Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ЛЕШЕНКО МАКСИМ ОЛЕГОВИЧ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ПРОЯВЛЕНИЕ АГРЕССИИ ПРИ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ ВЫГОРАНИИ У ВОЛОНТЁРОВ-МЕДИКОВ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психологическое консультирование

Обучающийся _____ М.О. Лешенко
(подпись) (инициалы, фамилия)

Руководитель
профессор кафедры психологии , д-р биол. наук _____ С.С. Мешкова
(должность, ученая степень, ученое звание) (подпись) (инициалы, фамилия)

Нормоконтролер _____ Т.В. Колпакова
(подпись) (инициалы, фамилия)

Допускается к защите

И. о. зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

Т.Т. Думинец
(подпись)

«04» июля 2025 г.

Красноярск 2025

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психологическое консультирование
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Лешенко Максиму Олеговичу группы у 151- пк
(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы «Проявление агрессии при эмоциональном выгорании у волонтеров-медиков города Красноярска»
(полное наименование темы согласно приказу)

утверждена приказом по институту от «29» 04 2025 г. № 59/1-уо на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии
Протокол от «24» апреля 2025 г., № 8

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «04» июля 2025 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I Теоретические аспекты проявления агрессии при эмоциональном выгорании у специалистов помогающих профессий; II Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и формирования агрессии у волонтеров-медиков; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы:

06.02.25 – 14.02.25 – анализ научной литературы по теме исследования;

15.02.2025 – 22.02.2025 – оформление главы 1;

28.04.2025 – 07.05.2025 – сбор первичных эмпирических данных;

08.05.2025 – 14.05.2025 – анализ результатов исследования;

15.05.25 – 29.05.2025 – формулирование выводов, оформление работы.

Дата выдачи задания «04» февраля 2025 г.

Руководитель
выпускной квалификационной работы _____ С.С. Мешкова
(подпись) (инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 59 с., таблица 1, рисунков 4 источников 45, приложений 11.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, АГРЕССИЯ, АГРЕССИВНОСТЬ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРОФЕССИИ, ВОЛОНТЁРЫ-МЕДИКИ.

Цель работы – изучение особенностей проявления агрессии при эмоциональном выгорании у волонтёров-медиков города Красноярска.

Проведено изучение взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и агрессивными проявлениями у волонтёров-медиков города Красноярска.

С этой целью была изучена соответствующая литература, проведены опрос и диагностика волонтёров-медиков города Красноярска.

Выявлена взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и уровнем агрессии волонтёров-медиков.

Составлены методические рекомендации по составлению программы профилактики эмоционального выгорания у специалистов в сфере помогающих профессий.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИИ ПРИ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ ВЫГОРАНИИ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ 8
1.1 Специфика профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий 8
1.2 Понятие «эмоциональное выгорание». Особенности эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий 12
1.3 Понятие «агрессия». Теории фрустрации-агрессии в различных психологических школах 18
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ФОРМИРОВАНИЯ АГРЕССИИ У ВОЛОНТЁРОВ-МЕДИКОВ 39
2.1 Методы и методики исследования 39
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования 42
2.3 Рекомендации по психопрофилактике эмоционального выгорания 49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 54
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 55
Приложение

ВВЕДЕНИЕ

В современном быстро меняющемся и постоянно развивающемся обществе волонтёрская деятельность в сфере медицины приобретает всё большую и неоспоримую значимость. Особенно это становится очевидным в условиях, когда система здравоохранения испытывает повышенную нагрузку, связанной с ростом числа пациентов и сложностью медицинских случаев.

В таких обстоятельствах роль волонтёров-медиков выходит на передний план, поскольку они оказывают не только практическую помощь, но и важную психологическую поддержку как пациентам, так и медицинскому персоналу, что способствует улучшению общего качества оказания медицинских услуг. Однако вместе с этим стоит учитывать, что интенсивные эмоциональные нагрузки и стрессовые ситуации, с которыми ежедневно сталкиваются волонтёры, способны оказывать серьёзное влияние на их психоэмоциональное состояние.

Это может привести к развитию такого сложного и многогранного явления, как эмоциональное выгорание – состоянию, которое характеризуется глубоким истощением эмоциональных и физических ресурсов человека, снижением мотивации и эффективности в выполняемой деятельности. Одним из наиболее тревожных проявлений эмоционального выгорания является агрессия, которая не только негативно сказывается на самом волонтёре, но и может существенно ухудшать качество его взаимодействия с окружающими, создавая дополнительные трудности и препятствия в процессе оказания помощи.

Актуальность данного исследования обусловлена острой и насущной необходимостью глубокого выявления, всестороннего анализа и детального понимания сложных механизмов проявления агрессии у волонтёров-медиков, которые оказываются под воздействием эмоционального выгорания в условиях их профессиональной деятельности.

В современном мире, где медицинская помощь требует не только технических навыков, но и значительного эмоционального вовлечения, особенно важно разобраться в том, каким образом стрессовые факторы и эмоциональное истощение могут влиять на поведение и психологическое состояние волонтёров.

Полученные в ходе исследования знания и результаты позволят не только расширить теоретическую базу в данной области, но и станут фундаментом для разработки эффективных, научно обоснованных мер профилактики и комплексной поддержки, направленных на сохранение психического здоровья и повышение устойчивости данной категории специалистов.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования результатов исследования для совершенствования программ психологической поддержки и повышения эффективности волонтёрской деятельности в медицинской сфере города Красноярска.

Объектом исследования выступает проявление агрессии.

Предметом исследования является проявление агрессии в контексте эмоционального выгорания у волонтёров-медиков.

Гипотеза исследования предполагает, что эмоциональное выгорание у волонтёров-медиков способствует увеличению проявлений агрессии, что негативно сказывается на их психологическом состоянии и взаимодействии с окружающими.

Целью работы является изучение особенностей проявления агрессии при эмоциональном выгорании у волонтёров-медиков города Красноярска.

Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи:

1. Проанализировать теоретические подходы к изучению эмоционального выгорания и агрессии.

2. Исследовать уровень эмоционального выгорания и агрессивных проявлений у волонтёров-медиков.

3. Выявить взаимосвязь между степенью эмоционального выгорания и проявлениями агрессии.

4. Разработать рекомендации по профилактике эмоционального выгорания.

Новизна исследования заключается в комплексном изучении проявлений агрессии в контексте эмоционального выгорания именно у волонтёров-медиков города Красноярска, что ранее не получало достаточного научного освещения.

Впервые проведён эмпирический анализ взаимосвязи между степенью эмоционального выгорания и уровнем агрессивных проявлений в данной специфической группе, учитывающей особенности волонтёрской медицинской деятельности в условиях регионального центра.

Полученные результаты позволяют расширить теоретические представления о механизмах формирования агрессии при эмоциональном выгорании и служат основой для разработки целевых профилактических и коррекционных программ, адаптированных под специфику работы волонтёров-медиков города Красноярска.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИИ ПРИ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ ВЫГОРАНИИ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ

1.1 Специфика профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий

В современном обществе профессии, связанные с помощью людям, становятся всё более важными. Психологи, социальные работники, врачи и другие специалисты, работающие в помогающих профессиях, сталкиваются с высоким уровнем стресса и эмоционального выгорания. Эти факторы могут способствовать формированию агрессии как защитного механизма. Изучение эмоционального выгорания в контексте помогающих профессий поможет разработать стратегии для профилактики и управления агрессивными проявлениями, что, в свою очередь, будет способствовать повышению качества жизни как работников, так и их клиентов.

Социономические или помогающие профессии – это виды деятельности, основанные на взаимодействии «человек-человек». Обычно они связаны с такими областями, как медицина, образование, бытовые услуги и правовая защита. В этой категории особое внимание следует уделить профессиям, направленным на поддержку и помощь отдельным людям или группам. Это включает специалистов, таких как психологи, социальные работники, медицинские работники и педагоги.

В помогающих профессиях, как и в большинстве профессий, связанных с взаимодействием «человек-человек», средства деятельности в основном имеют внутренний и функциональный характер. Это означает, что ключевым фактором выступает сам человек со всеми его умственными и личностными качествами и способностями. Еще одной особенностью средств этих

профессий является то, что операционная сторона деятельности представлена как для профессионала, так и для окружающих в свёрнутом виде: необходимо обеспечить и организовать процесс, что предъявляет особые требования к индивидуально-творческому подходу в реализации деятельности [7].

Профессии, направленные на помощь другим людям, предполагают высокий уровень этической ответственности. Это обусловлено не только значимостью, которую общество придает специалистам этого профиля, ведь они несут на себе специфические морально-этические обязательства. Кроме того, особую ответственность вызывают и особенности социального воздействия, которое они оказывают в своей работе [17].

Цели и результаты в помогающих профессиях имеют три ключевые особенности.

Во-первых, чаще всего в этих сферах деятельности результат работы определяется не конкретно, а в общих чертах. Часто конечный продукт описывается лишь через ожидаемые последствия: надо сделать нечто, чтобы, например, человек чувствовал себя лучше.

Во-вторых, в сферах помощи и поддержки, продукт представляет собой своего рода «личное творение», где его создание неразрывно связано с личностью автора. Личность автора отражается в конечном результате, где деятельность становится своего рода авторским произведением.

И, наконец, оценка продуктивности в сфере помощи и поддержки практически непредсказуема и субъективна. Различные люди могут воспринимать ее по-разному и менять свое мнение в зависимости от времени. Это, в свою очередь, предполагает максимальное участие внутреннего контроля за профессиональной деятельностью и «правильного» представления профессионала о ее предмете, средства [7].

Множество ученых, занимающихся вопросами повышения производительности в сфере профессиональной работы в области социономии, подчеркивают важность определенных навыков и способностей для успешной реализации в этой области. К общим склонностям можно

отнести: позитивное восприятие окружающего мира, альтруистическую направленность, стремление работать с людьми и для них, способность слушать и понимать собеседника, а также четко и последовательно выражать свои мысли, умение знакомиться и общаться с новыми людьми, а также желание и склонность организовывать деятельность других [32].

К важным профессиональным качествам относятся [32]:

- эмоциональная стабильность;
- эмпатия;
- рефлексия;
- наблюдательность;
- внимательность;
- скорость принятия решений;
- организационные и коммуникативные навыки.

Среди причин выбора социономических профессий наиболее распространены: личные увлечения, семейные традиции (врачи, учителя) и престиж (юристы, менеджеры). В идеальной модели иерархии потребностей и мотивации педагогов, врачей, психологов и других специалистов материальные аспекты отходят на второй план. Желание представителей помогающих профессий сделать мир «светлее и чище» является наиболее подходящей мотивацией для их работы [21].

Таким образом, мы рассматриваем работу специалистов в сфере социономических профессий как процесс, в ходе которого профессионал целенаправленно применяет свои знания и умения для предоставления помощи в физической, социальной и эмоциональной сферах, что способствует повышению уровня жизни клиента.

В контексте помогающей деятельности часто говорится об особых явлениях, характерных только для определённых профессий, например, об эмоциональном выгорании. В этом случае помогающая профессия выступает как специфический вид деятельности, по самой своей сути отличающийся от всех остальных [32].

У всех людей, занимающихся помогающими профессиями, независимо от их конкретной деятельности, можно заметить общие тенденции и закономерности в изменениях состояния эмоционального выгорания на разных этапах.

