странах и разнообразных сферах профессиональной деятельности [54]. Анализ литературных источников показывает, что ключевыми факторами являются: объем рабочей нагрузки, стремление к контролю, общество (коммуникация), честность, личные ценности и вознаграждение за профессиональную деятельность.

В данном исследовании мы предлагаем детально рассмотреть несколько вышеуказанных факторов, которые более тесно связаны с заявленной тематикой.

Вознаграждение за профессиональную деятельность может восприниматься по-разному, но в исследовательской литературе чаще всего указывают на материальный, социальный и внутриличностный аспекты вознаграждения. Результаты различных исследований показывают, что

недостаточный уровень вознаграждения за профессиональную деятельность, вне зависимости от вида (материальная, социальная и внутриличностная), повышает уязвимость человека к формированию эмоционального выгорания [52, 60]. Недостаточный уровень признания со стороны клиентов, коллег и руководителей обесценивает как сам труд, так и объект трудовой деятельности, что часто приводит к отсутствию чувства эффективности [48]. Напротив, можно считать, что если человек получает регулярное материальное вознаграждение, а также возможности для удовлетворения внутриличностных аспектов вознаграждения, то работник будет чувствовать удовлетворение от трудового процесса. Стоит отметить, что внутриличностный фактор (к примеру, чувство важности собственной трудовой деятельности или гордость за качественное исполнение своих профессиональных обязанностей), может иметь даже большее значение, чем материальный аспект вознаграждения. Считается, что удовлетворенность персонала в большинстве случаев определяется выраженностью чувства вовлеченности в успешный рабочий процесс [44].

Коммуникативный фактор деятельности выражается в качестве социальных взаимодействий на рабочем месте. В данном случае качество определяется конфликтными случаями, взаимной поддержкой, близостью и возможностью командной работы. Данные аспекты чаще всего относятся к отношениям с руководителями, коллегами, друзьями и членами семьи [48, 36, 37]. Значимые зависимости в контексте эмоционального выгорания были найдены в отношении неформальных отношений с коллегами и уровнем поддержки со стороны руководства [41].

Исследования социального контекста эмоционального выгорания были обращены к более широким понятиям, таким как чувство общности внутри организации. Большинство исследований сходятся на мнении, что риск эмоционального выгорания повышается, если отношения в коллективе становятся негативными или агрессивными [39, 27].

Говоря о влиянии личных ценностей на стресс и эмоциональное выгорание, некоторые источники указывают, что данный фактор может иметь ключевую роль для предсказания риска возникновения и степени выраженности выгорания, а также на вовлеченность в рабочий процесс [50, 45]. Под личными ценностями можно понимать идеи и суждения, которые мотивируют работника на занятие той или иной деятельностью. Чаще всего мотивационная связь между работником и деятельностью стоит выше, чем материальное вознаграждение или продвижение по службе [50].

Стоит отметить, что разные люди могут ставить одни из этих факторов выше, чем другие. К примеру, человек может ценить вознаграждение за профессиональную деятельность выше, чем личные ценности. Как следствие, такой работник будет больше расстроен незначительным вознаграждением, чем конфликтом интересов [50].

Нужно обратить внимание, что исследования взаимосвязи эмоционального выгорания с ситуативными факторами встречаются в исследовательской литературе гораздо чаще, чем личностными факторами. В какой-то степени, это может быть объяснимо общим теоретическим направлением ведущих исследователей в этой области знаний.

Тем не менее исследования факторов возникновения эмоционального выгорания проводились и в этом направлении. В целом авторы сходятся во мнении, что эмоциональное выгорание это результат взаимодействия особенностей личности человека, профессиональной ситуации, в которой находится человек и ситуации его межличностных отношений [20].

Авторы, которые занимались изучением данного феномена, чаще всего разделяют факторы, связанные с личностью на две категории: внутриличностные, которые зависят от особенностей самой личности, и межличностные, получаемые в результате взаимодействия с другими людьми.

В контексте данной работы стоит отметить, что В. В. Бойко считал, что одним из внутриличностных факторов, которые оказывают влияние на эмоциональную сопротивляемость, является неадекватное восприятие эмоций

других людей или склонность к их ошибочной интерпретации. Широкого освещения в научной литературе данная теория не получила, но известно, что автор полагал, что изучение интеллектуальной, а не эмоциональной сферы может дать ясность в этом вопросе [20].

Некоторые из проведенных исследований были направлены на изучение влияния демографических характеристик, таких как возраст, пол, профессиональный стаж и социальный статус. В контексте данной работы стоит отметить материал [8, с.64], который обращает внимание на разницу в выраженности синдрома эмоционального выгорания у педагогов в зависимости от стажа в профессиональной деятельности. Отмечается, что для более молодых специалистов основным фактором формирования эмоционального выгорания может выступать отсутствие готовности сталкиваться с различными ситуациями на рабочем месте, что приводит к появлению чувства разочарования и ощущения собственной некомпетентности. Для более зрелых работников важными аспектами могут являться ощущение нереализованной в профессиональной деятельности, а также внешние факторы, связанные со здоровьем, семейным статусом и наличием детей. Отмечается, что существует связь между стажем в профессиональной деятельности и эмоциональным выгоранием.

Другие исследования изучали влияние личностных черт, для определения типов людей, которые находятся в зоне риска возникновения эмоционального выгорания [59]. Исследования показывают, что личностные черты, хоть и имеют меньшую доказательную базу эмпирических данных, оказывают влияние на вероятность и выраженность выгорания. К примеру, исследуемые с низким уровнем самооценки, внешним локусом контроля, низким уровнем стрессоустойчивости более склонны к возникновению эмоционального выгорания. Также большое количество исследований было сделано на тему влияния Большой Пятерки черт личности на выраженность и риск формирования синдрома. Данные исследования показывают, что есть значимая связь между эмоциональным выгоранием и невротизмом [62,39].

Подводя итоги, можно сказать, что в силу ориентированности общего вектора исследовательской деятельности, ученые уделяли больше внимания изучению ситуативных факторов возникновения эмоционального выгорания. Но отмечается, что изучение особенностей эмоциональной и когнитивной сфер личности имеет место для существования. Тем более, что эти аспекты имеют меньшую доказательную базу. Также стоит отметить важность аспектов межличностного взаимодействия, что напрямую связано с темой нашего исследования.

1.1.4. Синдром эмоционального выгорания у женщин

В литературе можно встретить обсуждение на тему различия синдрома выгорания у мужчин и женщин [61]. К. Маслач говорит о том, что как мужчины, так и женщины испытывают состояние эмоционального выгорания. В то же время, между этими состояниями существуют важные различия. Женщины чаще испытывают выраженное эмоциональное истощение, в то время как мужчины чаще проявляют деперсонализацию и отстраненность в отношении коллег и клиентов [46]. По мнению автора данные различия могут быть обусловлены разницей в социальных ролях. Можно сказать, что женщины гораздо больше вовлечены в эмоциональные отношения с окружающими людьми, поэтому более склонны к эмоциональному истощению.

Также стоит отметить, что с точки зрения эмоционального выгорания существует разница между мужчиной и женщиной, которые выполняют одну и ту же работу. Мужчина и женщина могут выполнять одинаковую социально-полезную работу, но природой заложено, что женщина также должна нести ответственность за вынашивание ребенка и заботе о человеческой жизни. Поэтому женщина будет вынуждена проявлять заботу как в семье, по отношению к ребенку, так и на работе. В таком случае двойная нагрузка повышает риск возникновения эмоционального выгорания [61].

1.1.5. Синдром эмоционального выгорания у тренеров в сфере фитнеса

Примеры возникновения эмоционального выгорания в работе специалистов по физической подготовке и спорту встречается как в отечественной, так и в зарубежной литературе. Данное направление профессиональной деятельности связывается с высокой интенсивностью психоэмоциональной и физической активности. Исследования показывают, что тяжелые психические переживания и длительное физическое истощение могут оказывать влияние на различные стороны трудовой деятельности – сказываться на личном профессиональном развитии человека и затрагивать отдельные ее аспекты: профессиональное общение, личность специалиста и профессиональную деятельность [20].

Как и другим специалистам помогающих профессий, профессионалам данной сферы свойственно сталкиваться с феноменом «эмоционального выгорания». Данное состояние чаще всего проявляется как психологическое и эмоциональное истощение, связанное с интенсивными межличностными взаимодействиями с людьми. Это может быть вызвано тем фактом, что специалистам в области физической культуры и спорта при выполнении своих обязанностей зачастую приходится не только обращаться к теоретическим знаниям и практическим навыкам, но и прибегать к своим внутренним ресурсам, тем самым проявляя себя как «эмоциональные доноры». Работа в данном направлении требует постоянного повышения не только уровня профессиональных навыков, но и изучения новых форм взаимодействия с подопечными [40].

Стоит отметить, что вне зависимости от направления выполняемой деятельности специалисты сталкиваются с высоким уровнем ответственности за жизнь и здоровье своих подопечных, что часто может приводить к формированию тревожности и психологического истощения.

Отечественные исследования показывают, что существуют различия в профессиональной деятельности учителей физической культуры, спортивных

тренеров и инструкторов по фитнесу [13]. Также отмечается необходимость постоянно «держать руку на пульсе», в постоянно расширяющемся информационном поле новых профессиональных технологий. Эффективная работа в этой фитнес-сфере требует от специалиста высокого уровня компетенции и творческий подход к процессу изучения информации и последующему ее внедрению.

В изученном материале предлагается рассматривать среду деятельности учителей по физической культуре и спортивных тренеров как педагогическую, а среду работу фитнес-тренеров, как бизнес-среду. Изучение условий работы данных групп показало, что существуют принципиальные различия в стрессовых факторах, которые действуют на специалистов. Повышенный уровень эмоционального выгорания в бизнес-среде (среди инструкторов по фитнесу) обусловлен необходимостью постоянного поиска новых методов взаимодействия с клиентами, коллегами и руководителями. Согласно исследованию, инструкторы по фитнесу выделяют «взаимоотношения с гостями» как наиболее сильный стрессовый фактор, в то время как специалисты по физической культуре считают наиболее стрессовым «общение с руководством». Как следствие, работники фитнес-сферы считают, что им часто недостаточно знаний и навыков в тайм-менеджменте, эффективных продажах, а также управленческих навыков [13]. Для нашего исследования эти данные будут нести интерес при оценке влияния коммуникативных и организационных навыков респондентов.

Стоит отдельно отметить необходимость самостоятельно выстраивать собственное расписание, то есть профессия не подразумевает установленной структуры трудовой деятельности. Также существует необходимость согласования расписания с клиентами, а значит некий уровень созависимости при составлении плана дня. Данный факт может также служить дополнительным источником стресса.

Некоторые авторы также относят к стрессогенным факторам в данной профессиональной сфере необходимость поддерживать высокий уровень

эстетической формы среди фитнес-инструкторов. Данный факт иногда ассоциируется с высоким риском формирования пищевых расстройств среди представителей данной профессии [57].

В главе, посвященной обзору причин возникновения синдрома эмоционального выгорания, отмечалось, что одним из факторов может служить вознаграждение за выполнение профессиональных обязанностей (результат) [54]. Одним из видов вознаграждения за трудовую деятельность может выступать эмоциональное удовлетворение: наличие объективного результата деятельности, положительные отзывы, субъективная удовлетворенность проделанной работой. С этим фактором люди регулярно сталкиваются в сфере предоставления платных услуг по целому ряду причин. К примеру, довольно сложно объективно оценить все аспекты проделанной работы, результаты не всегда можно измерить, так как они могут проявляться в изменениях в эмоциональной сфере [8]. Также проблемы с объективизацией результатов проделанной работы могут исходить из плохой организации рабочего процесса (отсутствия процедур измерения, нежелания клиентов тратить время на такие мероприятия). Не менее важным аспектом является субъективная удовлетворенность клиента и специалиста проделанной совместной работой. В данном случае оценка может зависеть от ряда факторов, таких как первоначальные ожидания, личностные факторы и даже эмоциональное состояние на момент проведения оценки. В итоге становится понятно, что оценка качества деятельности специалиста в сфере фитнеса зависит от множества факторов, которым зачастую не хватает точности в процедуре оценивания, в том числе в силу того, что оценку проводят субъекты деятельности.

1.2. Эмоциональный интеллект в сфере профессиональной деятельности

1.2.1. Понятие об эмоциональном интеллекте в психологии

Основания для введения такой единицы научных знаний, как «эмоциональный интеллект» мы находим в исследованиях отечественных и

зарубежных ученых начиная с 60-х годов прошлого века. Уже тогда американские исследователи Дж. Сингер и С. Шехтер настаивали на том, что познание нужно считать компонентом эмоциональной сферы личности. К ранним исследователям данной темы в отечественной науке мы можем отнести А. Н. Леонтьева, Л. С. Выготского и С. Л. Рубенштейна, которые рассматривали вопрос устранения разрыва между эмоциональной и когнитивной сферой [36, с.275].

Отражение позиции неразрывности эмоциональной и мыслительной сферы мы также можем встретить в трудах античных философов. Аристотель считал, что необходимо уделять особое внимание контролю негативных эмоций. Д. Гоулман приводит его изречение в своей книге «Эмоциональный интеллект»: «Каждый может разозлиться – это легко; но разозлиться на того, на кого нужно, и настолько, насколько нужно, и тогда, когда нужно, и по той причине, по которой нужно, и так, как нужно, – это дано не каждому.» [30, с.15].

Во все времена философы всего мира высказывали свое мнение на тему связи чувств и мышления. Р. Декарт, Д. Юм, Д. Векслер, Г. Майер и другие говорили о непосредственном влиянии эмоциональной сферы на интеллектуальные процессы, мотивационную сферу личности, а также на процесс обучения. В XX веке американский психолог А. Эллис поднимал этот вопрос с точки зрения развития навыков управления и исследования эмоций при помощи мышления. В 1986 году был опубликован материал, в котором описывались формы интеллекта. Автор В. Л. Пейн выделил эмоциональный интеллект, как одну из форм.

В научный оборот термин «эмоциональный интеллект» попал благодаря американским психологам П. Саловэй и Дж. Майеру. Эти ученые стали авторами первой модели эмоционального интеллекта. Они считали, что его можно подразделять на два аспекта: способность человека понимать свои эмоции и способность понимать чужие эмоции. Подразумевалось, что человек может использовать полученную информацию в различных видах

деятельности. Исследователи дали первое подробное описание методик, предназначенных для измерения уровня эмоционального интеллекта.

В 90-х годах американский психолог и журналист Д. Гоулман вывел исследуемый термин за границы научных публикаций. Благодаря написанным книгам, его можно считать одним из главных популяризаторов эмоционального интеллекта. Исследуемый термин он характеризовал как «способность мотивировать себя и настойчиво стремиться к достижению цели, несмотря на провалы; сдерживать порывы и откладывать получение удовольствия; контролировать настроение и не позволять чувствам затмевать разум; умение сопереживать и надеяться» [30, с.73]. Автор считал, что эмоциональный интеллект может иметь большее значение даже для успешной реализации человека в жизни, чем IQ.

Так как точное определение термина появилось только на рубеже веков, в литературе можно встретить другие термины, которые имеют схожее значение. На эту тему можно найти множество публикаций, и поэтому авторы используют такие термины, как эмоциональная компетентность, эмоциональное мышление, эмоциональная чувствительность, как альтернатива термину «эмоциональный интеллект» [28, с.73].

В отечественной литературе за последние десятилетия следует принять во внимание работы Г. Г. Гарсковой, Е. Л. Яковлевой, И. Н. Андреевой. Также стоит отметить интерес российских психологов к теме эмоционального интеллекта с прикладной точки зрения. В нашей стране прикладные знания в данной сфере находят применение в образовании, управленческой деятельности, а также в консультационной деятельности [36, с.276]. Интерес к теме подтверждается тем фактом, что за последнее десятилетие были написаны десятки диссертаций на тему эмоционального интеллекта.

Одно из первых определений эмоционального интеллекта в отечественной литературе принадлежит Г. Г. Гарсковой. Под эмоциональным интеллектом автор подразумевает способность понимать свои эмоциональные

проявления и проявления других людей, и через это понимание «управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза» [33].

Другие отечественные исследователи раскрывают понятие эмоционального интеллекта в работе «Социальный интеллект». Д. В. Люсин, О. О. Марютин, А. С. Степанов дают этому феномену следующее определение: «способность к пониманию своих и чужих эмоций и управление ими» [25, с. 129].

М. А. Манойлова, автор методики диагностики эмоционального интеллекта, в своих трудах представляет эмоциональный интеллект, как «способность к осознанию, принятию и регуляции эмоциональных состояний и чувств других людей и себя самого» [18].

В других отечественных источниках по исследуемому феномену мы можем встретить следующие определения:

- Это «интегральная категория в структуре интеллектуальной и эмоционально-волевой сферы личности, которая определяет успешность ее деятельности и взаимоотношений с окружающими» [10, с.11].

- Это «интегративное образование, обеспечивающее осознание, понимание и регуляцию собственных эмоций и эмоций окружающих, и позволяющее осуществлять успешное межличностное взаимодействие» [18, с.10].

