

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

"ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ"

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра теоретической и прикладной психологии

Выпускная квалификационная работа бакалавра
ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ,
ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЗАЩИТ И ДОМИНИРУЮЩИХ
НЕГАТИВНЫХ УСТАНОВОК В ОБЩЕНИИ У ПЕДАГОГОВ С
РАЗНЫМ УРОВНЕМ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
(на материале исследования воспитателей детского сада)

Работу выполнила:
студентка V курса группы Z1152
заочного отделения
направление 44.03.02 «Психолого-
педагогическое образование»
профиль «Психология образования»
Сакадеева Татьяна
Владимировна

(подпись)

«Допущена к защите в ГЭК»
Зав. кафедрой

(подпись)

« ____ » _____ 2018 г.

Руководитель:
Доцент кафедры теоретической и
прикладной психологии
Калугин Алексей Юрьевич

(подпись)

ПЕРМЬ

2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕДАГОГА И ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ В ПРОФЕССИЯХ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»	
1.1. Понятие коммуникативной компетентности специалиста.....	7
1.2. Феноменологические особенности синдрома эмоционального выгорания.....	13
1.2.1 Структура симптома «эмоционального выгорания».....	19
1.2.2 Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность педагога.....	31
1.3 Постановка проблемы и задач исследования.....	36
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	
2.1 Организация исследования и характеристика выборок испытуемых воспитателей.....	39
2.2 Методики исследования и их обоснование.....	39
2.3 Методы математической статистики.....	43
ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ	
3.1 Личностные особенности воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности.....	47
3.2 Личностные особенности воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности.....	57
3.3 Различия в выраженности показателей исследования по критерию Стьюдента в группах испытуемых воспитателей	
ВЫВОДЫ	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	77
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	79
ПРИЛОЖЕНИЯ	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность настоящего исследования обусловлена реформой образования РФ, проводящейся с 2009 года. Модернизация системы образования в России выдвигает вопросы формирования профессиональной компетентности педагога на одно из ведущих мест, где коммуникативная компетентность является условием эффективности организации воспитательно-образовательного процесса.

В настоящее время, в качестве цели обучения и воспитания выступают интеллектуальные и социальные компетенции (Приказ министерства образования и науки № 1155 (ФГОС - федеральный отраслевой стандарт, концепции развития образования РФ и Профстандарт педагога). Соответственно, в сфере подготовки педагогов также преобладает компетентностный подход. Задачам повышения коммуникативной компетентности уделяется большое значение в нормативных документах РФ в области образования. Законы Российской Федерации «Об образовании», «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», «Концепция модернизации российского образования».

Требования к профессионализму педагогов, работающих в дошкольных образовательных учреждениях, возрастают. Значимость коммуникативной компетентности как важной характеристики педагога дошкольного учреждения декларируется сегодня на нормативном, научно-теоретическом и методическом уровне. Вместе с тем, анализ педагогической деятельности показывает, что далеко не все педагоги соответствуют требуемому уровню развития коммуникативной компетентности.

В сфере дошкольного образования проводились исследования: профессиональной компетентности педагогических кадров (И.В. Бичева), профессионально-значимых качеств личности воспитателя детского сада (Н.В. Шурова), развития профессиональной компетентности педагога дошкольного образовательного учреждения в области воспитания

(Г.И. Захарова). В качестве критерия дифференцированного подхода к повышению компетентности воспитателя ДООУ предложены особенности профессионального мышления педагогов, под которыми понимаются умения самостоятельно ставить и решать педагогические задачи определенного уровня (стратегического, тактического или оперативного) (В.Е. Морозова).

Коммуникативная компетентность изучалась такими авторами, как: М.Я. Демьяненко, К.А. Лазаренко; Л.С. Выготский, Л.Р. Лурия, А.А. Леонтьев; Ю.М. Жуков, Л.А. Петровский, А.Б. Добрович, Н.В. Кузьмина; Г.М. Андреева; А.Б. Добрович; В.А. Кан-Калик, Н.Д. Никандров и др.

При этом данные исследования выполнялись без учета фактора эмоционального выгорания.

Непосредственно проблеме выгорания посвящены работы Н. Е. Водопьяновой, Е. С. Старченковой, М. М. Скугаревской, В. Е. Орел, В. В. Бойко, К. Маслач, а также её касаются такие авторы, как Н. В. Гришина, Ф. Василюк, В. К. Вилюнас и другие.

В сфере изучения профессиональной деятельности и личности педагога за последнее десятилетие одной из самых актуальных проблем является «эмоциональное выгорание». Анализ литературы показал, что в настоящее время проблема изучения эмоционального выгорания с учётом показателей коммуникативной компетентности не исследована эмпирически (Н. Е. Водопьянова, К. Маслач). Настоящая работа направлена на заполнение этого пробела.

Объект исследования: показатели коммуникативной компетентности педагогов.

Предмет исследования взаимосвязь показателей коммуникативной компетентности и симптомов «эмоционального выгорания» на примере педагогов ДООУ.

Цель исследования: изучение взаимосвязи симптомов коммуникативной компетентности и эмоционального «выгорания» педагогов ДОУ.

Гипотезы исследования:

-существует взаимосвязь между симптомами «выгорания» и показателями коммуникативной компетентности воспитателей;

- проявления симптомов «выгорания» могут иметь различия в группах воспитателей с разным уровнем выраженности коммуникативной компетентности;

-эмпирические структуры коммуникативной компетентности воспитателей обеих групп будут иметь различия.

Задачи исследования:

1. Проанализировать теоретические и эмпирические исследования, посвященные изучению содержания, специфики, структуры коммуникативной компетентности. (А.К. Марковой, А.В. Филиппова, С.П. Безносова, Р.М. Грановской, Л.Н. Корнеевой, В.В. Бойко и др.).

2. Определить группы воспитателей с высоким и низким уровнем коммуникативной компетентности, при помощи кластерного анализа.

3. Выявить различия в выраженности симптомов эмоционального «выгорания» в группах воспитателей с разным уровне коммуникативной компетентности.

4. Обнаружить специфику взаимосвязей показателей коммуникативной компетентности и симптомов эмоционального «выгорания» в подгруппах педагогов с разным уровнем коммуникативной компетентности, при помощи корреляционного анализа Пирсона.

5.Обнаружить специфику структуры коммуникативной компетентности у педагогов с разным уровнем её развития.

Новизна исследования: выявлены и описаны показатели коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности педагога, а также выделены эмпирические структуры коммуникативной

компетентности педагогов, различающихся уровнем коммуникативной компетентности.

Теоретическое значение исследования состоит в том, что установлена взаимосвязь симптомов «выгорания» с показателями коммуникативной компетентности.

Методы и методики:

- теоретический обзор литературы;

- для сбора данных использовались:

1) методика диагностики «уровня коммуникативной социальной компетентности», разработанная сотрудниками ЛГУ.

2) методика диагностики «уровня доминирующей стратегии психологической защиты в общении» В. В. Бойко;

3) методика диагностики «уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко;

4) методика диагностики «уровня коммуникативной установки» В. В. Бойко.

- методы математической статистики: анализ распределения показателей исследования, кластерный анализ, анализ по критерию Стьюдента, корреляционный анализ Пирсона и факторный анализ.

Практическое значение исследования заключается в анализе степени выраженности индивидуально-психологических черт личности и в том, что подготовлен материал для составления рекомендаций по созданию комплекса мероприятий, направленных на снижение уровня эмоционального «выгорания» воспитателей на основе здоровьесберегающих технологий.

Структура работы включает в себя: введение, три главы, выводы по главам, заключение, библиографический список и шесть приложений. В текст выпускной квалификационной работы включены 7 таблиц и 7 рисунков.

ГЛАВА 1. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ В ПРОФЕССИЯХ «ЧЕЛОВЕК – ЧЕЛОВЕК»

1.1 Понятие коммуникативной компетентности специалиста

В последнее время широкое распространение получил термин «коммуникация», наряду с термином «общение».

Впервые термин «коммуникация» (от лат. *communicatio, communicare* - делать общим, сообщать, беседовать) появился в научной литературе в начале XX века и рассматривался зарубежными исследователями в контексте двух основных общетеоретических построений: 1) бихевиоризма (основой коммуникации является язык как система, а непосредственные речевые сигналы, манипулируя которыми можно воспитать человека любого склада, представителем этого подхода является Д. Уотсон); 2) символического интеракционизма (персонализма), где коммуникация есть внутренняя метафизическая способность личности открывать в себе чувства другого (Петровская, 2009).

После второй Мировой войны определились два основных подхода к коммуникации: 1) информационный - рассматривает средства информации в качестве единственного стимула и источника социального развития (Белл, Бжезинский); 2) второй подход утверждает, что основным результатом коммуникации является понимание человека другим человеком, то есть взаимное понимание. Некоторые отечественные исследователи выделяют речевую коммуникацию и техническую. Техническая представляет собой совокупность устройств, обеспечивающих прием и выдачу информации. Компонентами коммуникации являются: 1) отправитель сообщения; 2) передатчик сообщения; 3) канал связи; 4) приемник; 5) получатель

сообщения. Речевая коммуникация включает отправителя речи, получателя речи, их речевую деятельность и сообщение как продукт речи.

Канал связи здесь соответствует условиям протекания речевого действия, передатчик и приемник - свойствам речевых механизмов коммуникантов. В речевом общении принимается во внимание ситуация общения.

Исследователи выделяют пять основных компонентов в речевой коммуникации:

- 1) ситуация общения;
- 2) отправитель речи;
- 3) получатель речи;
- 4) условия протекания речевого действия;
- 5) речевое сообщение (Демьяненко, Лазаренко, 2008).

Основной единицей коммуникации является речевой акт. Для того чтобы понять природу коммуникации необходимо рассмотреть природу речи. Эта проблема была разработана в исследованиях отечественных педагогов и психологов Л.С. Выготского, Л.Р. Лурия, А.А. Леонтьева, Л.А. Чистович и др. Наиболее активную работу в области речевой деятельности приводит А.А. Леонтьев. Он выделяет внутреннюю и внешнюю речь и определяет различие структур внешней и внутренней речи. Структура внутренней речи характеризуется эллиптичностью, предикативностью, технике речи свойственна свёрнутость, может быть эмоционально насыщена. Основными признаками внешней речи, проявляющейся при говорении, является её озвученность, адекватность ситуации общения, эмоциональная окраска. Любое коммуникативное действие начинается с внутреннего намерения или внешнего побуждения. По мнению А.А. Леонтьева, осуществляя общение, говорящий должен говорить не ради самой речи, а ради того, чтобы она оказала нужное воздействие (Леонтьев, 2005).

Способность человека к коммуникации определяется в психолого-педагогических исследованиях в общем как коммуникативность (Г. М.

Андреева, А. Б. Добрович, Н. В. Кузьмина, А. Джекобе) (Андреева Г.М., 2008). Для того чтобы обладать коммуникативностью, человек должен овладеть определенными коммуникативными умениями. Опираясь на концепцию общения, выстроенную Г. М. Андреевой, мы выделяем комплекс коммуникативных умений, овладение которыми способствует развитию и формированию личности, способной к продуктивному общению. Исследователь выделяет следующие виды умений: 1) межличностной коммуникации; 2) межличностного взаимодействия; 3) межличностного восприятия (Андреева, 2008).

Первый вид умений включает в себя использование и невербальных средств общения. Второй вид умений представляет собой способность к установлению обратной связи, к интерпретации смысла в связи с изменением окружающей среды. Третий вид характеризуется умением воспринимать позицию собеседника, слышать его, а также импровизационным мастерством, что включает в себя умение без предварительной подготовки включаться в общение и организовывать его. Владение этими умениями в комплексе обеспечивает коммуникативное общение.

Таким образом, владение перечисленными умениями, способность устанавливать контакт с другими людьми и поддерживать его была определена как коммуникативная компетентность рядом исследователей (Ю. М. Жуков, Л. А. Петровский, П. В. Растянников и др.) (Петровский, 2002).

Одним из основных критериев сформированности коммуникативной компетентности личности является рефлексия. Необходимо, чтобы у человека были также сформированы умения устанавливать связь с собеседником, анализировать его сообщения, адекватно реагировать на них, умело, пользуясь как вербальными, так и невербальными средствами общения. Исследователи определили коммуникативную компетентность как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения коммуникативного воздействия в определенном круге ситуаций межличностных контактов.

А. Б. Добрович рассматривает коммуникативную компетентность как постоянную готовность к контакту. Это объясняется ученым с позиций сознания, мышления. Человек мыслит и это означает, что он живет в режиме диалога, при этом человек обязан постоянно учитывать изменчивую ситуацию в соответствии со своими интуитивными ожиданиями, а также с ожиданиями своего партнера (Добрович, 2007).

В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров определял коммуникативную компетентность как составную часть человеческого бытия, которая присутствует во всех видах человеческой деятельности. Они подчеркивают, что проблема состоит в том, что не все люди представляют себе, каким образом могут быть реализованы те или иные коммуникативные акты. Из этого следует, что для того, чтобы совершать эти коммуникативные акты, необходимо обладать определенными навыками и умениями (Кан-Калик, Никандров, 2007).

Умение общаться, устанавливать и развивать взаимоотношения с другими людьми формируется в процессе взаимодействия с окружающими, по мере накопления опыта отношений в различных социальных ситуациях, выполнения разных видов деятельности. В общении формируются и проявляются свойства личности: тревожность, агрессивность, ригидность и т. д. Во взаимодействии со складывающимися психологическими особенностями личности развивается и коммуникативная компетентность.

В основе формирования коммуникативной компетентности лежит такая психологическая характеристика личности, как стремление находиться вместе с другими людьми, принадлежать к какой-либо социальной группе, устанавливать эмоциональные взаимоотношения с окружающими, быть включенным в систему межличностных взаимоотношений. В конфликтных ситуациях, в случае обострения взаимоотношений присутствие рядом эмоционально близких людей стабилизирует картину мира и самооценку, укрепляет позиции. Недостаточность социальных связей считается возможной причиной развития стресса. «Аффилиация»- потребность

человека быть в обществе других людей, стремление к «присоединению». Внутренне (психологические) аффилиация выступает в виде чувства привязанности и верности, а внешне - в общительности, желании сотрудничать с другими людьми, постоянно находиться вместе с ними, в особенностях невербального поведения. Х. Хекхаузен (2003) определяет аффилиацию, как определённый класс социальных взаимодействий, имеющих повседневный и в то же время фундаментальный характер. Содержание таких взаимодействий заключается в общении со знакомыми, малознакомыми и незнакомыми людьми, и такая их поддержка, которая приносит удовлетворение, увлекает и обогащает.

В работе педагога, отличающейся длительностью и интенсивностью разнообразных социальных контактов, эта черта помогает сохранить живое заинтересованное отношение к детям, коллегам, родителям, стремление помогать им и сотрудничать с ними, а также защищает от профессиональных деформаций, равнодушия и формализма, удерживает от такого подхода, когда окружающие начинают рассматривать педагога как безличное анонимное «тело».

Другая психологическая характеристика, обеспечивающая коммуникативную компетентность педагога, - это эмоциональная стабильность, уравновешенность при отсутствии импульсивности, чрезмерной, эмоциональной экспрессивности, с сохранением контроля над эмоциональными реакциями и поведением в целом. Эмоциональная стабильность помогает педагогу во взаимоотношениях с окружающими избегать «психологических срывов», конфликтов (Хекхаузен, 2003).

Интенсивные эмоциональные реакции не только разрушают доверие, пугают и настораживают окружающих, но и астенизируют, утомляют. Напротив, душевное равновесие педагога, его спокойная доброжелательность, эмоциональная стабильность вызывают чувство надёжности, способствуют установлению доверительных отношений. Дошкольники, с их нестабильной психикой, тревожностью, неуверенностью,

беспокойством, лабильностью эмоциональных реакций нуждаются в стабилизирующей уверенности воспитателя.

Психологическим качеством, обеспечивающим адекватную коммуникацию в системе взаимоотношений «педагог-ребёнок», является также эмпатия, способность к сочувствию, сопереживанию, состраданию, своеобразная психологическая «включённость» в мир переживаний ребёнка. Современное понимание эмпатии как постижения эмоционального состояния, проникновения во внутренний мир другого человека предполагает наличие трёх видов эмпатии: эмоциональной эмпатии, основанной на механизмах отождествления и идентификации; когнитивной (познавательной) эмпатии, базирующейся на интеллектуальных процессах (сравнения и аналогии), и предикативной эмпатии, проявляющейся в способности к прогностическому представлению о другом человеке, основанном на интуиции. Эмоциональное соучастие помогает установить психологический контакт с ребёнком, получить более полную и точную информацию о нем, о его состоянии. Эмпатические качества педагога могут быть полезны в случаях несоответствия предъявляемых ребёнком субъективных признаков тех или иных симптомов неадекватного поведения, например, в случае симулятивного поведения (Хекхаузен, 2003).

Психологической характеристикой, участвующей в формировании коммуникативной компетентности педагога, является и сенситивность к отвержению. Способность воспринимать негативное отношение окружающих, которое может возникать на определенных этапах воспитательного и педагогического процесса, предоставляет педагогу своеобразную «обратную связь», позволяющую корректировать своё поведение во взаимоотношениях с ребёнком. В то же время сенситивность к отвержению не должна быть слишком высокой. В противном случае она способствует снижению самооценки педагога, блокирует его аффилиативную потребность и в целом снижает адаптивные и компенсаторные возможности. Высокая чувствительность к негативному отношению со стороны ребёнка

заставляет педагога сомневаться в своей профессиональной компетентности. Подобные сомнения, в свою очередь, могут реально отразиться на качестве работы. Неуверенность в собственной профессиональной состоятельности может стать причиной психической травматизации и приводить к эмоциональным расстройствам (Хекхаузен, 2003).

Итак, коммуникативный компонент профессиональной компетентности включает в себя умения:

1. вести вербальный и невербальный обмен информацией, проводить диагностирование личностных свойств и качеств собеседника;
2. вырабатывать стратегию, технику и тактику взаимодействия с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения определённых социально-значимых целей;
3. идентифицировать себя с собеседником, понимать, как он сам воспринимается партнёром по общению и эмпатийно относиться к нему.

В основу выделения уровней развития профессиональной компетентности педагога дошкольного образовательного учреждения в сфере общения положены следующие критерии: наличие потребности в совершенствовании в вышеозначенной сфере; понимание социальной роли педагогов и родителей в воспитании детей; наличие мотивации у педагогов в организации компетентного общения; сформированность профессионально-значимых установок и личностных качеств для организации эффективного общения (Захарова, 2008).

1.2 Феноменологические особенности синдрома эмоционального выгорания

Одним из основоположников идеи выгорания является Х. Фрейденберг, американский психолог, который в 1974 году описал феномен, который

наблюдал у себя и своих коллег и назвал его запоминающейся метафорой – «выгорание».

Социальный психолог Кристина Маслач дала определение этому понятию как синдром физического и эмоционального истощения, включающее развитие отрицательной самооценки, негативное отношение к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам.

Ряд исследователей данного феномена считают основными предпосылками наличие организационных проблем, к которым можно отнести: очень большую рабочую нагрузку, недостаточную возможность контролировать ситуацию, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, отсутствие организационной общности и значимости выполняемой работы, а также несправедливость.

Другие исследователи отмечают важность именно личностных характеристик, к которым относят, прежде всего, сниженный уровень самооценки, невротизм, тревожность и другие (Орел, 2009).

Также в синдроме выгорания выделяют наличие организационных проблем, к которым относят: большую рабочую нагрузку, невозможность контролировать ситуацию, отсутствие организационной общности, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, несправедливость, а также отсутствие значимости выполняемой работы (Маслач, 2001).

Таким образом, на этиопатогенез выгорания нет единых взглядов, при этом отсутствуют устоявшиеся единые диагностические критерии.

Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы (Лешукова, 2005).

Е.С. Лешукова отмечает, что обращение к проблеме эмоциональной дезадаптации профессионалов произошло после появления в англоязычной

литературе результатов исследования так называемого «Синдрома Эмоционального Выгорания» как специального вида профессионального заболевания лиц, работающих в системе «человек – человек» (психологов, психиатров, учителей, священников и других) (Лешукова, 2005).

По мнению Н.Е. Водопьяновой, исследования факторов, влияющих на выгорание, не дали ответ на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления. Какова основная его причина - личностные черты или характеристики деятельности, особенности взаимодействия с клиентами или факторы рабочей среды? (Водопьянова, 2000).