Несмотря на продолжающуюся концептуальную неопределенность термина «эмоциональное выгорание» и отсутствие единого мнения о его причинах и симптомах, анализ теоретических определений, моделей и результатов эмпирических исследований, представленных в литературе, позволяет рассматривать синдром выгорания как многомерный конструкт, состоящий из негативных переживаний, возникающих в результате длительных и интенсивных межличностных взаимодействий [11].

В общем понимании эмоциональное выгорание можно описать как долгосрочное, нарастающее и отрицательно окрашенное психическое состояние, проявляющееся в эмоциональном истощении, формировании дисфункциональных установок и поведения, особенно в профессиональной сфере, у людей, не имеющих психопатологических расстройств [24].

Среди внешних факторов, способствующих эмоциональному выгоранию и уменьшению профессиональной активности, особенно важными являются следующие [26]:

1. Эмоционально насыщенная деятельность, связанная с активным общением, целенаправленным восприятием партнеров и влиянием на них.

2. Нестабильная организация работы: нечеткое планирование и распределение задач, нехватка необходимого оборудования, а также плохо структурированная и неясная информация.

3. Увеличенная ответственность за выполняемые функции.

4. Неблагоприятная психологическая атмосфера в сфере помощи.

5. Конфликты в взаимодействиях как по вертикали, так и по горизонтали.

6. Психологически сложный контингент, с которым работают специалисты в помогающих профессиях.

Следовательно, можно сказать, что профессионалы, занимающиеся помощью другим, подвержены повышенному риску развития эмоционального истощения. Это состояние может быть вызвано длительным воздействием различных профессиональных, психосоциальных и поведенческих факторов.

Таким образом, можно предположить, что для повышения качества работы в помогающих профессиях необходимо внедрять системы профессиональной поддержки и супервизии, а также развивать программы, направленные на профилактику выгорания и управление агрессией. Это позволит не только улучшить состояние работников, но и повысить эффективность помощи, оказываемой клиентам, что в конечном итоге будет способствовать улучшению общего благополучия общества.

1.2 Понятие «эмоциональное выгорание». Особенности эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий

В начале 1970-х годов американские психологи заметили, что у некоторых людей после нескольких лет, казалось бы, спокойной работы меняется стиль общения, похожий на тот, который возникает при стрессе. Особенно это касалось медицинских работников, которых коллеги ранее считали высококвалифицированными специалистами. У них вдруг стали исчезать профессиональные интересы и стремление к развитию, появлялась черствость в отношениях с пациентами и пренебрежение к коллегам. Всё началось с жалоб на сотрудников службы психологической и социальной поддержки — психологов и социологов, чья задача заключается в облегчении тяжелого психологического состояния людей, помощи в снижении стресса и поддержке через советы и беседы. Анализ их работы выявил особую форму «болезни стресса», которую назвали «выгоранием личности» или просто

«выгоранием» [18].

Термин «сгорание» или «выгорание» был введён в практику американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером для описания психологического состояния здоровых людей, которые работают в интенсивном и тесном контакте с клиентами в условиях эмоционального перенапряжения при оказании профессиональной помощи. Речь идёт о специалистах, чья деятельность связана с системой «человек — человек»: врачах, священниках, юристах, социальных работниках, учителях, а особенно — психиатрах, психотерапевтах и психологах.

В процессе работы они постоянно сталкиваются с негативными эмоциональными переживаниями своих клиентов (пациентов) и невольно вовлекаются в них, что вызывает у них повышенное эмоциональное напряжение. Автор определил синдром выгорания как «поражение, истощение или износ, возникающий у человека вследствие чрезмерных требований к собственным ресурсам и силам».

Другие психологи рассматривают выгорание как состояние, при котором человек перестаёт ожидать вознаграждения за свою работу, а наоборот — ожидает наказания, что связано с недостатком мотивации, отсутствием контролируемых результатов или недостаточной компетентностью [12].

Проще говоря, психологическое «выгорание» представляет собой сложное явление, включающее процесс и состояние, а также механизм развития защитных реакций, возникающих в результате изменений в поведении и профессиональной деятельности человека [13].

Сегодня существует множество различных подходов к пониманию эмоционального выгорания, которые можно классифицировать в зависимости от источника его возникновения [3].

Сторонники интерперсонального подхода связывают причину выгорания с особенностями взаимоотношений и напряжением, возникающим между сотрудниками и клиентами. Опасность таких отношений заключается в том, что специалисты сталкиваются с человеческими проблемами,

несущими негативный эмоциональный заряд, который может стать тяжёлым бременем для профессионала [14].

Представители индивидуального (экзистенциального) подхода полагают, что выгорание наиболее вероятно возникает у работников социальной сферы с высокими амбициями. Высокомотивированные специалисты, которые отождествляют себя со своей профессией и считают её значимой и общественно полезной, испытывают разочарование, когда не достигают поставленных целей и ощущают неспособность внести значимый вклад. Работа, которая была для них смыслом жизни, перестаёт приносить удовлетворение, что в конечном итоге ведёт к развитию синдрома профессионального выгорания [36].

В отличие от ранее упомянутых подходов, организационный подход сосредотачивается на факторах рабочей среды, рассматривая их как основные причины выгорания. К таким факторам относятся: значительный объём работы, особенно её рутинная часть; ограниченный круг взаимодействия с клиентами; а также недостаток автономии в выполнении профессиональных обязанностей [8].

Комплексный подход к изучению влияния различных факторов на процесс выгорания рассматривает основную причину этого явления как несоответствие между личностью и условиями труда. Чем сильнее проявляется это несоответствие, тем выше риск развития синдрома профессионального выгорания. В рамках данного подхода выделяют следующие области такого диссонанса [2]:

- между требованиями, предъявляемыми к сотруднику, и его ресурсами, когда ожидания превышают возможности специалиста;
- между стремлением работника к большей автономии и ответственностью за результаты и жёсткой, нерациональной политикой руководства, контролирующего рабочий процесс, что приводит к чувству бесполезности и безразличию к своей деятельности;
- между характером выполняемой работы и личным вкладом сотрудника,

особенно при отсутствии должного вознаграждения, воспринимаемого как непризнание труда;

- между личностью и сложившимися межличностными отношениями на рабочем месте;

- между личностью и восприятием справедливости в организации труда;

- между этическими принципами сотрудника и требованиями работы, например, когда человека вынуждают вводить других в заблуждение или говорить недостоверную информацию.

Эмоциональное выгорание часто трактуется как реакция на продолжительные профессиональные стрессовые ситуации в межличностном общении, проявляющаяся через три основных компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений [29].

Эмоциональное истощение характеризуется ощущением внутренней опустошённости и усталости, вызванными профессиональной деятельностью. Специалист начинает замечать, что не способен вкладываться в работу так же, как раньше, испытывая притупление и «приглушённость» эмоций. В особо тяжёлых случаях это может привести к эмоциональным срывам [31].

Деперсонализация проявляется в циничном отношении к собственной работе и её объектам. В социальной сфере это выражается в равнодушном, негуманном отношении к клиентам, обращающимся за лечением, консультациями, образованием и другими социальными услугами [16].

Редукция профессиональных достижений представляет собой возникновение у специалиста чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней. Замечая за собой негативные чувства или проявления, специалист винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности [23].

Профессиональное выгорание негативно влияет на все аспекты личности

и её поведение, что в итоге приводит к снижению эффективности работы и уменьшению удовлетворённости трудом. Из-за механизма переноса профессиональные стереотипы проявляются не только в рабочей сфере, но и в социальных и семейных отношениях, вызывая конфликты и деструктивное напряжение в общении с коллегами, партнёрами и клиентами [28].

Этот феномен трудно поддаётся обратному развитию: появившись у специалиста, он продолжает усугубляться, и лишь определённые меры способны замедлить его прогресс. Кратковременный перерыв в работе временно ослабляет симптомы выгорания, однако после возвращения к профессиональным обязанностям оно, как правило, возобновляется [18].

В контексте помогающей деятельности часто говорится об особых явлениях, характерных только для определённых профессий, например, об эмоциональном выгорании. В этом случае помогающая профессия выступает как специфический вид деятельности, по самой своей сути отличающийся от всех остальных [32].

У всех представителей профессий помогающего типа, независимо от специфики условий и содержания их профессиональной деятельности, даже с учетом межпрофессиональной дифференциации наблюдается общность тенденций и закономерностей структурно-динамических изменений состояния эмоционального выгорания в его различных фазах [30].

Несмотря на сохраняющуюся концептуальную неопределенность понятия «эмоциональное выгорание» и отсутствие единого мнения о причинах и симптоматике этого феномена, анализ теоретических определений, моделей и результатов эмпирических исследований «выгорания», приведенных в литературе, позволяет остановиться на понимании синдрома выгорания как многомерного конструкта, набора негативных переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями [11].

В самом общем смысле эмоциональное выгорание можно охарактеризовать как стойкое, прогрессирующее и негативно окрашенное

психологическое состояние, которое проявляется в психоэмоциональном истощении, формировании дисфункциональных установок и поведения, особенно в профессиональной сфере, у людей, не имеющих психопатологических расстройств [24].

Среди внешних факторов риска эмоционального истощения и снижения профессиональной активности наиболее значимыми являются следующие [26]:

1. Напряженная эмоциональная деятельность, связанная с интенсивным общением, с целеустремленным восприятием партнеров и воздействием на них.

2. Дестабилизирующая организация деятельности: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация.

3. Повышенная ответственность за функции, которые выполняются.

4. Неблагополучная психологическая атмосфера помогающей профессиональной деятельности. Конфликтность взаимодействий по вертикали и горизонтали.

5. Психологически тяжелый контингент, с которым работают представители помогающих профессий.

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно с уверенностью утверждать, что профессионалы, чья деятельность напрямую связана с оказанием помощи и поддержкой другим людям, оказываются в группе повышенного риска возникновения и развития такого сложного и многогранного состояния, как эмоциональное выгорание.

Это состояние может быть вызвано длительным воздействием различных профессиональных, психосоциальных и поведенческих факторов.

1.3 Понятие «агрессия». Теории фрустрации-агрессии в различных психологических школах

Эмоциональное выгорание представляет собой сложный психологический синдром, возникающий в результате длительного воздействия стрессовых факторов, особенно в профессиональной сфере, и характеризующийся эмоциональным истощением, деперсонализацией и снижением личной эффективности.

Одним из ключевых психологических процессов, способствующих развитию эмоционального выгорания, является фрустрация — состояние, возникающее при блокировании или затруднении достижения значимых целей и потребностей личности [25].

Теория фрустрации-агрессии, сформулированная Дж. Доллардом и соавторами рассматривает фрустрацию как внутренний стрессор, провоцирующий деструктивные эмоциональные реакции, включая агрессию.

Однако фрустрация не ограничивается лишь агрессивными проявлениями; она также вызывает широкий спектр негативных эмоциональных состояний, таких как тревога, раздражение, разочарование и апатия, которые могут накапливаться и усиливаться при длительном воздействии. В контексте профессиональной деятельности постоянные препятствия и невыполненные ожидания создают хронику фрустраций, что повышает риск формирования эмоционального выгорания [41].

При длительном воздействии фрустрационных факторов у человека развивается хроническое эмоциональное истощение – центральный компонент эмоционального выгорания. Эмоциональное истощение проявляется снижением способности к эмоциональной регуляции, уменьшением внутреннего ресурса для преодоления стрессов и ухудшением общего психоэмоционального состояния. В этом состоянии возрастает вероятность возникновения негативных когнитивных и поведенческих

реакций, включая цинизм, деперсонализацию и снижение мотивации к работе [25].