Р. Д. Робертс и соавторы отмечают, что понятию эмоционального интеллекта не только не хватает четкости формулировок, но также адекватного описания процессов, которые лежат в основе того, что мы воспринимаем как эмоциональный интеллект. Они отмечают, что авторы часто говорят о функциях, к примеру о том, что эмоциональный интеллект может определять успешность социальных взаимодействий, обеспечивает осознание и контроль над собственными чувствами. Но имеющиеся теории не дают описания того, как это происходит. Это дает пространство для новых направлений изучения эмоционального интеллекта.

Несмотря на присутствие противоречий в различных определениях эмоционального интеллекта, становится очевидно, что многие авторы сходятся на том, что феномен связан с эмоциональной и интеллектуальной сферой личности и проявляется в умениях понимать и оказывать влияние на собственные эмоциональные проявления, а также эмоциональные проявления других людей, а также использовать получаемую эмоциональную информацию в мыслительном процессе.

На что влияет уровень развития эмоционального интеллекта?

При описании данных, которые можно встретить в литературе, нам кажется важным начать с исследований, которые описывают взаимосвязь эмоционального интеллекта и его отдельных свойств с негативными эмоциональными состояниями, такими как тревожность и депрессия, так как эта информация может дать нам более глубокое понимание того, какое влияние они могут оказывать на состояние эмоционального выгорания.

И. Н. Андреева отмечает, что от уровня развития эмоционального интеллекта зависит адаптивность личности к социальным изменениям за счет контроля над внутренними порывами и импульсами [3].

В зарубежной литературе отмечается, что низкий уровень развития эмоционального интеллекта может иметь некоторые преимущества. Так американские исследователи Дж. В. Киаррочи, Ф. П. Дин, Андерсон отмечают, что к депрессиям и другим формам негативного эмоционального состояния может приводить высокая чувствительность к позитивным, а также негативным эмоциям. К факторам риска авторы также относят повышенную способность к интерпретации чужих эмоциональных состояний. Эти данные имеют ценность в контексте нашего исследования, так как могут быть использованы для постановки гипотезы эмпирического исследования.

С другой стороны, зарубежные исследования (Brackett & Mayer 2003, Brackett et al. 2006) говорят нам о том, что высокий интегральный показатель эмоционального интеллекта по тесту MSCEIT показывает положительную корреляцию с психологическим благополучием. Также высокий уровень

корреляции был обнаружен у того же показателя с высоким уровнем удовлетворенности жизнью (Mayer et al. 1999). Напротив, тот же интегральный показатель показывает отрицательную корреляцию с высокой степенью выраженности чувства тревожности и стресса перед началом выполнения трудной задачи (Bastian et al. 2005, Matthews et al. 2006) В другом исследовании с применением методики DANVA-2 (Carton et al. 1999), было обнаружено, что результаты по шкале Точность Восприятия Эмоций имеют обратную корреляцию с выраженностью депрессии.

По мнению авторов термина «эмоциональный интеллект» П. Саловэй и Дж. Майера люди с высокими показателями эмоционального интеллекта могут показывать более высокий уровень осведомленности о своих и чужих эмоциях. Они будут более открытыми для позитивных и негативных аспектов своих внутренних переживаний, более способными к категоризации этих переживаний и, при необходимости, к их обсуждению. Эта осведомленность может оказать положительное влияние на благополучие личности за более эффективной регуляции своих эмоциональных состояний [54, с.440]. Эти данные вступают в противоречие указанному ранее мнению о негативных эффектах высокой эмоциональной чувствительности.

Ранее мы уже описывали особенности профессиональной деятельности инструкторов по фитнесу. Работникам данной отрасли нередко приходится вступать в длительные отношения с клиентами. Порой эти отношения выходят за профессиональные рамки и имеют проявления, которые более привычны для неформальных отношений. Учитывая эту информацию, предлагаем вам рассмотреть исследования, которые описывают влияние эмоционального интеллекта на социальные взаимодействия.

Среди исследований, проведенных в отношении взаимосвязи эмоционального интеллекта и социальных взаимодействий, хотелось бы обратить внимание на работу, в которой исследовалась субъективная оценка качества личных контактов среди студентов в университетах Германии (Lopes et al. 2004). Согласно полученных результатов, высокие показатели по шкалам

Управление Эмоциями, Восприятие Эмоций и Интеграция Эмоций (применение полученной информации об эмоциональном состоянии) по тесту MSCEIT являются надёжными предсказателями того, насколько интересным, желанным и авторитетным будет чувствовать себя человек в процессе социальных взаимодействий [53, с.521]. Также в зарубежных источниках встречается ряд исследований, в которых отмечается положительное влияние измеримых свойств эмоционального интеллекта на проявления личных отношений. Но стоит отметить, что в этой сфере данные некоторых исследований противоречат друг другу.

Определенный интерес представляет факт, который отмечается авторами статьи «Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике» Р. Д. Робертсом и его коллегами. Авторы отмечают, что, по итогам внедрения программ, направленных на развитие уровня эмоционального интеллекта среди школьников в западных странах, отмечается снижение уровня агрессивных проявлений в школьном коллективе, а также общее улучшение «психологического климата» в учебных заведениях. Хотя отмечается, что в учебных заведениях не проводилось строгой оценки эффективности внедряемых программ именно с точки зрения их влияния на уровень эмоционального интеллекта учащихся. Хотя это и должно являться основным критерием оценки их эффективности и валидности [22, с.19].

Д. Гоулман отмечает, что эмоциональный интеллект играет важную роль в процессе принятия решений. Низкие значения этого показателя, по мнению исследователя, могут быть причиной необдуманных и импульсивных поступков [30].

Как итог изучения информации можно сказать, что в научной литературе нет общего мнения насчет определения понятия эмоциональный интеллект, но в общем смысле под ним можно понимать способность или умение интегрировать полученную информацию о собственном

эмоциональном состоянии и эмоциональном состоянии окружающих в процесс интеллектуальной деятельности.

1.2.2. Модели эмоционального интеллекта и методики его измерения

В научных статьях по теме эмоционального интеллекта можно встретить три основных подхода к пониманию данной концепции. Первая строится вокруг оценки специфических навыков, которые считаются определяющими проявлениями эмоционального интеллекта. Интегративные модели сфокусированы на общей оценке уровня эмоционального интеллекта. Также существуют смешанные типы моделей [53, с.513].

Модели способностей могут включать в себя следующие категории факторов (включать, но не ограничиваться):

- Умение воспринимать эмоциональную информацию.
- Умение идентифицировать эмоциональные реакции.
- Умение использовать полученную информацию об эмоциональном состоянии в мышлении и деятельности.
- Умение описывать эмоциональные состояния и объяснять факторы и условия возникновения этих состояний (понимание эмоций).
- Умение управлять собственным эмоциональным состоянием.
- Умение управлять взаимоотношениями с другими людьми.

Главная особенность **интегративных моделей** эмоционального интеллекта заключается в том, что они стремятся включить в себя оценку нескольких факторов (способностей) для получения общей оценки уровня эмоционального интеллекта.

Примером этого типа моделей может выступать Четырехфакторная Модель Эмоционального Интеллекта предложенная П. Саловэй, Дж. Майером и Д. Карусо (Рисунок 1). Конструкт включает в себя несколько способностей:

- Умение корректно воспринимать эмоции и идентифицировать их.

- Умение использовать полученную информацию в мыслительной деятельности.
- Умение понимать эмоциональное состояние.
- Умение управлять эмоциями.



Рисунок 1 – Круговая модель эмоционального интеллекта по П. Саловэй, Дж. Майеру, Д. Карузо, 2000 [55]

Интегративный подход к пониманию феномена эмоционального интеллекта мы также можем встретить у отечественных авторов. М. А. Майнолова выделяет в структуре эмоционального интеллекта два основных аспекта: межличностный, в который входит способность понимать чувства других людей, а также оказывать влияние на эмоциональное состояние партнера по общению, и внутриличностный, который можно разделить на умение осознавать и управлять собственными эмоциональными

состояниями. В свою очередь высокий уровень развития первого аспекта может способствовать «эффективному взаимодействию, или конструктивному общению с другими людьми, а также успешному прохождению этапов социальной стороны жизни» [20]. Внутриличный же аспект позволяет быстро ориентироваться при изменении внешних обстоятельств, находить внутренний баланс, «легко находить верное решение в проблемной ситуации».

Под третьей категорией моделей обычно подразумеваются **смешанные модели** эмоционального интеллекта. Они получили такое название потому, что их применение нацелено на исследование факторов различных категорий.

Если говорить более точно, то подобные модели могут включать в себя измерения, которые свойственны другим моделям эмоционального интеллекта, такие как точность понимания эмоций, но в различной степени могут быть смешаны с другими факторами. К примеру, модель может включать в себя шкалы счастья, стрессоустойчивости, адаптивности и социальной компетентности, а также креативного мышления, гибкости и сравнения уровня использования интуиции и рационального мышления [53, с.514].

В контексте обсуждения данного вида моделей эмоционального интеллекта стоит обратить внимание на модель социального и эмоционального интеллекта Р. Бар-Она, которая нашла применение в большом количестве исследований. Данная модель состоит из пяти основных категорий факторов, которые в свою очередь имеют дополнительные субкомпоненты. Основные категории включают:

- Внутриличный аспект.
- Межличностный аспект.
- Адаптационный аспект.
- Аспект управления стрессом.
- Общее настроение.

Считается, что описанная выше теоретическая модель не имеет достаточной доказательной базы. Она скорее опирается на анализ теоретических данных и практический опыт Р. Бар-Она.

Другие зарубежные авторы (Mayer, Roberts, Barsade 2008) отмечают недостаточную сфокусированность на самом феномене эмоционального интеллекта в смешанных моделях. Они полагают, что феномен нужно рассматривать, как самостоятельную переменную и проводить исследования с целью выявить закономерности и взаимосвязи с другими концепциями. Примерами таких работ могут служить исследования эмоционального интеллекта в контексте устойчивости к стрессу, стремления к успеху или различных личностных черт (Izard 2001; Parrott 2002; Mayer 2005).

В отечественных источниках отмечается, что «наличие различных типов моделей эмоционального интеллекта — смешанных, интегративных и моделей способностей — приводит к различиям в подходах к его измерению» [22, с.22]. Результаты исследований по данным моделям не всегда согласуются друг с другом. Но отмечается, что «измерение эмоционального интеллекта с помощью опросников обладает приемлемой критериальной валидностью и может считаться надежной» [22, с.22].

Подводя итоги обзора теоретических подходов изучению эмоционального интеллекта, можно сказать, что есть множество взглядов на понимание данного феномена. В рамках данного исследования мы предлагаем понимать под эмоциональным интеллектом совокупность интеллектуальных и эмоциональных функций, которые принимают активное участие в процессе социальной и психологической адаптации личности к изменениям внешней среды. Отдельные компоненты эмоционального интеллекта участвуют в эффективной межличностной коммуникации, а также способствуют достижению поставленных целей. В целом развитие эмоционального интеллекта может быть, одним из определяющих факторов, при оценке вероятности, что человек добьется положительных результатов в различных сферах деятельности.

1.2.3. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков

Тема связи эмоционального интеллекта с различными проявлениями коммуникативных навыков уже находила отражение в отечественной научной сфере. Данная тема интересовала исследователей не только с целью расширения теоретических знаний в сфере указанных феноменов, но также с прикладной точки зрения, для повышения уровня компетенции сотрудников в сфере бизнеса, а ведь именно к этой сфере мы можем отнести работу в сфере фитнеса.

Исследование, которое было направленно на изучение взаимосвязи коммуникативных и организационных способностей и проявлений эмоционального интеллекта, показало, что данные феномены имеют тесную связь друг с другом. По мнению авторов, особенно значимые корреляции с измеряемыми свойствами эмоционального интеллекта имеют организационные способности. Отмечается, что люди с такими способностями показывают высокие баллы по субшкалам «Понимание чужих эмоций» и «Управление чужими эмоциями». В целом стоит отметить, что они в значительной степени проявляют межличностный компонент Эмоционального Интеллекта [39].

Другое исследование, которое проводилось на выборке студентов вузов [21], говорит нам о том, что корреляционный анализ показывает взаимосвязь показателя «восприятие чужих эмоций» с проявлением коммуникативных склонностей респондентов. Эти данные расходятся с выводами, описанными в предыдущем примере, но в целом становится понятно, что имеющиеся исследования подтверждают взаимосвязь между коммуникативными особенностями и свойствами эмоционального интеллекта.

В рамках нашего исследования под коммуникативными навыками предлагаем рассматривать склонность, а также желание вступать в межличностные взаимодействия с другими людьми, а также способность эффективно выстраивать диалог, направленный на сотрудничество. Под

организационными склонностями мы подразумеваем наличие следующих качеств: инициативность, способность принимать решения в сложной и нестабильной ситуации, умение отстаивать свою позицию и добиваться, чтобы коллеги (клиенты) ее приняли [37], а также стремление к проявлению указанных умений.

1.2.4. Эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности

Так как данное исследование связано с психологическим феноменом, который возникает в результате профессиональной деятельности, отдельно стоит рассказать о том, как выраженность эмоционального интеллекта и его отдельных измеряемых свойств влияет на эту сферу. Зарубежные источники отмечают, что уровень эмоционального интеллекта индивида может оказывать воздействие на его успешность, а также продуктивность на рабочем месте. Для проведения подобных исследований проводилась симуляция рабочей среды в лабораторных условиях. Примером подобного исследования может быть оценка влияния уровня эмоционального интеллекта на способность принимать решения в групповой деятельности (Day & Carroll 2004). Результаты исследования говорят о том, что участники, получившие высокие оценки по интегративному тесту эмоционального интеллекта MSCEIT также были более эффективны при выполнении группового задания в организационной сфере. Эти результаты показывают высокий уровень корреляции с результатами сопоставимых по содержанию заданий, выполненных в индивидуальном порядке.

Другое исследование, проведенное в 2007 году (Elfenbein et al.), показало устойчивую зависимость уровня профессиональной эффективности у работников в различных областях деятельности (врачей, учителей, психологов, менеджеров и др.) от измеренной точности Распознавания Эмоционального Состояния. Также, была выявлена корреляция между качеством выполнения профессиональных обязанностей, которая была дана подчинённым руководителями различных организаций в ходе

некоммерческой публичной программы по оценке качества обслуживания и уровнем Эмоционального Восприятия (Elfenbein & Ambady 2002).

Некоторые исследования (Rubin et al. 2005, Cote & Miners 2006) подчеркивают, что измеряемые свойства эмоционального интеллекта порой коррелируют с успешностью выполнения профессиональных обязанностей, таких как организационные способности, более стойко, чем показатели когнитивного интеллекта. Это может говорить о том, что высокий уровень эмоционального интеллекта может выступать в качестве компенсации при недостатке навыков в других сферах [53, с.524].

Большое количество исследований на тему значимости проявлений эмоционального интеллекта на деятельность человека в профессиональной сфере говорит об актуальности вопроса. Стоит обратить внимание и на тот факт, что по мнению значимых авторов в этом направлении [53], необходимость в расширении объема качественных эмпирических данных стоит остро по сей день.

1.2.5. Изучение эмоционального интеллекта в сфере фитнеса

В отечественной научной литературе есть примеры изучения взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания в таких профессиях, как спортивные тренеры и учителя физической культуры. Также существует исследование, проведенное в 2018 году с целью изучения особенностей эмоционального интеллекта фитнес-тренеров и выявления связей с показателями жизнестойкости. В данном исследовании отмечается, что эмоциональный интеллект тренеров по фитнесу отличается по структуре от показателей участников контрольной группы [14, с.421]. В исследовании в роли участников контрольной группы выступали учителя физической культуры. Итоги исследования показывают, что эмоциональный интеллект в экспериментальной группе оказался значительно выше, чем в контрольной. Авторы статьи предполагают, что это может быть связано с тем, что инструкторы по фитнесу, по роду своей деятельности, сталкиваются с необходимостью вступать в тесные и сложные отношения с клиентами клуба.

От качества этих отношений напрямую зависит успешность выполняемой деятельности и материальное благополучие работников. Также отмечается, что контингент посетителей фитнес-клубов отличается по возрасту, состоянию здоровья, уровню подготовки, профессиональной сфере и материальному благополучию. Как следствие, инструктору по фитнесу необходимо искать индивидуальный подход к каждому посетителю, искать методы мотивации и убеждения. Напротив, профессиональная деятельность учителей по физической культуре «ведется согласно утвержденной программе, в связи с чем, разнообразить тренировочный процесс нет необходимости и тем более подстраиваться под интересы и настроение каждого персонально» [14, с.421].

Другое исследование, взятое из иностранного источника, было направлено на изучение влияния эмоционального интеллекта работников фитнес-сферы в контексте изучения факторов, которые имеют связь с уровнем эмоционального истощения при выполнении трудовой деятельности. По итогам исследования авторы говорят о том, что работники с более высокими показателями эмоционального интеллекта менее склонны к проявлению «неадекватного эмоционального реагирования» в ходе общения с субъектами профессиональной деятельности. Авторы отмечают, что такие работники с большей вероятностью находят более подходящие методы эмоционального реагирования в ситуации общения с клиентами [43, с. 9].