Решение данных проблем особо важно, прежде всего, для разработки мер по предупреждению «выгорания». Определенной попыткой ответа на этот вопрос стало появление нескольких новых подходов к понятию «выгорания», среди которых следует остановиться на подходе Кристины Маслач (Маслач, 2001), который основан на идее рассмотрения личностных и ситуационных факторов возникновения «выгорания».

Н.Е.Водопьянова (2005) предлагает рассматривать синдром выгорания его экологическую дисфункцию, вызванную интегральным взаимодействием личностных факторов и факторов окружающей среды (Водопьянова, 2005).

Основная идея подхода, предложенного К. Маслач, заключается в том, что «выгорание» - результат несоответствия между личностью и работой. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения «выгорания».

И Кристина Маслач, и Н.Е.Водопьянова выходят за рамки интерперсонального подхода и рассматривают «выгорание» как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности (Водопьянова, Маслач, 2005).

Ими предлагается шесть сфер такого несоответствия:

1. Несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами. Основным является предъявление повышенных требований

к личности и ее возможностям. «Выгорание» может привести к ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений с коллегами.

2. Несоответствие между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в своей работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жесткой и нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контролем над ней. Результат этой активности - возникновение чувства бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности за нее.

3. Несоответствие работы и личности ввиду отсутствия вознаграждения, что переживается работником как непризнание его труда.

4. Несоответствие личности и работы в виду с другими людьми в рабочей среде. Люди процветают в сообществе и лучше функционируют, когда они получают одобрение, утешение, поддержку, радость, хорошее настроение от тех людей, которых они любят и уважают. К сожалению, в некоторых видах деятельности работники изолированы друг от друга или имеют формальные социальные контакты. Однако наиболее деструктивным элементом в обществе являются постоянные и не решаемые конфликты между людьми. Они продуцируют постоянное чувство фрустрации и враждебности и уменьшают вероятность социальной поддержки.

5. Несоответствие между личностью и работой может возникнуть при отсутствии представления о справедливости на работе. Справедливость обеспечивает признание и закрепление самооценности работника.

6. Несоответствие между этическими принципами и принципами личности и требованиями работы. Например, человека обязывают вводить какого-то в заблуждение, говорить что-то несоответствующее действительности и тому подобное. Данный подход представляется перспективным, поскольку позволяет найти совокупное влияние различных факторов в каждом конкретном случае «выгорания», обеспечить адекватные

превентивные меры и перейти от рассмотрения «выгорания» к его устранению (Водопьянова, Маслач, 2005).

Исследования феномена эмоционального «выгорания» не могло не привести к мысли о существовании его антипода, характеризующегося направленностью на работу, энтузиазмом, положительном отношении к своему труду. К. Маслач было предложено понятие «вовлеченность» (engagement), которое характеризуется прямо противоположными «выгоранию» составляющими: энергичностью, включенностью в работу, самоэффективностью. Таким образом, речь идет уже об исследовании континуума «вовлеченность - выгорание», что дает хорошие перспективы для выявления динамики профессионального развития личности (Маслач, 2001).

К. Маслач детализирует проявления «синдрома выгорания», как «чувство эмоционального истощения, изнеможения, которое сопровождается дегуманизацией, деперсонализацией (тенденция развивать негативное отношение к окружающим, негативным самовосприятием)» (Маслач, 2001).

В качестве ключевых составляющих синдрома «эмоционального выгорания» К. Маслач представила:

- 1) индивидуальный предел возможностей эмоционального «Я» для того, чтобы самосохраняясь, научиться противостоять «сгоранию»;
- 2) психологический опыт, включающий мотивы и ожидания, чувства и установки;
- 3) негативный индивидуальный опыт, отражающий дистресс, дискомфорт, проблемы, дисфункции и их негативные последствия (Маслач, 2001).

Необходимо отметить, что в ряде работ ставилась проблема взаимодействия разных групп факторов, вызывающих «выгорание». Так, например, Д. Кэрролл и В. Вайт высказали мысль об интегральном подходе к исследованию «выгорания».

Важным в изучении феномена «выгорания» является расширения сферы экспериментальных исследований. Здесь просматриваются две тенденции.

Первая тенденция отражает развитие кросс-культурных исследований «выгорания». Имеющиеся работы показывают, что существуют различия в уровнях «выгорания» у представителей разных культур. Развитие данного направления позволяет, более того, ответить на вопрос о действительном переживании «выгорания» и когерентности его структуры.

Вторая тенденция связана с подтверждением характера этого феномена при изучении «выгорания» у представителей «несоциальной» сферы, где отмечается, что немногочисленные работы в этой области делают ее также перспективной.

А.К. Маркова отмечает, что существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. Например, метафору «Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек» А.К. Маркова предлагает взять за основу исследований психологического феномена - синдрома профессионального выгорания (Маркова, 2010).

В целом, обзор исследований по проблеме психического «выгорания» как в зарубежной, так и отечественной психологии показывает достаточно глубокую проработку этой проблемы на разных уровнях. Например, чрезвычайно актуально направление, в рамках которого ведется разработка методик предотвращения «выгорания».

Также, полученный как в зарубежной, так и отечественной психологии, опыт послужит основой для дальнейшей разработки данной проблемы, где основными задачами, могут быть дифференцировка и определение места феномена «выгорания» в структуре других понятий, определяющих профессиональное развитие личности, с учётом профессиональной деформации личности и строгом разведении этих понятий.

Существующие исследования, разработка и адаптация новых методик для диагностики стресса и эмоционального выгорания позволят определить и сравнить в разных группах профессий специфику возникновения этого феномена и определить использование различного рода психологических практик.

1.2.1 Структура симптома эмоционального «выгорания»

Известно, что «эмоциональное выгорание» приобретает в жизнедеятельности человека. Этим «выгорание» отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая определяется органическими причинами - свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями.

«Эмоциональное выгорание» - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия (Водопьянова, 2002).

«Эмоциональное выгорание» представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать человеческие ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами (Водопьянова, 2002).

В настоящее время хорошо известны три модели синдрома профессионального выгорания.

Согласно первой, одномерной, модели, А. Пайнс говорил о выгорании как о состоянии физического и психологического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

А. Широм считает выгорание комбинаций физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления. Он полагает, что главным фактором выгорания является эмоциональное истощение, а дополнительные компоненты - следствие либо поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации, либо собственно когнитивно-эмоционального выгорания, что выражается в редуцировании персональных достижений. То и другое проявляются в деформации личности и имеют непосредственное значение для ее психосоциального здоровья (Водопьянова, 2002).

Вторая модель принадлежит голландским исследователям. Д. Диридонк, В. Шауфели рассматривают выгорание как двухмерный конструкт, состоящий из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент, получивший название «аффективный», относится к сфере жалоб на своё здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Вторым компонентом - деперсонализация - проявляется в ухудшении отношения к другим, иногда и лично к себе. Он получил название «установочный» (Водопьянова, 2002).

Наиболее распространённой является трехкомпонентная модель синдрома профессионального выгорания американских исследователей К. Маслач и С. Джексон. В соответствии с данной моделью выгорание представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений. Маслач также разработала опросник МВІ, который позволяет исследовать три главные составляющие синдрома (Маслач, 2001).

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая профессионального выгорания и проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии.

Вторая составляющая - деперсонализация - проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение

зависимости от других. В других - повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам, подчиненным, сотрудникам и др.

Третий компонент выгорания - редуция личных достижений - проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в редуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности, в отстранении от обязанностей по отношению к другим и своему делу (Маслач, 2001).

Японские исследователи считают, что для определения выгорания к трехфакторной модели К. Маслач следует добавить четвертый - involvement (зависимость, вовлеченность), который включает такие симптомы, как головные боли, нарушение сна и аппетита, раздражительность и другие психовегетативные нарушения, а также наличие зависимостей - алкоголизм, табакокурение и другие. Однако все эти симптомы - скорее конкретные проявления или последствия выгорания, а не факторы, позволяющие установить его наличие.

Большинство исследователей (Р.Т. Голембиевский, С.Джексон, К.Маслач) признаёт необходимость учёта именно трёх составляющих для определения степени и наличия выгорания. При этом отмечается, что вклад каждого из факторов различен. Так, исключение фактора редуции личных достижений сближает синдром выгорания с депрессией. При классической трехфакторной оценке подобная корреляция исчезает (Маслач, 2001).

Предложенные три компонента «выгорания» в какой-то степени отражают специфику той профессиональной деятельности, в которой впервые был обнаружен этот феномен. Особенно это касается второго компонента «выгорания», а именно, деперсонализации, отражающей нередко состояние сферы социального обслуживания людей и оказания им помощи. Исследования последних лет не только подтвердили правомерность этой

структуры, но и позволили существенно расширить сферу её распространения, включив профессии, не связанные с социальной сферой.

Это привело к некоторой модификации понятия «выгорания» и его структуры. Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в процессе её. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение; цинизм; профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.

В. В. Бойко считает, что выгорание является одним из проявлений профессиональной деформации личности. Иные соглашаются, что это хотя и сходные феномены, но имеющие разную природу. Причем, под профессиональной деформацией, прежде всего, понимаются некоторые сформированные в профессии аспекты личности, имеющие негативный оттенок и проявляющиеся большей частью в непрофессиональной жизни (Бойко, 2003).

«Выгорание» - это чисто профессиональный феномен. Данная точка зрения представляется довольно логичной и обоснованной. Однако имеется ряд спорных моментов. Во-первых, профессиональная деформация, как справедливо замечает А.К. Маркова (2010), не всегда может носить отрицательный характер, поэтому требует уточнения и само понятие деформации. Во-вторых, логично предположить, что негативное влияние, которое оказывает «выгорание» на деятельность и самочувствие людей, не может не проявиться и в других, непрофессиональных сферах жизни. Ряд исследований подтверждает наличие такой связи. В-третьих, деформация личностных особенностей должна проявляться на более поздних этапах профессиональной карьеры, в то время как «выгорание» может возникнуть и в начале профессионального пути как результат несоответствия между требованиями профессии и притязаниями личности (Маркова, 2010).

Таким образом, в настоящее время нет единого взгляда на структуру синдрома выгорания, но, несмотря на различие в подходах к его измерению, можно заключить, что синдром выгорания представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затрудненных или напряженных отношений, в основном, в системе «человек - человек». Последствия выгорания могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и сугубо психологических изменениях личности.

Аронсон (автор анкеты для самодиагностики «выгорания») характеризует «синдром выгорания» по трем видам симптомов:

1) телесное истощение выражается в недостатке энергии, хронической усталости, слабости и пресыщенности. «Сгоревшие» люди часто жалуются на сильную подверженность заболеваниям (грипп, простуды, инфекция), головные боли, тошноту, перенапряжение в области спины, плеч. У них часто бывают проблемы со сном и едой;

2) эмоциональное истощение выражается подавленным, беспомощным, безнадежным состоянием. Тяжелые формы «сгорания» ведут к психическим заболеваниям и суицидальным действиям. Симптомы «депрессии - истощения» могут иметь следующие проявления: неконтролируемые слезы, чувство тотальной несостоятельности и чувство, что никому больше не можешь ничего дать. Это состояние связано с повышенной раздражительностью, нетерпением, нервозностью;

3) духовное истощение: пораженные им имеют негативную установку на себя, на работу, окружающих и на жизнь вообще. Самоуважение заглушается чувствами неполноценности и недостаточности (Крюгер, 2004).

При объяснении и описании «сгорания» используются разные теоретические приемы.

По Чернислу «выгорание» - это процесс, в который уходит человек после реакции на полученный стресс. Этот процесс начинается с утраты чувства компетенции и психологического неуспеха и заканчивается апатией, цинизмом и жестокостью (Крюгер, 2004).

Махер предлагает следующий перечень симптомов «выгорания»:

- 1) усталость, утомление, истощение;
- 2) психосоматические недомогания;
- 3) бессонница;
- 4) негативное отношение к окружающим;
- 5) негативное отношение к работе;
- 6) скудность репертуара действий;
- 7) злоупотребление химическими агентами (табаком, кофе, алкоголем, наркотиками);
- 8) отсутствие аппетита или наоборот переедание;
- 9) негативная «Я-концепция»; агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев);
- 10) упадничество и связанные с ним эмоции, пессимизм, чувство безнадежности, бессмысленности, апатия, депрессия;
- 11) чувство вины.

С.С. Татарченкова (2007), анализируя фазы развития синдрома, заметила определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте. На первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека. По мнению М.Буриша, «тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться» (Буриш, 2008)

Автор считает, что этот «запал» не несет никаких отрицательных последствий при условии соответствия. В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания. Происходит обезличивание отношений между участниками этого процесса, которое подавляет проявления гуманных форм поведения между людьми и создает угрозу для личностного развития представителей социальной профессии.

Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал синдром «выгорания» как «неспецифическую (то есть всеобщего действия) защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства». При «эмоциональном выгорании» на лицо все три фазы стресса:

1) нервное (тревожное) напряжение - его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) резистенция, то есть сопротивление, - человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) истощение - оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального «выгорания» (Селье, 2000)

Симптом «тревоги и депрессии» обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному «выгоранию» как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы. Симптом «тревоги и депрессии», - пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального «выгорания».

При депрессии человек испытывает постоянное чувство вины, у него снижается самооценка; наряду с этим можно наблюдать безосновательные страхи, лабильность настроений, апатию. Говоря об агрессии, можно отметить, что присутствуют защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах, а также отсутствие толерантности и способности к компромиссу, подозрительность, конфликтность с окружением.

Формирование защиты с участием эмоционального «выгорания» происходит на фоне следующих явлений:

- симптом «неадекватного избирательного реагирования» - несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное эмоциональное избирательное реагирование.

В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке (подчеркиваем это обстоятельство) подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. Такой режим общения можно приветствовать, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма. Он вполне оправдан в случаях:

- если не препятствует интеллектуальной проработке информации, обуславливающей эффективность деятельности. Экономия эмоций не снижает «вхождение» в партнера, то есть понимание его состояний и потребностей, не мешает принятию решений в формулировке выводов;

- если не настораживает и не отталкивает партнера;

- если, при необходимости, уступает место иным, адекватным формам реагирования на ситуацию. Например, профессионал, когда требуется, способен отнестись к партнеру подчеркнуто вежливо, внимательно, с искренним сочувствием.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно экономит на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счёт выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным - уделю внимание данному партнёру, будет настроение - откликнусь на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространён. Дело в

том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако, субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное - эмоциональную чуждость, неучтивость, равнодушие.

Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

- симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» как бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «Это не тот случай, чтобы переживать», «Такие люди не заслуживают доброго отношения», «Таким нельзя сочувствовать», «Почему я должен за всех волноваться».

Подобные мысли и оценки, бесспорно, свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений. Врач не имеет морального права делить больных на «хороших» и «плохих». Учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору. Обслуживающий персонал не может руководствоваться личными предпочтениями;

- симптом «редукции профессиональных обязанностей». Термин «редукция» означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

В сфере общения наблюдается снижение уровня собственного участия. Во-первых, по отношению к сотрудникам, ученикам, пациентам и так далее, происходит потеря положительного восприятия коллег, переход от помощи к

надзору и контролю, приписывание вины за собственные неудачи другим людям, а также доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, ученикам, пациентам - проявление негуманного подхода к людям.

На фазе истощения к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать, сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать, усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу. О том, что это ничто иное, как эмоциональное «выгорание», говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму: все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы - дополняют симптом «эмоционального дефицита» (Водопьянова, 2002) .

При симптоме «эмоциональной отстраненности» личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован.

Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации» проявляется в широком диапазоне умонастроений и

поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку - субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций - с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метаастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжёлых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: «Ненавижу...», «Презираю...», «Взять бы автомат и всех...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными и психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана данная профессиональная деятельность (Водопьянова, 2002)

В мотивационной сфере наблюдается отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнение заданий строго по инструкции.

Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений» проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита - «выгорание» - самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

Психосоматические реакции - снижение иммунитета, неспособность к релаксации в свободное время. Некоторые люди испытывают бессонницу, сексуальное расстройство, а также повышенное давление, тахикардию, головные боли. У других могут появиться боли в позвоночнике, расстройства пищеварения, зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

В эмоционально-социальной сфере человек может испытывать безразличие, избегание неформальных контактов, самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скуку. Он избегает темы, связанные с работой; безучастен к жизни других людей либо чрезмерно привязан к конкретному лицу.

В целом, истощение характеризуется чувством усталости, бессонницей и даже угрозой несчастных случаев. При разочаровании у человека наблюдается чувство беспомощности и бессмысленности жизни, экзистенциальное отчаяние, отрицательная жизненная установка.

При рассмотрении эмоционального выгорания как психологической проблемы, мы пришли к выводу, что в настоящее время имеется единая точка зрения на сущность данного синдрома. Однако, многие авторы не могут сойтись во взглядах относительно его структуры (А. Пайнс, Д. Диридонк, В. Шауфели, К. Маслач, С. Джексон и другие), но несмотря на различия в подходах к его измерению, можно заключить, что эмоциональное выгорание представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затрудненных или напряженных отношений, в основном, в системе «человек - человек».

Что же касается фаз развития синдрома «эмоционального выгорания», то в них можно заметить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте. На первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека.

1.2.2 Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность педагога

Разнообразие профессиональной деятельности педагога требует умения прогнозировать события, предвосхищать возможные варианты развития, и включает в себя разработку тактик и стратегий педагогического воздействия. Поэтому педагогу необходимо обладать механизмами психологической защиты. В этой связи, как отмечает Н.Е. Водопьянова, следует рассматривать эмоциональное выгорание, как и всякий механизм психологической защиты в континууме: «психологическая защита - невроз» (Водопьянова, 2002)

Р.М. Грановская, считает, что эмоциональное выгорание имеет свои плюсы, которые позволяют педагогу, в частности, экономно и дозированно расходовать свои энергетические ресурсы. Минусы заключаются в том, что при выполнении человеком своей деятельности и чрезмерных отношениях с партнерами могут появиться личностная отстраненность, неудовлетворенность собой, которые обуславливают тревогу, депрессию и всевозможные психосоматические нарушения, а также неадекватное эмоциональное реагирование (Грановская, 2007)

Поскольку нет единого общепризнанного определения этого феномена, выгорание чаще всего описывается и как неспособность быть достаточно заинтересованным и вовлеченным в деятельность, и как специфическая дисфункция у представителей помогающих профессий. Его симптомы включают в себя: низкий уровень трудовой морали, снижение

продуктивности, частую смену мест работы, злоупотребление алкоголем, учащение душевных болезней, супружеские и семейные конфликты и циничные, «бесчеловечные» аттитюды (Грановская, 2007)

Выделяя выгорание в самостоятельный синдром трудового стресса, Р.М. Грановская отчасти объясняет обеспокоенностью работодателей текучестью кадров, ухудшением качества обслуживания, прогулами, производственным травматизмом и т.п.

Другая причина выгорания связана с проблемами самих работников, с такими эмоциональными состояниями, как: эмоциональная опустошенность и апатия, физическая усталость, цинизм, немотивированное раздражение и т.п. Поэтому для снижения вероятности возникновения выгорания необходимо воздействовать как на личные, так и средовые факторы (Грановская, 2007)

В развитии выгорания для К. Конго наиболее важно то, что является стрессом, и то, как человеком разрешаются стрессовые ситуации. Автор считает, что наиболее уязвимы те, кто реагирует на стресс агрессивно, то есть в соперничестве, несдержанно и любой ценой. Стрессогенный фактор вызывает у таких людей чувство подавленности, уныния, поэтому Конго К. относит их к сгорающим, а также в эту категорию людей он относит «трудоголиков».

Также, в ходе изучения синдрома профессионального выгорания установлены интересные взаимоотношения между степенью выгорания, возрастом, стажем и степенью удовлетворенности профессиональным ростом. Например, отмечено, что профессиональный рост, обеспечивающий повышение социального статуса человека, уменьшает степень выгорания, поэтому, с определённой долей вероятности можно говорить об отрицательной корреляции между стажем и выгоранием.

О.А.Ульяновой отмечено, что в основе положительной корреляции степени выгорания с возрастом лежит его соответствие профессиональному стажу, но после 45-50 лет возраст начинает оказывать самостоятельное

влияние, нередко переводя прямую связь в обратную. Появление отрицательной корреляции автор объясняет возрастной переоценкой ценностей и видоизменением в ходе личностного роста иерархии мотивов(Ульянова, 2013)

Существуют предсказуемые кризисы, связанные с возрастом и этапами профессиональной карьеры. Например, в возрасте 20-22 лет, в стадии развития профессиональной зрелости, человек овладевает новыми знаниями, навыками, старается найти свое место в организации. В этот период, при отсутствии определённой поддержки, у молодых людей из-за неверия в собственные силы может снижаться мотивация, они могут перестать предпринимать какие-либо действия для достижения высоких результатов, заниматься скрытым саботажем, прикрываясь фразой: «Это не входит в мои должностные обязанности», или предпочесть другое место работы.