Бойко В.В. в своих исследованиях эмоционального выгорания подчёркивает роль эмоционально-волевой регуляции в преодолении фрустрационных состояний.

По его мнению, неспособность эффективно справляться с фрустрацией ведёт к нарушению психоэмоционального баланса, что способствует развитию выгорания. Таким образом, фрустрация выступает как один из пусковых механизмов, запускающих цепь негативных эмоциональных и поведенческих изменений, характерных для выгорания. [4]

Кроме того, когнитивно-поведенческие модели объясняют, что восприятие и интерпретация фрустрационных ситуаций влияют на степень эмоционального напряжения и риск развития выгорания. Индивиды с негативными когнитивными схемами, склонные к катастрофизации и персонификации неудач, испытывают более выраженные фрустрационные реакции, что усиливает эмоциональное истощение и снижает адаптивные возможности [38].

Таким образом, фрустрация и эмоциональное выгорание находятся в тесной взаимосвязи, где фрустрация выступает как ключевой эмоциональный и когнитивный фактор, способствующий развитию выгорания. Понимание этой связи является важным для разработки профилактических и коррекционных программ, направленных на снижение негативного влияния профессионального стресса и улучшение психоэмоционального состояния специалистов.

Прежде чем непосредственно приступить к рассмотрению основной темы исследования, крайне важно и необходимо уделить внимание тщательному разъяснению и подробному анализу значений ключевых терминов, таких как «агрессия» и «агрессивность».

Понимание этих понятий является фундаментальным, поскольку именно через призму их определения и интерпретации можно более полно и

всесторонне осмыслить сущность и специфику рассматриваемого явления. Кроме того, важно также выяснить и детально разобраться в том, какую именно роль играет данный механизм реагирования в психике и поведении человека, как он проявляется в различных ситуациях и каким образом влияет на взаимодействие индивида с окружающей средой.

Берковиц Л. подчеркивает, что ключевая сложность в определении агрессии связана с широким спектром значений этого термина в английском языке. Когда человека называют агрессивным, это может означать разное: он может регулярно оскорблять окружающих, проявлять враждебность, использовать силу для навязывания своей воли, упорно отстаивать свои взгляды или смело бросаться в решение сложных проблем.

Второе определение, предложенное Л. Берковицем и С. Фешбахом, уточняет, что действия следует считать агрессией только в том случае, если они совершаются с намерением причинить обиду или оскорбить, а не просто случайно приводят к таким последствиям.

Наконец, третья трактовка, принадлежащая Д. Зильманну, сужает понятие агрессии, ограничивая его лишь теми действиями, которые направлены на причинение физического вреда или телесных повреждений другим людям [10].

В современной психологии агрессия и агрессивность рассматриваются как взаимосвязанные, но не тождественные явления. Если агрессия проявляется в конкретных действиях и поступках, то агрессивность представляет собой более глубокую личностную характеристику – устойчивую склонность воспринимать мир враждебно и соответствующим образом на него реагировать.

Эта особенность формируется в процессе социализации, причём её основы закладываются уже в дошкольные годы, когда у ребёнка складываются первые модели взаимодействия с окружающими. Сложившийся в детстве уровень агрессивности во многом определяет дальнейшее развитие личности, влияя на способы поведения и построения

отношений в будущем [1].

Агрессивное поведение формируется за счет взаимодействия трех ключевых составляющих: когнитивной, эмоциональной и волевой сфер. Когнитивный аспект проявляется в способности анализировать ситуацию, идентифицировать потенциальный объект агрессии и формировать обоснование для агрессивных действий.

Эмоциональная составляющая характеризуется склонностью к быстрому возникновению негативных аффективных реакций, таких как ярость, раздражение, чувство неприязни или гневного возмущения. Что касается волевого компонента, то он выражается через такие личностные проявления как целеустремленность, упорство в достижении целей, способность к быстрому принятию решений и самостоятельность в действиях - качества, которые в ином контексте могут носить позитивный характер.

Интенсивность проявления каждого из этих компонентов может существенно различаться в зависимости от индивидуальных особенностей. При этом все три элемента тесно связаны с врожденными психофизиологическими характеристиками личности, включая тип темперамента, степень выраженности интроверсии или экстраверсии, и другие биологически обусловленные свойства психики [9].

Если быть точнее, то агрессивность – это свойство личности, которое отражает склонность враждебно реагировать на возникновение угрожающей ситуации. Её можно расценить как биологически целесообразное поведение, способствующее адаптации и выживанию. Но не стоит забывать и о том, что такое реагирование на ситуацию противоречит нормам, установленным в обществе, а также может принести вред себе и другим [22].

Современные исследователи различают два принципиально разных проявления агрессивного поведения [9].

Первый тип носит адаптивный характер и служит важным механизмом самосохранения, позволяя личности или сообществу обеспечивать свою безопасность и поступательное развитие.

Второй тип представляет собой деструктивное поведение, мотивированное стремлением удовлетворить собственные потребности через причинение урона окружающим. При этом различие между этими формами часто оказывается достаточно условным и зависит от конкретных обстоятельств.

В социальном контексте интенсивность агрессивных проявлений во многом зависит от уровня социализации личности и культурно-этнических традиций, ценностей и поведенческих стандартов. Современное общество в процессе цивилизационного развития стремится к постепенному ограничению агрессивных импульсов через систему моральных норм и социальных регуляторов.

Как отмечает Хайнц Хекхаузен, каждая культура формирует собственные нормативные представления, регламентируя допустимые формы, частоту и интенсивность агрессивного поведения. Культурные традиции устанавливают четкие критерии, определяющие границы дозволенного - что считается приемлемым, что подлежит запрету, а что заслуживает поощрения [15].

Однако, несмотря на процесс социализации, человек не в состоянии полностью преодолеть свои биологически обусловленные агрессивные импульсы, которые обладают значительной устойчивостью и силой воздействия. Даже в отношениях, внешне основанных на позитивных чувствах - таких как любовь, дружеская привязанность или сотрудничество - всегда присутствует элемент скрытого противоборства за доминирование и влияние. Это неизбежно приводит к проявлению агрессии, хотя и в различных формах и степени интенсивности.

Таким образом, агрессивные тенденции остаются неотъемлемой составляющей человеческих взаимоотношений, независимо от их внешней природы.

Совершенно ясно, что попытки полностью устранить агрессивные проявления не просто бессмысленны, но и потенциально опасны. Более продуктивным представляется направление усилий на формирование

способности проявлять агрессию адекватно обстоятельствам, в социально одобряемых формах, при этом гарантируя соблюдение фундаментальных прав и свобод личности. Главное - чтобы агрессивные реакции не нарушали основные свободы индивида без веских на то оснований.

Даже в наше время агрессия может выполнять функцию защитного механизма. Когда мы ощущаем угрозу своей физической или эмоциональной безопасности, агрессивная реакция может стать способом отпугнуть возможного агрессора и обеспечить собственную защиту.

Таким образом можно выделить следующие факторы, влияющие на проявление агрессии как защитного механизма:

- стресс и конфликт: высокий уровень стресса или наличие неразрешенных конфликтов может сделать человека более склонным к агрессивным реакциям. Агрессия может быть способом облегчения внутреннего напряжения;
- самооценка и уверенность: люди с низкой самооценкой и неуверенностью могут проявлять агрессию как способ поддержания своего статуса или защиты своей самооценки;
- социальное окружение: обстановка вокруг нас также может влиять на проявление агрессии. Если среда кажется угрожающей или враждебной, индивидуумы могут реагировать агрессивно, чтобы защитить себя;
- модели поведения: наблюдение за агрессивным поведением других людей или восприятие агрессии как социально принятой реакции может оказать влияние на то, как мы сами реагируем на угрозы.

Также среди психологических особенностей, провоцирующих агрессивное поведение, обычно выделяют следующие [9]:

- недостаточное развитие интеллекта;
- сниженная самооценка;
- низкий уровень самоконтроля;
- неразвитость коммуникативных навыков;
- повышенная возбудимость нервной системы вследствие различных

причин (травмы, болезни).

Резюмируя сказанное, стоит отметить, что понятие «агрессия» не однозначно, ведь оно может рассматриваться как разрушительное воздействие на окружающую среду, так и положительный механизм защиты своей жизни. Так же стоит отметить, что агрессивность является неотъемлемой частью личности и что её искоренение может отрицательно повлиять на жизнь человека.

Зигмунд Фрейд занимает особое место среди учёных, впервые затронувших проблему взаимосвязи агрессивных проявлений и состояния фрустрации. Следует отметить, что его теоретические взгляды на природу фрустрации и её связь с агрессивным поведением претерпевали существенную эволюцию. В связи с этим, для наиболее полного понимания фрейдовской концепции необходимо проследить её развитие в хронологическом порядке, условно разделив на три ключевых этапа формирования [40].

В начальный период своего творчества Зигмунд Фрейд анализировал агрессию через призму либидозной энергии и этапов психосексуального созревания. Согласно его ранним концепциям, деструктивные и жестокие проявления коренятся в сексуальной сфере и потребности доминирования, выполняя важную биологическую роль – преодоление сопротивления и обладание сексуальным объектом. Эти агрессивные проявления он систематизировал в соответствии с фазами психосексуального развития [35].

На завершающем этапе оральной фазы, например, детская склонность кусать различные предметы трактовалась как орально-агрессивная реакция на фрустрацию, вызванную материнской депривацией или задержкой в удовлетворении потребностей.

Наибольшая интенсивность агрессивных проявлений отмечается в анальной стадии, где садистические тенденции причинения боли и установления контроля достигают своего пика. В эдипальный период соперничество с родителем своего пола в борьбе за внимание родителя

противоположного пола порождает смертоносные фантазии в отношении конкурента.

В данной концептуальной модели садистические проявления предшествуют мазохистическим, которые понимаются как результат обращения вовне направленной агрессии внутрь себя.

Таким образом, садизм и мазохизм представляют собой две взаимосвязанные формы выражения агрессивной энергии, различающиеся лишь направленностью своего проявления.

На втором этапе своих взглядов Зигмунд Фрейд существенно пересмотрел концепцию агрессии. В этот период сформировались два принципиально новых положения: во-первых, агрессивные импульсы стали пониматься как самостоятельная форма влечения, не зависящая от либидо; во-вторых, источник агрессии был перенесён в сферу эго, основной функцией которого является обеспечение самосохранения индивида.

В обновлённой концепции враждебные проявления перестали рассматриваться как производные сексуальной сферы, вместо этого они стали трактоваться как следствие защитных механизмов эго, направленных на выживание и поддержание целостности личности. Агрессивные импульсы, ранее относимые исключительно к области либидо, теперь понимались как автономные проявления эго, которые могли возникать как параллельно с сексуальными конфликтами, так и независимо от них.

Автор особо акцентировал реактивную природу агрессивных проявлений: эго направляет агрессию на объекты, которые воспринимаются как угрожающие или препятствующие удовлетворению его потребностей. Враждебность и отвращение возникают по отношению к тем объектам, которые вызывают интенсивные болезненные переживания, что порождает стремление к их уничтожению. В дальнейшем эти идеи были существенно доработаны последователями Фрейда и получили новую интерпретацию в контексте поведенческой психологии [41].

В завершающей концепции агрессии З. Фрейд выстраивает диалектику

противоположных начал: жизненного и смертельного, экспрессивного и подавляющего, нарастающего напряжения и его разрядки.