В контексте нашего исследования также стоит отметить, что отечественных статьях [13, 14] и диссертациях [49], направленных на изучение уровня эмоционального интеллекта в различных профессиональных группах, отмечается, что уровень развития эмоционального интеллекта у женщин в среднем значительно выше, чем у мужчин. Этот научный факт находит отражение и в психометрических данных специализированных методик.

1.3. Выводы на основе результатов полученных в первой главе

Исходя из изученного материала можно сказать, что существует множество факторов, которые могут являться причиной появления тех или

иных проявлений эмоционального выгорания. Но существует несколько определяющих, которые имеют особое значение для исследуемой профессиональной сферы. Первым фактором можно считать необходимость вступать в близкие личные отношения с клиентами, оказывать им эмоциональную поддержку в процессе работы, а также активно проявлять эмпатию и ориентироваться на их эмоциональное состояние. Также сфера является коммерческой, а значит к персоналу предъявляется ряд требований к уровню профессионализма, коммуникативным навыкам, навыкам продаж и эстетике внешнего вида, что является источником дополнительного стресса. Не меньшее значение имеют особенности организации рабочего процесса: отсутствие фиксированного графика работы, ненормированный формат труда, а также необходимость ориентироваться на расписание клиентов при построении расписания. Стоит отметить, что данные источники стресса могут иметь связь с личностными особенностями, которые планируется исследовать в нашей работе.

Подводя итог изучения материала, описывающего различные теоретические подходы к эмоциональному интеллекту, коммуникативным и организационным склонностям, а также их значению в профессиональной деятельности можно сделать вывод о том, что тема изучения личностных факторов на профессиональную деятельность человека стоит остро по сей день. Научные источники дают понять, что сегодня существует необходимость расширения поля эмпирических данных для более глубокого понимания процессов и факторов, которые могут благотворно влиять на самочувствие человека при выполнении рабочих обязанностей.

Что же касается трудовой деятельности инструкторов в сфере фитнеса, то процесс изучения литературных источников дает понимание того, что эмоциональный интеллект и коммуникативные навыки играют большую роль при выполнении профессиональных обязанностей в данной сфере. Как следствие мы можем предполагать, что эти же личностные факторы могут

иметь связь с низким уровнем выраженности эмоционального выгорания и повышению профессиональной эффективности.

2. МЕТОДЫ И ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1. Проблема, цель, задачи и гипотезы исследования

Проблема исследования: проблема формирования синдрома эмоционального выгорания часто обсуждается в контексте профессиональных сфер, связанных с тесным личным общением с субъектами профессиональной деятельности. Данная тема уже почти пол века интересует отечественных и зарубежных исследователей. К сегодняшнему дню было исследовано множество факторов, которые могут иметь значение для предикции и снижения риска возникновения синдрома эмоционального выгорания, но несмотря на это, проблема продолжает беспокоить умы исследователей и профессионалов указанных областей. Стоит отметить, что поле личностных факторов мало изучено к данному моменту.

Цель – определить степень связи между проявлениями эмоционального интеллекта, а также коммуникативными и организационными склонностями и проявлениями эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса.

Задачи исследования:

1. Выявить особенности структуры и динамики синдрома эмоционального выгорания в группе женщин-инструкторов в сфере фитнеса.
2. Сравнить уровень выраженности и динамическую структуру эмоционального выгорания в группах инструкторов с различным стажем в профессии.
3. Изучить структуру эмоционального интеллекта в исследуемой профессиональной группе.
4. Исследовать степень выраженности коммуникативных и организаторских склонностей в группе женщин-инструкторов по фитнесу.
5. Выявить связи проявлений эмоционального выгорания с показателями эмоционального интеллекта и коммуникативных склонностей в исследуемой группе.

Объект исследования: особенности эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса.

Предмет исследования: взаимосвязь между структурными и динамическими характеристиками синдрома выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса и структурными особенностями эмоционального интеллекта, коммуникативных и организаторских склонностей.

Гипотезы:

1. В исследуемой сфере для работников более характерно проявление коммуникативных способностей, чем организационных.
2. Существуют различия в динамической структуре и степени выраженности эмоционального выгорания между группами с различным стажем в профессии.
3. Высокий показатель эмоционального интеллекта имеет связь с низкой выраженностью эмоционального выгорания.
4. Внутриличностный компонент эмоционального интеллекта имеет более выраженную обратную связь с эмоциональным выгоранием, чем межличностный компонент.
5. Выраженность организаторских склонностей имеет более значимую обратную связь с эмоциональным выгоранием, чем проявление коммуникативных склонностей.
6. Показатель организаторских склонностей имеет обратную взаимосвязь с выраженностью эмоционального истощения.

2.2. Описание выборки и процедуры исследования

В процессе исследования для решения поставленных в диссертационной работе целей и задач были использованы математико-статистические и экспериментально-психологические методы исследования.

Экспериментально психологический метод включал в себя пять методик: опросник «Профессиональное выгорание», «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, методика «EQ» Н. Холла, методика диагностики эмоционального интеллекта «МЭИ»

М.А. Манойловой, опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синяковского и В.А. Федорошина.

Полученные результаты были обработаны с помощью математико-статистического метода с использованием программы SPSS 26.0 для Windows.

Исследование проходило с 20.04.2022 по 18.04.2022 в формате онлайн-тестирования.

За время проведения исследования было зафиксировано 78 участников – выборка состояла только из женщин. Возраст участниц от 22 до 59 лет. Стаж в профессии составляет от 1 года до 22 лет. В качестве диагностического инструментария для исследования описанных факторов были использованы: анкетирование.

Описывая процедуру проведения исследования, стоит отметить измерения выраженности и степени эмоционального выгорания стоит отметить, что данный фактор не отличается стабильностью. Он имеет динамическую природу, а значит результаты измерения могут меняться с течением времени. Также стоит отметить, что внешняя среда, может оказывать значительное влияние на ответы в категории «эмоциональное истощение».

В данный момент подбор методик для изучения эмоционального интеллекта связаны с тем, что многие методики, которые активно используются современными зарубежными авторами, не имеют перевода или адаптации на русский язык (отсутствуют психометрические данные на русскоязычной выборке). Существующие опросные методики измерения эмоционального интеллекта имеют ряд ограничений. Разные концептуальные модели этого феномена не всегда имеют достаточную согласованность друг с другом. Также стоит поставить под сомнение способность людей давать адекватную оценку своих способностей в сфере управления и оценки своих эмоций. Несмотря на указанные ограничения, накопленные эмпирические данные дают основание полагать, что имеющиеся измерительные шкалы достаточно надежны и имеют приемлемый уровень критериальной валидности [22, с.8].

Говоря о надежности проведённой процедуры, стоит отметить, что опрос проводился в дистанционном формате, а значит сложно оценить качество полученных ответов. На процедуру прохождения теста могли оказать влияние внешние факторы, такие как ограничение по времени, обстановка во время прохождения опроса, внимательность при прочтении инструкции, общее физическое и эмоциональное состояние респондента и другие.

2.3. Методы и методики проведения исследования

2.3.1. Опросник ПВ «Профессиональное выгорание»

Методика «Профессиональное выгорание» может дать нам общую картину уровня выраженности эмоционального выгорания среди участников исследования. Также она показывает особенности степень выраженности основных компонентов эмоционального выгорания у респондентов. Итоговые данные по методике мы сможем использовать для проведения корреляционного анализа с отдельными измеримыми показателями и интегральными показателями эмоционального интеллекта, а также показателями коммуникативных и организаторских склонностей в исследуемой выборке.

Опросник ПВ разработан на основе трёхкомпонентной модели синдрома «выгорания» К. Маслач и С. Джексон (1981) в русскоязычной адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой. Методика содержит 22 утверждения, которые были адаптированы к специфике помогающих профессий. Утверждения касаются чувств и переживаний, связанных с профессиональной деятельностью. Для каждого утверждения требуется выбрать наиболее подходящую оценку по семибалльной шкале от «Никогда» до «Всегда».

Данный опросник позволяет определить выраженность трех основных составляющих (субфактора), которые входят в понятие эмоционального выгорания: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений (профессиональная успешность), которая является обратной шкалой, то берется с отрицательным коэффициентом при расчете интегрального показателя эмоционального

выгорания. Модель мы уже обсуждали ранее в главе 1. Название каждой из трех шкал соответствует одному из указанных компонентов эмоционального выгорания.

Баллы по каждой шкале подсчитываются в соответствии с ключом к опроснику. Максимальные значения для каждой шкалы могут быть следующими:

Таблица 1 – Максимальные значения шкал методики «Профессиональное выгорание»

Эмоциональная истощенность	54
Деперсонализация	30
Профессиональная эффективность (редукция профессиональных достижений)	48

Далее нужно учесть, что высокие баллы по шкале «Профессиональная успешность» говорят о низком уровне эмоционального выгорания, а высокие показатели по двум другим шкалам о высоком уровне выраженности синдрома. Учитывая данный факт, мы можем перевести полученные сырые баллы в шкальные оценки для определения уровня выраженности каждого фактора по референтным значениям. Методика также позволяет произвести оценку выгорания по интегральному показателю по предложенной формуле. Для этого необходимо сложить результаты шкальных оценок по каждому компоненту выгорания и соотнести результат с тестовыми нормами для интегрального показателя. Значения интегрального показателя также имеют стандартизированную шкальную оценку.

Стандартизация шкал опросника «Профессиональное выгорание» производилось отдельно для выборки из 687 женщин и 260 мужчин.

2.3.2. «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

Данная методика является примером методики выгорания, которая рассматривает синдром как динамическое явление. Она направлена не только на определение выраженности различных симптомов, характерных для

эмоционального выгорания, но также объединяет эти симптомы в три категории в зависимости от того, к какой фазе формирования синдрома они относятся.

Данные модели рассматривают процесс выгорания, как процесс, развивающийся во времени. Поэтому результаты, полученные по данной методике, можно использовать для проведения анализа различий выраженности различных стадий эмоционального выгорания у групп инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии.

Методика содержит 84 закрытых вопроса. По итогам проведения исследования проводится подсчет баллов в соответствии с ключом по каждому из 12 симптомов эмоционального выгорания, после чего можно произвести подсчет суммы баллов симптомов характерных для одной из трех фаз формирования формы «психологической защиты». Итоговый показатель высчитывается как сумма всех показателей по двенадцати симптомам.

Таблица 2 – Фазы и симптомы эмоционального выгорания

Фазы выгорания	Симптомы
«Напряжение»	Переживание психотравмирующих обстоятельств Неудовлетворённость собой Загнанность в клетку Тревога и депрессия
«Резистенция»	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование Эмоционально-нравственная дезориентация Расширение сферы экономии эмоций Редукция профессиональных обязанностей
«Истощение»	Эмоциональный дефицит Эмоциональная отстраненность Личностная отстраненность (деперсонализация) Психосоматические и психовегетативные нарушения

При подсчете показателей можно получить от 0 до 30 баллов для каждого из описанных показателей. К несложившимся симптомам нужно относить те, по которым респонденты получили менее 9 баллов, складывающийся симптом будет иметь показатель от 10 до 15, а сформировавшийся более 16 баллов. Отмечается, что симптомы, которые получили более 20 баллов по тесту, нужно относить к доминирующим.

Далее методика позволяет определить степень сформированности каждой из фаз выгорания. Для этого необходимо сложить результаты, полученные для каждого симптома. Фаза считается не сформированной, если имеет показатели в диапазоне от 0 до 36 баллов, в стадии формирования от 37 до 60 баллов, показатели для сформировавшейся фазы будут превышать 61 балл.

По мнению автора методики, опросник может дать достаточно полную картину «эмоционального выгорания». При интерпретации результатов предлагается обратить особое внимание на каждый симптом отдельно [16].

2.3.3. Методика «EQ» Н. Холла

Опросник представлен в книге Е. П. Ильина (Ильин Е. П., 2001, с. 633-634). Методика состоит из 30 утверждений, которые выражают различные стороны жизни испытуемых. Для каждого утверждения требуется выбрать наиболее подходящую оценку по шестибальной шкале от -3 «Полностью не согласен» до +3 «Полностью согласен». Обработка полученных данных проводится в соответствии с ключом по пяти шкалам, которые выражают различные свойства эмоционального интеллекта. Выраженность отдельных свойств можно оценивать по следующим критериям: высокий уровень, если показатель 14 и более, средний – от 8 до 13, и низкий, если показатель меньше 7. Также подразумевается возможность оценки интегративного уровня эмоционального интеллекта по следующим количественным показателям: высокий уровень, если показатель 70 и более, средний – от 40 до 69, и низкий, если показатель меньше 39.

Методика содержит следующие шкалы:

- 1) Шкала эмоциональной осведомленности.
- 2) Шкала управления своими эмоциями (эмоциональная гибкость, отходчивость).
- 3) Шкала самомотивации (способность управлять собственным эмоциональным состоянием).
- 4) Шкала эмпатии.

5) Шкала распознавания эмоций других людей (также выражается в способности оказывать влияние на эмоциональное состояние других людей).

Комментарии к шкалам сделаны в соответствии с исследованиями И.Н. Андреевой, которая в ходе применения данной методики отмечала несоответствие между названиями шкал и смысловой нагрузке, которую они несут в себе.

Данная методика широко применяется для проведения научных исследований на тему эмоционального интеллекта в нашей стране. Ее главным преимуществом является простота использования, а также возможность провести сравнительный анализ с другими исследованиями по данной тематике. Несмотря на это, опросник имеет ряд ограничений. Главным из них является отсутствие информации об адаптации методики в нашей стране, а также отсутствие исходных психометрических данных. Некоторые отечественные исследователи ставят под вопрос обоснованность широкого использования этого метода при проведении исследований и считают, что он требует доработки или создания новой модификации (Андреева И.Н., 2004; Сергиенко Е.А., Ветрова И.И., 2009).

2.3.4. Методика диагностики эмоционального интеллекта «МЭИ» М.А. Манойловой

Методика состоит из 40 утверждений. На каждое из которых, участник исследования должен дать оценку в зависимости от степени своего согласия с содержанием утверждения.

Данный опросник имеет 4 субшкалы. Методика позволяет оценить как внутриличностный аспект эмоционального интеллекта, который включает в себя шкалу 1 «осознание своих чувств и эмоций» и шкалу 2 «управления своими чувствами и эмоциями», так и межличностный аспект, включающий шкалу 3 «осознание чувств и эмоций других людей» и шкалу 4 «управление чувствами и эмоциями других людей».

Также опросник имеет 3 интегральных индекса:

1) Внутриличного аспекта эмоционального интеллекта (способность осознать и принять свои чувства, способность к самоконтролю): считается по сумме баллов за 1 и 2 шкалу.

2) Межличностного аспекта эмоционального интеллекта (способность распознавать, понимать и изменять эмоциональные состояния других людей): считается по сумме баллов за 3 и 4 шкалу.

3) Интегрального показателя эмоционального интеллекта: считается по сумме баллов за все шкалы опросника.

Диапазон баллов по каждой шкале: минимум - 20 баллов; максимум +20 баллов.

Наличие интегральных индексов дает нам возможность использовать его для оценки интегрального уровня эмоционального интеллекта, что позволяет составить картину выраженности данного феномена для исследуемой выборки.

Для стандартизации описываемого метода было проведено исследование на выборке из женщин и мужчин в возрасте от 17 до 65 лет. Общее количество респондентов составляло 719 человек. Стоит отметить, что участие в исследовании приняли представители разных сфер профессиональной деятельности, таких как медицина, строительство, психология и педагогика.

Результаты данного исследования показывают, что уровень развития эмоционального интеллекта у женщин значительно выше, чем у мужчин. Данную информацию стоит учитывать при анализе результатов, которые будут получены в ходе нашего исследования.

2.3.5. Опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синяковского и В.А. Федорошина

Методика содержит 40 вопросов с вариантами ответа «Да» или «Нет». Опросник включает в себя две шкалы, которые отражают выраженность проявлений организационных и коммуникативных склонностей.

По итогам проведения исследования производится подсчет ответов по каждому разделу, которые совпадают с ключом. После чего нужно рассчитать оценочные коэффициенты для организационных и коммуникативных способностей по предложенной форме.

Оценочный коэффициент может варьироваться в диапазоне от 0 до 1. Показатели близкие к 0 будут соответствовать низкому уровню развития исследуемых способностей. Если полученный коэффициент стремиться к 1, то это говорит о высоком уровне.