Среди личностных факторов, способствующих выгоранию, О.А.Ульяновой выявлены такие общие показатели предрасположенности к стресс - реакциям, как соотношение экстернальности и интернальности, подразумевающее степень ответственности человека за свою жизнь, и предпочитаемые человеком стратегии преодоления кризисных ситуаций по типу поведения «А». В исследовании О.А.Ульяновой, выявлено, что, использование пассивной стратегии избегания коррелирует с развитием эмоционального истощения и редукцией личных достижений. Причем, чем больше выгорание, тем чаще используются пассивные, асоциальные и агрессивные модели преодолевающего поведения (Ульянова, 2013)

В исследованиях Н.Е.Водопьяновой, Е.С. Старченковой, М.М. Скугаревской, В.Е. Орел, Т.В. Форманюк, синдром эмоционального выгорания отражает зависимость и от темперамента. Выяснилось, что феномен эмоционального выгорания возникает тогда, когда у человека возникают негативные, отрицательные отношения к объекту своего труда, однако при этом объективные условия профессий типа «человек-человек» требуют положительного и внимательного отношения к нему.

Авторы отмечают, что выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного эмоциональным перенапряжением, которое снижается за счет формирования личностью стереотипа эмоционального поведения. Поэтому, нередко эмоциональное сгорание рассматривается как следствие феномена профессиональной деформации в сфере профессий человек-человек.

В связи с этим важно наличие у педагогов такой характеристики, как тревожность, которая влияет на его прогностические возможности, выполняя в зависимости от степени выраженности как адаптивную, так и дезадаптивную роль. Как правило, эмоция тревоги возникает в ситуациях неопределенности и ожидания, обусловленных дефицитом информации и трудно прогнозируемым исходом. Лёгкая степень тревоги (беспокойство) - обычная реакция на неопределенность, сигнализирующая о возможной опасности и выполняющая в этом случае адаптивную функцию. Мобилизация под воздействием эмоции тревоги адаптивных, компенсаторных и защитных механизмов позволяет более эффективно противостоять возможной опасности. Тревожность в качестве свойства личности позволяет педагогу чутко реагировать на изменения в состоянии ребёнка и вовремя принимать необходимые меры.

При этом, необходимо отметить, что под влиянием тревоги могут нарушаться различные функции организма, который реагирует, например, нарушениями сна, снижением аппетита, либо, напротив, его повышением.

Другой характеристикой педагога, способной разрушить его коммуникацию с окружающими, может быть *депрессивность*. Если эмоция тревоги направлена в будущее, то депрессия связана с переживанием прошлого, когда в воображении вновь и вновь возникают образы пережитых конфликтов, психотравмирующих событий. В этом случае, утрачивается

перспектива, жизнь окрашивается переживанием собственной ущербности, неполноценности.

Интровертированная личность, погруженная в свой психологический мир, свои чувствами и идеи, практически не интересуется другими людьми, при этом, в ситуации, требующей взаимодействия и сотрудничества с окружающими, ощущает беспомощность. Эти качества, выступая в роли «коммуникативного барьера», способны снизить коммуникативную компетентность педагога и препятствовать эффективному общению.

А. Пайнс с коллегами, учитывая разные мотивы трудовой деятельности, исследовала связь мотивации и выгорания. Прямой связи профессионального выгорания с удовлетворенностью зарплатой не было обнаружено, но такие показатели, как: удовлетворенность зарплатой, чувство значимости себя на рабочем месте, профессиональное продвижение, автономия и уровень контроля со стороны руководства, связаны с развитием выгорания. В частности, если работа оценивается как незначимая в собственных глазах, то синдром развивается быстрее. Неудовлетворенность профессиональным ростом и установкой на поддержку ассоциируется с развитием выгорания. Испытуемые с недостатком автономности также больше подвержены сгоранию.

Х. Фрейденберг описывая сгорающих, отмечает, что они сочувствующие, гуманны, идеалистичны, ориентированы на людей и - одновременно - неустойчивы, интровертированы и вполне могут быть одержимы навязчивой идеей. Е. Махер дополняет этот список «авторитаризмом», «низким уровнем эмпатии». Тем самым в противоречие вступают данные о связи высоких уровней сочувствия и выгорания с данными низкого уровня эмпатии с высоким уровнем выгорания.

Таким образом, можно отметить, что синдром эмоционального выгорания обуславливают различные характеристики: темпераментальные особенности, мотивы трудовой деятельности, особенности механизмов психологической защиты, предрасположенность к стрессам и

совладающее поведение в стрессовой ситуации, а также возраст и стаж профессиональной деятельности.

1.3 Постановка проблемы исследования

Анализ теоретических источников позволяет сделать следующие выводы:

По Л.А. Петровской, в работе педагога, отличающейся длительностью и интенсивностью разнообразных социальных контактов, важным качеством коммуникативной компетентности педагога является умение сохранить живое заинтересованное отношение к детям, коллегам, родителям, стремление помогать им и сотрудничать с ними, а также умение защищаться от профессиональных деформаций, равнодушия и формализма.

Другая психологическая характеристика, по Л.А. Петровской, обеспечивающая коммуникативную компетентность педагога, - это эмоциональная стабильность, уравновешенность при отсутствии импульсивности, чрезмерной, эмоциональной экспрессивности, с сохранением контроля над эмоциональными реакциями и поведением в целом, так как эмоциональная стабильность помогает педагогу во взаимоотношениях с окружающими избегать «психологических срывов», конфликтов.

Психологическим качеством, обеспечивающим адекватную коммуникацию в системе взаимоотношений «педагог-ребёнок», является также эмпатия, способность к сочувствию, сопереживанию, состраданию, своеобразная психологическая «включённость» в мир переживаний ребёнка.

Эмоциональное соучастие помогает установить психологический контакт с ребёнком, получить более полную и точную информацию о нём, о его состоянии. Эмпатические качества педагога могут быть полезны в случаях несоответствия предъявляемых ребёнком субъективных признаков тех или иных симптомов неадекватного поведения, например, в случае симулятивного поведения.

По Г.И.Захаровой, в основу выделения уровней развития профессиональной компетентности педагога дошкольного образовательного учреждения в сфере общения положены такие критерии, как: наличие мотивации у педагогов в организации компетентного общения; сформированность профессионально-значимых установок и личностных качеств для организации эффективного общения.

Синдром сгорания – это сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки. Синдром выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. «Выгорание» - это чисто профессиональный феномен.

В теоретической части данного исследования выделены следующие стадии синдрома «сгорания»: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений.

Факторами синдрома эмоционального «выгорания» работников социальной сферы являются: социально-психологические факторы, когда развитию «сгорания» способствует неопределенность или недостаток ответственности, степени самостоятельности и независимости сотрудника в своей деятельности, а также возможность принимать важные решения. О. А. Ульяновой обнаружена тесная связь между психическим выгоранием и «локусом контроля», где отмечается положительная корреляционная связь между внешним «локусом контроля» и составляющими выгорания, особенно с эмоциональным истощением и деперсонализацией.

Сделанные нами выводы позволяют сформулировать исследовательский вопрос: существуют ли значимые различия в выраженности «симптомов выгорания» в группах воспитателей с разным уровнем коммуникативной компетентности, в чём заключается специфика

взаимосвязи показателей коммуникативной компетентности и симптомов эмоционального «выгорания»?

Исследовательский вопрос может быть конкретизирован в следующих гипотезах:

- проявления симптомов «выгорания» могут иметь различия в группах воспитателей с разным уровнем выраженности коммуникативной компетентности;

- существует взаимосвязь между симптомами «выгорания» и показателями коммуникативной компетентности воспитателей;

- эмпирические структуры коммуникативной компетентности воспитателей обеих групп будут иметь различия.

Таким образом, целью исследования является изучение взаимосвязи симптомов эмоционального «выгорания» и коммуникативной компетентности.

Цель может быть конкретизирована в следующих задачах:

1. Проанализировать теоретические и эмпирические исследования, посвященные изучению содержания, специфики, структуры коммуникативной компетентности. (А.К. Марковой, А.В. Филиппова, С.П. Безносова, Р.М. Грановской, Л.Н. Корнеевой, В.В. Бойко и др.).

2. Определить группы воспитателей с высоким и низким уровнем коммуникативной компетентности, при помощи кластерного анализа.

3. Выявить различия в выраженности симптомов эмоционального «выгорания» в группах воспитателей с разным уровне коммуникативной компетентности.

4. Обнаружить специфику взаимосвязей показателей коммуникативной компетентности и симптомов эмоционального «выгорания» в подгруппах педагогов с разным уровнем коммуникативной компетентности, при помощи корреляционного анализа Пирсона.

5. Обнаружить специфику структуры коммуникативной компетентности у педагогов с разным уровнем её развития.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Организация исследования

Экспериментальной базой исследования выступил холдинг дошкольных учреждений, который включил в себя несколько детских садов МАДОУ г. Перми. В исследовании приняли участие воспитатели в количестве 60 человек. Средний возраст испытуемых составляет 32,5 года, 15% от общего числа имеют высшее образование, остальные воспитатели имеют среднее профессиональное образование.

2.2 Методики исследования

Методика диагностики «уровня коммуникативной социальной компетентности»

Данная методика разработана сотрудниками кафедры практической психологии ЛГУ, 1994 и предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности её профессиональной деятельности.

Уровневая оценка факторов (в баллах):

16-20 - максимальный уровень;

13-15 - преобладающая выраженность факторов;

8-12 - средний уровень;

5-7 - низкий уровень.

Фактор «А» (коммуникабельность)

-Высокая оценка + «А» - открытый, легкий, общительный.

-Низкая оценка – «А» - необщительный, замкнутый.

Фактор «В» (логика)

-Высокая оценка + «В» - с развитым логическим мышлением, сообразительный.

-Низкая оценка - «В» - не внимательный или со слабо развитым логическим мышлением.

Фактор «С» - (эмоциональность)

-Высокая оценка + «С» - эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный.

-Низкая оценка – «С» - эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

Фактор «Д» (оптимизм)

-Высокая оценка + «Д» - жизнерадостный беспечный, веселый.

- Низкая оценка – «Д» - трезвый, молчаливый, серьезный.

Фактор «К» (эмотивность)

-Высокая оценка + «К» - чувствительный, тянущейся к другим, с художественным мышлением.

-Низкая оценка – «К» - полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

Фактор «М» (независимость)

-Высокая оценка + «М» - предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя.

-Низкая оценка – «М» - зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

Фактор «Н» (организованность)

- Высокая оценка + «Н» - контролирующий себя, умеющий подчинять себя правилам.

-Низкая оценка – «Н» - импульсивный, неорганизованный.

Фактор «П» (асоциальность) - выявляет склонность к асоциальному поведению.

-Высокая оценка + «П» – характеризует личность пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

Фактор «Л» - (шкала социальной желательности, правдивости, то есть лжи, которая позволяет судить о достоверности полученных результатов).

Методика диагностики «Уровня коммуникативной установки»

В. В. Бойко (Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие - Самара: Дом "БАХРАХ", 2004)

Цель: позволяет диагностировать уровень и характер негативной установки.

Завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях о них (максимальное количество 20 баллов)

Открытая жестокость в отношении к людям - (максимальное количество 45 баллов).

Обоснованный негативизм в суждениях о людях (5 баллов) – выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых

Брюзжание, то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью (10 баллов).

Негативный опыт общения с окружающими - этот компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнёров по совместной деятельности (20 баллов).

Методика диагностики симптомов эмоционального «выгорания»

В. В. Бойко (Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие - Самара: Дом "БАХРАХ", 2004)

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «выгорания». Существенно, важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы, и в какой фазе их доминирующее число, дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление

показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» и «истощение».

Фаза «напряжения»

Тревожное напряжение включает несколько симптомов:

1. Симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств»
2. Симптом «неудовлетворённости собой».
3. Симптом «загнанности в клетку»
4. Симптом «тревоги и депрессии»

Фаза «Резистенции»

1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования»

2. Симптом «эмоционально - нравственная дезориентация»

3. Симптом «расширение сферы экономий эмоций» - не хочется общаться даже с близкими людьми

4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей» - редукция (упрощение)

Фаза «Истощения»

1. Симптом «эмоционального дефицита»

2. Симптом «эмоциональной отстранённости»

3. Симптом «личностной отстранённости или деперсонализации».

Метаастазы «выгорания» проникают в установки, принципы, систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально - волевой антигуманистический настрой.

4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений» - этот симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия.

Методика «Диагностики уровня доминирующей стратегии психологической защиты в общении» В. В. Бойко (Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие - Самара: Дом “БАХРАХ”, 2004)

Автор выделяет следующие доминирующие стратегии психологической защиты в общении:

Миротлюбие - психологическая стратегия защиты субъективной реальности личности, в которой ведущую роль играют интеллект и характер.

Избегание - психологическая стратегия защиты субъективной реальности личности, основанная на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов.

Агрессия - психологическая стратегия защиты субъективной реальности личности, действующая на основе инстинкта.

2.3 Методы математической статистики

Решая задачи исследования, в практической его части, были использованы математико-статистические методы обработки психологических данных, при помощи многофункциональной компьютерной программы «Statistika 6.0» и MicrosoftExcel. Результаты диагностики испытуемых представлены в сводной таблице в Приложении 1.

1) Для того, чтобы выявить уровень выраженности показателей коммуникативных компетенций у испытуемых воспитателей, был проведён кластерный анализ, по показателям которого были определены две группы испытуемых: с высоким и низким уровнем выраженности коммуникативных компетенций.

В первый кластер (30 человек) вошли воспитатели с низким уровнем профессиональных компетенций, во второй кластер составили (30 человек) испытуемые с высоким уровнем коммуникативных компетенций.

Третий кластер составили испытуемые со средним уровнем выраженности коммуникативных компетенций (45 человек), то есть личностный профиль показателей был в пределах нормы.

Кластерный анализ (англ. clusteranalysis) - многомерная статистическая процедура, сбор данных, содержащих информацию о выборке объектов, и затем упорядочивающая объекты в сравнительно однородные группы. Так как кластерный анализ предназначен для разбиения совокупности объектов на однородные группы (кластеры или классы), то он проводился для выделения групп испытуемых воспитателей в группы с высоким, средним и низким уровнем выраженности коммуникативных компетенций. Выборку воспитателей со средним уровнем коммуникативной компетентности мы исключили, для того, чтобы получить более ясную картину по испытуемым с высоким и низким уровнями коммуникативных компетенций.

Результаты кластерного распределения испытуемых по уровню выраженности коммуникативных компетенций представлены в Таблице 3 в Приложении 3.

2) Для последующего выбора критериев, предназначенных для выявления значимых различий, была проведена описательная статистика. Проверка на нормальность распределения показала, что в основном показатели исследования распределились согласно закону нормального распределения (имеют нормальное распределение: $p < 0,01$; $p < 0,05$).

Этот факт позволяет нам использовать в экспериментальной части исследования методы вторичной обработки данных, к которым относятся критерий Стьюдента, корреляционный анализ Пирсона и факторный анализ.

3) Метод Т-критерий Стьюдента использовался для выявления достоверности различий групп по исследуемым признакам. Таблица различий по Т-критерию Стьюдента представлена в Приложении 4.

4) Корреляционный анализ Пирсона, применялся для установления взаимосвязи между переменными и внутри них. Коэффициент корреляции показал нам: 1) степень зависимости двух переменных и 2) направление этой

зависимости (прямая или обратная зависимость). Матрицы корреляций испытуемых обеих групп представлены в Приложении 5.

5) Факторный анализ (после вращения осей координат - «варимакс-вращение») - позволил обоснованно уменьшить количество измеряемых признаков (переменных) за счёт их объединения в некоторые совокупности, выступающие как целостные единицы, характеризующие изучаемый объект, то есть *факторный анализ* позволил свести большое количество переменных к меньшему числу более фундаментальных величин. В нашем случае такие фундаментальные величины носят название *черт*, то есть факторов, объединяющих в себе группу тесно связанных переменных. Важным элементом факторного анализа является определение факторного веса каждой из величин, то есть корреляции величин с фактором. Факторный вес является индикатором чистоты различных факторов и позволяет интерпретировать значения факторов в терминах понятных психологических характеристик.

Факторный анализ применялся для выявления структуры в группах испытуемых педагогов, а также определения наиболее значимых показателей исследования. Таблицы эмпирических структур коммуникативной компетентности испытуемых обеих групп (Таблица 7 и Таблица 8) представлены в Приложении 6.

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ СИМПТОМОВ «ВЫГОРАНИЯ» И КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

3.1 Личностные особенности воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности

Корреляционный анализ показателей исследования в группе воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности показал большое количество коэффициентов корреляции, с разными знаками, причём также высоко значимых коэффициентов (при критическом значении $p > 0,005$). Матрица корреляций представлена в Приложении 4.

В Таблице 1 и на рисунке 1 отмечается множество коэффициентов корреляций между показателями исследования.

Таблица 1

Корреляционные связи между показателями коммуникативной компетентности, симптомами выгорания и коммуникативными установками в общении

Показатели исследования	1	2	3	5	6	7	9
Избегание		-0,46					
Переживание стресса							0,52
Тревога и депрессия				0,42			
Дезориентация		0,44			0,37		
Экономия эмоций			-0,38				
Эмоц. отстранённость			-0,45				
Психологич. нарушения	-0,37						
Брюзжание	0,53					-0,39	
Негативный опыт общения		-0,41					

Условные обозначения:

- 1 - Коммуникабельность;
- 2 - Логика;
- 3 - Эмоциональность;
- 5 - Эмотивность;
- 6 - Независимость;
- 7 - Организованность;
- 9 - Ложь (достоверность)

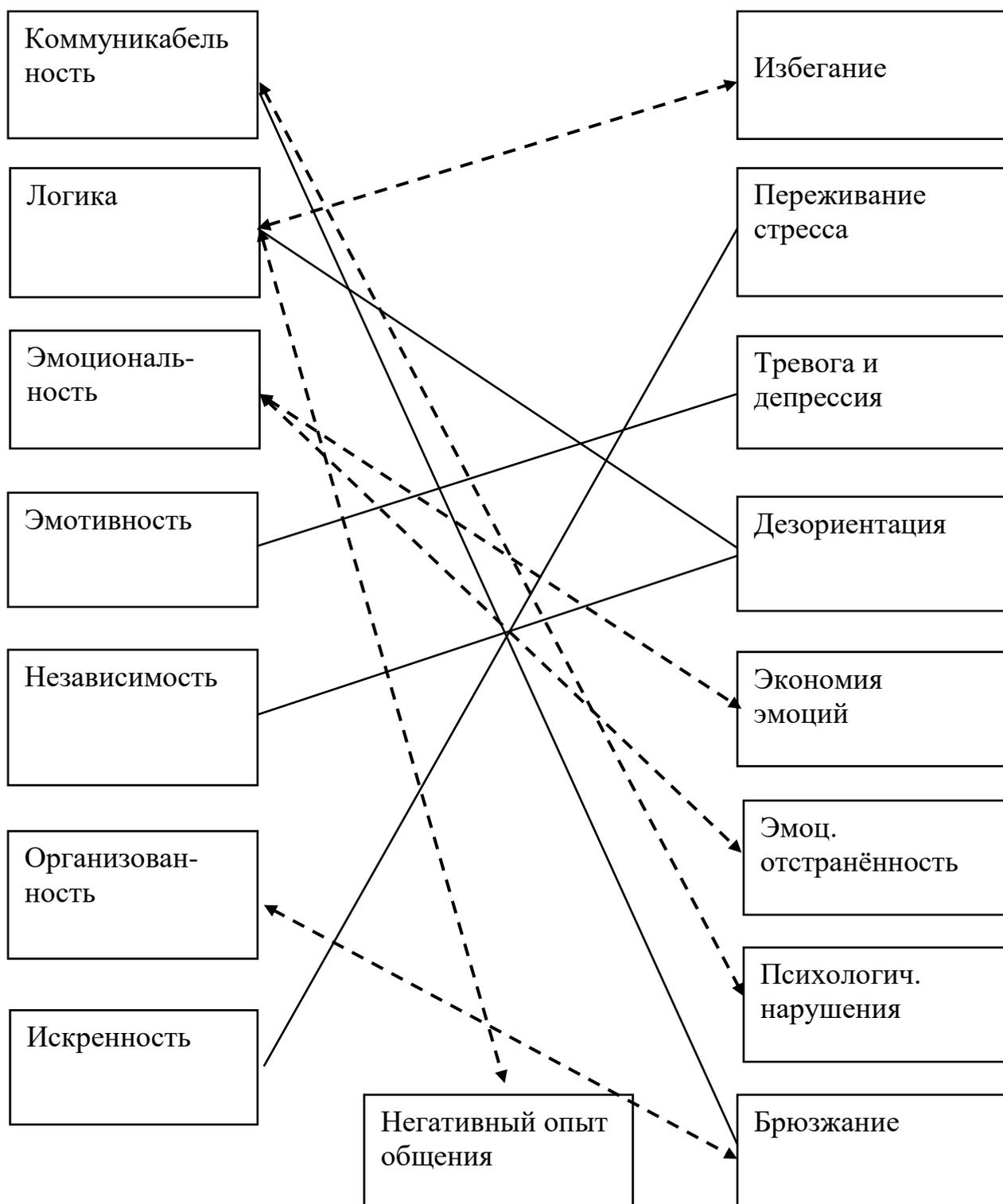


Рис. 1. Корреляционные связи между показателями коммуникативной компетентности, симптомами выгорания и коммуникативными установками в общении в выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности

В Таблице 1 и на рисунке 1 представлены корреляционные связи между показателями коммуникативной компетентности, симптомами выгорания и коммуникативными установками в общении в выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности.