Основу этой теории составляет постулирование инстинкта смерти (танатоса) как фундаментального источника деструктивных проявлений – бессознательного стремления организма к возвращению в исходное неорганическое состояние. Этому противостоит жизнеутверждающий инстинкт (эрос), объединяющий сексуальное влечение и потребность в самосохранении [35].

Оба базовых инстинкта выполняют функцию регуляции психического напряжения, но различными путями: эрос стремится к разрядке сексуальной энергии, тогда как танатос – к снятию напряжения самого существования. Первичное проявление инстинкта смерти выражается в аутоагрессивных тенденциях, в то время как инстинкт жизни перенаправляет деструктивные импульсы изнутри вовне. Однако, согласно фрейдовской динамике, любая внешне направленная агрессия неизбежно реверсирует, возвращаясь к своему источнику.

Эта концептуальная модель демонстрирует циклическую природу агрессивных проявлений, постоянно колеблющихся между внешними объектами и внутренним миром субъекта.

В завершающий период своей научной деятельности З. Фрейд пересмотрел концепцию фрустрации как ключевого фактора возникновения агрессии. Тем не менее, ряд его учеников и последователей сохранили убеждение в важности фрустрационного механизма для понимания природы агрессивного поведения.

Анна Фрейд, развивая идеи отца, изначально придерживалась взгляда на агрессию как на фундаментальное влечение, генетически связанное с танатосом.

Однако спустя два десятилетия она существенно модифицировала свою теоретическую позицию. В пересмотренной концепции агрессия больше не рассматривалась как самостоятельная энергетическая сила. Вместо этого

было предложено понимание агрессии как [33]:

- реакции на фрустрирующие обстоятельства;
- инструмента эго-функционирования;
- защитного механизма психики.

Такой подход подчеркивал адаптивную, а не инстинктивную природу агрессивных проявлений, смещая акцент с биологических детерминант на психологические механизмы совладания с фрустрирующими ситуациями.

Хайнц Кохут в своих теоретических построениях отошел от концепции изначальной природы агрессии, интерпретируя ее как вторичную реакцию на фрустрирующие обстоятельства. Центральным элементом его теории стало разграничение двух качественно различных уровней фрустрации – оптимального и недостаточного, что позволило дифференцировать агрессивные проявления на два типа [20].

Первый тип – конструктивная агрессия – формируется в условиях сбалансированной фрустрации и характеризуется: связью с базовым чувством уверенности; адаптивной функцией в преодолении жизненных препятствий; мобилизующим эффектом для личности; признанием в качестве здорового психологического механизма.

Второй тип – деструктивная агрессия – возникает при дефицитарной фрустрации и проявляется через: хроническую раздражительность; устойчивую злобность; социально опасные поведенческие паттерны. Такое разграничение подчеркивает принципиальное значение качества фрустрационного опыта в формировании либо продуктивных, либо патологических форм агрессивного реагирования.

Таким образом, в рамках психоаналитического подхода агрессивное поведение ассоциируется с фрустрацией преимущественно в тех концептуальных моделях, где оно трактуется как ответная реакция и механизм психологической защиты, а не как проявление врожденного деструктивного влечения или биологически обусловленной характеристики человеческой природы.

В 1939 году научный коллектив из Йельского университета, работавший в рамках Института исследований человеческих отношений, представил фундаментальное исследование, существенно повлиявшее на развитие поведенческих наук. Возглавляемая Джоном Доллардом группа специалистов предприняла попытку систематизировать базовые принципы возникновения агрессивного поведения у человека, основываясь на синтезе нескольких важнейших теоретических положений [35].

Доллард Дж. выдвинул принципиальное положение о том, что агрессивное поведение всегда возникает как следствие фрустрации, при этом любая фрустрация неизбежно приводит к агрессии.

В основе его концепции лежало утверждение о прямой зависимости между этими явлениями - агрессия рассматривалась как обязательная реакция на фрустрирующие обстоятельства. Особое значение в данной теории придавалось целенаправленному характеру агрессивных проявлений, которые возникают в ответ на препятствия, блокирующие достижение значимых целей. Такая фрустрация особенно сильна, когда человек испытывает устойчивое ожидание удовлетворения от реализации цели и прилагает активные усилия для её достижения, независимо от того, проявляются эти усилия открыто или остаются скрытыми [41].

Фрустрация в данном контексте понималась как внешнее вмешательство, создающее непреодолимый барьер на пути целенаправленной деятельности. Согласно теории, интенсивность агрессивной реакции находится в прямой зависимости от двух факторов: степени ожидаемого удовлетворения от достижения цели и величины препятствия, мешающего её реализации.

Таким образом, формирование агрессивного поведения определяется комплексом взаимосвязанных условий: значимостью целевого объекта и связанных с ним ожиданий, наличием и характеристиками внешнего препятствия, а также индивидуальными особенностями реагирования субъекта на возникшие фрустрирующие обстоятельства. В совокупности эти элементы образуют целостную систему детерминации агрессивного

поведения в рамках предложенной Джоном Доллардом концепции.

Доллард Дж. и его научная группа концептуализировали агрессию как целенаправленное поведение, основной функцией которого является причинение физического или психологического вреда другому индивиду. Согласно их теоретическим положениям, подобные действия приводят агрессора к состоянию катарсиса - эмоционального облегчения и снятия напряжения. В данной парадигме форма агрессивных проявлений не рассматривалась как существенный параметр, поскольку различные виды агрессивного поведения считались функционально эквивалентными и взаимозаменяемыми [35].

Однако такой подход не учитывал важное концептуальное различие, впервые сформулированное С. Фешбахом, между двумя принципиально разными типами агрессии.

Враждебная агрессия характеризуется прямой направленностью на причинение ущерба и страдания жертве, в то время как инструментальная агрессия представляет собой средство достижения различных социальных, материальных или статусных преимуществ, таких как повышение социального положения, получение экономических выгод или установление территориального доминирования.

Важно отметить, что человеческая агрессия может проявляться не только как реакция на существующие препятствия, но и как проактивное поведение, направленное на получение потенциальных преимуществ в будущем.

Анализ концепции Дж. Долларда позволяет сделать вывод, что в своих исследованиях он фокусировался исключительно на враждебной форме агрессии, не принимая во внимание инструментальные аспекты агрессивного поведения, что существенно ограничивало объяснительный потенциал его теории.

Миллер Н.Э. с соавторами существенно доработали теоретические положения о взаимосвязи фрустрации и агрессивного поведения. В своих исследованиях они продемонстрировали, что проявление агрессивных реакций

может ингибироваться за счет активации альтернативных, конкурирующих мотивационных тенденций.

Согласно их концепции, агрессивное поведение реализуется только в том случае, когда соответствующие побудительные мотивы занимают доминирующее положение в иерархии актуальных потребностей индивида. При преобладании неагрессивных поведенческих тенденций, последние получают приоритет в реализации, что приводит к временному подавлению агрессивных проявлений [42].

Однако авторы подчеркивали важный нюанс: в ситуации, когда субъект продолжает последовательно стремиться к достижению значимой цели, но при этом систематически сталкивается с непреодолимыми препятствиями, происходит постепенное угасание неагрессивных поведенческих паттернов. Параллельно с этим наблюдается прогрессирующее усиление агрессивных побуждений, что в перспективе существенно повышает вероятность их доминирования в общей структуре мотивации.

Таким образом, временное подавление агрессии не означает ее полного исчезновения – при сохранении фрустрирующих условий вероятность агрессивного поведения возрастает пропорционально продолжительности и интенсивности фрустрационного воздействия.

Нил Элгар Миллер пришел к выводу, что первая часть исходной гипотезы, утверждающая обязательную связь агрессии с фрустрацией, сохраняет свою ценность как рабочая теоретическая модель.

Однако второе ключевое положение о неизбежности агрессивной реакции при фрустрации было признано ошибочным и методологически несостоятельным.

В пересмотренной концепции он выдвинул принципиально иной тезис: фрустрирующая ситуация активирует целый спектр потенциальных поведенческих реакций, где агрессивный импульс представляет лишь одну из возможных форм реагирования [35].

Согласно этой модели, фрустрация действительно создает предпосылки

для возникновения агрессивной мотивации, но параллельно может стимулировать и различные неагрессивные формы поведения. Центральное значение в данном контексте приобретает анализ иерархической структуры активированных побуждений. Агрессивный импульс может как занимать доминирующее положение в этой системе, так и оставаться на периферии, уступая место другим мотивационным тенденциям.

Таким образом, наличие препятствия далеко не всегда трансформируется в открытые агрессивные действия, что существенно модифицирует первоначальные представления о природе агрессивного поведения.

Зильман Д. подверг критике устоявшееся представление о безусловной связи между блокированием целей и возникновением агрессивного поведения. В свою очередь, Р. Бэрон разработал более дифференцированный подход, согласно которому препятствия провоцируют агрессивные реакции преимущественно в ситуациях их внезапного появления. Ученый подчеркивал, что влияние фрустрации на формирование агрессивного поведения часто преувеличивается в научных публикациях [45].

Схожей позиции придерживался А. Бандура, который утверждал, что значение фрустрации как детерминанты агрессии существенно переоценено. В его концепции фрустрация рассматривается прежде всего, как фактор, вызывающий неспецифическое эмоциональное возбуждение. Характер же поведенческой реакции на это возбуждение, по мнению Бандуры, в решающей степени определяется индивидуальным опытом социального научения, а не самим фактом фрустрации [37].

Таким образом, современные исследования показывают, что связь между фрустрацией и агрессией носит более сложный и опосредованный характер, чем предполагалось ранее.

Несмотря на существующую критику, научные изыскания, посвящённые взаимосвязи агрессивного поведения и фрустрации, не прекращались, а напротив – расширялись и углублялись. В ходе этих исследований был обнаружен существенный фактор воздействия – степень социальной

приемлемости агрессивных проявлений.

Особый вклад в разработку данной проблематики внёс Н. Пастор, который первым предположил, что фрустрация, возникающая при столкновении с препятствиями, нарушающими устоявшиеся социальные нормы, может служить катализатором агрессивных действий.

Эмпирические данные свидетельствуют, что индивиды, сталкивающиеся с невозможностью достижения желаемого из-за нарушения общепринятых правил, демонстрируют значительно более высокий уровень агрессивности и раздражительности по сравнению с теми, кто воспринимает социальные ограничения как естественную часть жизни.

Однако, как показали исследования, даже в подобных ситуациях люди могут сознательно сдерживать проявления агрессии, если предвидят возможное общественное осуждение.

Таким образом, социальный контроль выступает важным регулятором агрессивного поведения, заставляя индивидов корректировать свои реакции в соответствии с принятыми в обществе нормами и ожиданиями [43].

Люди демонстрируют значительно меньший самоконтроль при проявлении агрессии, когда она является ответной реакцией на прямые личные выпады в их адрес. Это объясняется тем, что подобные нападки воспринимаются как грубое нарушение социальных конвенций. Аналогичным образом индивиды реже сдерживают агрессивные импульсы, если рассматривают их как справедливое возмездие за причинённый вред. Интересно, что хотя общество в целом осуждает агрессивное поведение, нарушающее принятые нормы, к актам возмездия оно относится с гораздо большей снисходительностью и пониманием [35].

Важным детерминантом агрессивного поведения выступает субъективная интерпретация действий агрессора и оценка масштабов причиненного вреда. Когнитивные процессы атрибуции играют ключевую роль в формировании агрессивных реакций на фрустрирующие ситуации.