Также существует стандартизация для оценочных показателей для каждого из изучаемых способностей. Испытуемый может получить оценку от 1 – низкий уровень, до 5 – очень высокий уровень, в соответствии с полученным оценочным коэффициентом

Для описания выборки также использовалась **анкета** (Приложение А), которая включала вопросы касательно возраста респондента и стажа в тренерской деятельности.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

3.1. Особенности эмоционального выгорания у женщин-инструкторов по фитнесу

При выполнении профессиональных обязанностей в сфере фитнеса работник может сталкиваться с различными стрессовыми факторами. Данная сфера является коммерческой, а значит к персоналу предъявляется ряд требований к уровню профессионализма, коммуникативным навыкам, навыкам продаж и эстетике внешнего вида. Важнейшим аспектом работы является необходимость вступать в близкие личные отношения с клиентами, оказывать им эмоциональную поддержку в процессе работы, а также активно проявлять эмпатию и ориентироваться на их эмоциональное состояние. Не меньшее значение имеют особенности организации рабочего процесса: отсутствие фиксированного графика работы, ненормированный формат труда и необходимость ориентироваться на расписание клиентов при построении расписания. Указанные факторы могут служить причиной развития синдрома эмоционального выгорания у специалистов исследуемой сферы. Ранее мы уже упоминали о наличии взаимосвязи между стажем в профессиональной деятельности и эмоциональным выгоранием, исходя из этого выдвигается следующая гипотеза:

Существуют различия в структуре и степени выраженности эмоционального выгорания между группами с различным стажем в профессии.

3.1.1. Структура эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса

Данные по опроснику «Профессиональное выгорание». Описательная статистика по методике приведены в приложении (Приложение В). Результаты исследования выраженности эмоционального выгорания у женщин-инструкторов представлены на Рисунок 2.

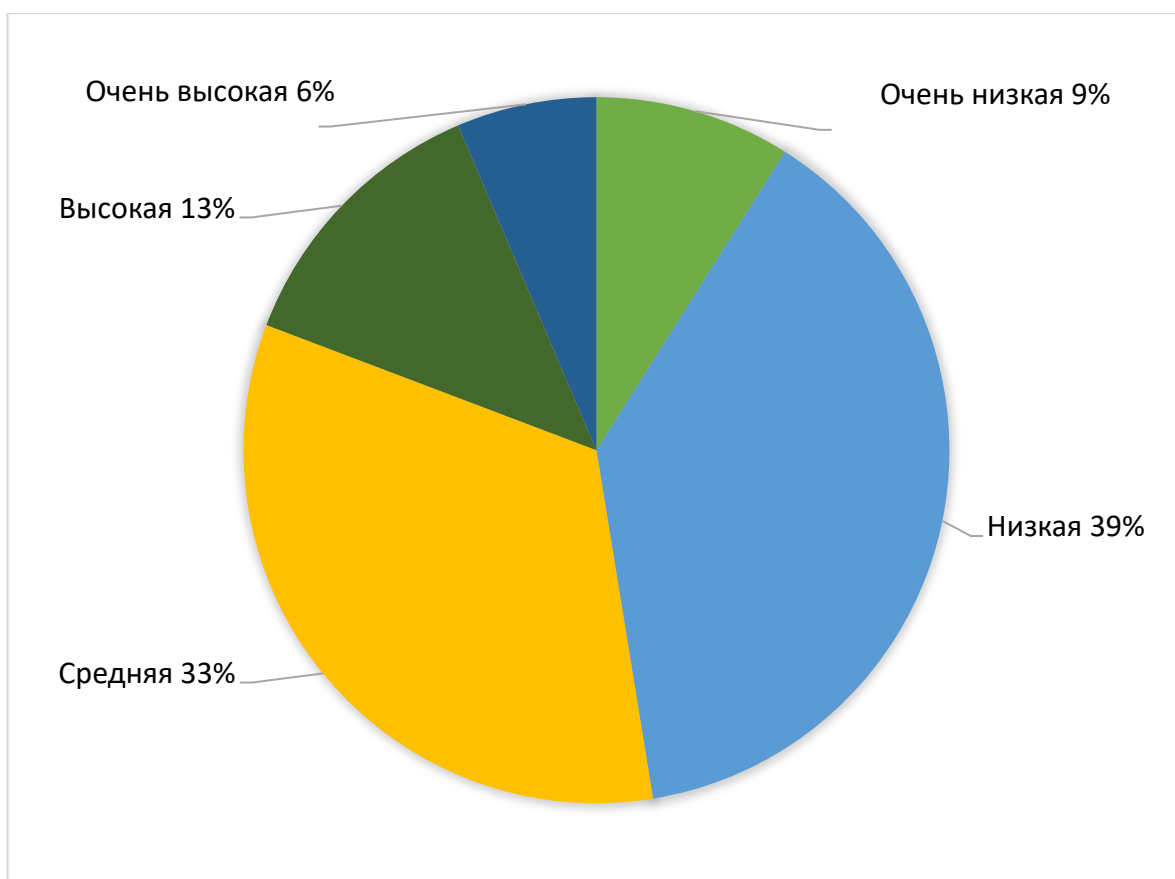


Рисунок 2 – Распределение участников общей группы испытуемых по выраженности интегрального показателя опросника «Профессиональное выгорание»

Методика позволила произвести измерение отдельных показателей (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных обязанностей), а также интегрального показателя.

Интегральный показатель в исследуемой группе принимает среднее значение ($4,91 \pm 0,44$). Значение мер центральной тенденции позволяют нам сделать вывод о том, что эмоциональное выгорание в группе опрошенных имеет низкую степень выраженности. При этом очень низкая степень выгорания отмечается у 7 респондентов (9%), низкая — у 30 респондентов (39%), средняя — у 26 респондентов (33%), высокая — у 10 респондентов (13%) и очень высокая степень выраженности у 5 респондентов (6%).

Результаты, полученные по данной методике, мы будем использовать далее для поиска корреляционных связей с результатами методик, которые мы использовали для исследования эмоционального интеллекта и коммуникативных особенностей.

Данные по опроснику «методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко.

Описательная статистика по методике приведены в приложении (Приложение В). Результаты исследования эмоционального выгорания женщин-инструкторов с точки зрения динамического подхода представлены на Рисунок 3

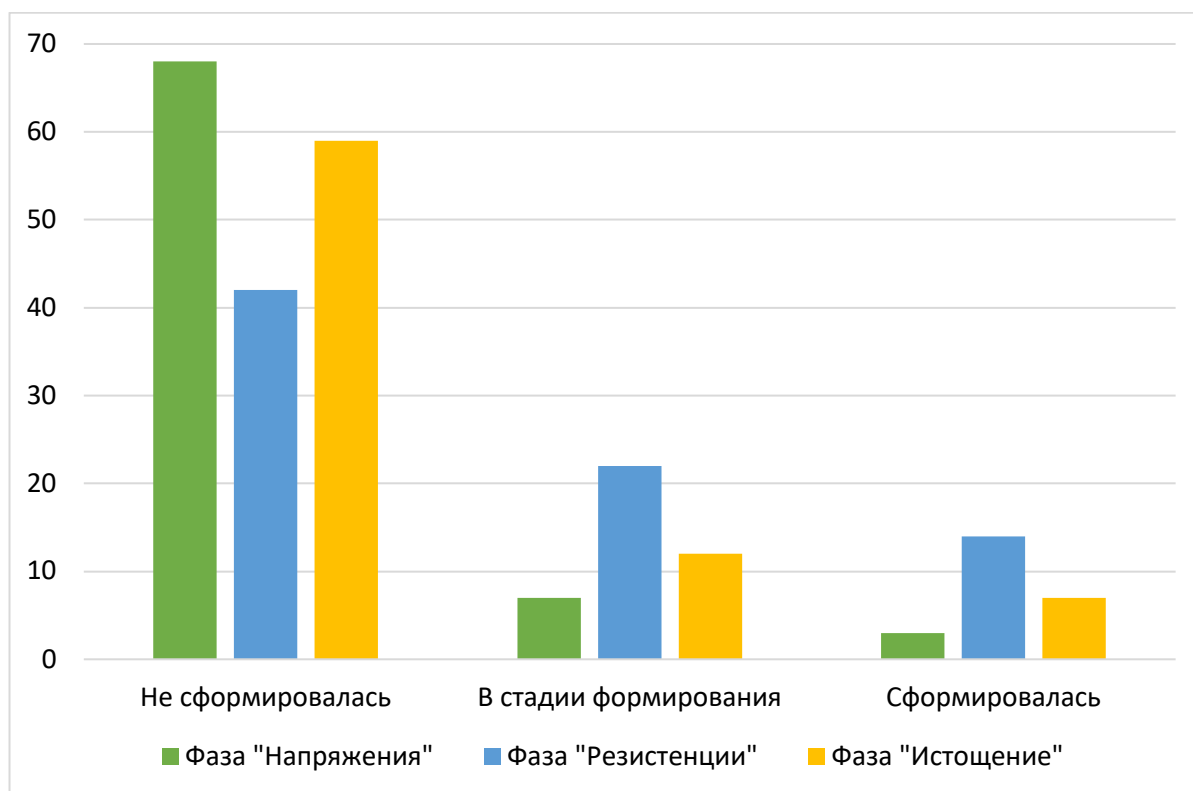


Рисунок 3 – Распределение участников общей группы испытуемых по степени сформированности фаз эмоционального выгорания

При помощи методики были изучены три фазы эмоционального выгорания и определен итоговый показатель для каждой из них. Итоговый показатель для каждой фазы высчитывался исходя из значений полученных по каждому из четырех симптомов, характерных для конкретной фазы. Сформированность фазы выгорания определялась по нормам методики.

Фаза «Напряжения» у женщин-инструкторов отмечается наименьшей выраженностью. По итогам анализа полученных результатов оказалось, что фаза не сформировалась у 68 (87%) участниц опроса, находится в стадии

формирования у 7 (9%) и всего 3 (4%) участницы получили баллы, которые соответствуют сформировавшейся фазе.

Фаза «Резистенции» у женщин-инструкторов выражена больше двух других. По итогам анализа полученных результатов оказалось, что фаза не сформировалась у 42 (54%) участниц опроса, находится в стадии формирования у 22 (28%) и сформировалась у 14 (18%).

Фаза «Истощения» у женщин-инструкторов выражена на среднем уровне, в сравнении с двумя предыдущими. По итогам анализа полученных результатов оказалось, что фаза не сформировалась у 59 (76%) участниц опроса, находится в стадии формирования у 12 (15%) и сформировалась у 7 (9%).

Полученные в результате использования методики данные, мы будем использовать далее для изучения особенностей синдрома эмоционального выгорания в группах инструкторов с различным стажем в профессиональной деятельности.

3.1.2. Эмоционального выгорания с точки зрения динамической модели в исследуемых группах

Распределение выборки на нормальность было произведено с помощью λ -критерия Колмогорова-Смирнова. По результатам проверки (Приложение Б), было выявлено, что распределение полученных данных является неравномерным, а значит в дальнейшем мы будем использовать непараметрические статистические критерии.

Женщины-инструкторы были разделены в три группы по показателю «стаж в профессии» для выявления различий в структуре эмоционального выгорания в исследуемой профессиональной сфере. В первой группе, со стажем до 5 лет оказалось 33 участницы, со стажем от 5 до 9 лет – 25 участниц и от 10 лет – 20 женщин. Для выявления различий в исследуемых группах мы использовали критерий Краскала - Уоллиса. Данные произведенного анализа представлены в Таблица 3.

Таблица 3 – Выраженность фаз эмоционального выгорания в группах женщин-инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии

Группы по профессиональному стажу	до 5 лет N=33	от 5 до 9 лет N=25	от 10 лет N=20	Значимость по Краскала - Уоллиса
Напряжение	14,4	21,4	19,6	0,531
Резистенция	31,45	46,60	38,55	0,020*
Истощение	29,7	33,28	29	0,534

Примечание. Уровень статистической значимости равен 0,05.

Анализ данных показывает, что значимые различия в исследуемых группах имеются в показателях фазы «Резистенция». Ранее, мы отмечали, что данная фаза имеет наибольшую выраженность в исследуемой выборке. На рисунке видно, что наибольшую выраженность фаза «Резистенция» имеет среди работников со стажем от 5 до 9 лет. Согласно В.В. Бойко, на данном этапе идет формирование механизмов защиты, которые проявляются в экономии эмоций. Защиты появляются как реакция на возрастающий уровень эмоционального напряжения (фаза «Напряжение»). Полученные данные могут говорить о том, что длительности работы по профессии от 5 до 9 лет может быть достаточно для формирования защит связанных с экономией эмоциональных ресурсов, но недостаточно для формирования более адаптивных механизмов, которые обеспечивали бы удовлетворительное приспособление к требованиям профессии. Также стоит отметить, что с точки зрения В.В. Лукьянова, наличие складывающихся симптомов в фазах «Напряжение» и «Резистенция» говорит о развивающемся процессе адаптации личности работника к профессиональным условиям (Лукьянов В.В. 2008).

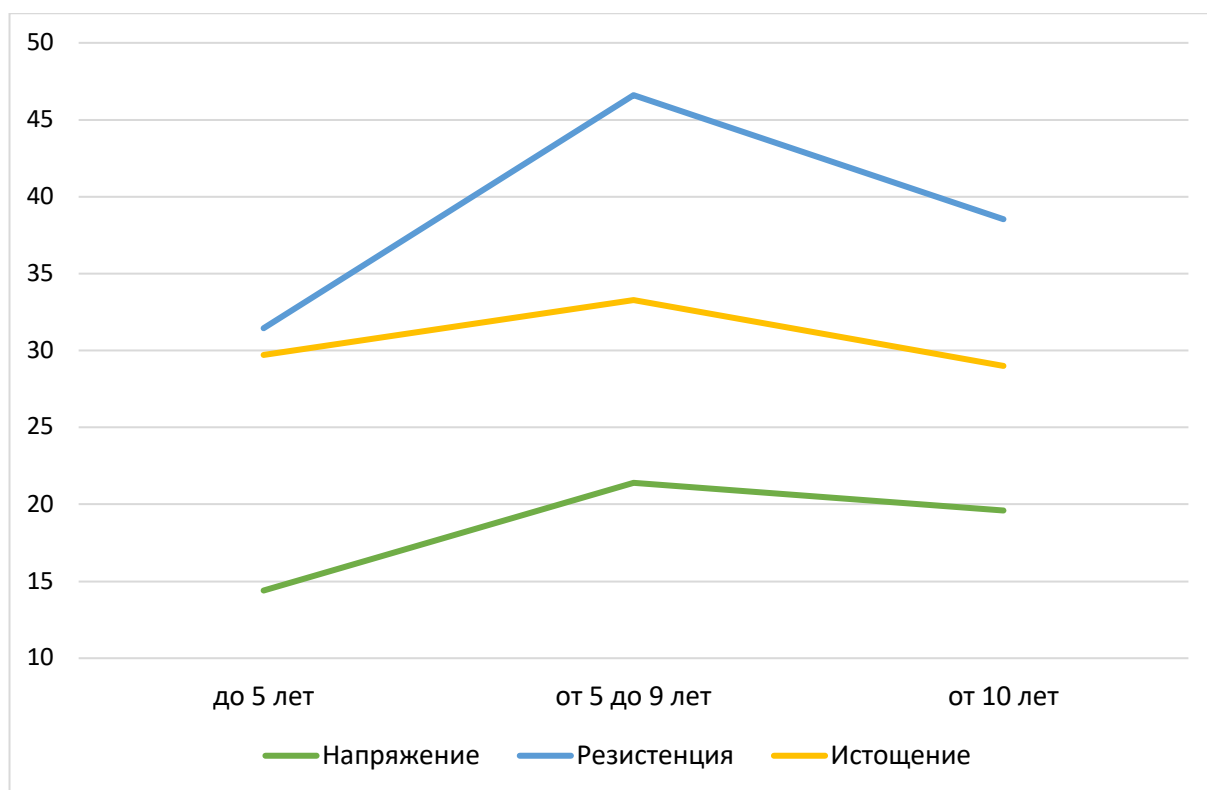


Рисунок 4 – Профиль выраженности фаз эмоционального выгорания в группах женщин-инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии

Результаты сравнения показателей по отдельным симптомам эмоционального выгорания представлены в Таблица 4. Анализ отдельных симптомов характерных для каждой фазы эмоционального выгорания показывает, что значимые различия на фазе «Резистенция» имеют показатели симптомов «эмоционально-нравственная дезориентация» и «редукция профессиональных обязанностей» (Рисунок 6). Наименьшие значения по этим симптомам имеют участники группы со стажем в профессии менее 5 лет. Это может быть связано с тем, что такие работники не успели сформировать механизмы, направленные на экономию физической и психической энергии за счет отстраненности в общении с коллегами и клиентами (эмоционально-нравственная дезориентация) и преднамеренного снижения качества выполнения профессиональных обязанностей, а также их избегания (редукция профессиональных обязанностей).