Фактор «А» - *коммуникабельность* отразил одну положительную корреляционную связь с показателем *брюзжание* - ($r=0,53$) и одну отрицательную связь с показателем *психологические нарушения* - ($r=-0,37$), то есть преобладающая выраженность фактора «А» объясняет склонность воспитателей данной выборки делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью, при этом отсутствуют *психологические нарушения*.

Фактор «В» - *логика* отразил три корреляционных связи: отрицательные с доминирующей стратегией психологической защиты в общении *избегание* - ($r=-0,46$), *негативный опыт общения* - ($r=-0,41$). То есть, уровень логического мышления испытуемых определяет выраженность психологической стратегии защиты субъективной реальности личности - избегание, основанной на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов, а также отсутствие негативного опыта общения с окружающими. И, наоборот.

Также уровень логического мышления испытуемых объясняет выраженность симптома «выгорания» *эмоционально - нравственная дезориентация* - ($r=0,44$), при которой возникает потребность в самооправдании. При этом часто звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «почему я должен за всех волноваться», «такие люди не заслуживают доброго отношения» и т.п.

Фактор «С» - *эмоциональность* отразил две отрицательных корреляционных связи: с симптомами «выгорания» - *экономия эмоций* - ($r=-0,38$) и *эмоциональная отстранённость* - ($r=-0,45$). Данные связи, позволяют предположить, что при эмоциональной устойчивости, зрелости и

спокойствию отсутствуют такие проявления выгорания, как нежелание общаться даже с близкими людьми и реагирование без чувств и эмоций, при этом личность почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательны. И, наоборот, при выраженности этих симптомов «выгорания» можно говорить об эмоциональной неустойчивости, изменчивости испытуемых данной выборки, легко подающихся чувствам.

Фактор «К» - *эмотивность* отразил одну положительную корреляционную связь с симптомом «выгорания» - *тревога и депрессия* - ($r=0,42$), который является крайней точкой в формировании тревожной напряжённости при развитии «эмоционального сгорания», то есть повышенная эмотивность, чувствительность объясняет выраженность тревоги и депрессии, у испытуемых воспитателей данной выборки. И, наоборот, при выраженности реалистичности, рациональности, при которых испытуемые полагаются на себя, будет отсутствовать данный симптом.

Фактор «М» - *независимость* также отразил одну положительную корреляционную связь с симптомом «выгорания» - *эмоционально - нравственная дезориентация* - ($r=0,37$), то есть, при зависимости от группы, когда испытуемый следует за общественным мнением, возникает потребность в самооправдании. И, наоборот, у испытуемых, предпочитающих собственные решения, независимых и ориентированных на себя, этот симптом «выгорания» будет отсутствовать.

Фактор «Н» - *организованность* показал одну отрицательную корреляционную связь с показателем *брюзжание* - ($r=-0,39$). Данная связь говорит о том, что у контролирующих себя, и умеющих подчинять себя правилам испытуемых воспитателей данной выборки будет отсутствовать склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью. И, наоборот, при импульсивности и неорганизованности испытуемых данной выборки будет выражена склонность

делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью.

Фактор «Л» - *социальная желательность* положительно коррелирует с симптомом «выгорания» - *переживание стресса*- ($r=0,52$), видимо, правдивость испытуемых данной выборки связана с наличием или отсутствием переживания стресса, которое проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе не устранимы.

Обратимся к Таблице 2 и рисунку 2, где отражены корреляционные связи между симптомами «выгорания» и коммуникативными установками в общении, которые отражают уровень и характер негативной установки воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности.

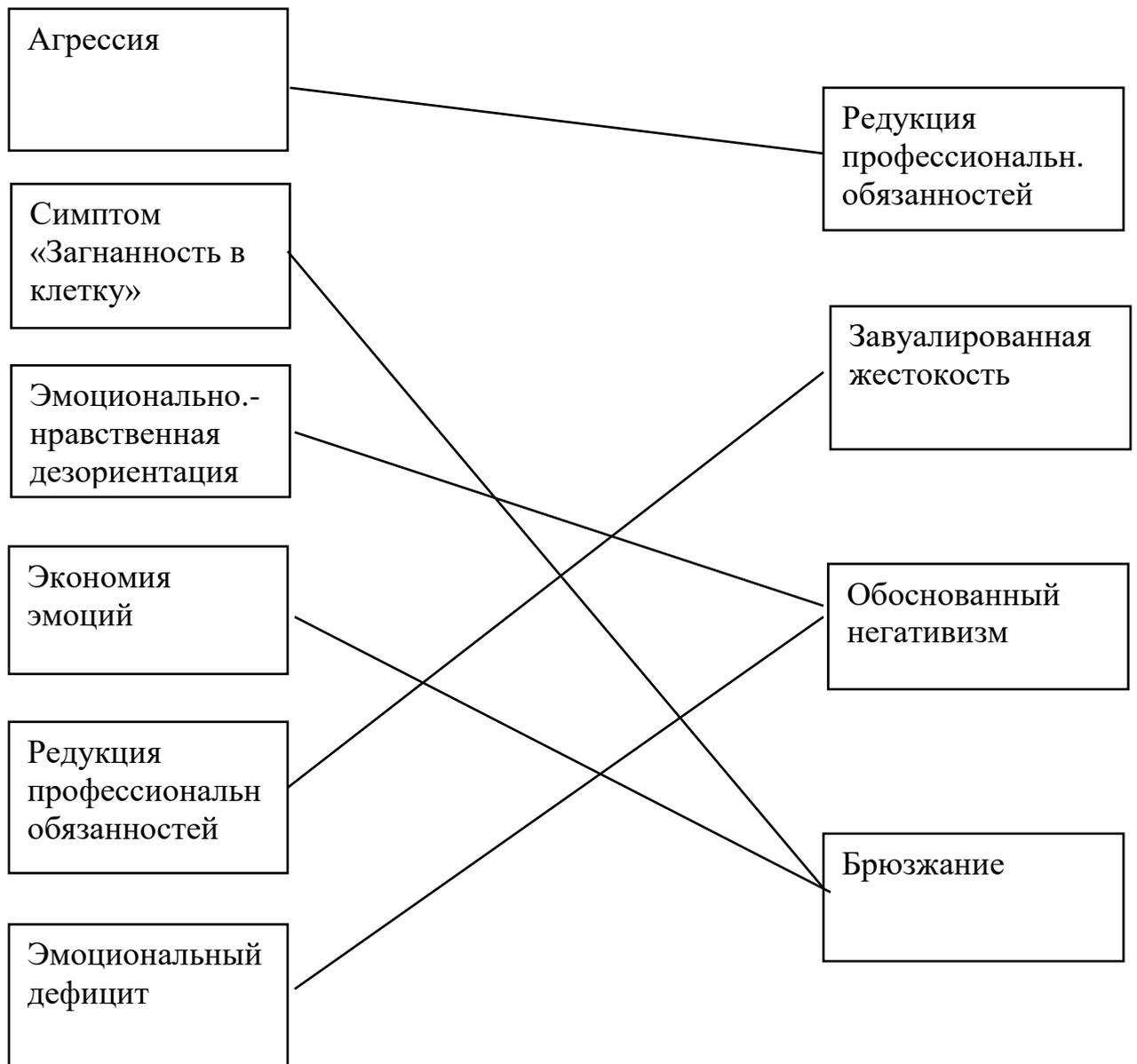
Таблица 2

Корреляционные связи между симптомами «выгорания» и коммуникативными установками в общении в выборке испытуемых с низким уровнем коммуникативной компетентности.

Показатели исследования	12	15	18	19	20	21
Редукция проф.обязаннос.	0,42					
Завуалир. жестокость					0,36	
Обоснов. негативизм			0,41			0,39
Брюзжание		0,41		0,53		

Условные обозначения:

- 12- Агрессия;
- 15 – Симптом «Загнанность в клетку»;
- 18 - Дезориентация;
- 19 - Экономия эмоций;
- 20 - Редукция профессиональных обязанностей;
- 21 - Эмоциональный дефицит.



Условные обозначения:

_____ $p < 0,05$ - положительная корреляционная связь;

Рис. 2. Корреляционные связи между симптомами «выгорания» и коммуникативными установками в общении в выборке испытуемых с низким уровнем коммуникативной компетентности

Симптом «выгорания» - *редукция профессиональных обязанностей* отразил одну положительную корреляционную связь с показателем *агрессия* - ($r=0,42$), то есть, агрессия как психологическая стратегия защиты субъективной реальности личности, действующая на основе инстинкта, объясняет редукцию (упрощение) профессиональных обязанностей у воспитателей данной выборки.

Завуалированная жестокость также объясняет выраженность симптома «выгорания» *редукция профессиональных обязанностей* - ($r=0,36$). Данная связь говорит о том, что завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях о них определяет упрощение профессиональных обязанностей. И, наоборот, отсутствие у испытуемых данной выборки завуалированной жестокости в отношении к людям, будет отсутствовать упрощение профессиональных обязанностей.

Обоснованный негативизм объясняет выраженность симптомов эмоционального «выгорания» *эмоционально - нравственная дезориентация* - ($r=0,41$) и *эмоциональный дефицит* - ($r=0,39$). В этом случае, можно отметить, что обоснованный негативизм в суждениях о людях, выражающийся в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия, детерминирует проявление эмоционального дефицита, при котором человек не в состоянии войти в положение другого, сочувствовать, сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, а также потребность в самооправдании. Резкость, грубость, раздражительность и обиды дополняют симптом «эмоционального дефицита» у испытуемых данной выборки.

Коммуникативная установка *брюзжание* объясняет выраженность таких симптомов «выгорания», как *«загнанность в клетку»* - ($r=0,41$) и *экономия эмоций* - ($r=0,53$). Данные связи можно прокомментировать следующим образом: при склонности испытуемых данной выборки делать необоснованные обобщения негативных факторов в области

взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью будут выражены чувство безысходности и расширение сферы экономий эмоций, когда не хочется общаться даже с близкими людьми.

Таким образом, корреляционный анализ Пирсона на выборке воспитателей *с низким уровнем коммуникативной компетентности* показал:

- преобладающая выраженность коммуникабельности объясняет склонность воспитателей делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью, при этом отсутствуют *психологические нарушения*;

- уровень логического мышления испытуемых определяет выраженность психологической стратегии защиты субъективной реальности личности - избегание, основанной на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов, а также отсутствие негативного опыта общения с окружающими;

- уровень логического мышления испытуемых объясняет выраженность симптома «выгорания» *эмоционально - нравственная дезориентация*, при которой возникает потребность в самооправдании;

- при эмоциональной устойчивости, зрелости и спокойствии отсутствуют такие проявления выгорания, как нежелание общаться даже с близкими людьми и реагирование без чувств и эмоций, при этом личность почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательны;

- при выраженности такие проявления выгорания, как нежелание общаться даже с близкими людьми и реагирование без чувств и эмоций можно говорить об эмоциональной неустойчивости, изменчивости испытуемых данной выборки, легко подающихся чувствам;

- повышенная эмотивность, чувствительность объясняет выраженность тревоги и депрессии, у испытуемых воспитателей данной выборки. И, наоборот, при выраженности реалистичности, рациональности, при которых испытуемые полагаются на себя, будет отсутствовать данный симптом;

- при зависимости от группы, когда испытуемый следует за общественным мнением, возникает потребность в самооправдании, и, наоборот, у испытуемых, предпочитающих собственные решения, независимых и ориентированных на себя, этот симптом «выгорания» будет отсутствовать;

- у контролирующих себя, и умеющих подчинять себя правилам воспитателей данной выборки будет отсутствовать склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью;

- импульсивности и неорганизованности испытуемых будет выражена склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью;

- правдивость испытуемых данной выборки связана с наличием или отсутствием переживания стресса, которое проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе не устранимы;

- агрессия как психологическая стратегия защиты субъективной реальности личности, действующая на основе инстинкта, объясняет редукцию (упрощение) профессиональных обязанностей у воспитателей данной выборки;

- завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них определяет упрощение профессиональных обязанностей;

- обоснованный негативизм в суждениях о людях, выражающийся в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах

людей и отдельных сторонах взаимодействия, детерминирует проявление эмоционального дефицита, при котором человек не в состоянии войти в положение другого, сочувствовать, сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, а также потребность в самооправдании. Резкость, грубость, раздражительность и обиды дополняют симптом «эмоционального дефицита» у испытуемых данной выборки;

- при склонности испытуемых данной выборки делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью будут выражены чувство безысходности и расширение сферы экономий эмоций, когда не хочется общаться даже с близкими людьми.

Выявленные корреляционные связи согласуются с теоретическими положениями Н.Е.Водопьяновой о том, что профессиональные деформации в виде симптомов выгорания нарушают целостность личности, снижают её адаптивность, устойчивость, отрицательно сказываются на продуктивности деятельности.

Таким образом, мы доказали другую гипотезу исследования о том, что существует взаимосвязь между симптомами «выгорания» и показателями коммуникативной компетентности воспитателей.

Рассматривая особенности структуры коммуникативной компетентности, мы отметили, что они объединились в три фактора (с совокупным процентом дисперсии 56%). Эти факторы были идентифицированы следующим образом:

Первый фактор - «фактор неудовлетворённости собой, объясняющей брюзжание и редукцию профессиональных обязанностей воспитателей»;

Второй фактор - «фактор переживания стресса»;

Третий фактор - «фактор редукции профессиональных обязанностей».

Рассмотрим подробнее выявленные факторы, представленные в Таблице 3.

Итак, в первый фактор с наибольшими факторными нагрузками объединились такие показатели, как: *неудовлетворённость собой* (-0,774), *редукция профессиональных обязанностей* (-0,609), *брюзжание* (-0,757) *эмоциональный дефицит* (0,518), *миролюбие* (0,545), *избегание* (-0,525), *агрессия* (-0,465) и *коммуникабельность* (-0,461).

Все показатели, которые объединились в первом факторе, с положительным знаком, отражают прямую корреляционную связь между ними. Показатели, которые объединились в первом факторе, с отрицательным знаком, также отражают прямую корреляционную связь между ними.

Таблица 3

Эмпирическая структура коммуникативной компетентности
испытуемых воспитателей с низким уровнем коммуникативной
компетентности

Показатели исследования	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3
Коммуникабельность	-0,461		
Логика		0,464	
Эмотивность		-0,453	
Независимость			
Организованность	-0,494		
Ложь (искренность)		0,701	
Миролюбие	0,545		0,642
Избегание	-0,525		
Агрессия	-0,465		-0,496
Переживание стресса		0,734	
Неудовлетворённость собой	-0,774	0,408	
Неадекватное реагирование		0,447	
Дезориентация		0,603	
Редукция профес. обязанностей	-0,609		-0,773
Эмоциональный дефицит	0,518		
Эмоциональная отстранённость	-0,420		
Личностная отстранённость	-0,480		
Психологические нарушения		-0,678	

Завуалированная жестокость	-0,436		
Открытая жестокость	0,400		-0,634
Брюзжание	-0,757		
Негативный опыт общения	0,413		
Удельный вес фактора	10,9	8,22	5,71
Доля объяснимой дисперсии	0,28	0,19	0,09

В этом случае, можно отметить, что в результате неудач и неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, воспитатели данной выборки испытывают недовольство собой, конкретными обязанностями. По-видимому, в этом случае действует механизм «эмоционального переноса», когда энергетика направляется не только и не столько во вне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства»: впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают её вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности.

В этой схеме особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие проявлению «эмоционального выгорания»: интенсивная интериоризация обязанностей, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих, провоцируют психологическую защиту. Такое состояние детерминирует психологические стратегии защиты субъективной реальности личности, основанные на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов и на основе инстинкта.

Мы идентифицировали первый фактор как: «фактор неудовлетворённости собой, объясняющей брюзжание и редукцию профессиональных обязанностей воспитателей», которые, судя по доле объяснимой дисперсии, характеризуют 28% воспитателей данной выборки.

Второй фактор включил в свою структуру следующие показатели: *переживание стресса* (0,734), *психологические нарушения* (-0,678), *искренность* (0,701), *дезориентация* (0,603), *неадекватное*

реагирование(0,447), *неудовлетворённость собой* (0,408), *логика* (0,464) и *эмотивность* (-0,453). Вторым фактором был назван как: «фактор переживания стресса». Вторым фактором характеризует 19% испытуемых данной выборки.

Третий фактор включил в свою структуру следующие показатели: *редукция профессиональных обязанностей* (-0,773), *миролюбие* (0,642), *открытая жестокость* (-0,634) и *агрессия* (-0,496).

Третий фактор был назван как: «фактор редукции профессиональных обязанностей». Третий фактор характеризует 9% воспитателей данной выборки

Таким образом, на основе факторного анализа в выборке ***воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности*** были определены эмпирические структуры коммуникативной компетентности воспитателей данной выборки.

3.2 Личностные особенности воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности

Для определения личностных особенностей воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности был также проведён корреляционный анализ Пирсона (при критическом значении $p < 0,05$). Матрица корреляций представлена в Приложении 4.

Рассмотрим полученные коэффициенты корреляции в представленных ниже Таблицах 4 и 5, а на рисунках 3 и 4 отразили направление этих связей.

Обратимся к Таблице 4 и рисунку 3.