Исследования показывают, что, когда индивид воспринимает

препятствие как сознательно созданное и неоправданное, вероятность агрессивного ответа значительно возрастает по сравнению с ситуациями, где барьер воспринимается как непреднамеренный или безличный.

Примечательно, что к базовым компонентам фрустрационно-агрессивной связи добавляется значимый эмоциональный фактор – переживание несправедливости, которое усиливает негативный аффект и потенцирует агрессивные проявления. При этом важно отметить, что даже безличные формы фрустрации, такие как конкурентные взаимодействия или состязательные ситуации, также способны провоцировать агрессивное поведение, хотя и в меньшей степени, чем персонально направленные препятствия [44].

Формирование фрустрационных реакций и агрессивного поведения во многом определяется индивидуальным опытом и личностными характеристиками человека. Как показали исследования А. Басса, существует выраженная взаимосвязь между склонностью к фрустрации, уровнем агрессивности и такими психологическими особенностями, как [40]:

1. Импульсивность – люди с низким уровнем самоконтроля демонстрируют меньшую толерантность к фрустрирующим ситуациям и чаще проявляют агрессивные реакции по сравнению с теми, кто способен переносить дискомфорт от отсроченного удовлетворения потребностей.

2. Уровень активности – личности с высокой энергичностью чаще вовлекаются в конкурентные и конфликтные взаимодействия, что создает больше поводов для возникновения агрессивного поведения.

3. Интенсивность реакций – индивиды с повышенной эмоциональной реактивностью склонны проявлять более сильные и частые агрессивные реакции в ситуациях, которые у других вызывают умеренный ответ.

4. Независимость – самостоятельные и самодостаточные личности, сопротивляющиеся групповому давлению, сталкиваются с большим количеством фрустрирующих ситуаций в повседневной жизни. В отличие от конформных индивидов, склонных подчиняться социальным нормам,

независимые люди чаще демонстрируют протестное поведение и непокорность, что является неотъемлемой частью их независимости, но одновременно повышает вероятность агрессивных проявлений.

Таким образом, в поведенческом подходе теория фрустрации-агрессии рассматривается как взаимосвязь между фрустрацией – препятствием на пути к достижению цели – и последующим агрессивным поведением, которое выступает как условная реакция, сформированная через опыт. Агрессия воспринимается как приобретённое поведение, усиливающееся или ослабляющееся в зависимости от подкрепления и последствий.

Получается, что фрустрация служит триггером для агрессии, но конкретные проявления агрессивного поведения зависят от обучения, окружающей среды и условий подкрепления. Это понимание позволяет применять методы поведенческой терапии для изменения агрессивных реакций путём коррекции стимулов и подкреплений.

Следующий этап в развитии представлений о роли фрустрации в возникновении агрессии связан с работами Л. Берковица. В то время как Дж. Доллард рассматривал гипотезу фрустрации-агрессии с позиций поведенческой психологии, Л. Берковиц предложил новый взгляд на эту связь, опираясь на когнитивную психологию.

Его подход представлял собой модификацию и расширение теории Дж. Долларда, рассматривая механизмы фрустрации и агрессии с точки зрения когнитивных процессов, таких как восприятие, интерпретация и оценка ситуаций, вызывающих фрустрацию.

Таким образом, Л. Берковиц акцентировал внимание на том, что не сама фрустрация напрямую вызывает агрессию, а то, как человек воспринимает и интерпретирует фрустрирующую ситуацию, что открывает новые возможности для понимания и регулирования агрессивного поведения [35].

Он предложил принципиально новую интерпретацию гипотезы фрустрации-агрессии, переосмыслив саму природу этой взаимосвязи. В отличие от его предшественника, который рассматривал агрессию как

реакцию на внешние препятствия, Л. Берковиц сосредоточился на внутренних психологических механизмах, объясняющих усиление агрессивных побуждений при фрустрации. Он выдвинул концепцию, согласно которой связь между фрустрацией и агрессией представляет собой частный случай более общей закономерности – реакции на аверсивные (неприятные и вызывающие отвращение) стимулы [38].

Ключевым моментом теории автора стало понимание того, что источником фрустрации могут выступать не только внешние барьеры, но и внутренние негативные эмоциональные состояния, прежде всего чувство отвращения.

Эти внутренние переживания, которые он обозначил как «аверсивные стимулы», играют решающую роль в возникновении агрессивных побуждений. Согласно его подходу, фрустрация провоцирует агрессию именно потому, что вызывает неприятные эмоции, которые человек стремится устранить или минимизировать.

Берковиц Л. существенно расширил рамки понимания агрессии, показав, что ее источником могут быть любые негативные аффекты, а не только внешние препятствия. Его теория установила важную связь между агрессивным поведением и общей системой психологических реакций на различные виды неприятных переживаний, что позволило по-новому взглянуть на механизмы формирования агрессивных тенденций.

Можно утверждать, что препятствиями выступают негативные события, которые вызывают агрессивные побуждения лишь в той мере, в какой они порождают негативный аффект. Такой взгляд отличается от тех, согласно которым фрустрация сама по себе не приводит к агрессивной склонности, а лишь в сочетании с другими поддерживающими факторами вызывает агрессию.

В противоположность этому, по Л. Берковицу, фрустрация, обусловленная аверсивными стимулами и сопровождаемая негативным аффектом, способна самостоятельно, без дополнительных факторов, вызвать

агрессивное побуждение. Кроме того, этот подход отличается от представлений, что агрессия, вызванная аверсивными стимулами, носит инструментальный характер и направлена на устранение неприятных воздействий. Он же считает, что такая агрессия прежде всего является враждебной и вряд ли преследует какую-либо инструментальную цель [38].

Автор разработал когнитивно-неоассоциативную модель эмоциональных сетей, которая переосмысливает классическую гипотезу фрустрации-агрессии. Его концепция включает два ключевых аспекта: фрустрацию как результат негативных эмоциональных реакций (неудовольствия, отвращения) на неприятные стимулы и когнитивные процессы осмысления и интерпретации этих переживаний [39].

Модель описывает последовательные этапы формирования эмоциональных реакций и агрессивного поведения в ответ на аверсивные воздействия. Её фундаментальный принцип заключается в том, что эмоции, мысли и воспоминания образуют в памяти сложные взаимосвязанные сети.

Активация одного элемента такой сети (например, негативного воспоминания) автоматически запускает связанные с ним аффективные и когнитивные компоненты. Таким образом, депрессивные или тревожные мысли могут активировать целый комплекс негативных переживаний, включая гнев и агрессивные тенденции.

В процессе дальнейшей разработки своей концепции автор существенно доработал первоначальную модель агрессивного поведения. Эти усовершенствования включали несколько принципиальных изменений.

Прежде всего, фрустрация перестала рассматриваться как самостоятельный фактор и стала анализироваться в комплексе с негативными когнитивными оценками и неблагоприятными условиями окружающей среды, которые взаимодействуют между собой. Кроме того, в теоретическую схему были интегрированы представления о автоматических субкогнитивных процессах, хотя основной акцент по-прежнему делался на высших когнитивных функциях, таких как оценочные суждения и каузальная

атрибуция.

В результате этих модификаций неоассоцианистская модель эмоциональных сетей, по утверждению её создателя, синтезировала классические положения теории эмоций Джемса-Ланге с современными достижениями когнитивной психологии. Такой синтетический подход позволил объединить физиологические аспекты эмоциональных реакций с когнитивными механизмами их регуляции, создав более целостное понимание природы агрессивного поведения [39].

В XX веке фрустрационные теории агрессии прошли значительный путь развития: от первоначального понимания фрустрации как базового фактора до её детальной проработки в рамках поведенческого подхода, а затем к изучению причин увеличения агрессивных побуждений в ответ на фрустрацию.

В настоящее время исследования в области фрустрационных теорий агрессии ведутся одновременно по нескольким направлениям. Содержательно эти теории играют важную роль в понимании движущих сил агрессивного поведения.

Разные психологические традиции – психоанализ, поведенческая и когнитивная психология – сходятся во мнении о фундаментальном значении фрустрации для возникновения агрессии. Это свидетельствует о плодотворности и перспективности фрустрационной концепции для дальнейшего развития представлений о психологических механизмах агрессии [35].

Рецензируя вышесказанное можно сказать, что в когнитивном подходе теория фрустрации-агрессии рассматривается с акцентом на роль восприятия и интерпретации фрустрации индивидом. Агрессия возникает не автоматически вследствие фрустрации, а зависит от того, как человек оценивает ситуацию, свои возможности и намерения других. Когнитивные процессы, такие как атрибуция враждебности, ожидания и навыки регулирования эмоций, играют ключевую роль в формировании агрессивного

поведения.

Таким образом можно сказать, что понятие «агрессия» не однозначно, ведь оно может рассматриваться как разрушительное воздействие на окружающую среду, так и положительный механизм защиты своей жизни.

Также представления об агрессии различались в трёх психологических школах: психоанализе, поведенческой психологии и когнитивной психологии.

В рамках психоаналитического подхода агрессивное поведение ассоциируется с фрустрацией преимущественно в тех концептуальных моделях, где оно трактуется как ответная реакция и механизм психологической защиты, а не как проявление врожденного деструктивного влечения или биологически обусловленной характеристики человеческой природы.

В поведенческом подходе теория фрустрации-агрессии рассматривается как взаимосвязь между фрустрацией – препятствием на пути к достижению цели – и последующим агрессивным поведением, которое выступает как условная реакция, сформированная через опыт. Агрессия воспринимается как приобретённое поведение, усиливающееся или ослабляющееся в зависимости от подкрепления и последствий.

В когнитивном подходе теория фрустрации-агрессии рассматривается с акцентом на роль восприятия и интерпретации фрустрации индивидом. Агрессия возникает не автоматически вследствие фрустрации, а зависит от того, как человек оценивает ситуацию, свои возможности и намерения других.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ФОРМИРОВАНИЯ АГРЕССИИ У ВОЛОНТЁРОВ-МЕДИКОВ

2.1 Методы и методики исследования

В исследовании приняли участие волонтёры - медики в возрасте от 23 до 28 лет, суммарно 33 человека.

Стаж работы не менее 1 года.

Для диагностики были использованы следующие методики: опросник враждебности Басса-Дарки, BHDI под адаптацией Сергея Николаевича Ениколопова; диагностика эмоционального выгорания В.В. Бойко 1996 года.

Опросник Басса-Дарки состоит из 75 утверждений, каждое из которых относится к одному из восьми индексов форм агрессивных или враждебных реакций [34].

Методика предназначена для обследования испытуемых в возрасте от 14 лет и старше.

Создавая опросник, дифференциирующий проявления агрессии и враждебности, Арнольд Басс и Энн Дарки выделили следующие виды реакций [27]:

1. Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица.

2. Косвенная агрессия – понимается как агрессия, которая окольным путем направлена на другое лицо (сплетни, злобные шутки) или как агрессия, которая ни на кого не направленна (взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топаний ногами).

3. Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении.

4. Негативизм – оппозиционная манера поведения, обычно направленная против авторитета или руководства. Это поведение может проявляться в формах от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.

5. Обида – зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или вымышленные страдания.

6. Подозрительность – недоверие и осторожность по отношению к людям, основанная на убеждении, что окуржающие намерены причинить вред.

7. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов.

8. Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

При проведении диагностики по опроснику Басса-Дарки испытуемых ознакомили с инструкцией, затем участники проходили тестирование в онлайн-формате, после чего уже обработанные компьютером данные собирались и анализировались. Для проведения исследования этой методикой отводилось 20 минут. Полученные результаты были проанализированы, обобщены и проводилась статистическая обработка результатов.

По числу совпадений ответов с ключом подсчитываются индексы различных форм агрессивности и враждебных реакций, а также общий индекс агрессивности и индекс враждебности.

Опросник В.В. Бойко «Диагностика эмоционального выгорания» состоит из 84 вопросов, на которые нужно ответить «да» или «нет».

Данная методика предназначена для оценки уровня эмоционального выгорания у различных профессиональных групп, особенно среди работников, чья деятельность связана с высокой эмоциональной нагрузкой, таких как медики, педагоги, социальные работники и другие [5].

Бойко В.В. выделяет три фазы синдрома эмоционального выгорания [6]:

1. «Напряжение» – характеризуется ощущением эмоционального истощения, усталости, вызванной собственной профессиональной деятельностью.

Проявляется в таких симптомах: переживание психотравмирующих обстоятельств (человек воспринимает условия работы и профессиональные межличностные отношения как психотравмирующие); недовольство собой (недовольство собственной профессиональной деятельностью и собой как профессионалом); «загнанность в тупик» – ощущение безвыходности ситуации, желание изменить работу или вообще профессиональную деятельность; тревога и депрессия – развитие тревожности в профессиональной деятельности, повышение нервности, депрессивные настроения.

2. «Резистенция» – характеризуется избыточным эмоциональным истощением, которое провоцирует развитие и возникновения защитных реакций, которые делают человека эмоционально закрытым, отстраненным, безразличным. На таком фоне любое эмоциональное привлечение к профессиональной деятельности и коммуникации вызывает у человека чувство избыточного переутомления.

Проявляется в таких симптомах: неадекватное выборочное эмоциональное реагирование – не контролированное влияние настроения на профессиональные отношения; эмоционально-моральная дезориентация – развитие безразличия в профессиональных отношениях; расширение сферы экономии эмоций – эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекратить любые коммуникации; редукция профессиональных обязанностей – свертывание профессиональной деятельности, стремление как можно меньше времени тратить на выполнение профессиональных обязанностей.

3. «Истощение» – характеризуется психофизическим переутомлением человека, опустошенностью, нивелированием собственных профессиональных достижений, нарушением профессиональных коммуникаций, развитием циничного отношения к тем, с кем приходится

общаться, развитием психосоматических нарушений.

Проявляется в таких симптомах: эмоциональный дефицит – развитие эмоциональной бесчувственности на фоне переутомления, минимизация эмоционального вклада в работу, автоматизм и опустошение человека при выполнении профессиональных обязанностей; эмоциональное отчуждение – создание защитного барьера в профессиональных коммуникациях; личностное отчуждение (деперсонализация) – нарушение профессиональных отношений, развитие циничного отношения к тем, с кем приходится общаться; психосоматические нарушения – ухудшение физического самочувствия, развитие таких психосоматических нарушений, как расстройства сна, головная боль, проблемы с давлением.

При проведении диагностики по опроснику В.В. Бойко испытуемых ознакомили с инструкцией, затем участники проходили тестирование в онлайн-формате, после чего уже обработанные компьютером данные собирались и анализировались.

Для проведения исследования этой методикой отводилось 25 минут. Полученные результаты были проанализированы, обобщены и проводилась статистическая обработка результатов.

Все исследования проводились одновременно с группой испытуемых при условии, чтобы они не могли совещаться или подсматривать выборы друг друга.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

В исследовании принимали участие 33 человека в возрасте от 23 до 28 лет.

По результатам опросника Басса-Дарки был выявлен индекс агрессии.

У опрошенных были выявлены следующие уровни агрессии: Низкий,

средний, повышенный и высокий. Очень высокий уровень агрессии отсутствует. Из опрошенных 34% человек имеют низкий уровень агрессии, 42% средний, 18% повышенный и 6% высокий.

Данные результаты представлены на рисунке 2.1.

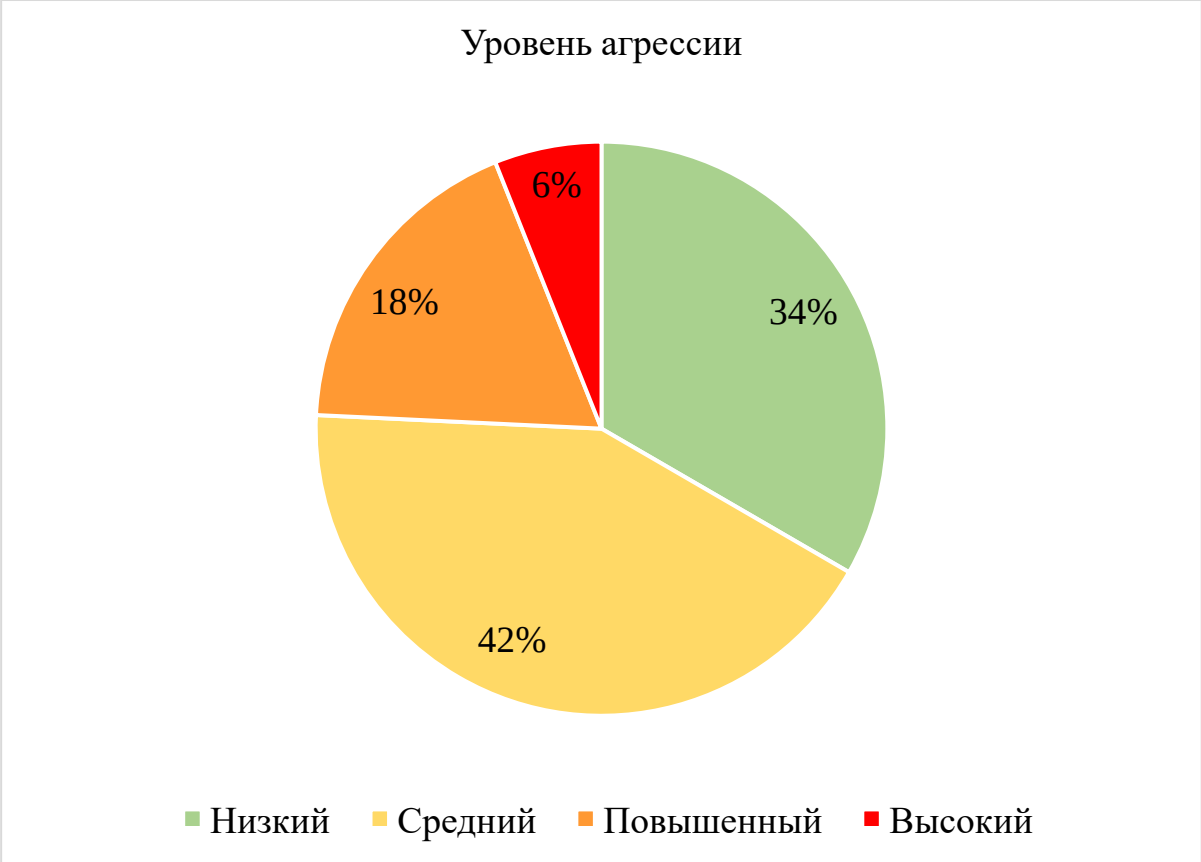

Рис. 2.1 Результаты полученных данных по опроснику враждебности Басса-Дарки

В ходе исследования среди волонтёров-медиков было выявлено, что у диагностированных присутствуют только две стадии эмоционального выгорания из трех возможных. У 6% была выражена фаза резистенции, что указывает на наличие определённых адаптивных механизмов, позволяющих справляться с эмоциональной нагрузкой. У 18% была зафиксирована фаза

напряжения, которая свидетельствует о начале процесса выгорания, когда волонтёры-медики начинают испытывать значительный стресс и эмоциональное истощение.

Однако у 76% диагностированных не было выраженных стадий эмоционального выгорания. Вместо этого была выявлена закономерность начала формирования фазы напряжения. Это большое количество людей без явных признаков выгорания может быть связано с тем, что опрошенные проходят профилактику эмоционального выгорания на месте своей работы. Данные результаты продемонстрированы на рисунке 2.2.

Рис. 2.2 Результаты полученных данных по методике «Диагностика эмоционального выгорания» В.В.Бойко

Полученные данные были проанализированы и представлены в таблице 2.1. Для удобства сопоставления результатов по двум методикам каждому рецензенту был присвоен индивидуальный номер.

Таблица 2.1

Корреляционные данные

1	2	3
Номер респондента	Индекс агрессии	Индекс эмоционального выгорания
1	3.27	22.45
2	3.33	23.78
3	3.45	34.91
4	3.27	37.23
5	3.44	35.67
6	3.74	22.89
7	3.02	28.56
8	3.22	29.34
9	3.54	20.12
10	3.21	34
11	3.85	19.45
12	3.57	22.78
13	3.66	24.63
14	3.42	21.29
15	1.95	31.05
16	1.74	18.77
17	1.22	26.48

Окончание таблицы 2.1

1	2	3
18	2.09	17.92
19	1.02	14.36
20	1.84	33.81
21	1.5	21.54
22	1.44	20.2
23	1.21	26.93
24	1.54	28.67
25	1.79	15.39
26	5.42	64.28
27	5.54	73.91
28	5.82	82.15
29	5.91	68.47
30	5.73	89.03
31	5.58	75.62
32	6.52	77.52
33	6.73	88.24

Используя формулу корреляции r-Спирмена мы обнаружили сильную положительную связь между уровнем агрессии и эмоциональным выгоранием ($\rho = 0.792$, $p < 0.001$).

Данная зависимость свидетельствует, что специалисты с повышенными показателями агрессии демонстрируют существенно более высокие уровни эмоционального выгорания.

На рисунке 2.3 мы наблюдаем закономерность, что уровень агрессии возрастает пропорционально уровню эмоционального выгорания.

Рис. 2.3 Взаимосвязь между уровнем агрессии и эмоциональным выгоранием волонтёров-медиков, (в баллах)

Также мы наблюдаем, что у опрошенных в фазе резистенции, показатель агрессии выше, чем у тех, кто находится в фазе напряжения.

Кроме того, мы провели сравнительный анализ по средним значениям проявлений различных типов реакций по опроснику Басса-Дарки между респондентами у которых диагностирована фаза напряжения и фаза резистенции.