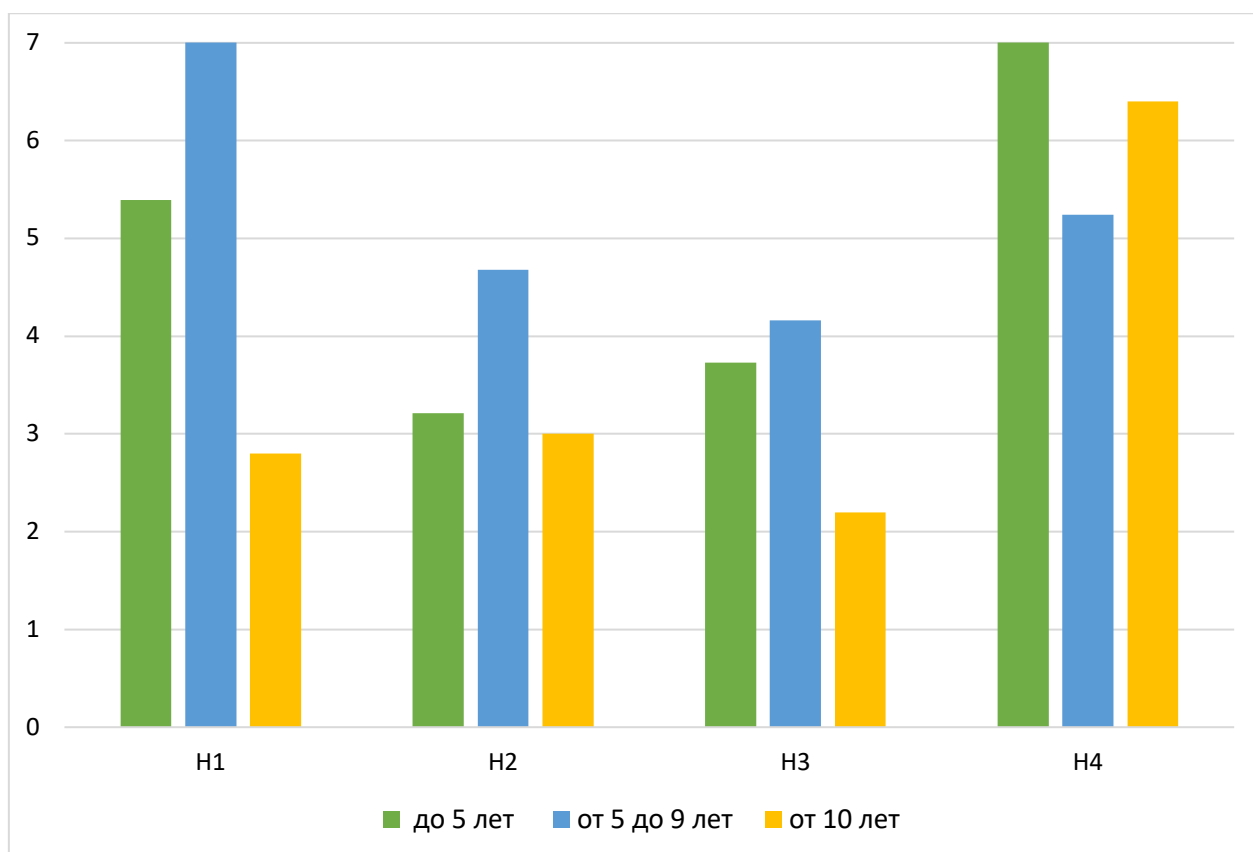


Рисунок 5 – Значение показателей по отдельным симптомам фазы «Напряжение» в группах женщин-инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии

Также стоит отметить, что анализ показал наличие значимых различий показателей симптома «переживание психотравмирующих обстоятельств», характерного для фазы «Напряжение» (Рисунок 5). Данный параметр направлен на оценку чувствительности к различным факторам профессиональной деятельности (организационным аспектам, общению с коллегами и клиентами, конфликтам). Как и в предыдущих случаях, симптом более выражен в группе опрошенных со стажем от 5 до 9 лет. Наименьшую выраженность симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств» имеет у более опытных работников, это может говорить нам о том, что такие работники имеют больше навыков в организации рабочего процесса, а также большую вариативность (гибкость) в общении с коллегами и клиентами.

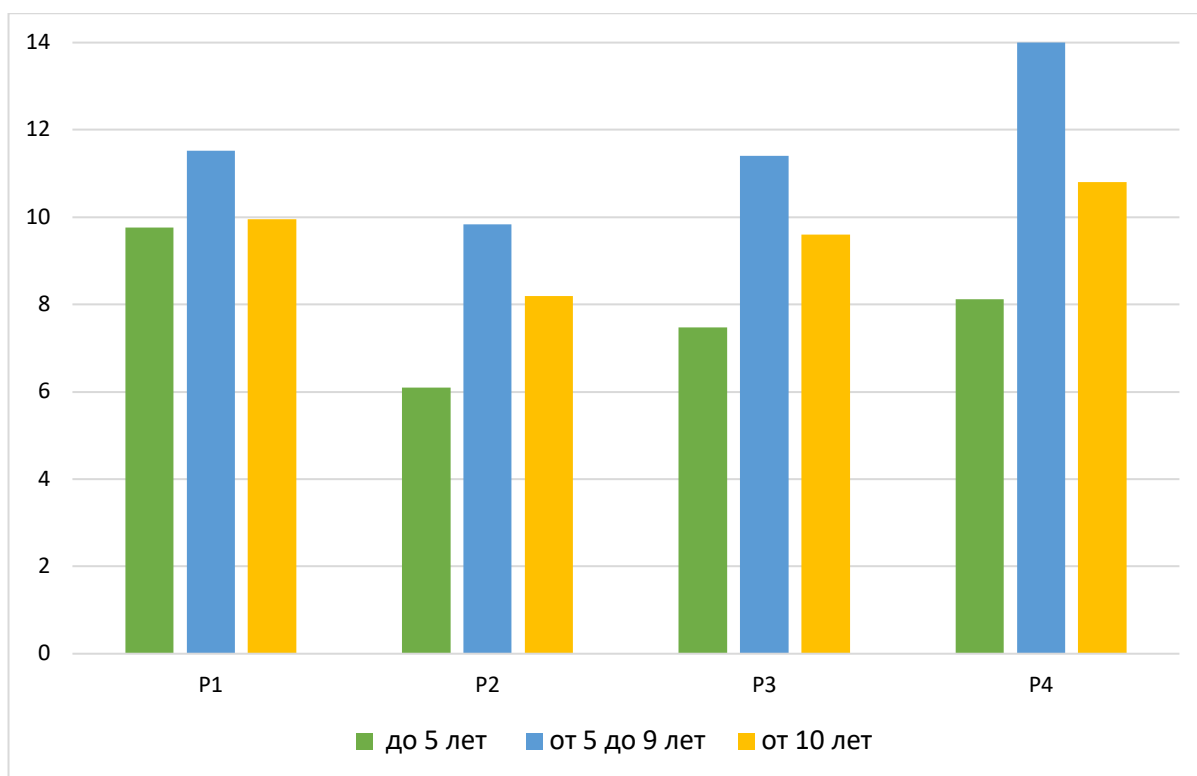


Рисунок 6 – Значение показателей по отдельным симптомам фазы «Резистенция» в группах женщин инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии

Значимых различий значениях по симптомам фазы «Истощение» выявлено не было (Рисунок 7).

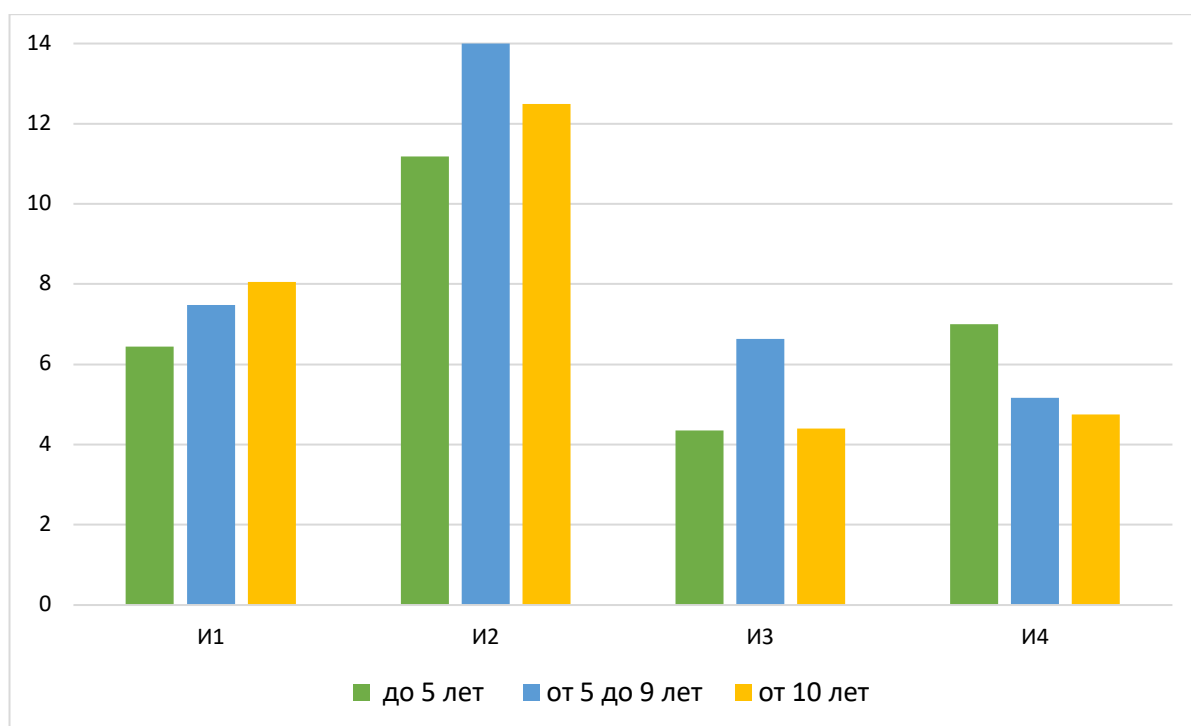


Рисунок 7 – Значение показателей по отдельным симптомам фазы «Истощение» в группах женщин инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии

Таблица 4 – Выраженность симптомов эмоционального выгорания в группах женщин-инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии

Группы по профессиональному стажу	до 5 лет N=33	от 5 до 9 лет N=25	от 10 лет N=20	Значимость по Краскала-Уоллиса
Фаза "Напряжение"				
Переживание психотравмирующих обстоятельств	5,39	7,32	2,8	0,006*
Неудовлетворенность собой	3,21	4,68	3	0,612
"Загнанность в клетку"	3,73	4,16	2,2	0,67
Тревога и депрессия	7,27	5,24	6,4	0,672
Фаза "Резистенция"				
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	9,76	11,52	9,95	0,507
Эмоционально-нравственная дезориентация	6,09	9,84	8,2	0,001*
Расширения сферы экономии эмоций	7,48	11,4	9,6	0,145
Редукция профессиональных обязанностей	8,12	14,04	10,8	0,047*
Фаза "Истощение"				
Эмоциональный дефицит	6,45	7,48	8,05	0,96
Эмоциональная отстраненность	11,18	14	12,5	0,477
Личностная отстраненность	4,36	6,64	4,4	0,135
Психосоматические и психовегетативные нарушения	7	5,16	4,75	0,543

Примечание. Уровень статистической значимости равен 0,05.

Анализ показателей методики «Эмоциональное выгорание» показывает, что в группах женщин-инструкторов с различным стажем в профессии существуют отличия в формировании синдрома эмоционального выгорания на стадии «Резистенция». Эти отличия выражаются в том, как складываются симптомы «эмоционально-нравственная дезориентация» и «редукция профессиональных обязанностей» в исследуемых группах. Выдвинутую ранее гипотезу можно считать частично подтвержденной, так как есть различия в отдельных показателях изучаемого конструкта. С другой стороны, найденные

различия предлагаем считать недостаточными для разделения выборки на отдельные группы по стажу при исследовании взаимосвязи эмоционального выгорания с эмоциональным интеллектом и коммуникативными особенностями.

3.2. Особенности эмоционального интеллекта у женщин-инструкторов по фитнесу

Изученным материал дает нам понять, что эмоциональный интеллект, а также коммуникативные и организаторские склонности могут иметь важное значение при выполнении профессиональных обязанностей инструктора в сфере фитнеса. Инструкторы по фитнесу, по роду своей деятельности, сталкиваются с необходимостью вступать в тесные и сложные отношения с клиентами клуба. От качества этих отношений напрямую зависит успешность выполняемой деятельности и материальное благополучие работников. Как следствие, инструктору по фитнесу необходимо искать индивидуальный подход к каждому посетителю, искать эффективные методы мотивации и убеждения. Как следствие показатели эмоционального интеллекта работников данной сферы оказываются выше, чем у работников смежных профессий. Исследования в данной области также говорят нам о том, что инструкторы по фитнесу часто отмечают трудности в организации рабочего процесса, как один из основных стрессовых факторов в трудовой деятельности. Исходя из проведенного анализа информационных источников выдвигается следующая гипотеза: в исследуемой сфере для работников более характерно проявление коммуникативных способностей, чем организационных.

3.2.1. Данные методики Холла

Описательная статистика по методике приведены в приложении (Приложение В). По данной методике отсутствует стандартизация на российской выборке. Доступные нормы выполнены на американской выборке. Исходя из этой информации основной анализ выраженности эмоционального интеллекта в исследуемой группе мы будем проводить с использованием данных по методике «МЭИ» Майноловой.

Распределение выборки на нормальность было произведено с помощью λ -критерия Колмогорова-Смирнова. По результатам проверки (Приложение Б), было выявлено, что распределение полученных данных является неравномерным, а значит в дальнейшем мы будем использовать непараметрические статистические критерии.

Далее мы произвели проверку наличие связи с показателями возраста с применением коэффициента ранговой корреляции Спирмена. (Таблица 5). По итогам проведенного анализа можно сказать, что значимой взаимосвязи возраста с показателями эмоционального интеллекта выявлено не было.

Таблица 5 – Показатели корреляции возраста с показателями эмоционального интеллекта по методикам «EQ» и «МЭИ»

Показатели эмоционального выгорания	Коэффициент корреляции Спирмена (r)
Методика "МЭИ" Манойловой	
Осознание своих эмоций	-0,197
Осознание чужих эмоций	0,038
Управление чужими эмоциями	-0,174
Управление чужими эмоциями	0,046
Интегральный показатель эмоционального интеллекта	-0,084
Методика "EQ" Холла	
Эмоциональная осведомленность	0,065
Управление своими эмоциями	-0,031
Самотивация	0,045
Эмпатия	0,067
Распознавание эмоций других людей	-0,001
Интегральный индекс	0,014

3.2.2. Данные методики «МЭИ»

Описательная статистика по методике приведены в приложении (Приложение В). Графическое представление результатов исследования

эмоционального интеллекта по опроснику «методика диагностики эмоционального интеллекта» Манойловой представлены на Рисунок 8.

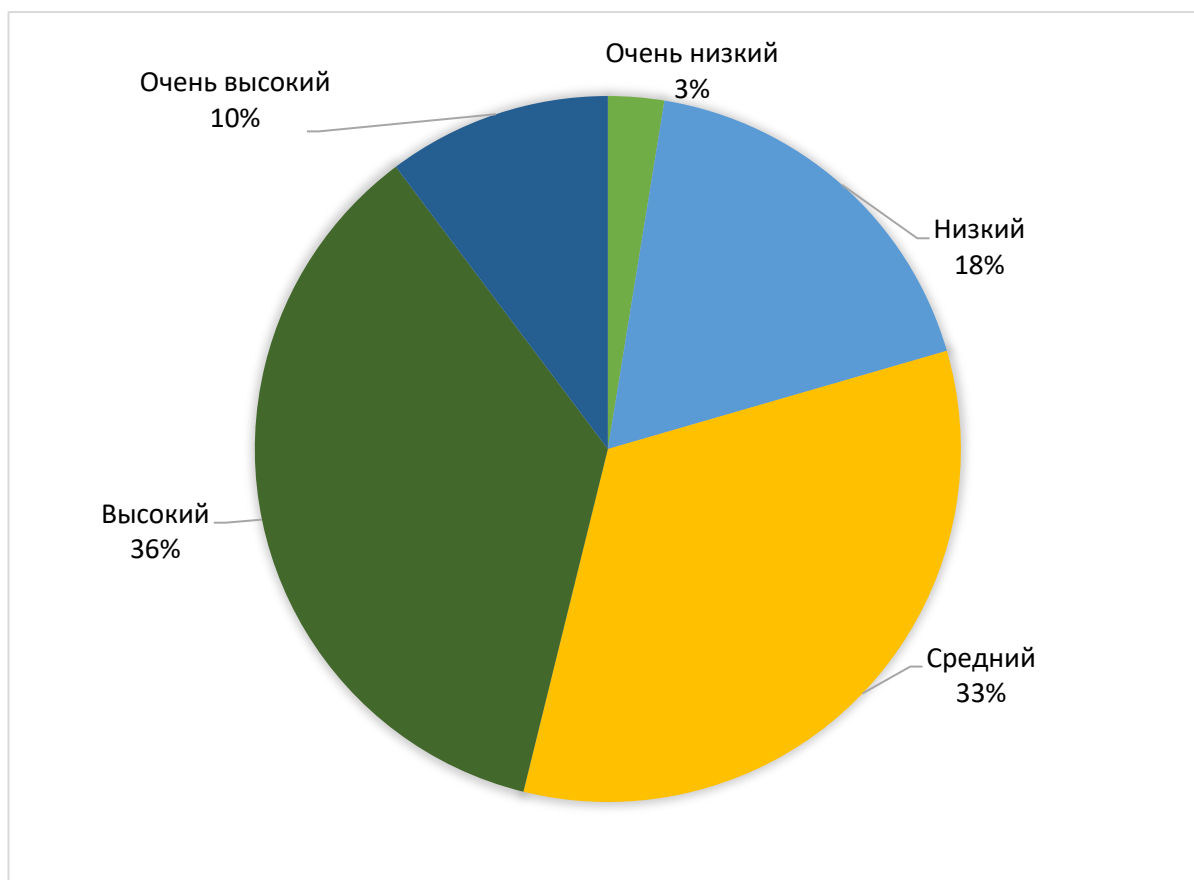


Рисунок 8 – Показатели интегрального уровня эмоционального интеллекта по методике «МЭИ» среди женщин-инструкторов в сфере фитнеса

По итогам проведенного опроса мы можем сказать, что интегральный показатель в исследуемой группе принимает среднее значение ($18,59 \pm 2,5$). Значение мер центральной тенденции позволяют нам сделать вывод о том, что эмоциональный интеллект в группе опрошенных имеет высокую степень выраженности. При этом очень низкий уровень интегрального показателя отмечается у 2 респондентов (3%), низкий — у 14 респондентов (18%), средняя — у 26 респондентов (33%), высокая — у 10 респондентов (13%) и очень высокая степень выраженности у 5 респондентов (6%).