Таблица 4

Корреляционные связи между показателями коммуникативной компетентности и симптомами выгорания в выборке испытуемых воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности

Показатели исследования	2	4	5	6
Переживание стресса	-0,46	-0,51		
Симптом «Загнанность в клетку»				-0,57
Неадекватное реагирование			-0,37	

Экономия эмоций		-0,40		
Редукция профессион. обязанностей				-0,37

Условные обозначения:

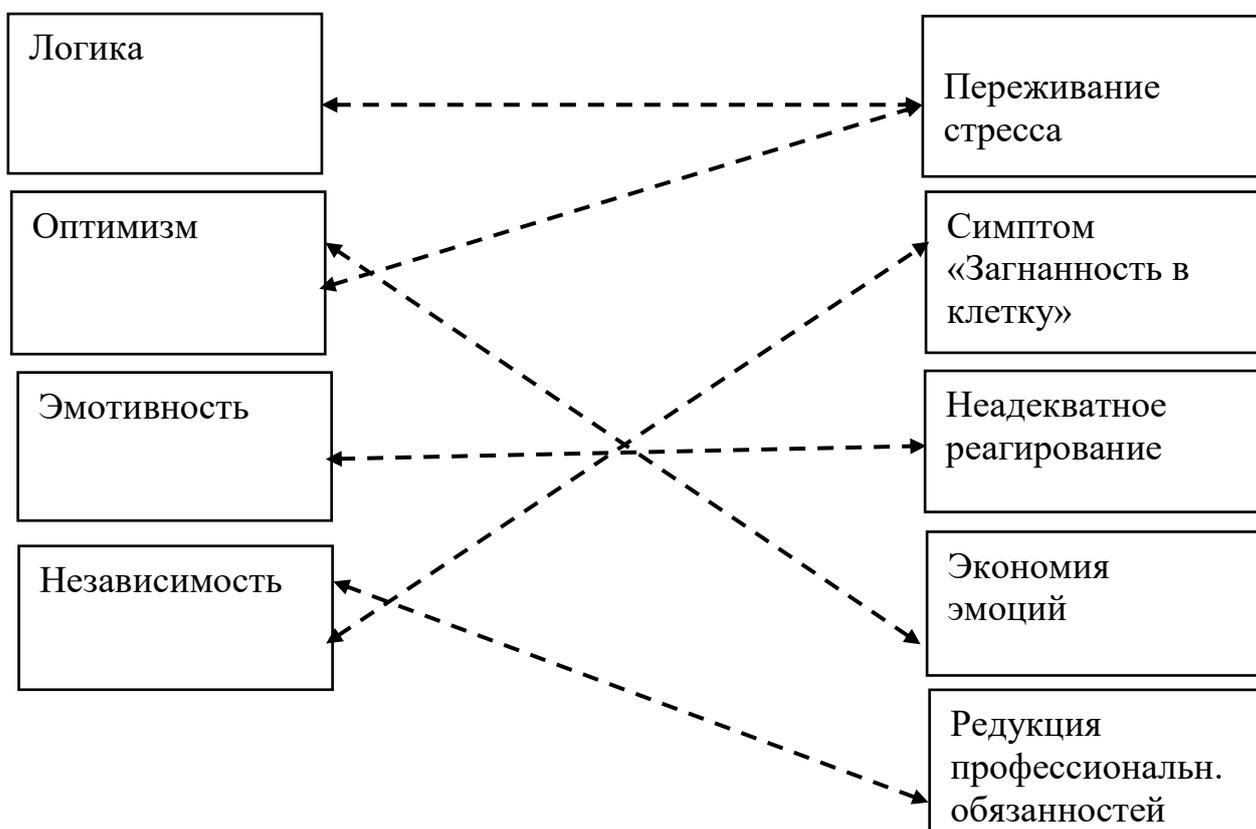
2 - Логика;

4 - Оптимизм;

5 - Эмотивность;

6 - Независимость;

В Таблице 4 и на рисунке 3 представлены корреляционные связи между показателями коммуникативной компетентности и симптомами выгорания в выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности.



Условные обозначения:

----- $p < 0,05$ - отрицательная корреляционная связь

Рис. 3. Корреляционные связи между показателями коммуникативной компетентности и симптомами выгорания в выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности

Фактор «В» - *логика* отразил одну отрицательную корреляционную связь с симптомом «выгорания» - *переживание стресса*- ($r=-0,46$), то есть, развитое логическое мышление, сообразительность испытуемых определяет отсутствие выраженности симптома, который связан с наличием или отсутствием переживания стресса, проявляющееся усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе не устранимы. И, наоборот.

Фактор «Д» *оптимизм* воспитателей также объясняет отсутствие симптома «выгорания» - *переживание стресса*- ($r=-0,44$), то есть, жизнерадостность испытуемых определяет отсутствие выраженности симптома, который связан с отсутствием переживания стресса, проявляющееся усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, а также симптома «экономия эмоций» - ($r=-0,40$).

Фактор «К» *-эмотивность* отразил одну отрицательную корреляционную связь с симптомом «выгорания» - *неадекватное эмоциональное реагирование*- ($r=-0,37$), который является крайней точкой в формировании тревожной напряжённости при развитии «эмоционального сгорания», то есть повышенная эмотивность, чувствительность объясняет в этой выборке воспитателей отсутствие тревоги и депрессии.

Фактор «М» - *независимость* отразил две отрицательные корреляционные связи с симптомами «выгорания» - «*загнанность в клетку*» - ($r=-0,57$) и симптом *редукция (упрощение) профессиональных обязанностей* - ($r=-0,37$), то есть, у испытуемых, предпочитающих собственные решения, независимых и ориентированных на себя, отсутствует выраженность вышеперечисленных симптомов «выгорания».

Обратимся к таблице 3.5. и рисунку 4, где отражены корреляционные связи между симптомами «выгорания» и коммуникативными установками в общении, которые отражают уровень и характер негативной установки воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности.

Симптом «выгорания» - *загнанность в клетку* отразил одну положительную корреляционную связь с показателем *завуалированная жестокость* - ($r=0,38$), который в свою очередь, при своей выраженности объясняет проявление симптомов «выгорания»: *дезориентация*- ($r=0,57$), *экономия эмоций* - ($r=0,40$) и *редукция профессиональных обязанностей* - ($r=0,38$).

Таблица 5

Корреляционные связи между симптомами «выгорания» и коммуникативными установками в общении в выборке испытуемых с низким уровнем коммуникативной компетентности

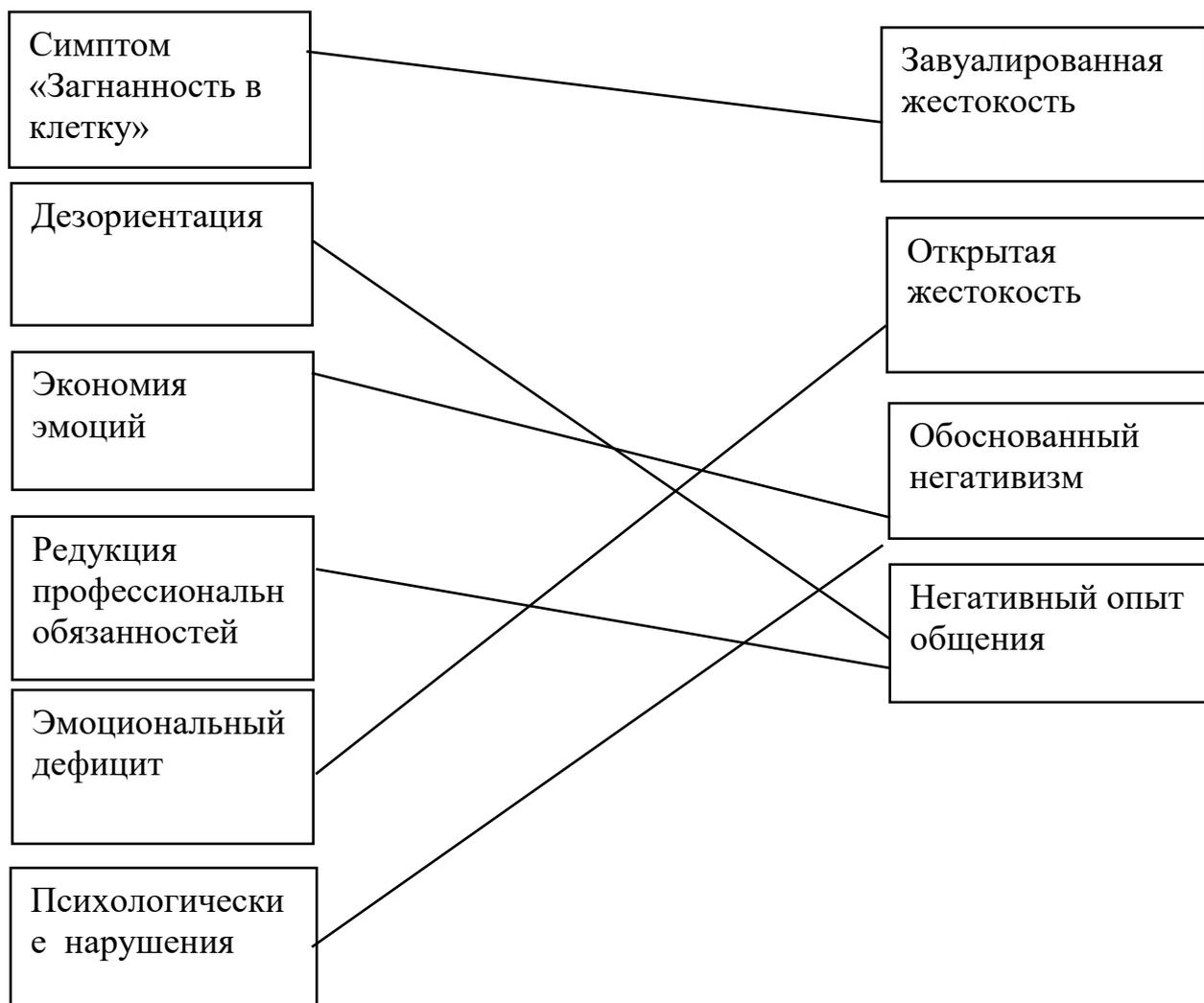
Показатели исследования	15	18	19	20	21	24
Завуалированная жестокость	0,38	0,57	0,40	0,38		
Открытая жестокость					0,46	
Обоснованный негативизм						0,42
Негативный опыт общения						0,46

Условные обозначения:

- 15 - Симптом «Загнанность в клетку»;
- 18 - Дезориентация;
- 19 - Экономия эмоций;
- 20 - Редукция профессиональных обязанностей;
- 21 - Эмоциональный дефицит;
- 24 - Психологические нарушения.

Данные связи говорят о том, что *завуалированная жестокость*, которая может проявляться в отношениях к людям, в суждениях о них определяет упрощение профессиональных обязанностей. И, наоборот, отсутствие у испытуемых данной выборки *завуалированной жестокости* в отношениях к людям, будет отсутствовать упрощение профессиональных обязанностей, эмоционально - нравственная дезориентация, экономия эмоций и собственно симптом «загнанности в клетку», который возникает во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда

психотравмирующие обстоятельства очень давят, и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности. Сосредоточение психической энергии достигает внушительных объёмов и если она не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая «эмоциональное выгорание», то человек переживает ощущение «загнанности в клетку».



Условные обозначения:

_____ $p < 0,05$ - положительная корреляционная связь;

Рис. 4. Корреляционные связи между симптомами «выгорания» и коммуникативными установками в общении в выборке испытуемых с высоким уровнем коммуникативной компетентности

Открытая жестокость объясняет выраженность симптома «выгорания» *эмоциональный дефицит* - ($r=0,46$). И, наоборот.

Обоснованный негативизм и *негативный опыт общения* объясняют выраженность симптомов эмоционального «выгорания» *эмоционально психологические нарушения*- ($r=0,42$) и ($r=0,64$). В этом случае, можно отметить, что обоснованный негативизм в суждениях о людях, выражающийся в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия, детерминирует проявление этих симптомов, и, наоборот, при отсутствии таких отрицательных коммуникативных установок в общении – перечисленные симптомы «выгорания отсутствуют».

Таким образом, корреляционный анализ Пирсона на выборке воспитателей с ***высоким уровнем коммуникативной компетентности*** ***показал:***

- развитое логическое мышление, сообразительность испытуемых определяет отсутствие выраженности симптома, который связан с наличием или отсутствием переживания стресса, проявляющееся усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе не устранимы и, наоборот;

- жизнерадостность испытуемых определяет отсутствие выраженности симптома, который связан с отсутствием переживания стресса, проявляющееся усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, а также симптома экономия эмоций;

- повышенная эмотивность, чувствительность объясняет в этой выборке воспитателей отсутствие тревоги и депрессии;

- воспитателей, предпочитающих собственные решения, независимых и ориентированных на себя, отсутствует выраженность вышеперечисленных симптомов «выгорания».

- выраженность оптимизма и логического мышления объясняет низкий уровень переживания стресса;

- у воспитателей, предпочитающих собственные решения, независимых и ориентированных на себя, отсутствует симптом выгорания «загнанность в клетку» и «редукция профессиональных обязанностей»;

- проявление оптимизма объясняет отсутствие выраженности симптома «выгорания» - «расширение сферы экономий эмоций», когда не хочется общаться даже с близкими людьми;

- завуалированная жестокость, которая может проявляться в отношениях к людям, в суждениях о них определяет упрощение профессиональных обязанностей. И, наоборот, отсутствие у испытуемых данной выборки завуалированной жестокости в отношениях к людям, будет отсутствовать упрощение профессиональных обязанностей, эмоционально - нравственная дезориентация, экономия эмоций и собственно симптом «загнанности в клетку», который возникает во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса;

- открытая жестокость объясняет выраженность симптома «выгорания» эмоциональный дефицит, и, наоборот;

- обоснованный негативизм в суждениях о людях, выражающийся в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия, детерминирует проявление этих симптомов, и, наоборот, при отсутствии таких отрицательных коммуникативных установок в общении – перечисленные симптомы «выгорания отсутствуют».

Факторизация данных исследования в выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности определила структуру коммуникативной компетентности, которую составили: «фактор коммуникабельности и оптимизма»; «фактор коммуникативной установки на миролюбие» и «фактор коммуникативной компетентности воспитателей».

Рассмотрим подробнее выявленные факторы, представленные в Таблице 6.

Итак, в первый фактор с наибольшими факторными нагрузками объединились такие показатели, как: коммуникбельность (0,759), оптимизм (0,701), эмотивность(0,620), организованность(0,650), миролюбие (0,694), психологические нарушения (-0,488) и завуалированная жестокость (-0,579).

Мы идентифицировали первый фактор как: «фактор коммуникбельности и оптимизма», который характеризуют 27% воспитателей данной выборки.

Таблица 6

Эмпирическая структура коммуникативной компетентности испытуемых воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности

Показатели исследования	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3
Коммуникбельность	0,759		
Логика			-0,625
Оптимизм	0,701	-0,417	-0,573
Эмотивность	0,620		
Организованность	0,650		-0,453
Миролюбие	0,694	-0,792	-0,403
Переживание стресса			0,526
«Загнанность в клетку»		0,532	
Тревога и депрессия			0,658
Неадекватное реагирование		0,587	
Экономия эмоций	0,711		
Редукция професс. обязанностей			
Эмоциональная отстранённость			0,638
Личностная отстранённость			0,505
Психологические нарушения	-0,488	0,628	
Завуалированная жестокость	-0,579	0,480	
Негативный опыт общения		0,535	
Удельный вес фактора	9,8	7,08	4,76
Доля объяснимой дисперсии	0,27	0,19	0,10

Второй фактор включил в свою структуру следующие показатели: *миролюбие* (-0,792), *оптимизм* (-0,417), *«загнанность в клетку»* (0,532), *неадекватное реагирование*(0,587), *психологические нарушения*(0,628), *завуалированная жестокость* (0,480) и *негативный опыт общения*(0,535).

Второй фактор был назван как: «фактор коммуникативной установки на миролюбие». Второй фактор характеризует 19% испытуемых данной выборки.

Третий фактор включил в свою структуру следующие показатели: *логика* (-0,625), *оптимизм* (-0,573), *переживание стресса* (0,526), *организованность* (-0,453), *тревога и депрессия* (0,658), *миролюбие* (-0,403), *личностная отстранённость* (0,505) и *эмоциональная отстранённость* (0,638).

Третий фактор был назван как: «фактор коммуникативной компетентности воспитателей». Третий фактор характеризует 10% воспитателей данной выборки

Таким образом, на основе факторного анализа в выборке *воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности* была определена совершенно другая, эмпирическая структура коммуникативной компетентности воспитателей, отличная от структуры воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности.

В частности: «фактор коммуникабельности и оптимизма»; «фактор коммуникативной установки на миролюбие» и «фактор коммуникативной компетентности воспитателей».

Таким образом, гипотеза исследования о том, что эмпирические структуры коммуникативной компетентности воспитателей обеих групп будут иметь различия, также нашла своё подтверждение.

3.3 Различия в выраженности показателей исследования по критерию Стьюдента в группах испытуемых воспитателей

Для выявления значимых различий в выраженности показателей исследования у воспитателей с разным уровнем коммуникативных компетенций, был проведён анализ по критерию Стьюдента.

Показатели исследования, статистически значимо отличающиеся в выборках испытуемых групп воспитателей, были представлены в Таблице 7, а также на рисунках 5 – 7.

Обратимся к Таблице 7 и рисунку 5.

Таблица 7

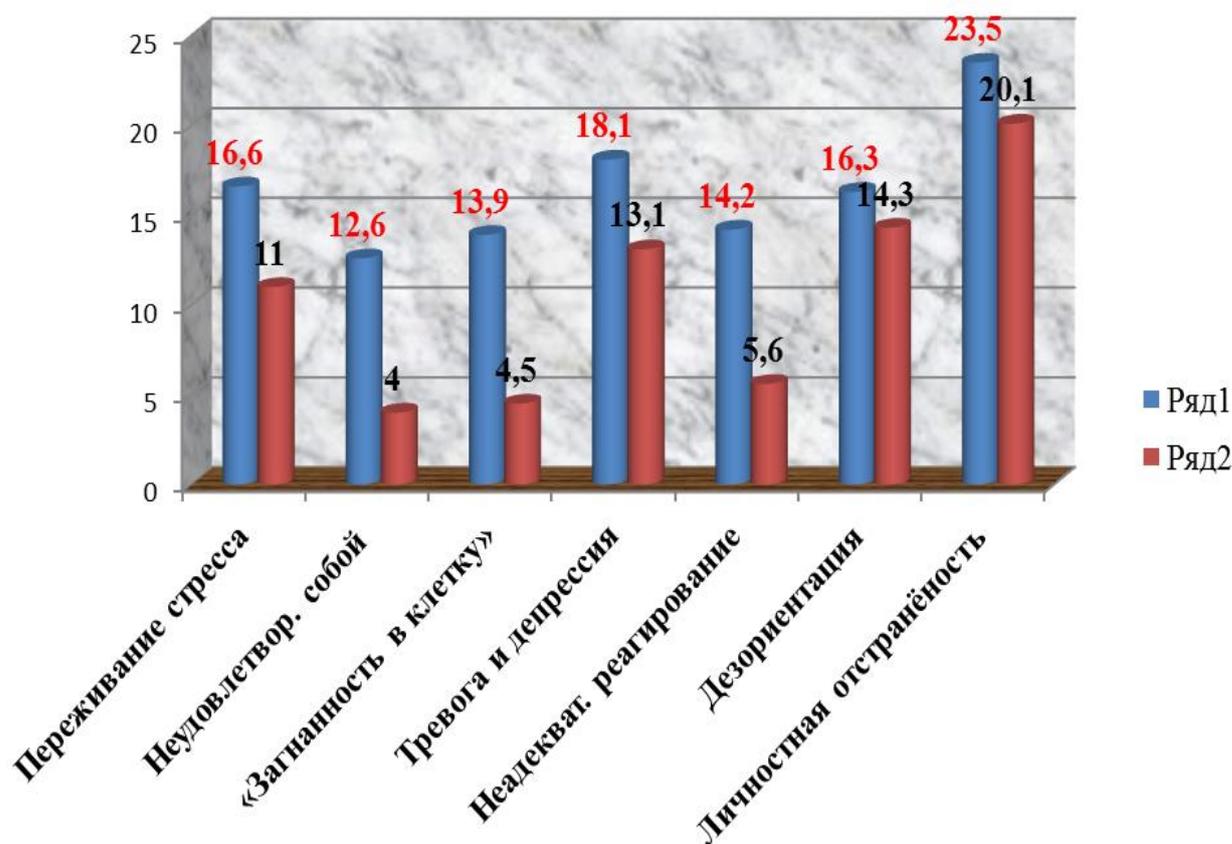
Различия в выраженности показателей исследования по критерию Стьюдента в группах испытуемых воспитателей

Показатели исследования	Хср. 1 гр.	Хср. 2 гр.	t – критерий Стьюдента	p
Логика	6,9	14,4	-4,95	***
Эмоциональность	9,3	3,8	7,64	***
Эмотивность	7,3	11,3	-4,93	***
Миролюбие	13,2	16,2	-3,33	**
Избегание	11,6	6,3	8,21	***
Агрессия	12,3	4,6	8,84	***
Переживание стресса	16,6	11,0	4,02	***
Неудовлетвор. собой	12,6	4,0	9,52	***
«Загнанность в клетку»	13,9	4,5	11,04	***
Тревога и депрессия	18,1	13,1	5,08	***
Неадекват. реагирование	14,2	5,6	9,15	***
Дезориентация	16,3	14,3	2,83	*
Личностная отстранённость	23,5	20,1	2,03	*
Завуалир. жестокость	13,0	10,8	2,34	*
Обоснов. негативизм	3,0	2,1	2,51	*

Условные обозначения: * $p < 0,01$; ** $p < 0,001$; *** $p < 0,0001$

1 группа – воспитатели с низким уровнем коммуникативной компетентности;
2 группа – воспитатели с высоким уровнем коммуникатив. компетентности;