В ходе исследования было установлено, что у опрошенных наивысшие средние показатели наблюдаются по косвенной агрессии: 53% у респондентов в фазе напряжения и 64% — в фазе резистенции. Кроме того, у

группы со сформировавшейся фазой резистенции отмечается высокий уровень негативизма — 56%. По шкале чувства вины максимальные значения выявлены у респондентов в фазе напряжения и составили 47%. Так же, у респондентов в фазе резистенции наблюдались высокие показатели по шкалам вербальной агрессии и обиды, составляющие 58% и 42% соответственно. Данные результаты приведены на рисунке 2.4

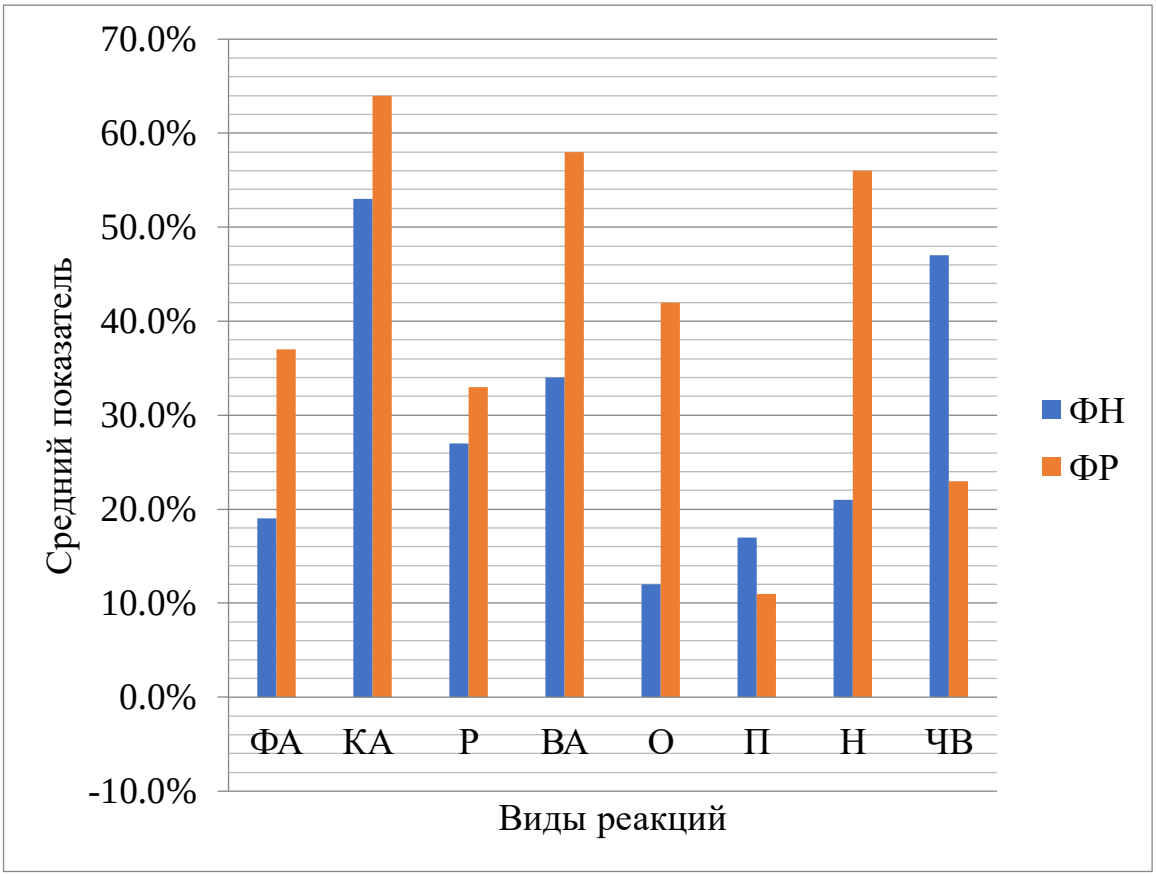

Рис. 2.4 Средние показатели проявление различных видов агрессии по опроснику Басса-Дарки

Примечание: ФА – физическая агрессия; КА – косвенная агрессия; Р – раздражение; ВА – вербальная агрессия; О – обида; П – подозрительность; Н – негативизм; ЧВ – чувство вины; ФН – фаза напряжения; ФР – фаза резистенции

В результате проведённого исследования была выявлена положительная корреляция между уровнем эмоционального выгорания и проявлениями агрессии у волонтёров-медиков.

Однако важно отметить, что значительная часть участников не демонстрировала признаков эмоционального выгорания и высокого уровня агрессивного поведения, что позволяет предположить уже существующие профилактические меры в структуре их организации, направленных на снижение эмоционального выгорания в данной группе.

Данные результаты подчёркивают необходимость продолжения и развития программ профилактики эмоционального выгорания для поддержания психологического благополучия и снижения агрессивных реакций у волонтёров-медиков.

2.3 Рекомендации по психопрофилактике эмоционального выгорания

Современные исследования организационной психологии свидетельствуют, что в рабочих коллективах с наличием условий, провоцирующих профессиональное выгорание, его развитие становится высоковероятным.

Однако, как отмечает К. Маслач, существуют эффективные превентивные стратегии, позволяющие минимизировать или полностью нейтрализовать данный негативный процесс. Специалист аргументирует, что поскольку синдром выгорания отражает системные дисфункции в организационной структуре, его преодоление требует скоординированных действий всего персонала при активном участии управленческого звена [25].

Для повышения эффективности работы персонала необходимо создать условия, способствующие развитию профессиональной автономии сотрудников. Руководству следует пересмотреть организацию рабочего

процесса, уделив особое внимание эргономике рабочих мест и осмысленному распределению задач. Важным аспектом является развитие управленческих компетенций, позволяющих руководителям вдохновлять коллектив и укреплять командный дух.

Особую значимость приобретает вопрос профессиональной подготовки кадров, направленной на развитие навыков работы с эмоционально сложными клиентами. Специальные тренинги и обучающие программы помогут персоналу эффективно справляться со стрессовыми ситуациями в процессе обслуживания. Такой комплексный подход к организации труда позволит не только повысить производительность, но и создать благоприятный психологический климат в коллективе.

Организация рабочего процесса может минимизировать вероятность возникновения профессионального выгорания среди персонала за счет реализации комплексного подхода. Ключевыми направлениями такой работы становятся создание условий для карьерного развития работников и формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

Особое значение имеет разработка четких регламентов профессиональной деятельности, включающих детализированные положения о должностных обязанностях. Параллельно с этим руководству следует инициировать мероприятия, направленные на развитие продуктивных межличностных отношений в рабочей среде.

Такой многоуровневый подход, сочетающий профессиональные и социальные аспекты организации труда, позволяет не только предотвратить эмоциональное истощение сотрудников, но и повысить общую эффективность работы коллектива.

Позитивный климат в коллективе и ощущение эмоциональной поддержки со стороны коллег и руководства являются важными ресурсами для предотвращения и преодоления профессионального стресса. Чувство защищённости в команде, наличие надёжной поддержки среди сотрудников и

возможность открыто обсуждать рабочие стрессовые ситуации способствуют снижению напряжённости, тревожности и уменьшают проявления агрессии.

При выборе методов психопрофилактики соответственно для каждой фазы синдрома эмоционального выгорания и связанных с ней нарушений процессов самоактуализации можно использовать следующие.

На фазе «напряжения» использовать интеракционно-коммуникативные методы (психодрама, гештальттехника, трансактный анализ).

Метод психодрамы в качестве особой формы групповой психотерапии с сохранением трех ее составных частей: разминки, собственно психодраматической игры, «обмена чувствами» и оценками. Используются такие техники, как перемена роли, альтер эго, монолог, «зеркало».

Происходит познание способов вербального и невербального общения; разблокировка эмоций, безопасное отреагирование, определение чувствительности к стрессу; научение жить «здесь и сейчас», проявление себя в конкретных ситуациях (защитные механизмы; работа с агрессией, как с естественным эмоциональным проявлением, необходимым для каждого человека; тип реакции).

Большее время уделить изменению негативного восприятия сущности человека на позитивное, развитию эмоциональной чувствительности к положительным качествам — доброте, честности, сердечности, внутренней красоте. В ходе групповых занятий применяются отдельные элементы гештальттехники и метода трансактного анализа.

Можно использовать суггестивные методы. Из групповых суггестивных методов используется модификация аутогенного тренинга по методу Дж. Шультца, исходя из механизмов самовнушения и систематических упражнений, влияющих на психическое состояние, мышечное напряжение и нервную систему.

На фазе «резистенции» важно помочь клиенту интегрировать восприятие прошлого, настоящего и будущего, стимулировать его познавательные интересы, развить умение опираться на внутренние ресурсы и формировать

независимость от чужих оценок. Следует направлять клиента к саморазвитию и формированию способности принимать себя, несмотря на собственные недостатки. В этом процессе эффективным может быть применение методов, основанных на невербальной активности, таких как арт-терапия и музыкотерапия.

Для человека, находящегося на фазе «истощения», психологическая коррекция с большим вниманием на развитие коммуникабельности.

С таким клиентом лучше всего работать в группе, правильно ориентируя его во времени, развивая познавательные потребности, раскрывая внутреннюю силу и формируя умение ею пользоваться, прорабатывая коммуникативные умения с использованием всего эмоционального спектра (не забывая о принятии агрессии).

В этом случае можно использовать личностно-ориентированную (реконструктивную) психотерапию. Она может осуществляться в двух основных формах — индивидуальной и групповой, каждая из которых обладает собственным специфическим психотерапевтическим потенциалом.

Использование групповой психотерапии как метода коррекции системы отношений, неадекватных эмоциональных и поведенческих стереотипов представляется обоснованным в связи с той особой ролью, которую играют человеческое общество, различные группы, межличностное взаимодействие в процессе формирования индивидуальной системы отношений, ценностей, установок, стереотипов поведения.

Многими авторами отмечается, что ценность групповой психотерапии заключается в том, что она является моделью естественных групп, пациент переносит в группу свойственные ему стереотипы поведения.

Однако структура и содержание обратной связи в процессе групповой психотерапии позволяют произвести коррекцию как навыков общения, так и определенных внутриличностных структур; при этом наблюдается расширение поля информации, большая непосредственность и глубина эмоциональных переживаний; возникает более благоприятная обстановка для

понимания и изменения стереотипов поведения в сравнении с классической психотерапевтической ситуацией парных отношений.

В рамках исследования нами были разработаны методические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания у волонтёров-медиков, рекомендации представлены в приложении.

В данные рекомендации включён комплекс упражнений и практик, направленных на снижение стрессового напряжения, повышение эмоциональной устойчивости и улучшение общего психологического состояния.

Эти упражнения способствуют эффективному управлению эмоциональными ресурсами, помогают предотвратить развитие эмоционального выгорания и поддерживают высокий уровень мотивации и профессиональной удовлетворённости у волонтёров-медиков.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Следует отметить, что агрессивные проявления у волонтёров-медиков являются комплексным феноменом, обусловленным взаимодействием внешних факторов (фрустрация, стрессовые ситуации, особенности социальной среды) и внутренних личностных характеристик. Анализ теоретических подходов, включая психоаналитическую, когнитивную и поведенческую теории фрустрации-агрессии, позволил глубже понять механизмы возникновения и проявления агрессии.

Особое внимание уделено роли эмоционального выгорания как важного фактора, усиливающего склонность к агрессивному поведению. Эмоциональное выгорание снижает психологическую устойчивость волонтёров, ухудшает их способность к адаптивному реагированию и способствует возникновению деструктивных реакций на стрессовые ситуации. Выявлено, что поддержка психологического здоровья и своевременное предотвращение выгорания являются ключевыми условиями для снижения агрессии и повышения эффективности волонтёрской деятельности.

Практические рекомендации, основанные на результатах исследования, способствуют разработке программ психологической поддержки, включающих методы управления стрессом и профилактики эмоционального выгорания, что способствует улучшению качества взаимодействия волонтёров с пациентами и коллегами, а также повышению безопасности и результативности их работы.

Таким образом, проведённое исследование подчёркивает необходимость комплексного подхода к профилактике и коррекции агрессивного поведения и эмоционального выгорания среди волонтёров-медиков, что является важным условием устойчивого развития волонтёрского движения в сфере здравоохранения города Красноярска.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Авдулова, Т. П. Агрессивность в подростковом возрасте : практическое пособие / Т. П. Авдулова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 126 с. – URL: https://urait.ru/bcode/563758 (дата обращения: 23.05.2025).