После сравнения полученных результатов с нормами данной методики с учетом гендерных отличий, можно сказать, что для выборки женщин-инструкторов по фитнесу действительно характерны высокие показатели

интегрального эмоционального интеллекта. Ранее подобную информацию мы уже находили в отечественных литературных источниках.

3.2.3. Данные методики «Коммуникативные и организаторские склонности»

Описательная статистика по методике приведены в приложении (Приложение В). Результаты, полученные в ходе исследования коммуникативных и организаторских склонностей с применением методики «КОС» В.В. Синяковского, В.А. Федорошина представлены в Таблица 6.

Таблица 6 – Показатели выраженности коммуникативных и организаторских склонностей среди женщин-инструкторов в сфере фитнеса

Организаторские склонности				
Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий	Очень высокий
29	17	17	12	3
Коммуникативные склонности				
Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий	Очень высокий
22	17	11	16	12

Коммуникативные склонности. Результаты проведенного опроса показывают, что коэффициент коммуникативных склонностей в исследуемой группе принимает среднее значение ($0,5763 \pm 0,0459$). Значение мер центральной тенденции позволяют нам сделать вывод о том, что коммуникативные склонности в группе опрошенных имеет среднюю степень выраженности. При этом очень низкий итоговый коэффициент отмечается у 22 респондентов (28%), низкий — у 17 респондентов (22%), средняя — у 11 респондентов (14%), высокая — у 16 респондентов (21%) и очень высокая степень проявления коммуникативных склонностей у 12 респондентов (15%).

Организаторские склонности. Результаты проведенного опроса показывают, что коэффициент коммуникативных склонностей в исследуемой группе принимает среднее значение ($0,6122 \pm 0,0358$). Значение мер центральной тенденции позволяют нам сделать вывод о том, что коммуникативные склонности в группе опрошенных имеет степень

выраженности, соответствующую уровню ниже среднего в сравнении с нормами по методике. При этом очень низкий итоговый коэффициент отмечается у 29 респондентов (37%), низкий — у 17 респондентов (22%), средняя — у 17 респондентов (22%), высокая — у 12 респондентов (15%) и очень высокая степень проявления организаторских склонностей у 3 респондентов (4%).

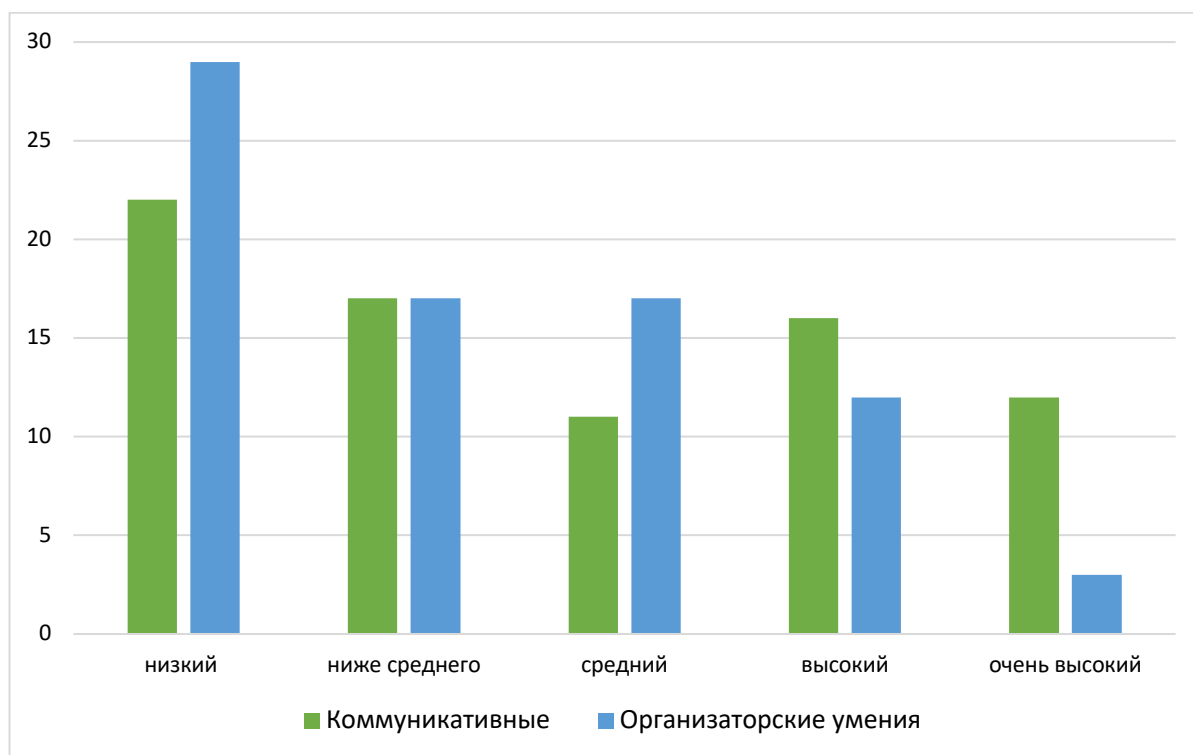


Рисунок 9 – Выраженность коммуникативных и организаторских склонностей среди женщин-инструкторов в сфере фитнеса

Сравнение результатов исследования коммуникативных и организаторских склонностей вы можете видеть на Рисунок 9. По изображению мы можем сделать вывод, что высокие и очень высокие случаи проявления коммуникативных склонностей встречаются чаще, чем организаторских. Также сравнение полученных результатов с нормами для методики, говорит нам о том, что участники выборки в среднем имеют показатели ниже среднего по шкале организаторские склонности. На основании полученных выводов мы можем сказать, что для женщин-инструкторов в сфере фитнеса более привычно проявление коммуникативных склонностей, а значит выдвигаемая гипотеза подтверждается.

3.3. Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у женщин-инструкторов по фитнесу

В этой части работы мы проводим анализ корреляций между показателями эмоционального выгорания по методике «Профессиональное выгорание» и интегральными индексами, отдельными свойствами эмоционального интеллекта, а также результатов изучения коммуникативных и организационных склонностей. Для того, чтобы выявить взаимосвязь между исследуемыми психологическими конструктами, мы пользовались корреляционным анализом данных (ранговую корреляцию Спирмена), которые получили в результате тестирования респондентов. Поиск корреляций проводился отдельно для первичных показателей методик и интегративных шкал. Это было сделано для того, чтобы информация воспринималась легко при прочтении работы. По итогам корреляционного анализа были построены корреляционные плеяды.

В процессе планирования исследования были выдвинуты следующие гипотезы:

- Высокий показатель эмоционального интеллекта имеет связь с низкой выраженностью эмоционального выгорания.
- Внутриличный компонент эмоционального интеллекта имеет более выраженную обратную связь с эмоциональным выгоранием, чем межличностный компонент.
- Выраженностью организаторских склонностей имеет более значимую обратную связь с эмоциональным выгоранием, чем проявление коммуникативных склонностей.
- Показатель организаторских склонностей имеет обратную взаимосвязь с выраженностью эмоционального истощения.

3.3.1. Связь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта

В таблице ниже приведены результаты проведения корреляционного анализа интегральных показателей эмоционального интеллекта женщин-

тренеров по методике «МЭИ» и «EQ» Холла и показателей эмоционального выгорания, полученных при прохождении респондентами опросника «профессиональное выгорание» (Таблица 7, Рисунок 10).

Объем выборки $n=78$, значения коэффициентов корреляции:

**корреляция значима на уровне $p \leq 0,01$

*корреляция значима на уровне $p \leq 0,05$

Таблица 7 – Корреляции интегральных показателей эмоционального интеллекта по методикам «EQ» и «МЭИ» с показателями профессионального выгорания

Показатели выгорания	Коэффициент корреляции Спирмена (r)	
Стандартизированный опросник "Профессиональное выгорание "	Интегральный показатель ЭИ (Холл)	Интегральный показатель ЭИ (МЭИ)
Эмоциональное истощение	-0,456**	-0,502**
Деперсонализация	-	-0,342*
Профессиональная эффективность	0,554**	0,452**
Интегральный показатель	-0,503**	-0,483**

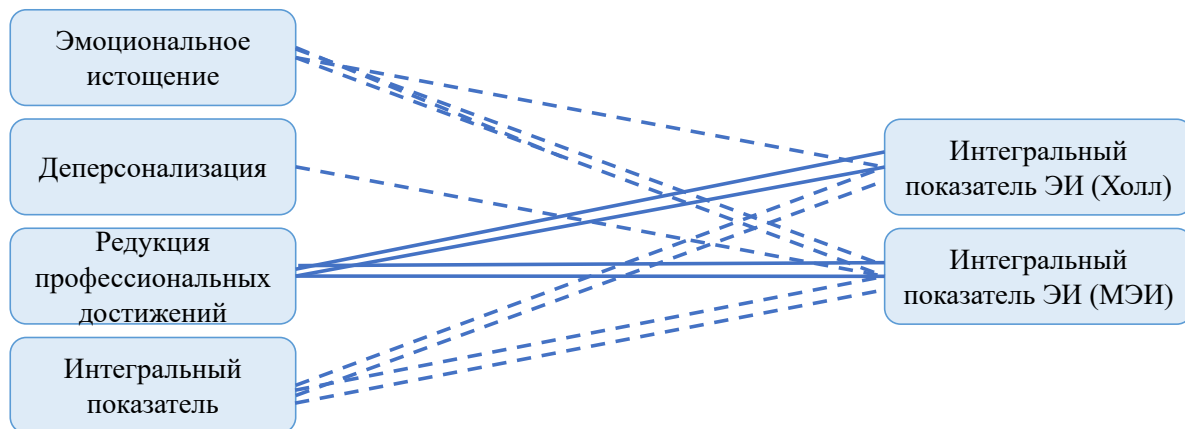
Методика «EQ» Холла. По итогам проведения корреляционного анализа мы можем видеть, что интегральный показатель эмоционального интеллекта по методике Холла имеет отрицательную связь ($r=-0,503$, $p \leq 0,01$) с интегральным показателем эмоционального выгорания. Стоит отметить, что более высокие показатели эмоционального интеллекта сочетаются с высокими значениями по шкале «Профессиональная эффективность» ($r=0,554$, $p \leq 0,01$) и более низкими по шкале «Эмоциональное истощение» ($r=-0,456$, $p \leq 0,01$).

Корреляционный анализ с **методикой «МЭИ»** показывает наличие обратной связи между интегральным показателем эмоционального интеллекта и суммарным показателем выгорания ($r=-0,483$, $p \leq 0,01$). Также интегральный показатель «МЭИ» имеет связь со всеми остальными показателями эмоционального выгорания. Таким образом, более высокие показатели эмоционального интеллекта сочетаются с высокими значениями по шкале «Профессиональная эффективность» ($r=0,452$, $p \leq 0,01$) и более низкими по

шкалам «Эмоциональное истощение» ($r=-0,456$, $p\leq 0,01$) и «Деперсонализация» ($r=-0,342$, $p\leq 0,05$).

По итогам проведенного анализа можно сказать, что интегративные показатели эмоционального интеллекта имеют связь с итоговым показателем выраженности эмоционального выгорания. Высокие показатели эмоционального интеллекта связаны с низкими значениями «Эмоционального истощения» и имеет значение при формировании ощущения «Профессиональной эффективности», что вносит положительный вклад при оценке итоговой выраженности синдрома выгорания.

Корреляционный анализ подтверждает соотношение высоких показателей эмоционального интеллекта по обеим методикам с низким суммарным показателем эмоционального выгорания. На основании этого мы можем говорить о том, что гипотеза о связи показателя эмоционального интеллекта с низкой выраженностью эмоционального выгорания в исследуемой группе подтверждается.



Условные обозначения:

- - - - - Отрицательная корреляция умеренной силы, $p < 0,05$
- · - · - · - Отрицательная корреляция слабой силы, $p < 0,05$
- ===== Положительная корреляция умеренной силы, $p < 0,01$
- = = = = = Отрицательная корреляция умеренной силы, $p < 0,01$

Рисунок 10 – Корреляционная плеяда интегральных показателей эмоционального интеллекта по методикам «EQ» и «МЭИ» с показателями профессионального выгорания

В таблице ниже приведены результаты проведения корреляционного анализа данных, полученных при прохождении респондентами опросника «профессиональное выгорание» и отдельными свойствами эмоционального интеллекта женщин-тренеров по методике «МЭИ» и «EQ» Холла (Таблица 8, Таблица 9).

Объем выборки n=78.

Таблица 8 – Корреляции основных показателей эмоционального интеллекта по методике «EQ» с показателями профессионального выгорания

Показатели выгорания	Коэффициент корреляции Спирмена (r)				
Стандартизированный опросник "Профессиональное выгорание "	Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей
Эмоциональное истощение	-0,413**	-0,344*	-0,385*	-0,390**	-0,380**
Деперсонализация	-	-	-	-0,373*	-0,325*
Профессиональная эффективность	0,311*	0,456**	0,541**	0,369*	0,354*
Интегральный показатель	-0,347*	-0,290*	-0,386**	-0,432**	-0,463**

Методика «EQ» Холла. По полученным в результате анализа данным было выявлено, что обратную связь с показателем «деперсонализации» имеют только два показателя эмоционального интеллекта «Эмпатия» и «Распознавание эмоций других людей». Это может говорить о том, что эмоциональный интеллект имеет наименьшую связь с теми факторами выгорания, которые зависят от взаимодействия с коллегами и клиентами. Связь с этими факторами имеют только те аспекты эмоционального интеллекта, которые способствуют пониманию эмоционального состояния других людей, а также умению оказывать на них воздействие.

Другие факторы эмоционального выгорания имеют связь большей или меньшей силы с каждым из проявлений эмоционального интеллекта

(Рисунок 11). Таким образом выраженность показателей эмоционального интеллекта соответствуют более низким значениям «эмоционального истощения» и интегрального уровня выгорания, и высоким значениям «профессиональной эффективности».

Стоит отметить, что наиболее прочные связи имеют показатели «управления своими эмоциями» ($r=0,456, p \leq 0,01$) и «самотивация» ($r=0,541, p \leq 0,01$) с выраженностью «профессиональной эффективности». Это может говорить о том, что показатели, которые проявляются в умении гибко подходить к выбору способа эмоционального реагирования, а также произвольно управлять своим эмоциональным состоянием имеют значение для поддержания уровня удовлетворенности выполнения профессиональной деятельности и своими достижениями в ней.

Чуть менее сильную связь мы видим между показателем «эмоциональная осведомленность» и уровнем эмоционального истощения. Связь между этими показателями имеет отрицательное значение, значит мы можем говорить о значимости понимания своего эмоционального состояния для предотвращения повышения уровня эмоционального истощения в результате выполнения профессиональных обязанностей.