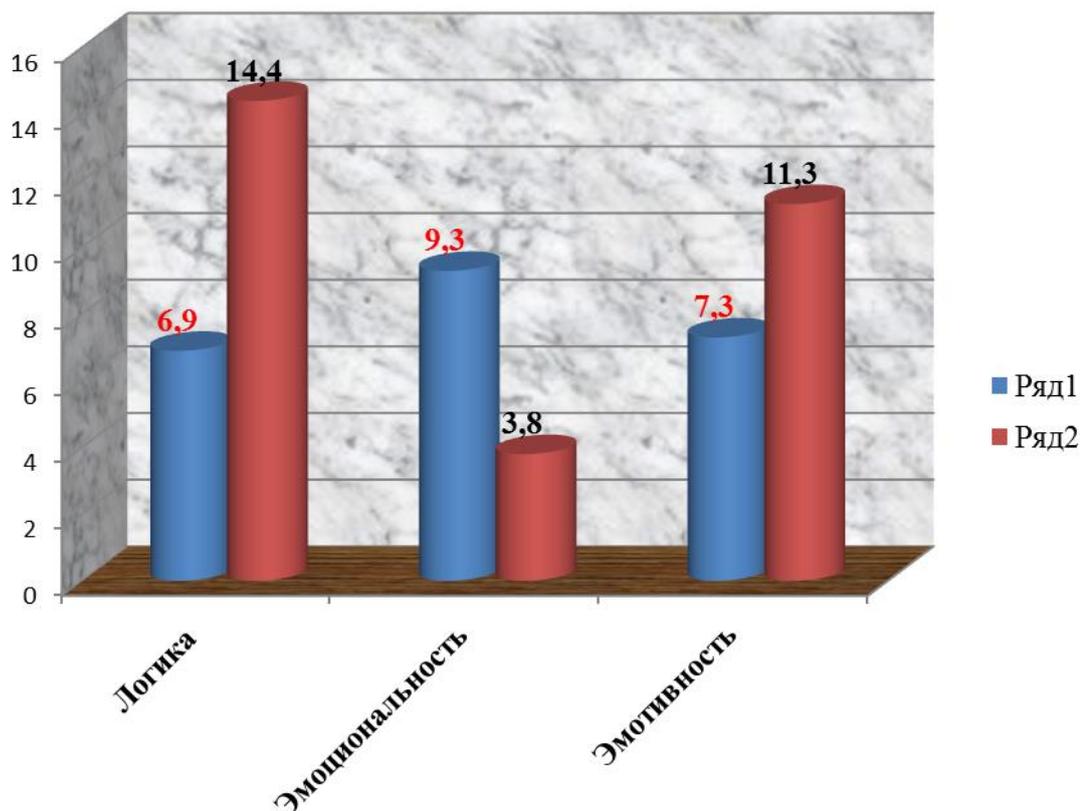
Как видно из Таблицы 7 и рисунков 5 - 7, наиболее значимые различия мы получили в выборках воспитателей обеих групп, отличающихся уровнем коммуникативной компетентности, по таким показателям, как: «переживание стресса» - ($T=4,02$; при $p=0,0001$), «неудовлетворённость собой» - ($T=9,52$; при $p=0,00000$), «загнанность в клетку» - ($T=11,04$; при $p=0,00000$), «тревога и депрессия» - ($T=5,08$; при $p=0,000004$), «неадекватное эмоциональное реагирование» - ($T=9,15$; при $p=0,00000$), «личностная деперсонализация (отстранённость)» - ($T=2,03$; при $p=0,04$) и симптом «дезориентация» - ($T=-2,83$; при $p=0,04$). Все перечисленные симптомы выгорания наиболее ярко выражены в выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности (см. ниже рисунок 5).



Условные обозначения:

Ряд 1 – воспитатели с низким уровнем коммуникативной компетентности;
 Ряд 2 – воспитатели с высоким уровнем коммуникатив. компетентности.

Рис. 5. Сравнительные гистограммы значимых различий в выраженности симптомов эмоционального «выгорания» воспитателей обеих групп



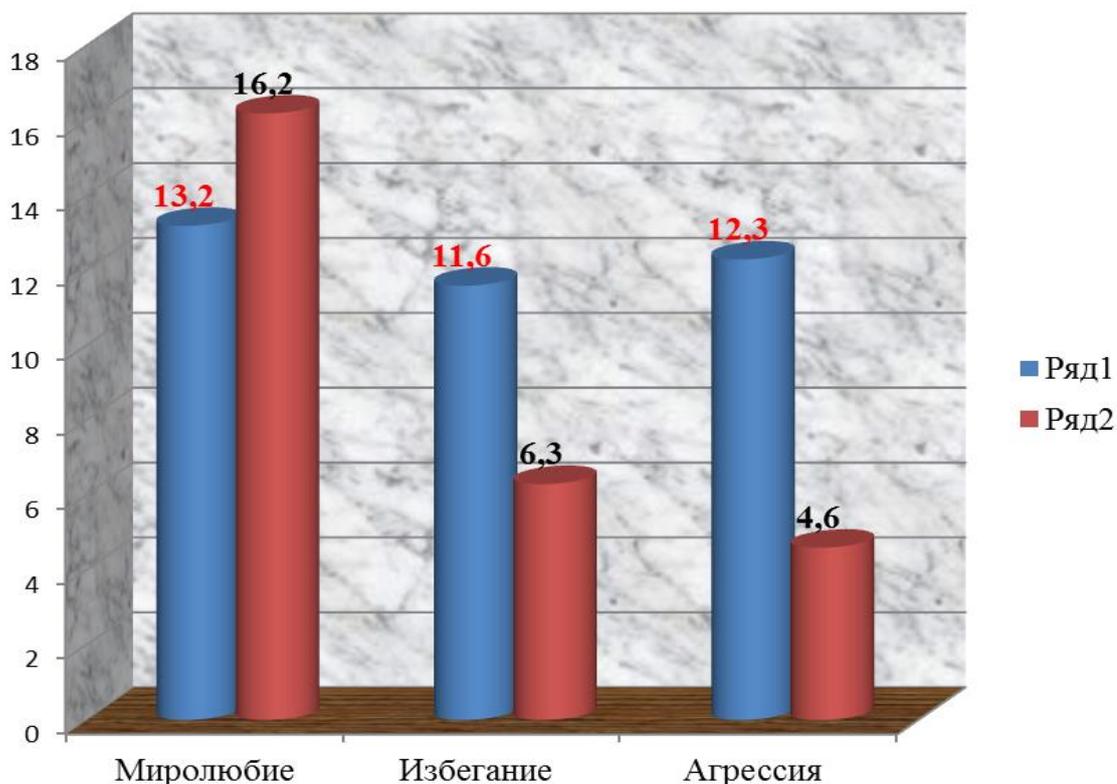
Условные обозначения:

Ряд 1 – воспитатели с низким уровнем коммуникативной компетентности;
Ряд 2 – воспитатели с высоким уровнем коммуникатив. компетентности.

Рис. 6. Сравнительные гистограммы значимых различий показателей коммуникативной компетенции воспитателей обеих групп.

Представленные на рисунке 5 гистограммы, отражают различия в показателях коммуникативной компетенции воспитателей обеих групп. Различия на статистически значимом уровне отмечены по таким показателям, как: «логика» - ($T=-4,95$; при $p=0,00000$) и «эмотивность» - ($T=-4,92$; при $p=0,000007$), которые в большей степени выражены в выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности, а показатель «эмоциональность» - ($T=7,63$; при $p=0,00000$), в большей степени

выражен в выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности.



Условные обозначения:

Ряд 1 – воспитатели с низким уровнем коммуникативной компетентности;
Ряд 2 – воспитатели с высоким уровнем коммуникатив. компетентности.

Рис. 7. Сравнительные гистограммы значимых различий в выраженности показателей доминирующих стратегий психологической защиты в общении воспитателей обеих групп.

Представленные на рисунке 6 гистограммы, отражают различия в показателях коммуникативных установок в общении воспитателей обеих групп. Различия на статистически значимом уровне отмечены по таким показателям, как: «миролюбие» - ($T=-3,33$; при $p=0,001$), которое в большей степени выражены в выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности, а также показатели «избегание» - ($T=8,21$;

при $p=0,00000$) и «агрессия» - ($T=8,83$; при $p=0,00000$), которые в большей степени выражены в выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности.

Таким образом, на статистически значимом уровне T - критерий Стьюдента показал различия в выраженности симптомов эмоционального «выгорания» в группах воспитателей с разным уровнем коммуникативной компетентности:

Выборку *воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности* в большей степени характеризуют: эмоциональная неустойчивость, изменчивость, психологические стратегии защиты - избегание и агрессия, а также выраженность симптомов эмоционального «выгорания»: «переживание стресса», «неудовлетворённость собой», «загнанность в клетку», «тревога и депрессия», «неадекватное эмоциональное реагирование», «дезориентация» и симптом «личностная отстраненность», а также доминирующие коммуникативные установки в общении как: «завуалированная жестокость» в отношении к людям, в суждениях о них, и «обоснованный негативизм» в суждениях о людях, который выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Выборку воспитателей *с высоким уровнем коммуникативной компетентности* отличает: большая выраженность эмотивности, развитое логическое мышление, психологическая стратегия защиты, в которой ведущую роль играют интеллект и характер (миролюбие), то есть партнёрство и сотрудничество, умение идти на компромиссы.

Таким образом, мы доказали гипотезу исследования о том, что проявления симптомов «выгорания» могут иметь различия в группах воспитателей с разным уровнем выраженности коммуникативной компетентности.

ВЫВОДЫ:

1. На основе кластерного анализа были определены группы воспитателей с высоким и низким уровнем коммуникативной компетентности.

2. На статистически значимом уровне Т - критерий Стьюдента показал различия в выраженности симптомов эмоционального «выгорания» в группах воспитателей с разным уровнем коммуникативной компетентности:

Выборку *воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности* в большей степени характеризуют: эмоциональная неустойчивость, изменчивость, психологические стратегии защиты - избегание и агрессия, а также выраженность симптомов эмоционального «выгорания»: «переживание стресса», «неудовлетворённость собой», «загнанность в клетку», «тревога и депрессия», «неадекватное эмоциональное реагирование», «дезориентация» и симптом «личностная отстраненность», а также доминирующие коммуникативные установки в общении как: «завуалированная жестокость» в отношении к людям, в суждениях о них, и «обоснованный негативизм» в суждениях о людях, который выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Выборку воспитателей *с высоким уровнем коммуникативной компетентности* отличает: большая выраженность эмотивности, развитое логическое мышление, психологическая стратегия защиты, в которой ведущую роль играют интеллект и характер (миролюбие), то есть партнёрство и сотрудничество, умение идти на компромиссы.

Таким образом, мы доказали гипотезу исследования о том, что проявления симптомов «выгорания» могут иметь различия в группах воспитателей с разным уровнем выраженности коммуникативной компетентности.

3. Определяя детерминанты коммуникативной компетентности воспитателей обеих групп, на основе корреляционного анализа Пирсона, было выявлено следующее:

В выборке воспитателей *с низким уровнем коммуникативной компетентности*:

- преобладающая выраженность коммуникабельности объясняет склонность воспитателей делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью, при этом отсутствуют *психологические нарушения*;

- уровень логического мышления испытуемых определяет выраженность психологической стратегии защиты субъективной реальности личности - избегание, основанной на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов, а также отсутствие негативного опыта общения с окружающими;

- уровень логического мышления испытуемых объясняет выраженность симптома «выгорания» *эмоционально - нравственная дезориентация*, при которой возникает потребность в самооправдании;

- при эмоциональной устойчивости, зрелости и спокойствии отсутствуют такие проявления выгорания, как нежелание общаться даже с близкими людьми и реагирование без чувств и эмоций, при этом личность почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательны;

- при выраженности такие проявления выгорания, как нежелание общаться даже с близкими людьми и реагирование без чувств и эмоций можно говорить об эмоциональной неустойчивости, изменчивости испытуемых данной выборки, легко подающихся чувствам;

- повышенная эмотивность, чувствительность объясняет выраженность тревоги и депрессии, у испытуемых воспитателей данной выборки. И,

наоборот, при выраженности реалистичности, рациональности, при которых испытуемые полагаются на себя, будет отсутствовать данный симптом;

- при зависимости от группы, когда испытуемый следует за общественным мнением, возникает потребность в самооправдании, и, наоборот, у испытуемых, предпочитающих собственные решения, независимых и ориентированных на себя, этот симптом «выгорания» будет отсутствовать;

- у контролирующих себя, и умеющих подчинять себя правилам воспитателей отсутствует склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью;

- при импульсивности и неорганизованности испытуемых выражена склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью;

- правдивость воспитателей связана с наличием или отсутствием переживания стресса, которое проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе не устранимы;

- агрессия как психологическая стратегия защиты субъективной реальности личности, действующая на основе инстинкта, объясняет редукцию (упрощение) профессиональных обязанностей у воспитателей данной выборки;

- завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них определяет упрощение профессиональных обязанностей;

- обоснованный негативизм в суждениях о людях детерминирует проявление эмоционального дефицита, при котором человек не в состоянии войти в положение другого, сочувствовать, сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, а также потребность в самооправдании;

- при склонности испытуемых данной выборки делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью будут выражены чувство безысходности и расширение сферы экономий эмоций, когда не хочется общаться даже с близкими людьми.

- симптом выгорания «тревога и депрессия» обуславливает эмотивность воспитателей, а симптом «дезориентации» - независимость;

- симптом «переживание стресса» объясняет неискренность испытуемых данной выборки;

- при выраженной эмоциональности отсутствуют или слабо проявляются такие симптомы выгорания, как: «экономия эмоций» и «эмоциональная отстранённость» воспитателей данной выборки;

- низкий уровень коммуникабельности объясняет выраженность симптома психологические нарушения и склонность испытуемых воспитателей данной выборки делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью.

В выборке воспитателей *с высоким уровнем коммуникативной компетентности:*

- выраженность оптимизма и логического мышления объясняет низкий уровень переживания стресса;

- у воспитателей, предпочитающих собственные решения, независимых и ориентированных на себя, отсутствует симптом выгорания «загнанность в клетку» и «редукция профессиональных обязанностей»;

- эмотивность воспитателей объясняет отсутствие выраженности симптома «выгорания» «неадекватное реагирование»;

- проявление оптимизма объясняет отсутствие выраженности симптома «выгорания» - «расширение сферы экономий эмоций», когда не хочется общаться даже с близкими людьми.

Таким образом, мы доказали другую гипотезу исследования о том, что существует взаимосвязь между симптомами «выгорания» и показателями коммуникативной компетентности воспитателей.

5. На основе факторного анализа были определены эмпирические структуры коммуникативной компетентности воспитателей обеих групп, в частности:

В выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности были выявлены факторы: «фактор неудовлетворённости собой, объясняющей редукцию профессиональных обязанностей»; «фактор переживания стресса» и «фактор редукции профессиональных обязанностей».

В выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности структуру коммуникативной компетентности составили: «фактор коммуникабельности и оптимизма»; «фактор коммуникативной установки на миролюбие» и «фактор коммуникативной компетентности воспитателей».

Таким образом, гипотеза исследования о том, что эмпирические структуры коммуникативной компетентности воспитателей обеих групп будут иметь различия, также нашла своё подтверждение.

Результаты исследования согласуются с теоретическими положениями Водопьяновой о том, что профессиональные деформации в виде симптомов выгорания нарушают целостность личности, снижают её адаптивность, устойчивость, отрицательно сказываются на продуктивности деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью исследования было изучение взаимосвязи симптомов эмоционального «выгорания» и коммуникативной компетентности.

В теоретической части работы проведён обзор понятий «коммуникативная компетентность» и «эмоциональное выгорание», а также подходы к их определению и структуре.

В профессиональную компетентность педагога ДООУ входит следующее содержание: установки на осознание собственных ошибок и затруднений, на постоянное совершенствование в данной области, на доверительное безоценочное общение с коллегами и воспитанниками, планирования и организации целесообразного содержательного общения с родителями воспитанников, коммуникативные умения. выдержку тактичность и другие значимые для организации общения качества.

Синдром сгорания как сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. «Выгорание» - это чисто профессиональный феномен.

В теоретической части данного исследования были выделены следующие стадии синдрома «сгорания»: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений.

Факторами синдрома эмоционального «выгорания» работников социальной сферы являются: социально-психологические факторы, когда развитию «сгорания» способствует неопределенность или недостаток ответственности, степени самостоятельности и независимости сотрудника в своей деятельности, а также возможность принимать важные решения.

По результатам исследования было выявлено, что выраженность отдельных коммуникативных компетенций и симптомов эмоционального «выгорания» педагогов детского сада, с разным уровнем выраженности коммуникативных компетенций не одинакова.

В частности, уровень выраженности ряда симптомов эмоционального «выгорания» в большей степени выражен в выборке испытуемых воспитателей с низким уровнем коммуникативных компетенций.

В ходе экспериментального исследования комплекса коммуникативных компетенций и симптомов эмоционального «выгорания» педагогов детского сада с различным уровнем коммуникативных компетенций были обнаружены различия и в выявленных эмпирических структурах коммуникативных компетенций воспитателей разных групп.

Если в выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативной компетентности были выявлены факторы: «фактор неудовлетворённости собой, объясняющей редукцию профессиональных обязанностей»; «фактор переживания стресса» и «фактор редукции профессиональных обязанностей», то в выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативной компетентности структуру коммуникативной компетентности составили: «фактор коммуникабельности и оптимизма»; «фактор коммуникативной установки на миролюбие» и «фактор коммуникативной компетентности воспитателей».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Адольф, В.А.* Теоретические основы формирования профессиональной компетентности учителя: Авт. дисс. на соиск. учен. степ. д-ра. пед. наук. М., 2008.
2. *Анцыферова, Л.И.* Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 2014. Т.15. №1. С. 3 - 19.
3. *Атласова, О.М.* Развитие профессиональной компетентности руководителей школ в процессе повышения квалификации: Авт. дисс. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. СПб., 2015. - 18 с.
4. *Барабанова, М. В.* Изучение психологического содержания синдрома выгорания // Вестник МГУ. Сер.: Психология. 2015. №1, С. 7-10.
5. *Белинова, Н.В.* Проблема коммуникативной компетенции будущего педагога // Социокультурное воспитание дошкольников: проблемы и перспективы: Сб. науч. тр. Н.Новгород: НГПУ, 2013. - С. 92-103
6. *Бичева, И.Б.* Развитие профессиональной компетентности педагогических кадров дошкольного образовательного учреждения: Авт. дисс. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. Н. Новгород, 2013. -29 с.
7. *Бодров, В.А.* Когнитивные процессы и психологический стресс // Психологический журнал. 2006. Т. 17 №4 С.64-74.
8. *Бойко, В. В.* Энергия эмоций в общении; взгляд на себя и других. М., 2003., С. 152.
9. *Варданян, Ю.В.* Становление и развитие профессиональной компетентности педагога и психолога. М.: Б.и., 2008. - 179 с.
10. *Василюк, Ф. Е.* Психология переживания. М., 2008.- С.77-86.
11. *Введенский, В.Н.* Совершенствование ключевых компетентностей педагога в системе повышения квалификации // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. -Челябинск: Образование, 2013. Вып. 3. - С. 108-121.

12. *Водопьянова, Н. Е.* Активная жизненная позиция личности и профессиональная адаптация в условиях социально - экономического кризиса // Психологические проблемы самореализации личности / Под. Ред. А. А. Реана, Л. А. Коростылевой. - СПб., 2007. - С. 33-35.
13. *Водопьянова, Н. Е., Серебрякова А. Б., Старченкова Е. С.* Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности // Вестник СПбГУ. - Сер. 6. - Вып.2. - №13. - 2008.- С. 24-26.
14. *Водопьянова, Н.Е., Маслач К.* «Психическое выгорание» // Стоматолог, М., 2012, № 7. – С.8 – 15.
15. *Водопьянова, Н.Е., Скугаревская М.М.* «Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях» // Психология здоровья, СПбГУ, 2010 г., С. 443-464.
16. *Водопьянова, Н.Е., Старченкова Е.С.* «Синдром выгорания: диагностика и профилактика», «Питер», 1-ое издание, 2005., -336 с.
17. *Гришина, Н.В.* Управление развитием профессиональной компетентности руководителя учреждения начального образования: (В системе повышения квалификации): Авт. дисс. на соиск. учен, степ.канд. пед. наук. Екатеринбург, 2005. - 22 с.
18. *Гозман, Л. Я.* Психология эмоциональных отношений. М., 2007.,- С.188.
19. *Грановская, Р.М., Корнеева Л.Н.* Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. М., 2007.,- С.105-106.
20. *Добрович, А.* Воспитателю о психологии и психогигиене общения. -М., 2007.-205 с.
21. *Ершова, Н.Н.* Развитие социально-перцептивной компетентности в системе профессионального общения: Авт. дисс. на соиск. учен, степ.канд. пед. наук. М., 2017. - 24 с.
22. *Жукова, Е.А.* Профессионализм: социально-философский аспект: Авт. дисс. на соиск. учен.степ. канд. филос. наук. Томск, 2002. -22 с.