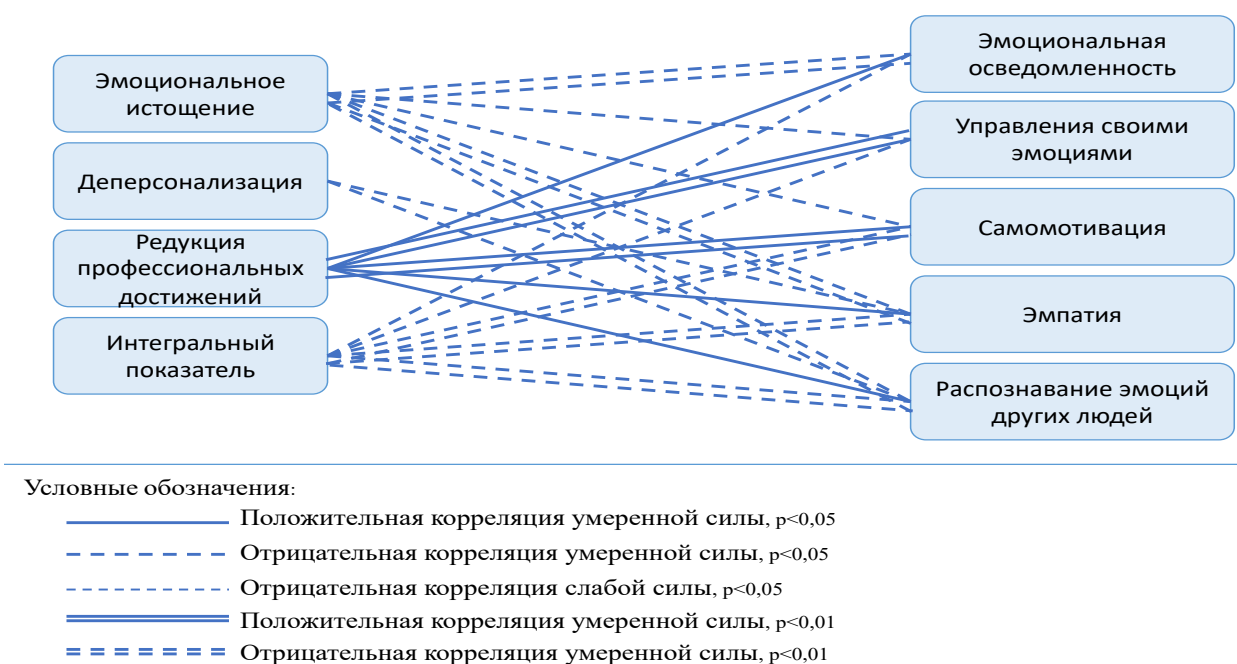


Рисунок 11 – Корреляционная плеяда основных показателей эмоционального интеллекта по методике «EQ» с показателями профессионального выгорания

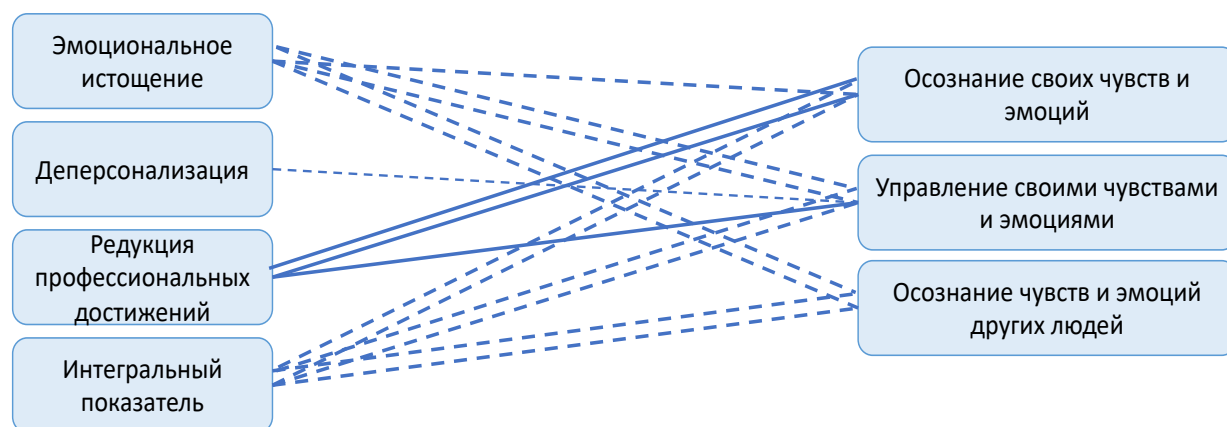
Таблица 9 – Корреляции основных показателей эмоционального интеллекта по методике «МЭИ» с показателями профессионального выгорания

Показатели выгорания	Коэффициент корреляции Спирмена (r)		
	Осознание своих эмоций	Управление своими эмоциями	Осознание чужих эмоций
Стандартизированный опросник "Профессиональное выгорание "			
Эмоциональное истощение	-0,390*	-0,385**	-0,435**
Деперсонализация	-	-,288*	-
Профессиональная эффективность	0,383**	0,346*	-
Интегральный показатель	-0,432**	-0,386**	-0,409**

Методика «МЭИ». По итогам проведения корреляционного анализа не было выявлено значимых связей между фактором «осознание чужих эмоций» и проявлениями эмоционального выгорания. При этом показатель «осознание чужих эмоций» имеет сильную обратную связь с показателем эмоционального истощения ($r=-0,435$, $p\leq 0,01$) и интегральным показателем выгорания ($r=-0,409$, $p\leq 0,01$). Результат корреляционного анализа может говорить нам о том, что умение понимать эмоциональные состояния других людей может способствовать лучшей регуляции собственного состояния за счет адекватной оценки значимости собственного поведения для поддержания достаточного уровня профессиональных отношений с клиентами и коллегами.

Свойство эмоционального интеллекта «управление своими эмоциями» имеет связь различной силы с каждым из показателей эмоционального выгорания. Связь наибольшей силы оно имеет с показателем «эмоционального истощения» ($r=-0,385$, $p\leq 0,01$). Это снова говорит нам о связи между способностью управлять собственным эмоциональным состоянием и уровнем эмоционального истощения в результате выполнения профессиональных обязанностей.

«Осознание своих эмоций» имеет сильную отрицательную взаимосвязь с показателем эмоционального истощения ($r=-0,390$, $p\leq 0,05$) и прямую связь с профессиональной эффективностью ($r=0,383$, $p\leq 0,01$) (Рисунок 12). На основании первого результата можно сделать вывод о том, что без выраженной способности к опознаванию собственных эмоциональных процессов не будет возможности применить эмоциональную информацию для регуляции собственного состояния. Второй же может говорить о том, что умение собирать информацию о собственном эмоциональном состоянии может иметь значение для адекватной оценки себя в профессиональной деятельности.



Условные обозначения:

- Положительная корреляция умеренной силы, $p < 0,05$
- Отрицательная корреляция умеренной силы, $p < 0,05$
- Отрицательная корреляция слабой силы, $p < 0,05$
- ===== Положительная корреляция умеренной силы, $p < 0,01$
- ===== Отрицательная корреляция умеренной силы, $p < 0,01$

Рисунок 12 – Корреляционная плеяда основных показателей эмоционального интеллекта по методике «МЭИ» с показателями профессионального выгорания

3.3.2. Межличностный и внутриличностный аспекты эмоционального интеллекта и эмоциональное выгорание

Далее мы отдельно рассматриваем интегральные показатели по методике «МЭИ». Результаты корреляционного анализа данных, полученных по интегральным показателям «внутриличностный аспект» и «межличностный аспект» эмоционального интеллекта, и показателями

респондентов по шкалам опросника «профессиональное выгорание» приведены в Таблица 10.

Объем выборки $n=78$.

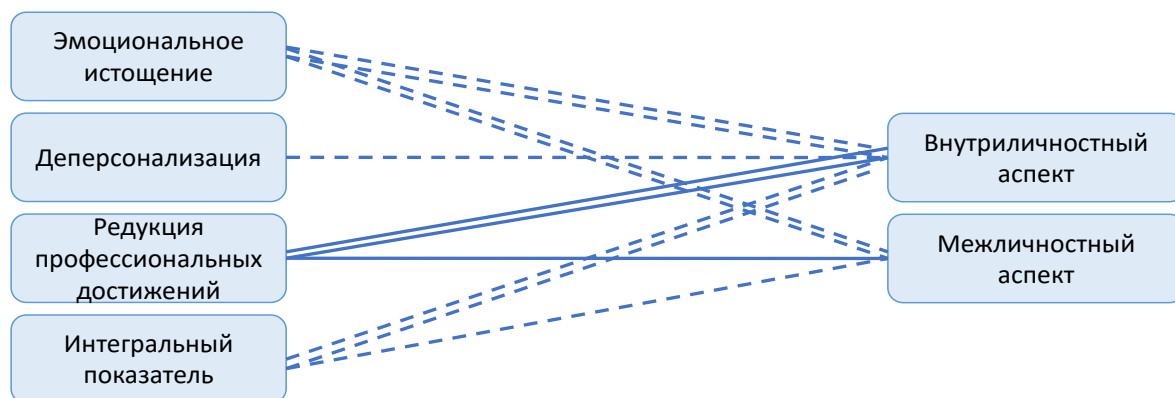
Таблица 10 – Корреляции результатов по интегральным шкалам методики «МЭИ» с показателями профессионального выгорания

Показатели выгорания	Коэффициент корреляции Спирмена (r)	
	Внутриличностный аспект	Межличностный аспект
Стандартизированный опросник "Профессиональное выгорание "		
Эмоциональное истощение	-0,445**	-0,418**
Деперсонализация	-0,313*	-
Профессиональная эффективность	0,449**	0,382*
Интегральный показатель	-0,444**	-0,373*

Внутриличностный аспект эмоционального интеллекта по итогам проведения корреляционного анализа показывает связь со всеми показателями эмоционального выгорания (Рисунок 13). Высокие значения по этой шкале имеют сильную обратную связь с интегральным показателем выгорания ($r=-0,444$, $p\leq 0,01$) и эмоциональным истощением ($r=-0,445$, $p\leq 0,01$), а также сильную прямую связь с показателем профессиональной эффективности ($r=0,449$, $p\leq 0,01$).

В свою очередь **межличностный аспект эмоционального интеллекта** не имеет значимой связи с показателем деперсонализации. Но имеет сильную обратную связь с эмоциональным истощением ($r=-0,418$, $p\leq 0,01$). Это может быть обусловлено выраженной связью показателя «осознание чужих эмоций» с проявлением эмоционального истощения. Также показатель имеет менее значимые связи с профессиональной эффективностью ($r=0,382$, $p\leq 0,05$) и интегральным показателем ($r=-0,373$, $p\leq 0,05$).

Подводя итог анализа взаимосвязи интегральных шкал эмоционального интеллекта, можно сказать межличностный аспект не показывает таких связей с элементами структуры эмоционального выгорания, как внутриличностный аспект. С точки зрения преодоления синдрома эмоционального выгорания гораздо важнее уметь понимать свое эмоциональное состояние и уметь им управлять, чем распознавать эмоции других людей и уметь оказывать на них воздействие. Основываясь на полученных результатах, можно считать, что гипотеза о том, что внутриличностный компонент эмоционального интеллекта имеет более выраженную обратную связь с эмоциональным выгоранием, чем межличностный компонент была подтверждена.



Условные обозначения:

- Положительная корреляция умеренной силы, $p < 0,05$
- - - - - Отрицательная корреляция умеренной силы, $p < 0,05$
- - - - - Отрицательная корреляция слабой силы, $p < 0,05$
- ===== Положительная корреляция умеренной силы, $p < 0,01$
- ===== Отрицательная корреляция умеренной силы, $p < 0,01$

Рисунок 13 – Корреляционная плеяда результатов по интегральным шкалам методики «МЭИ» с показателями профессионального выгорания

3.3.3. Коммуникативные и организаторские особенности и эмоциональное выгорание

Результаты корреляционного анализа данных, полученных по методике «коммуникативные и организаторские склонности» и показателями респондентов по шкалам опросника «профессиональное выгорание» приведены в Таблица 11.

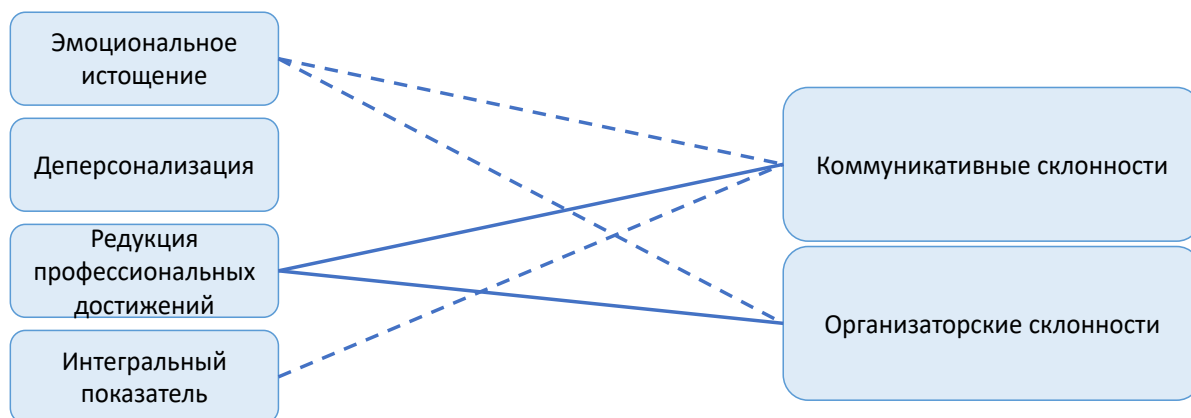
Объем выборки $n=78$.

Таблица 11 – Корреляции результатов по исследования выраженности коммуникативных и организаторских склонностей с показателями профессионального выгорания

Показатели выгорания	Коэффициент корреляции Спирмена (r)	
	Коммуникативные склонности	Организаторские склонности
Стандартизированный опросник "Профессиональное выгорание "		
Эмоциональное истощение	-0,357*	-0,341*
Профессиональная эффективность	0,368*	0,344*
Интегральный показатель	-0,359*	-

Полученные результаты показывают, что существует связь между показателями коммуникативных склонностей и двумя отдельными показателями выгорания, а также суммарным показателем ($r=-0,359$, $p\leq 0,05$). Результаты полученные по показателю организаторские склонности не имеет значимой связи с интегральным показателем, но показывает отрицательную связь с эмоциональным истощением ($r=-0,341$, $p\leq 0,05$) и положительную связь с профессиональной эффективностью ($r=0,344$, $p\leq 0,05$). Исходя из результатов анализа можно сказать, что выраженные исследуемые свойства связаны со снижением уровня эмоционального напряжения при выполнении профессиональных обязанностей в изучаемой сфере. Также стоит отметить, что организаторские склонности показывают меньшую значимость в контексте эмоционального выгорания.

Для более наглядного представления о взаимосвязи исследуемых факторов была построена корреляционная плеяда (Рисунок 14).



Условные обозначения:

- Положительная корреляция умеренной силы, $p < 0,05$
- - - - - Отрицательная корреляция умеренной силы, $p < 0,05$

Рисунок 14 – Корреляционная плеяда результатов исследования выраженности коммуникативных и организаторских склонностей с показателями профессионального выгорания

По итогам проведенного анализа можно сказать, что гипотеза о том, что выраженность организаторских склонностей имеет более значимую обратную связь с эмоциональным выгоранием, чем проявление коммуникативных склонностей не подтвердилась.

В свою очередь гипотеза о том, что уровень организационных способностей имеет обратную взаимосвязь с выраженностью эмоционального истощения нашла подтверждения на основании анализа полученных данных.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. По итогам обзора литературных источников можно сказать, что до сегодняшнего дня нет однозначного взгляда на теоретическое и практическое понимание терминов эмоционального выгорания. К сегодняшнему дню термины призванные дать определение феномена сводятся к описанию симптомов и проявлений описываемого состояния. Источники отмечают, что одной из главных проблем данной сферы можно считать недостаточную изученность влияния личностных факторов.

2. Также были рассмотрены теоретические модели эмоционального интеллекта, как зарубежных, так и отечественных авторов. Следует отметить, что в психологии не существует единой концепции о составе, назначении, определения и функциях эмоционального интеллекта. Теории, которые мы представили, не согласуются друг с другом. Нет единого мнения по поводу методов измерения эмоционального интеллекта. Выделяются две проблемы в научном поле феномена эмоционального интеллекта: множественность измерений и определений, а также затруднения с определением метода подсчета баллов (субъективная оценка правильного или неправильного ответа в опросниках).

3. Полученные по итогам исследования данные показывают, что в исследуемой профессиональной группе есть незначительное преобладание в выраженности коммуникативных склонностей над организаторскими. Также стоит отметить высокую степень выраженности уровня эмоционального интеллекта у представительниц исследуемой профессии.

4. Анализ результатов, полученных от респондентов, показал, что для женщин в исследуемой профессиональной группе более характерен высокий уровень коммуникативных склонностей, чем организаторских. Тем не менее, на основе полученных результатов можно сделать вывод о том, что наличие высокого уровня коммуникативных склонностей не имеет значимой роли в контексте формирования синдрома эмоционального выгорания.

5. По итогам проведения сравнительного анализа в группах инструкторов по фитнесу с различным стажем в профессии было установлено, что между ними существуют различия в динамической структуре эмоционального выгорания.

6. Корреляционный анализ данных показал, что эмоциональный интеллект можно считать фактором, который имеет связь с проявлениями и степенью выраженности эмоционального выгорания у женщин-инструкторов в сфере фитнеса.

7. Наибольшую значимость в контексте изучения синдрома эмоционального выгорания имеют факторы эмоционального интеллекта связанные со способностью собирать информацию о собственном эмоциональном состоянии и использовать эту информацию в процессе регуляции.

8. По итогам проведенного исследования также можно сказать, что повышение организационных навыков и навыков коммуникации может сыграть положительную роль в ситуации взаимодействия с клиентами и организации трудовой деятельности, что может привести к снижению уровня эмоционального напряжения на рабочем месте.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Александрова Н. П. К вопросу о сущности понятия «эмоциональный интеллект» // Вестник РУДН. Серия: Психология и педагогика. 2009. № 1. С. 71–75.
2. Андреева И. Н. Развитие эмоциональной компетентности в процессе подготовки психологов / И. Н. Андреева // Минск, 21-23 июня 2007 г. – Минск: БГПУ, 2007. С. 65.
3. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии: монография / И. Н. Андреева. – Новополюцк: ПГУ, 2011. – 388 с.
4. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М.: Филинь, 1996. 472 с.
5. Васильева Н. Г. Взаимосвязь особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у врачей: дисс... канд. психол. наук / Н. Г. Васильева. 2016.
6. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С., Наследов А. Д. Стандартизированный опросник «Профессиональное выгорание» для специалистов социэкономических профессий // Вестник СПбГУ. Сер. 12. 2013. Вып. 4. С. 17–26.
7. Гарскова Г. Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию / Г. Г. Гарскова // Ананьевские чтения: тез. науч.-практ. конф.; редкол.: А. А. Крылов. – СПб.: Изд-во Санкт-Петербург. ун-та, 1999. С. 25–26.
8. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Голуман; пер. с англ. Исаева А. П.; науч. ред. Ефимова Е. – 11-е изд., переработанное и дополненное. – М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2021. С. 544.
9. Гроза И. В. Влияние возраста и стажа педагога на эмоциональное выгорание // Современные наукоемкие технологии. 2009. №.10. С. 63–64.

10. Давыдова Ю. В. Эмоциональный интеллект: сущностные признаки, структура и особенности проявления в подростковом возрасте: автореферат дисс... канд. психол. наук / Ю. В. Давыдова. – М., 2011. С.22.
11. Дубинин С. Н., Руднева В. А. Эмоциональный интеллект как категория психологии личности // Вестник науки. тез. науч.- практ. конф. – Костанай.: КСТУ, 2021. С. 58–61.
12. Дубровина И. В. Практическая психология в лабиринтах современного образования. Монография. – М.: НОУ ВПО «МПСУ», 2014.
13. Караулова С. Н., Ольшанская С. А. Особенности проявления эмоционального выгорания у инструкторов по фитнесу // Проблемы современного педагогического образования. 2018. № 60-1. С. 440–444.
14. Караулова С. Н., Ольшанская С. А., Кадырова Е. Р. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и жизнестойкости как личностных ресурсов преодоления эмоционального выгорания у инструкторов по фитнесу // Проблемы современного педагогического образования. 2018. №. 60-2. С. 419–422.
15. Кочетова Ю. А., Климакова М. В. Методы диагностики эмоционального интеллекта [Электронный ресурс] // Современная зарубежная психология. 2019. № 4. С. 106–114. URL: https://psyjournals.ru/files/111420/jmfp_2019_n4_Kochetova_Klimakova.pdf – (Дата обращения: 20.04.2022).
16. Лазарева Н. В. Диагностика синдрома эмоционального выгорания // Школьные технологии. 2009. № 1. С. 171–176.
17. Ларина А. Т. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс] // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2016. Т. 5. № 3(16). С. 275–278. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnyy-intellekt> – (Дата обращения: 01.05.2022).
18. Манойлова М. А. Акмеологическое развитие эмоционального интеллекта учителей и учащихся: учеб. пособ. для студ. вузов / М. А. Манойлова. – Псков: ПГПИ, 2004. С. 140.

19. Мещерякова И. Н. Развитие эмоционального интеллекта у студентов-психологов в процессе обучения в вузе: автореферат дисс... канд. психол. наук / И. Н. Мещерякова. – Курск, 2011. – 27 с.
20. Молокоедов А. В., Слободчиков В. И., Удовик С. В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности / А.В. Молокоедов, В. И. Слободчиков, С. В. Удовик. М.: Левъ, 2018. 252 с.
21. Полянский А. И., Быковская Л. И. Эмоциональный интеллект и коммуникативные способности современных студентов //Горизонты гуманитарного знания. – 2019. №. 4. С. 81–95.
22. Робертс Р. Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р. Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д. В. Люсин // Психология. – 2004. № 4. Т. 1. С. 3–26. 50
23. Рукавишников А. А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: автореф. дис... канд. психол. наук. / А. А. Рукавишников. Ярославль, 2001. 23 с.
24. Синявский В. В., Федорошин В. А. Коммуникативные и организаторские склонности [Электронный ресурс] // В. В Синявский, В. А Федорошин. URL: <http://testoteka.narod.ru/lichn/1/17> – (Дата обращения: 15.04.2022).
25. Ушаков Д. В. Социальный интеллект как вид интеллекта / Д. В. Ушаков // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М.: Ин-т психологии РАН, 2004. С.176.
26. Худолей Н. А., Горькая Ж. В. Взаимосвязь элементов эмоционального интеллекта с коммуникативными навыками //Universum: психология и образование. – 2017. №. 8 (38). С. 18–21.
27. Bakker A. B., Le Blanc P. M., Schaufeli W. B. Burnout contagion among intensive care nurses. // Journal of Advanced Nursing. 2005. V. 51. P. 276–287.

28. Burish M. In search of theory: some ruminations on the nature and ethology of burnout // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / W. B. Shaufeli, C. Maslach, T. Marek. –Washington: Taylor & Francis. – 1993. P. 75–93.
29. Burke R. J., Greenglass, E. R. Hospital restructuring, work–family conflict and psychological burnout among nursing staff. // Psychology and Health. (2001). V. 16. P. 83–94.
30. Cherniss C. Staff burn-out: Job stress in the human service organizations. // New York: Praeger. –1980.
31. Deery S., Walsh J., Guest D. Workplace aggression: The effects of harassment on job burnout and turnover intentions. // Work, Employment and Society. –2011. V. 25. P. 742–759.
32. Dormann C., Zapf D. Customer-related social stressors, and burnout. // Journal of Occupational Health Psychology. –2004. V. 9. P. 61–82.
33. Edelwich J., Brodsky A. Burn-out: Stages of disillusionment in the helping profession. // New York: Human Sciences Press. – 1980.
34. Freudenberger H. J., Richelson G. Burn-out: The high cost of high achievement. // New York: Anchor Press. – 1980. P. 214.
35. Greenglass E. R., Burke R. J. Burnout over time. // Journal of Health and Human Resources Administration. 1990. V. 13. P. 192–204.
36. Greenglass E. R., Fiksenbaum L., Burke R. J. The relationship between social support and burnout over time in teachers. // Journal of Social Behavior and Personality. –1994. V. 9. P. 219–230.
37. Greenglass E. R., Pantony K.-L., Burke R. J. A gender-role perspective on role conflict, work stress and social support. // Journal of Social Behavior and Personality. –1988. V. 3. P. 317–328.
38. Hendrix W. H., Summers T. P., Leap T. L., Steel R. P. Antecedents and organizational effectiveness outcomes of employee stress and health. / R. Crandall, P. L. Perrewe' (Eds.), Occupational Stress: A Handbook // Washington, DC: Taylor & Francis. 1995. p. 73–92.

39. Hills H., Norvell N. An examination of hardiness and neuroticism as potential moderators of stress outcomes. // Behavioral Medicine. 1991. V. 17. P. 31–38.
40. Huebner E. S., Mills L. B. Burnout in school psychology: the contribution of personality characteristics and role expectations // Special Service in the Scholl. –1994. V. 8(2). P. 53–67.
41. Jackson S. E., Schwab R. L., Schuler R. S. Toward an understanding of the burnout phenomenon. // Journal of Applied Psychology. –1986. V. 7 P. 630–640.
42. Kahill, S. Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. // Canadian Psychology. 1988. V. 29 P. 284–297.
43. Lee Y. H., Woo B. Emotional intelligence, emotional labor, and emotional exhaustion among Korean fitness employees //Journal of Global Sport Management. 2017. V. 2. №. 1. P. 65 Васильева Н. Г. 78.
44. Leiter M. P. Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues. // Anxiety, Stress, and Coping. –1992. V. 5. P. 79–93.
45. Leiter M. P., Maslach, C. Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. // P. L. Perrewe', D. C. Ganster (Eds.), Research in Occupational Stress and Well Being. Oxford: Elsevier Science. –2004. V. 3. P. 91– 134.
46. Maslach C. Burnout: The cost of caring. // New Jersey: Prentice-Hall. –1982.
47. Maslach C. Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. / Paine W. S. Job, Stress and Burnout. // Beverly Hills, – 1982, P. 26–31.
48. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. The Maslach Burnout Inventory // 3rd edn. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press. –1996.
49. Maslach C., Jackson, S.E. 1978. Lawyer burnout. // Barrister, –1978. V. 8. P. 52–8.

50. Maslach C., Leiter M. P. (2017). Understanding burnout: new models. / C. L. Cooper, J. C. Quick The handbook of stress and health: A guide to research and practice //Wiley Blackwell. –2017. P. 36–56.
51. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. // Annual Review of Psychology. – 2001. 52. P. 397– 422.
52. Maslanka H., Burnout, social support, and AIDS volunteers. // AIDS Care, –1996. V. 8(2), P. 195–206.
53. Mayer J. D., Roberts R. D., Barsade S. G. Human abilities: Emotional intelligence //Annu. Rev. Psychol. 2008. V. 59. P. 507–536.
54. Mayer J. D., Salovey P. The intelligence of emotional intelligence // Intelligence. 1993. V. 17. №. 4. P. 433–442.
55. Mayer J.D. Emotional intelligence: Theory, Findings, and Implications / J.D. Mayer, P. Salovey, D. Caruso // Psychological Inquiry. 2004. V. 15. № 3. P. 197–215.
56. Pines A., Aronson E. Burnout: From tedium to personal growth. // New York: Free Press. –1981.
57. Prochnow T., Oglesby L., Megan S. Patterson, Renée M. Perceived burnout and coping strategies among fitness instructors: a mixed methods approach. // Managing Sport and Leisure. Umstattd Meyer. 2020
58. Schaufeli W. B., Enzmann D. The Burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research, and interventions. // Washington DC: Taylor and France. –1999. P. 409–417.
59. Schaufeli W. B., Enzmann D. The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. // Washington, DC: Taylor & Francis. 1998.
60. Siefert K., Jayaratne S., Chess W. A. Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. // Health and Social Work. –1991. V. 16(3). P. 193–202.
61. Starrin B., Larsson G., Styrborn S. A review and critique of psychological approaches to the burnout phenomenon. // Scandinavian Journal of Caring Sciences. –1990. P 83–91.

62. Zellars K. L., Perrewé P. L., Hochwarter, W. A. Burnout in health care: The role of the five factors of personality. // Journal of Applied Social Psychology. (2000). V. 30. P. 1570–1598.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Бланк анкеты участника исследования

Приглашаем Вас принять участие в психологическом исследовании на тему:
«Взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у
женщин-инструкторов в сфере фитнеса»

Перед прохождением опросных методик Вам нужно будет заполнить
небольшую анкету. Убедительная просьба ответить на все вопросы без
исключения, включая контактные данные, чтобы при необходимости мы
могли связаться с Вами.

Конфиденциальность Ваших ответов гарантируется. Результаты исследования
будут использованы только в обобщенном виде и в научных целях.

Возраст (число полных лет): _____

Ваш профессиональный стаж в сфере фитнеса (число полных лет): _____

E-mail: _____@_____

Дата заполнения: _____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Результаты проверки на нормальность распределения по λ -критерия
Колмогорова-Смирнова

Критерии нормального распределения			
	Критерий Колмогорова-Смирнова^a		
	Статистика	Ст.св.	Знач.
Эмоциональное истощение	0,112	78	0,017
Деперсонализация	0,123	78	0,005
Редукция персональных достижений	0,094	78	0,086
Интегральный показатель	0,092	78	0,096
Напряжение	0,208	78	0,000
Резистенция	0,117	78	0,010
Истощение	0,219	78	0,000
Эмоциональная осведомленность	0,155	78	0,000
Управл своими эмоциями	0,089	78	,200*
Самомотивация	0,168	78	0,000
Эмпатия	0,104	78	0,037
Распознавание эмоциями других	0,109	78	0,023
Интегральный индекс	0,113	78	0,016
Осознание своих эмоций	0,078	78	,200*
Управление своими эмоций	0,098	78	0,061
Осознание чужих эмоций	0,091	78	0,168
Управление чужими эмоций	0,177	78	0,000
Внутриличностный аспект	0,092	78	0,100
Межличностный аспект	0,099	78	0,057
Интегральный индекс	0,094	78	0,087
Коэффициент коммуникативных способностей	0,111	78	0,019
Коэффициент организаторских способностей	0,159	78	0,000

ПРИЛОЖЕНИЕ В
Описательная статистика по методике «Профессиональное выгорание»

		Истощение	Деперсонализация	Профессиональные достижения	Интегральный показатель
Среднее		20,67	9,49	35,24	4,9131
95% Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	18,76	8,52	34,06	4,4712
	Верхняя граница	22,57	10,45	36,42	5,3550
Среднее по выборке, усеченной на 5%		20,24	9,33	35,28	4,8445
Медиана		20,50	9,00	34,50	4,5943
Дисперсия		71,628	18,227	27,381	3,841
Стандартная отклонения		8,463	4,269	5,233	1,95987
Минимум		5	1	21	1,33
Максимум		46	21	46	9,72
Диапазон		41	20	25	8,40
Межквартильный диапазон		9	5	7	2,68
Асимметрия		0,829	0,511	-0,081	0,558
Эксцесс		1,323	-0,106	-0,300	0,111

Описательная статистика по методике «Эмоциональное выгорание»

В.В.Бойко

		Напряжение	Резистенция	Истощение
Среднее		18,58	38,13	30,38
95% Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	14,65	33,52	25,69
	Верхняя граница	22,51	42,74	35,08
Среднее по выборке, усеченной на 5%		16,53	37,67	28,05
Медиана		15,00	34,00	26,00
Дисперсия		304,039	418,503	433,928
Стандартная отклонения		17,437	20,457	20,831
Минимум		1	0	8
Максимум		86	84	97
Диапазон		85	84	89
Межквартильный диапазон		18	28	21
Асимметрия		1,910	0,471	1,696
Эксцесс		4,096	-0,434	2,833

Описательная статистика по методике «EQ» Холла

		Эмоциональная оседомленность	Управление своими эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей	Интегральный показатель
Среднее		12,36	6,01	10,05	11,09	10,81	50,32
95% Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	11,50	4,98	8,95	10,19	9,91	46,36
	Верхняя граница	13,22	7,05	11,15	11,99	11,70	54,28
Среднее по выборке, усеченной на 5%		12,53	6,04	10,24	11,24	10,83	50,28
Медиана		13,00	6,50	12,00	11,00	10,00	53,50
Дисперсия		14,441	20,974	23,867	15,875	15,716	307,91
Стандартная отклонения		3,800	4,580	4,885	3,984	3,964	17,547
Минимум		3	-4	-2	2	2	17
Максимум		18	16	18	18	18	88
Диапазон		15	20	20	16	16	71
Межквартильный диапазон		5	6	8	5	6	25
Асимметрия		-0,563	-0,164	-0,554	-0,572	0,108	-0,194
Экссесс		-0,155	-0,384	-0,569	0,073	-0,732	-0,674

Описательная статистика по методике «МЭИ» Манойловой

		Осознание своих эмоций	Управление своими эмоциями	Осознание чужих эмоций	Управление чужими эмоциями	Внутриличностный аспект	Межличностный аспект	Интегральный показатель
Среднее		5,58	5,37	5,01	2,63	10,95	7,64	18,59
95% Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,65	4,39	4,34	1,86	9,23	6,43	16,07
	Верхняя граница	6,51	6,36	5,69	3,39	12,67	8,85	21,11
Среднее по выборке, усеченной на 5%		5,49	5,44	4,93	2,50	11,11	7,50	18,35
Медиана		6,00	5,00	5,00	2,50	11,00	7,00	18,00
Дисперсия		17,026	19,094	8,974	11,561	57,997	28,675	125,34
Стандартная отклонения		4,126	4,370	2,996	3,400	7,616	5,355	11,195
Минимум		-2	-4	-1	-4	-6	-5	-5
Максимум		15	13	14	16	24	25	46
Диапазон		17	17	15	20	30	30	51
Межквартильн ый диапазон		5	6	4	3	12	7	17
Асимметрия		0,110	-0,291	0,484	0,875	-0,199	0,458	0,245
Эксцесс		-0,333	-0,749	0,763	3,039	-0,787	0,988	-0,319

**Описательная статистика по методике «Коммуникативные и
организаторские склонности»**

		Коммуникативные склонности	Организационные склонности
Среднее		0,5763	0,6122
95% Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	0,5304	0,5764
	Верхняя граница	0,6222	0,6480
Среднее по выборке, усеченной на 5%		0,5813	0,6177
Медиана		0,5500	0,6500
Дисперсия		0,041	0,025
Стандартная отклонения		0,20350	0,15877
Минимум		0,15	0,25
Максимум		0,95	0,90
Диапазон		0,80	0,65
Межквартильный диапазон		0,30	0,20
Асимметрия		-0,340	-0,514
Эксцесс		-0,534	-0,459