23. *Захарова, Г.И.* Развитие профессиональной компетентности педагога дошкольного образовательного учреждения средством психолого-педагогического тренинга: Дисс. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. Челябинск, 2008. - 180 с.
24. *Ильин, Е. П.* Эмоции и чувства. СПб 2011. С. 467.
25. *Кан-Калик, В.А.* Учителю о педагогическом общении: Кн. Для учителя - М.: Просвещение, 2007. 190 с.
26. *Кан-Калик, В.А.* Грамматика общения. М.: Роспедагентство, 2005. -106 с.
27. *Китаев-Смык, Л. А.* Психология стресса. М., 2013.- С.64-68.
28. *Клищевская, М.В., Солнцева Г.Н.* Профессионально-важные качества как необходимые и достаточные условия прогнозирования успешности деятельности // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология, №4, 2009.
29. *Кузьмина, Н. В.* Преодоление синдрома профессионального выгорания» // Психология зрелости и старения. - 2008. №1., С. 99 - 117.
30. *Кокс, Т.* Стресс. М., 2001., - С. 64-65.
31. *Конев, Ю.А.* Влияние коммуникативного тренинга на компетентность учителя в общении: Авт. дисс. на соиск. учен. степ, канд. псих. наук. СПб, 2008. - 17 с.
32. *Косарев, В.В., Крючатов А.П., Лобанова Н.П.* Профессиональная компетентность педагога. Самара: СПб., 2017. - 107 с.
33. *Крюгер, Ф.* Сущность эмоционального переживания // Психология эмоций. Тексты. М., 2014., - С. 98.
34. *Лазарус, Р., Фолкмен С.* Теория стресса и психофизиологические исследования. - В кн.: Эмоциональный стресс. Л., 2000., - С. 146-168.
35. *Левитов, Н.Д.* О психических состояниях человека. М., 2003., - С. 244.
36. *Леонтьев, А.А.* Педагогическое общение. М.: Знание, 2009. - 48 с.
37. *Лешукова, Е.С.* Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики. // Вестник РАТЭПП. СПб., 2015. №1., - С. 5-8.

38. *Лукьянова, М.И.* Психолого-педагогическая компетентность учителя: диагностика и развитие: Монография. Ульяновск: УИПКПРО, 2012. - 183 с.
39. *Лупьян, Я. А.* Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск, 2004.,- С. 85.
40. *Маркова, А.К.* Психологический анализ профессиональной компетентности учителя // Педагогика. 2010. - № 8. - С 82 -88.
41. *Маслач, К., Schaufeli W.B. Leiter M.P.* 2001. Выгорание работы // Annual Review Психологии. 2001. V. 52, с. 422.
42. *Морозова, В.Е.* Учет особенностей педагогического мышления при повышении профессиональной компетентности воспитателей дошкольных образовательных учреждений (в условиях ИПК): Авт. дисс. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. Барнаул, 2010. - 21 с.
43. *Ожегов, С.И., Шведова Н.Ю.* Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. 4-е изд., дополненное. -М.: Азбуковник. 2012., - 944 с.
44. *Орел, В. Е.* Исследование обвинительной установки как феномена профессиональной деформации // Психология и практика: ежегодник Российского психологического общества. 2009. Т. 4. вып. 1.,- С. 134-138.
45. *Орел, В. Е., Шемет И. С.* Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. Ярославль, 2007.,- С.26-28.
46. *Петровский, А. В., Ярошевский М. Г.* Краткий психологический словарь. Ростов-на-Дону, Феникс. 2002.,- С. 384.
47. *Петровская, Л.А.* Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. - М.: Изд-во МГУ, 2009, 216 с.
48. *Попова, Е.В.* Психолого-педагогическая компетентность учителя как условие повышения педагогической культуры: Авт. дисс. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. Ростов н/Д., 2016. - 25 с.
49. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие - Самара: Дом "БАХРАХ", 2004 - 672 с.

50. *Ронгинская, Т. И.* Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. - 2002. Т.23, №3., С. 85 - 95.
51. *Рубинштейн, С.Л.* Основы общей психологии. М., 2009., - С. 544.
52. *Руденский, Е.В.* Психотехника общения - Новосибирск: Изд-во Сиб СПИ, 2003- 298с.
53. *Руденский, Е.В.* Социальная психология. Курс лекций. - М.: ИНФРА-М; Новосибирск, 2002- 320 с.
54. *Сидоренко, Е.В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2004 – 208с.
55. *Селье, Г.* Очерки об адаптационном синдроме. Медгиз, М., 1990., - С. 126.
56. *Старченкова, Е. С.* Синдром «психического выгорания» в управленческой деятельности // Вестник СПбГУ, серия 6, вып. 2-2007., - С.23-25.
57. *Скугаревская, М. М.* Диагностика, профилактика и терапия синдрома эмоционального выгорания. Белоруссия, 2003., - С. 122-126.
58. *Татарченкова, С.С.* Педагогическая экспертиза как фактор совершенствования профессиональной компетентности учителя: Авт. дисс. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. СПб., 2007. - 19 с.
59. Теоретические проблемы становления педагогической компетентности учителя / В.П. Бездухов, С.Е. Мишина, О.В. Правдина. Самара: Изд-во СамГПУ, 2011. - 132 с.
60. Типовое положение о дошкольном образовательном учреждении // Дошкольное образование в России. М. АСТ, 2013.- С. 58 - 67.
61. *Трофимова, И.Н.* Компетентность с точки зрения синергетического подхода // Развитие и оценка компетентности: Материалы конференции: Москва, 20-22 апреля 1996 / Под ред. В.И. Беспольского и И.Н. Трофимовой. М.: Институт психологии РАН, 2006.-58 с.
62. *Трунов, Д. Г.* «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. - 2008, № 8. С. 84-89.

63. *Ульянова, О.А.* Психологические особенности продавцов – консультантов сетевого маркетинга. – Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология», 2013. № 1 (13).
64. *Форманюк, Т. В.* Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 2008. № 6.,- С. 32-36.
65. *Хьелл, Л. Зиглер Д.* Теории личности. СПб., 2000.- С. 544. *Шишов С.Е.* Понятие компетенции в контексте качества образования // Стандарты и мониторинг в образовании. 2011. - № 2.-С. 30-34.
66. *Шурова, Н.В.* Профессионально значимые качества личности воспитателя детского сада: Авт. дисс. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук. М., 2016. - 20 с.

Таблица 1

Исходные данные результатов диагностики воспитателей
с низким уровнем коммуникативных компетенций (1 группы)

№ п/п	А	В	С	Д	К	М	Н	П
	Коммуни- кабельн.	Логи- ка	Эмоцио- нальн.	Опти- мизм	Эмотив- ность	Независи- мость	Организо- ванность	Асоциаль- ность
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	12	10	11	7	5	10	20	10
2.	9	17	5	5	6	9	10	22
3.	15	15	9	11	6	12	19	19
4.	14	20	11	10	7	11	11	23
5.	10	17	10	12	7	20	15	18
6.	18	15	7	6	5	7	15	24
7.	7	10	10	13	10	20	18	11
8.	11	11	12	9	8	8	12	25
9.	14	19	7	14	8	19	9	21
10.	16	15	9	7	11	19	17	17
11.	20	7	14	8	12	10	16	16
12.	9	16	15	15	9	8	16	25
13.	15	14	10	9	10	9	13	16
14.	14	10	12	6	13	7	8	11
15.	13	13	6	10	10	10	14	25
16.	10	15	13	16	6	6	7	14
17.	7	19	8	12	11	18	15	10
18.	13	17	10	13	14	7	12	17
19.	12	19	7	7	11	18	14	19
20.	10	18	6	12	15	8	17	23
21.	15	10	9	17	12	17	16	16
22.	19	5	5	11	14	9	13	18
23.	20	19	7	8	12	11	17	12
24.	10	17	6	9	5	9	6	19
25.	20	15	10	5	13	8	18	21
26.	14	14	11	10	13	17	8	15
27.	15	17	7	16	8	10	11	10
28.	9	17	11	9	12	16	12	20
29.	6	11	8	10	14	7	19	19
30.	10	9	12	8	13	11	11	14

Продолжение приложения 1

№ п/п	Ложь	Мир-любие	Избе-гание	Агре-ссия	Пережив.с-тресса	Неудов. собой	«Загнан.в клетку»	Тревога и депрес
	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	5	12	7	5	14	4	1	13
2.	8	12	8	4	21	2	2	18
3.	4	10	7	7	11	3	10	15
4.	5	23	1	0	24	3	4	13
5.	3	13	7	4	9	4	5	17
6.	6	10	8	6	12	3	10	12
7.	4	11	12	1	12	2	1	12
8.	5	17	7	0	10	5	4	15
9.	6	18	0	6	10	3	4	18
10.	7	21	2	1	5	4	5	12
11.	6	10	11	3	7	5	10	13
12.	7	16	6	2	15	2	4	15
13.	7	14	6	4	18	3	1	12
14.	9	10	7	7	15	0	1	15
15.	8	11	10	3	5	2	4	13
16.	8	18	4	4	28	5	1	13
17.	8	10	5	9	24	3	4	12
18.	9	16	5	3	30	4	1	15
19.	9	15	4	5	22	8	1	5
20.	7	8	6	10	10	5	5	7
21.	10	7	6	11	24	6	4	13
22.	9	19	5	0	14	3	10	8
23.	10	10	10	4	24	5	4	13
24.	10	16	5	3	24	2	5	18
25.	9	10	6	8	22	3	4	13
26.	9	10	10	4	14	8	10	7
27.	8	13	4	7	12	10	4	13
28.	9	15	5	4	22	6	5	12
29.	7	11	7	6	19	5	10	18
30.	6	10	8	6	21	3	1	13

Продолжение приложения 1

№ п/п	Неадекватная реакция	Дезориентация	Экономия эмоций	Редукция проф. обяз.	Эмоцион. дефицит	Эмоцион. отстранен.	Личност. отстран.
	17	18	19	20	21	22	23
1.	18	15	28	23	18	0	27
2.	10	13	22	20	15	10	21
3.	12	25	23	20	13	2	23
4.	15	15	26	16	9	3	21
5.	13	30	15	18	15	4	27
6.	8	15	28	20	6	5	33
7.	10	13	14	22	13	10	10
8.	20	15	19	30	15	0	11
9.	10	16	28	23	18	2	12
10.	8	15	20	20	20	3	21
11.	5	15	20	22	5	0	23
12.	10	16	14	20	8	4	27
13.	13	15	19	18	15	2	16
14.	20	12	19	16	18	0	21
15.	18	12	28	20	8	3	23
16.	5	15	25	24	15	4	27
17.	16	25	25	20	13	5	16
18.	15	15	26	23	18	2	10
19.	17	25	28	22	3	3	11
20.	18	21	19	16	8	4	21
21.	13	15	28	18	5	4	21
22.	12	12	26	23	13	10	27
23.	20	12	28	22	15	5	16
24.	20	15	14	25	8	2	21
25.	15	25	19	16	20	3	23
26.	20	9	22	23	15	4	13
27.	13	15	19	25	13	5	21
28.	20	25	17	20	18	0	27
29.	16	5	25	20	15	4	21
30.	17	13	12	16	8	5	13

Продолжение приложения 1

№ п/п	Психол наруш.	Завуалиров. жестокость	Открытая жестокость	Обоснов. негативизм	Брюзжание	Негатив.опыт общ.
	24	25	25	27	28	29
1.	25	15	10	1	8	20
2.	22	12	13	1	5	12
3.	20	13	16	3	6	8
4.	13	10	15	4	7	10
5.	19	12	9	1	2	19
6.	30	3	10	5	8	12
7.	27	14	9	4	4	17
8.	22	12	20	3	3	16
9.	18	13	16	5	5	10
10.	17	9	34	1	1	19
11.	20	7	12	5	7	20
12.	25	13	24	4	2	16
13.	17	10	11	3	6	17
14.	18	6	13	5	2	20
15.	20	12	14	4	5	12
16.	22	11	15	1	4	9
17.	22	9	16	4	3	14
18.	15	5	14	2	4	16
19.	17	13	12	3	1	18
20.	18	4	11	1	6	5
21.	20	12	14	5	8	16
22.	22	15	19	2	9	15
23.	15	20	30	4	10	11
24.	17	9	14	3	3	19
25.	8	6	19	1	9	8
26.	15	16	21	4	5	11
27.	17	14	13	3	4	12
28.	25	6	14	1	3	16
29.	22	12	11	5	8	12
30.	15	12	14	2	1	18

Таблица 2

**Исходные данные результатов диагностики воспитателей
с высоким уровнем коммуникативных компетенций (2 группы)**

№ п/п	А	В	С	Д	К	М	Н	П
	Коммуни- кабельн.	Логи- ка	Эмоцио- нальн.	Опти- мизм	Эмотив- ность	Независи- мость	Организо- ванность	Асоциаль- ность
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	8	0	1	10	14	15	15	20
2.	10	2	2	12	8	10	15	20
3.	10	3	8	12	10	17	19	20
4.	8	3	4	12	10	10	22	16
5.	9	2	4	12	10	17	6	16
6.	10	0	10	10	8	12	28	16
7.	10	2	2	10	8	12	12	18
8.	10	3	2	10	15	12	17	24
9.	6	2	4	12	8	12	15	22
10.	6	4	5	12	5	12	17	18
11.	4	3	8	12	3	12	17	18
12.	10	2	4	13	13	15	6	18
13.	10	2	2	10	10	12	15	16
14.	9	0	2	13	15	10	15	16
15.	2	2	0	12	15	8	15	18
16.	18	4	0	12	5	10	15	18
17.	18	3	4	10	12	18	15	20
18.	28	3	0	10	12	13	15	18
19.	18	5	0	5	15	18	15	18
20.	8	4	4	4	15	18	15	16
21.	18	5	3	10	10	13	15	16
22.	10	3	8	6	12	12	12	16
23.	18	4	7	10	15	10	12	20
24.	10	2	4	13	15	13	10	20
25.	8	3	4	10	10	18	6	16
26.	10	5	8	6	15	9	5	20
27.	8	5	3	10	10	13	6	20
28.	22	5	4	10	15	18	10	18
29.	10	4	8	13	15	3	15	18
30.	10	3	0	10	15	12	15	16

Продолжение приложения 1

№ п/п	Ложь	Мир-любие	Избе-гание	Агре-ссия	Пережив.с тресса	Неудов. собой	«Загнан.в клетку»	Тревога и депрес
	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	15	16	15	8	6	10	20	11
2.	15	19	9	10	7	10	14	20
3.	8	20	10	12	8	15	19	20
4.	8	20	13	16	9	14	11	23
5.	13	18	12	14	8	20	15	18
6.	6	16	11	9	6	8	16	24
7.	13	13	13	17	11	20	11	11
8.	13	16	13	10	9	9	12	25
9.	13	20	11	16	8	19	10	21
10.	18	16	10	8	11	19	18	19
11.	5	10	13	9	13	11	16	16
12.	8	17	16	17	10	9	18	25
13.	13	16	12	8	11	9	14	17
14.	18	12	13	7	13	7	9	13
15.	8	14	10	12	10	12	11	25
16.	15	16	16	18	6	7	8	15
17.	13	18	10	14	14	18	16	11
18.	18	19	10	16	15	9	12	17
19.	3	20	10	8	14	19	14	19
20.	8	19	10	14	16	10	18	23
21.	5	13	9	18	12	18	17	17
22.	8	10	10	13	15	9	13	19
23.	15	19	12	9	13	11	18	14
24.	8	17	12	9	6	9	16	19
25.	13	16	13	8	13	8	18	21
26.	13	15	12	17	15	18	8	16
27.	13	18	7	16	9	14	11	11
28.	13	18	14	9	12	16	13	20
29.	13	16	8	19	16	7	10	19
30.	8	10	13	9	14	14	12	14

Продолжение приложения 1

№ п/п	Неадек. реагир.	Дезориентация	Эконом эмоций	Редукция проф.обяз.	Эмоцион. дефицит	Эмоцион. отстранен.	Личностн. отстран.
	17	18	19	20	21	22	23
1.	6	15	12	20	13	3	27
2.	7	14	28	20	10	10	33
3.	4	15	17	20	8	2	27
4.	5	12	19	23	10	4	13
5.	2	12	22	24	15	3	16
6.	7	14	25	25	18	5	21
7.	4	18	22	22	8	4	23
8.	5	14	25	23	15	5	27
9.	7	12	28	23	13	10	33
10.	1	18	17	16	15	2	16
11.	2	15	15	18	10	3	27
12.	1	16	19	23	10	3	23
13.	6	12	30	18	6	2	16
14.	4	15	12	20	13	3	27
15.	8	14	28	20	10	10	33
16.	4	15	17	20	8	2	27
17.	8	12	19	23	10	4	13
18.	6	12	22	24	15	3	16
19.	4	14	25	25	18	5	21
20.	7	18	22	22	8	4	23
21.	6	14	25	23	15	5	27
22.	4	12	28	23	13	10	33
23.	4	18	17	16	15	2	16
24.	10	15	15	18	10	3	27
25.	9	16	19	23	10	3	23
26.	9	12	30	18	6	2	16
27.	8	15	12	20	13	3	27
28.	9	14	28	20	10	10	33
29.	6	15	17	20	8	2	27
30.	6	12	19	23	10	4	13

Продолжение приложения 1

№ п/п	Психол наруш.	Завуалиров. жестокость	Открытая жестокость	Обоснов. негативизм	Брюзжание	Негатив.опыт общ.
	24	25	25	27	28	29
1.	27	13	12	3	10	20
2.	27	10	16	2	6	14
3.	15	12	10	1	7	13
4.	17	10	12	0	3	10
5.	20	11	20	2	4	16
6.	17	10	11	3	8	20
7.	15	14	11	2	4	15
8.	17	16	19	4	9	10
9.	19	15	17	0	3	17
10.	22	19	22	1	7	13
11.	25	19	17	4	4	16
12.	18	14	19	2	6	14
13.	25	9	10	4	9	19
14.	27	13	12	3	10	20
15.	27	10	16	2	6	14
16.	15	12	10	1	7	13
17.	17	10	12	0	3	10
18.	20	11	20	2	4	16
19.	17	10	11	3	8	20
20.	15	14	11	2	4	15
21.	17	16	19	4	9	10
22.	19	15	17	0	3	17
23.	22	19	22	1	7	13
24.	25	19	17	4	4	16
25.	18	14	19	2	6	14
26.	25	9	10	4	9	19
27.	27	13	12	3	10	20
28.	27	10	16	2	6	14
29.	15	12	10	1	7	13
30.	17	10	12	0	3	10

Таблица 5

Таблица кластерного распределения воспитателей
по результатам диагностики коммуникативных компетенций по кластерам

№	клас	№	клас	№	класт.	№	класт.	№	класт.	№	класт.
C_1	1	C_21	1	C_41	1	C_61	2	C_81	2	C_101	2
C_2	3	C_22	2	C_42	2	C_62	2	C_82	2	C_102	3
C_3	2	C_23	1	C_43	2	C_63	1	C_83	1	C_103	2
C_4	3	C_24	2	C_44	1	C_64	2	C_84	2	C_104	2
C_5	3	C_25	1	C_45	2	C_65	1	C_85	1	C_105	1
C_6	1	C_26	3	C_46	2	C_66	3	C_86	3		
C_7	3	C_27	3	C_47	3	C_67	2	C_87	3		
C_8	2	C_28	2	C_48	3	C_68	2	C_88	2		
C_9	1	C_29	3	C_49	1	C_69	3	C_89	3		
C_10	2	C_30	2	C_50	1	C_70	2	C_90	2		
C_11	1	C_31	2	C_51	2	C_71	1	C_91	1		
C_12	2	C_32	2	C_52	3	C_72	2	C_92	2		
C_13	2	C_33	2	C_53	3	C_73	1	C_93	1		
C_14	3	C_34	3	C_54	3	C_74	3	C_94	3		
C_15	3	C_35	1	C_55	1	C_75	1	C_95	1		
C_16	1	C_36	2	C_56	2	C_76	2	C_96	2		
C_17	2	C_37	1	C_57	3	C_77	1	C_97	1		
C_18	3	C_38	2	C_58	3	C_78	3	C_98	3		
C_19	2	C_39	3	C_59	2	C_79	2	C_99	2		
C_20	1	C_40	2	C_60	1	C_80	2	C_100	3		

Условные обозначения:

*1 кластер –30 человек - с низким уровнем коммуникативных компетенций;
2 кластер –30 человек - с высоким уровнем коммуникативных компетенций.*

Таблица 6

Различия в выраженности показателей исследования по критерию Стьюдента
в группах испытуемых воспитателей

Показатели исследования	Хср. 1 гр.	Хср. 2 гр.	t – критерий Стьюдента	кол. ст.св.	p	кол. 1 гр.	кол. 2гр.
Коммуникабельность	12,90000	11,20000	1,3619	58	0,178483	30	30
Логика	6,93333	14,36667	-4,9501	58	0,000000	30	30
Эмоциональность	9,26667	3,83333	7,6398	58	0,000000	30	30
Оптимизм	10,16667	10,36667	-0,2695	58	0,788500	30	30
Эмотивность	7,26667	11,33333	-4,9277	58	0,000007	30	30
Независимость	11,70000	12,80000	-1,0390	58	0,303103	30	30
Организованность	13,63333	13,83333	-0,1756	58	0,861254	30	30
Асоциальность	17,66667	18,20000	-0,5649	58	0,574316	30	30
Ложь (достоверность)	4,56667	3,27667	-1,0390	58	0,303103	30	30
Миролюбие	13,20000	16,23333	-3,3340	58	0,001496	30	30
Избегание	11,56667	6,30000	8,2140	58	0,000000	30	30
Агрессия	12,33333	4,56667	8,8369	58	0,000000	30	30
Переживание стресса	16,60000	11,00000	4,0213	58	0,000169	30	30
Неудовлетвор. собой	12,63333	4,03333	9,5203	58	0,000000	30	30
«Загнанность в клетку»	13,93333	4,50000	11,0386	58	0,000000	30	30
Тревога и депрессия	18,10000	13,10000	5,0782	58	0,000004	30	30
Неадекват. реагирование	14,23333	5,63333	9,1513	58	0,000000	30	30
Дезориентация	16,30000	14,33333	2,8262	58	0,042966	30	30
Экономия эмоций	21,86667	21,13333	0,5333	58	0,595851	30	30
Редукция проф.обязаннос.	21,70000	20,10000	0,5346	58	0,594948	30	30
Эмоциональный дефицит	12,76667	11,43333	1,2533	58	0,215142	30	30
Эмоц. отстранённость	3,60000	4,36667	-1,0903	58	0,280088	30	30
Личностная отстранённость	23,46667	20,13333	2,0347	58	0,046461	30	30
Психологич. нарушения	19,43333	18,46667	0,8862	58	0,379162	30	30
Завуалир. жестокость	12,96667	10,83333	2,3432	58	0,022569	30	30
Открытая жестокость	15,43333	14,73333	0,5450	58	0,587843	30	30
Обоснов. негативизм	3,00000	2,06667	2,5145	58	0,014717	30	30
Брюзжание	6,20000	4,96667	1,9073	58	0,061432	30	30
Негативный опыт общения	15,26667	14,03333	0,7903	58	0,432597	30	30

Условные обозначения: * $p < 0,01$; ** $p < 0,001$; *** $p < 0,0001$

1 группа – воспитатели с низким уровнем коммуникативных компетенций;
2 группа – воспитатели с высоким уровнем коммуникативных компетенций.

Матрица корреляций между показателями исследования
в выборке воспитателей с низким уровнем коммуникативных компетенций
(1 группа)

Marked correlations are significant at $p < 0,05$; $N=30$

№ п/п	А	В	С	Д	К	М	Н	П
	Коммуни- кабельн.	Логи- ка	Эмоцио- нальн.	Опти- мизм	Эмотив- ность	Независи- мость	Организо- ванность	Асоциаль- ность
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	1,00							
2.	-0,17	1,00						
3.	-0,08	-0,26	1,00					
4.	-0,26	0,09	0,10	1,00				
5.	0,12	-0,26	0,02	-0,01	1,00			
6.	-0,15	0,20	-0,08	0,18	0,03	1,00		
7.	0,11	-0,17	-0,01	-0,09	0,17	0,12	1,00	
8.	-0,01	0,21	-0,13	-0,13	-0,13	-0,23	-0,01	1,00
9.	0,21	0,10	-0,28	-0,03	0,42	-0,18	-0,34	-0,11
10.	-0,01	0,22	0,08	0,10	-0,27	0,03	-0,36	0,26
11.	0,02	-0,46	0,12	-0,24	0,15	-0,10	0,29	-0,16
12.	-0,02	0,14	-0,20	0,14	0,19	0,03	0,18	-0,22
13.	-0,18	0,29	0,04	0,08	0,09	-0,19	-0,28	-0,20
14.	0,09	0,16	-0,04	0,27	0,16	0,22	0,00	-0,19
15.	0,32	-0,21	-0,16	-0,05	0,09	-0,03	0,21	0,27
16.	-0,23	0,06	0,08	0,05	-0,42	-0,18	-0,12	0,11
17.	-0,18	0,12	-0,14	-0,26	0,28	-0,03	-0,12	-0,04
18.	-0,05	0,44	0,02	0,01	-0,14	0,37	0,21	0,11
19.	0,33	0,12	-0,38	0,02	-0,05	-0,03	0,13	0,03
20.	-0,04	-0,07	-0,05	0,20	-0,31	-0,03	-0,24	-0,07
21.	0,00	0,06	0,09	-0,14	0,06	0,03	-0,03	-0,26
22.	-0,12	-0,07	-0,45	0,15	0,04	0,12	0,05	-0,08
23.	0,18	-0,11	0,02	-0,06	-0,32	-0,32	0,18	0,21
24.	-0,37	-0,27	0,03	0,14	-0,35	0,01	0,20	0,06
25.	-0,01	-0,10	-0,10	0,22	-0,13	0,28	0,07	-0,29
26.	0,35	0,14	0,07	-0,08	0,18	0,10	0,05	0,05
27.	0,14	-0,14	0,04	0,15	0,07	0,05	-0,02	-0,02
28.	0,53	-0,20	-0,26	-0,08	0,08	-0,32	0,39	0,04
29.	-0,10	-0,41	0,32	-0,20	-0,01	0,22	-0,03	-0,33

Продолжение приложения 5

№ п/п	Ложь	Миротю-бие	Избегание	Агрессия	Переживание стресса	Неудовл. собой	"Загнан.в клетку"	Тревога и депрессия
	9	10	11	12	13	14	15	16
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.	1,00							
10.	-0,09	1,00						
11.	-0,09	-0,69	1,00					
12.	0,22	-0,70	-0,03	1,00				
13.	0,52	0,07	-0,22	0,16	1,00			
14.	0,20	-0,05	-0,09	0,18	0,05	1,00		
15.	-0,08	-0,13	0,17	-0,01	-0,38	0,16	1,00	
16.	-0,23	0,08	-0,07	-0,05	0,05	-0,44	-0,08	1,00
17.	0,32	-0,20	0,10	0,13	0,20	0,10	-0,15	-0,13
18.	-0,20	-0,04	-0,25	0,29	0,02	0,08	-0,09	-0,13
19.	0,22	0,04	-0,19	0,15	0,15	0,17	0,14	-0,17
20.	0,04	0,31	0,01	-0,42	-0,08	0,35	0,08	0,08
21.	-0,01	0,22	-0,19	-0,11	0,02	-0,12	-0,17	0,30
22.	0,03	-0,07	0,20	-0,10	0,07	-0,09	0,04	-0,14
23.	-0,06	-0,01	-0,03	0,07	-0,17	-0,15	0,37	0,10
24.	-0,30	-0,08	0,26	-0,12	-0,25	-0,14	0,16	0,07
25.	-0,04	0,05	0,17	-0,24	-0,05	0,24	-0,02	-0,02
26.	0,29	0,32	-0,17	-0,29	-0,05	0,04	0,12	-0,08
27.	0,04	-0,23	0,20	0,10	-0,12	-0,08	0,30	0,12
28.	0,10	-0,26	0,20	0,16	0,07	0,02	0,41	-0,05
29.	-0,05	0,11	0,14	-0,31	-0,08	-0,13	-0,25	0,10

Продолжение приложения 5

№ п/п	Неадекватная реакция	Дезориентация	Экономический	Редукция проф. обяз.	Эмоцион. дефицит	Эмоцион. отстранен.	Личностная отстран.
	17	18	19	20	21	22	23
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.	1,00						
18.	0,01	1,00					
19.	-0,05	-0,16	1,00				
20.	-0,01	-0,22	0,13	1,00			
21.	0,10	0,00	-0,05	0,09	1,00		
22.	-0,30	-0,20	-0,02	-0,06	-0,12	1,00	
23.	-0,30	0,15	0,04	-0,23	-0,08	-0,02	1,00
24.	-0,30	-0,09	0,05	0,27	-0,16	0,20	0,38
25.	0,11	-0,28	0,16	0,36	0,04	0,33	-0,25
26.	0,02	-0,14	0,03	0,15	0,29	0,00	-0,09
27.	-0,03	-0,41	0,26	0,04	-0,39	-0,08	-0,19
28.	-0,06	-0,26	0,53	-0,07	0,00	0,15	0,28
29.	0,04	-0,04	-0,31	0,13	-0,05	-0,22	-0,07

Продолжение приложения 5

№ п/п	Психол наруш.	Завуалиров. жестокость	Открытая жестокость	Обоснов. негативизм	Брюзжание	Негатив.опыт общ.
	24	25	25	27	28	29
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.	1,00					
25.	-0,01	1,00				
26.	-0,29	0,30	1,00			
27.	0,15	0,11	-0,06	1,00		
28.	-0,03	0,13	-0,03	0,19	1,00	
29.	0,20	0,01	-0,08	0,03	-0,44	1,00

Матрица корреляций между показателями исследования
в выборке воспитателей с высоким уровнем коммуникативных компетенций
(2 группа)

Marked correlations are significant at $p < 0,05$; $N=30$

№ п/п	А	В	С	Д	К	М	Н	П
	Коммуни- кабельн.	Логи- ка	Эмоцио- нальн.	Опти- мизм	Эмотив- ность	Независи- мость	Организо- ванность	Асоциаль- ность
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	1,00							
2.	0,37	1,00						
3.	-0,22	0,06	1,00					
4.	-0,21	-0,40	-0,03	1,00				
5.	0,19	0,07	-0,16	-0,32	1,00			
6.	0,24	0,07	-0,13	-0,35	0,03	1,00		
7.	-0,04	-0,31	0,12	0,10	-0,26	-0,20	1,00	
8.	0,00	0,07	-0,02	0,13	0,10	-0,07	-0,08	1,00
9.	0,18	-0,13	-0,21	0,27	-0,05	-0,20	-0,22	0,25
10.	0,28	0,16	-0,05	0,00	0,08	0,31	0,02	0,35
11.	0,01	-0,32	-0,19	0,20	-0,01	0,14	-0,12	-0,04
12.	0,15	0,33	0,05	0,02	-0,11	-0,26	-0,20	0,03
13.	0,25	0,46	0,12	-0,51	0,36	-0,02	-0,20	-0,30
14.	0,04	0,35	-0,03	-0,17	-0,14	0,31	-0,16	0,11
15.	-0,04	-0,13	0,23	-0,05	-0,06	0,57	0,06	-0,07
16.	-0,23	-0,04	0,17	0,03	0,08	0,01	0,23	-0,03
17.	0,10	0,09	-0,06	-0,20	0,37	0,03	-0,13	0,17
18.	-0,15	0,07	0,10	0,04	-0,09	0,04	-0,06	0,03
19.	0,11	0,14	0,00	-0,40	0,08	-0,01	0,02	-0,02
20.	0,21	-0,14	-0,20	-0,25	0,08	0,37	0,15	-0,23
21.	0,22	-0,10	-0,04	-0,08	0,00	0,17	0,25	0,04
22.	-0,06	-0,06	-0,11	-0,11	0,06	0,01	0,08	0,10
23.	-0,21	-0,09	0,00	0,14	-0,03	-0,12	-0,05	0,26
24.	-0,18	-0,18	-0,11	0,17	0,10	-0,13	-0,28	0,15
25.	-0,19	0,06	0,25	0,17	-0,21	-0,03	-0,08	0,23
26.	0,10	0,06	0,01	0,23	-0,10	0,11	-0,25	0,12
27.	-0,05	-0,05	-0,05	-0,10	0,08	0,03	-0,14	0,09
28.	0,00	0,02	-0,05	-0,03	0,15	-0,15	-0,02	0,16
29.	-0,15	-0,30	0,08	-0,26	0,02	0,05	-0,14	-0,07

Продолжение приложения 5

№ п/п	Ложь	Миротю-бие	Избегание	Агрессия	Переживание стресса	Неудовл. собой	"Загнан.в клетку"	Тревога и депрессия
	9	10	11	12	13	14	15	16
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.	1,00							
10.	0,16	1,00						
11.	0,09	-0,18	1,00					
12.	-0,02	0,12	-0,16	1,00				
13.	-0,03	-0,26	-0,27	0,10	1,00			
14.	-0,10	0,17	-0,20	0,19	0,05	1,00		
15.	-0,23	0,17	0,02	-0,39	-0,11	-0,01	1,00	
16.	-0,38	0,25	-0,01	-0,02	-0,14	-0,21	0,11	1,00
17.	0,00	0,16	-0,24	-0,02	0,00	-0,09	-0,18	0,01
18.	0,11	0,03	0,08	-0,13	-0,01	-0,13	0,40	-0,04
19.	-0,18	0,05	-0,15	0,09	0,13	0,23	-0,24	0,44
20.	-0,36	0,09	-0,03	0,24	0,04	0,10	-0,06	0,27
21.	-0,06	0,11	-0,20	-0,27	-0,12	0,13	0,21	0,08
22.	-0,17	-0,03	-0,18	-0,05	-0,08	0,12	-0,19	0,36
23.	-0,10	-0,13	-0,09	0,00	-0,27	-0,24	-0,12	0,23
24.	0,30	-0,11	0,01	-0,43	-0,17	-0,09	-0,06	-0,21
25.	0,00	-0,20	0,05	-0,14	-0,03	-0,08	0,38	-0,03
26.	0,17	0,01	0,03	-0,15	-0,01	0,05	0,34	0,25
27.	-0,14	-0,16	0,06	-0,24	-0,13	-0,15	0,08	-0,01
28.	0,19	0,00	-0,03	-0,20	-0,17	-0,18	0,00	-0,14
29.	0,06	0,00	-0,05	-0,24	-0,09	-0,11	-0,09	-0,20

Продолжение приложения 5

№ п/п	Неадекватная реакция	Дезориентация	Экономический	Редукция проф. обяз.	Эмоцион. дефицит	Эмоцион. устранен.	Личностная устран.
	17	18	19	20	21	22	23
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.	1,00						
18.	-0,25	1,00					
19.	0,25	-0,44	1,00				
20.	0,01	-0,40	0,26	1,00			
21.	-0,25	-0,02	-0,04	0,37	1,00		
22.	0,28	-0,30	0,61	0,27	0,14	1,00	
23.	0,18	0,13	0,13	-0,06	-0,04	0,62	1,00
24.	0,26	-0,07	-0,02	-0,56	-0,03	0,20	0,26
25.	-0,31	0,57	-0,40	-0,38	0,23	-0,17	0,19
26.	-0,25	0,14	0,04	-0,06	0,46	0,17	0,04
27.	0,16	0,09	0,06	-0,18	0,08	-0,22	0,13
28.	0,03	0,20	-0,11	-0,29	0,17	-0,29	0,13
29.	0,08	-0,04	0,01	-0,07	0,18	-0,03	0,16

Продолжение приложения 5

№ п/п	Психол наруш.	Завуалиров. жестокость	Открытая жестокость	Обоснов. негативизм	Брюзжание	Негатив.опыт общ.
	24	25	25	27	28	29
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.	1,00					
25.	0,01	1,00				
26.	0,15	0,59	1,00			
27.	0,42	0,12	-0,01	1,00		
28.	0,33	-0,06	-0,20	0,60	1,00	
29.	0,46	-0,14	-0,28	0,43	0,39	1,00

Таблица 7

Эмпирическая структура коммуникативной компетентности испытуемых воспитателей с низким уровнем коммуникативных компетенций (1 группа)

Показатели исследования	Факторы		
	1	2	3
Коммуникабельность	-0,461361	0,210175	-0,361918
Логика	0,398422	0,464405	-0,161775
Эмоциональность	0,275856	-0,341628	0,270437
Оптимизм	0,127581	0,325382	-0,111113
Эмотивность	-0,296308	-0,452749	0,360827
Независимость	0,215920	0,053374	0,163060
Организованность	-0,493665	-0,204866	0,164012
Асоциальность	-0,010374	-0,142751	-0,360372
Ложь (искренность)	-0,108539	0,701185	-0,039379
Миролюбие	0,545326	-0,044177	-0,641530
Избегание	-0,525032	-0,345108	0,385096
Агрессия	-0,464926	0,393716	-0,495993
Переживание стресса	0,223007	0,734449	0,086866
Неудовлетворённость собой	-0,773783	0,407841	-0,375762
«Загнанность в клетку»	-0,581846	-0,179069	-0,338948
Тревога и депрессия	0,270143	-0,357504	-0,097468
Неадекватное реагирование	0,064487	0,446611	0,327135
Дезориентация	0,254995	0,603345	0,288070
Экономия эмоций	-0,389797	0,328899	-0,468922
Редукция профессион. обязанностей	-0,609408	-0,126196	-0,773331
Эмоциональный дефицит	0,517564	0,117963	-0,102116
Эмоциональная отстранённость	-0,419868	-0,036673	-0,152942
Личностная отстранённость	-0,479996	-0,361985	-0,194914
Психологические нарушения	-0,340014	-0,678207	-0,043126
Завуалированная жестокость	-0,436008	0,029739	-0,284273
Открытая жестокость	0,404949	0,269338	-0,633603
Обоснованный негативизм	-0,386750	-0,108681	-0,049329
Брюзжание	-0,756919	0,128296	-0,336056
Негативный опыт общения	0,413254	-0,386702	0,334709
Удельный вес фактора	10,91059	8,218681	5,705102
Доля объяснимой дисперсии	0,280381	0,190989	0,093279

Эмпирическая структура коммуникативной компетентности испытуемых воспитателей с высоким уровнем коммуникативных компетенций (2 группа)

Показатели исследования	Факторы		
	1	2	3
Коммуникабельность	0,759221	-0,081047	0,380148
Логика	0,371418	-0,127778	-0,624530
Эмоциональность	-0,390854	-0,215963	-0,079108
Оптимизм	0,700873	-0,417138	-0,573120
Эмотивность	0,619602	0,339208	0,213016
Независимость	0,201247	-0,303679	0,009619
Организованность	0,649925	-0,172814	-0,453455
Асоциальность	-0,196813	0,163495	-0,038404
Ложь (достоверность)	-0,346392	0,180140	0,344005
Миролюбие	0,694479	-0,792261	-0,403490
Избегание	-0,279819	-0,084702	-0,035528
Агрессия	0,417874	-0,097009	0,243965
Переживание стресса	0,384538	-0,072965	0,526274
Неудовлетворённость собой	0,350566	-0,194048	0,178216
«Загнанность в клетку»	-0,284117	0,532174	-0,134602
Тревога и депрессия	0,238125	-0,113422	0,657609
Неадекватное реагирование	0,263026	0,586646	0,023159
Дезориентация	-0,542442	-0,357302	0,166071
Экономия эмоций	0,710701	0,325753	-0,314484
Редукция профессион. обязанностей	0,467095	-0,177023	-0,315068
Эмоциональный дефицит	-0,026846	-0,240896	-0,291967
Эмоциональная отстранённость	0,394050	0,302116	-0,638302
Личностная отстранённость	-0,158809	0,363912	-0,505165
Психологические нарушения	-0,487730	0,628111	-0,032321
Завуалированная жестокость	-0,578946	0,480039	-0,046911
Открытая жестокость	-0,220288	-0,414074	-0,226550
Обоснованный негативизм	-0,367848	0,417051	0,034683
Брюзжание	-0,422455	0,438517	0,189423
Негативный опыт общения	-0,235376	0,535419	-0,003141
Удельный вес фактора	9,828374	7,084064	4,757299
Доля объяснимой дисперсии	0,272013	0,186347	0,095079