2. Богдан, Н. Н. Методологические основы изучения эмоционального выгорания как основа профилактической работы / Н. Н. Богдан, М. Г. Масилова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2022. – № 3(40). – С. 43-47.

3. Бойко, В. В. Правила эмоционального поведения / В. В. Бойко – Санкт-Петербург : Сударыня, 2001 – 86 с.

4. Бойко, В. В. Психоэнергетика : [источники психической энергии, эмоционально-энергетическое воздействие, психологический комфорт и защита, правила эмоционального поведения] / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 409 с.

5. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко – Санкт-Петербург : Сударыня, 1999 – 28 с.

6. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – Москва : Информ.-изд. дом «Филинъ», 1996. – 469 с.

7. Болучевская, В. В. Профессиональное самоопределение молодежи : монография / В. В. Болучевская, П. В. Мигелёва ; Ком. по делам молодежи Администрации Волгоградской обл. – Волгоград : Волгоградский ин-т молодежной политики и социальной работы, 2009. – 399 с.

8. Борисова, М. В. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания / М. В. Борисова, Н. П. Ансимова // Ярославский вестник. – 2011. – № 2. – С. 212-215.

9. Бреслав, Г. Э. Психологическая коррекция детской и подростковой

агрессии / Г. Э. Бреслав. – Санкт-Петербург : Речь, 2006 – 138 с.

10. Бэрон, Р. Агрессия : учебное пособие / Бэрон Р ; [пер. с англ. С. Меленевская, Д. Викторова, С. Шпак]. – 2-е изд. – Москва [и др.] : Питер, 2014. – 411 с.

11. Влах, Н. И. Эмоциональное выгорание у представителей «Помогающих» профессий / Н. И. Влах // Психология. Психофизиология. – 2015. – № 8. – С. 96-103.

12. Водопьянова, Н. Е. Психическое выгорание в процессе профессионализации административных работников // Вестн. С.-Петерб. ун-та. Сер. 6. Философия. Политология. Социология.Психология. Право. Международные отношения. – 2007. – Вып. 4. – С. 364-369.

13. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 299 с. – URL: https://urait.ru/bcode/563121 (дата обращения: 26.06.2025).

14. Журавлева, Г. «Эмоциональное выгорание» в педагогической деятельности и способы его профилактики / Г. Журавлева // Народное образование. – 2008. – № 5. – С. 114-120.

15. Игмунов, С. А. Основы психотерапии детей и подростков : справочное пособие / С. А. Игумнов. – Москва : Изд-во Ин-та Психотерапии, 2001. – 160 с.

16. Киселева, А. А., Кузьмин, М. Ю. Особенности профессионального выгорания педагогических работников и роль осознанности в его профилактике / А. А. Киселева, М. Ю. Кузьмин // Педагогический ИМИДЖ. – 2023. – № 2(59). – С. 238-260.

17. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения : учебное пособие / Е. А. Климов. – 4-е изд., стер. – Москва : Академия, 2010. – 301 с.

18. Константинов, В. В. Профессиональная деформация личности :

учебник для вузов / В. В. Константинов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 186 с. – URL: https://urait.ru/bcode/562989 (дата обращения: 26.06.2025).

19. Корытова, Г. С. Эмоциональное выгорание в профессиональной педагогической деятельности: защитно-совладающий аспект / Г. С. Корытова // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2013. – № 5(133). – С. 175-180.

20. Кохут, Х. Восстановление самости / Х. Кохут. – Москва : Когито-Центр, 2017 – 316 с.

21. Кочетков, Н. В. Помогающие профессии в новых экономических условиях / Н. В. Кочетков // Скепсис : научно-просветительский журнал. – URL: https://scepsis.net/library/id_3322.html (дата обращения: 14.02.2025).

22. Кузубова, В. О. Особенности агрессивного поведения в юношеском возрасте (на примере студенчества) / В. О. Кузубова // Инновационная наука. – 2016. – №8-1. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-agressivnogo-povedeniya-v-yunosheskom-vozraste-na-primere-studenchestva(дата обращения: 20.12.2024).

23. Курапова, И. А. Преодоление профессионального выгорания субъекта труда: проблемы и подходы / И. А. Курапова // Вестник Марийского государственного университета. – 2015. – № 5(20). – С. 74-77.

24. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенционального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3-16.

25. Маслач, К. Выгорание: многомерная перспектива / К. Маслач. – Москва : Издательство Института психотерапии, 2004. – 147 с.

26. Молчанова, Л. Н. Социальные установки межличностного взаимодействия как факторы возникновения и преодоления профессионального выгорания у волонтеров-медиков в условиях профессионально ориентированной волонтерской деятельности / Л. Н. Молчанова, К. В. Касьянова // Перспективы науки и образования. – 2023. –

№ 3(63). – С. 557-570.

27. Опросник враждебности Басса-Дарки, BDHI // Психологические тесты онлайн : [сайт]. – URL: https://psytests.org/confl/bdhi.html (дата обращения: 18.05.2025).

28. Панасенко, Т. В. Эмоциональное выгорание у медицинских работников / Т. В. Панасенко, Е. М. Азарко // Молодой исследователь Дона. – 2021. – № 5(32). – С. 97-102.

29. Профессиональное выгорание: критерии оценки и способы своевременного предотвращения / Е. Ю. Астраханцева, А. В. Кучумов, Л. Т. Печеная, А. А. Цыганов // Социально-трудовые исследования. – 2023. – № 2 (51). – С. 141-150.

30. Психопрофилактика состояния выгорания специалистов социальной работы и социальных работников / Л. Н. Молчанова, В. Б. Никишина, Т. В. Недуруева, Т. А. Ушакова. – Курск : «Мечта», 2009 – 257 с.

31. Синдром эмоционального выгорания у студентов-медиков / Н. Б. Дондопова, Н. В. Чугайнов, А. А. Будаев, К. В. Егоров // Форум молодых ученых. – 2022. – № 12(76) . – С. 67-71.

32. Сорокоумова, С. Н. Специфика профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий / С. Н. Сорокоумова, В. П. Исаев // Педагогическое образование в России. – 2013. – № 4. – С. 186-190.

33. Старовойтов, В. В. Старовойтов В.В. Современный психоанализ: интеграция субъект-объектного и субъект-субъектного подходов. – Москва : [Б.и.], 2004. – 118 с. – URL: https://znanium.com/catalog/product/346451 (дата обращения: 26.05.2025). – Режим доступа: по подписке.

34. Хван, А. А. Стандартизированный опросник измерения агрессивных и враждебных реакций А. Басса и А. Дарки : методические рекомендации / А. А. Хван, Ю. А. Зайцев, Ю. А. Кузнецова ; Кузбас. гос. пед. акад., Фак. пед. и психологии, Лаб. психол. исслед. –Кемерово : КРИПКиПРО, 2006. – 68 с.

35. Шестакова, Е. Г. Фрустрационные теории агрессии (к истории проблемы) / Е. Г. Шестакова // Сибирский психологический журнал. – 2009. –

№ 33. – С. 36-40.

36. Явбатырова, Б. Г. проблеме профилактики профессионального выгорания педагогов в системе образовательных организаций / Б. Г. Явбатырова, А. З. Идзиева, Ш. И. Булуева // Мир науки, культуры, образования. – 2019. – № 6. – С. 347-348.

37. Bandura, A. Agression: Social learning analysis / Bandura A. – New-York: Prentice-Hall, 1973. – 390 p.

38. Berkowitz, L. Frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation / L. Berkowitz // Psychological Bulletin. – 1989. – Vol. 106, № 1 – P. 59-63.

39. Berkowitz, L. On the formation and regulation of anger and aggression: A cognitive-neoassociationistic analysis / L. Berkowitz // American Psychologist. – 1990. – Vol. 45, № 4. – P. 494-503.

40. Buss, A. H. The psychology of aggression / A. H. Buss. – New York : Wiley, 1961. – 307 p.

41. Dollard, J. Frustration and aggression / J. Dollard, N. E. Miller, L. M. Doob. – New Haven, CT : Yale University Press, 1939 – 209 p.

42. Miller, N. E. The frustration-aggression hypothesis / N. E. Miller // Psychological Review. – 1941. – № 48. – P. 337-342.

43. Pastore, N. The role of arbitrariness in the frustration-aggression hypothesis / N. Pastore // Journal of Abnormal and Social Psychology. – 1952. – № 47. – P. 728-731.

44. Rocha, R. Ares and Babbitt in the classroom: Effects of competition and reward on childrens aggression / R. Rocha R. W. Rogers // Journal of Personality and Social Psychology. – 1976. – № 33(5). – P. 588-593.

45. Zillmann, D. Hostility and aggression / D. Zillmann. – Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates, 1978. – 307 p.

Приложение 1

Упражнение «Сосулька/мороженое»

Цель упражнения: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Инструкция: Встаньте, пожалуйста, руки поднимите вверх и закройте глаза. Представьте, что вы – сосулька или мороженое. Напрягите все мышцы вашего тела: ладони, плечи, шею, корпус, живот, ягодицы, ноги. Запомните эти ощущения. Замрите в этой позе. Заморозьте себя. Затем представьте, что под действием солнечного тепла вы начинаете медленно таять. Расслабляйте постепенно кисти рук, затем мышцы плеч, шеи, корпуса, ног и т.д. Запомните ощущения в состоянии расслабления.

Примечание: выполняйте упражнение до достижения оптимального психоэмоционального состояния. При желании можно повторить 1-2 раза.

Упражнение «Лимон»

Цель упражнения: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Инструкция: Сядьте удобно – руки свободно положите на колени (ладонями вверх), плечи и голова опущены, глаза закрыты. Мысленно представьте себе, что у вас в правой руке лежит лимон.

Начинайте медленно его сжимать до тех пор, пока не почувствуете, что «выжали» весь сок. Расслабьтесь. Запомните свои ощущения. Теперь представьте себе, что лимон находится в левой руке. Повторите упражнение. Вновь расслабьтесь и запомните свои ощущения. Затем выполните упражнение одновременно двумя руками. Расслабьтесь. Насладитесь состоянием покоя.

Приложение 2

Упражнение «Успокаивающее дыхание»

Цель: развитие навыков психоэмоциональной саморегуляции.

Инструкция: сядьте так, чтобы Вам было максимально комфортно и удобно. Положите одну ладонь на живот, а другую на грудную клетку. При успокаивающем дыхании выдох в 2 раза дольше вдоха. Длинный глубокий вдох длится 4 секунды. На счет "раз-два" – сделайте вдох и почувствуйте, как надувается ваш живот, а затем и грудная клетка. На "три-четыре" – грудная клетка и живот полностью наполнены воздухом… Задержите дыхание на 2 секунды. А теперь делаем длинный медленный выдох в течение 8 секунд. Снова представьте, как медленно сдувается, словно шарик, сначала Ваш живот, а затем грудная клетка. Давайте повторим еще 2 раза. (1 минута).

Упражнение «Отдых»

Цель: снять психоэмоциональное напряжение

Инструкция: Исходное положение – стоя, выпрямиться, поставить ноги на ширину плеч. Вдох. На выдохе наклониться, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышать глубоко, следить за своим дыханием. Находиться в таком положении в течение 1–2 минут. Затем медленно выпрямиться.

Упражнение «Передышка»

Цель: снятие эмоционального напряжения, успокоение, погашение избытка возбуждения

Инструкция: обычно, когда мы бываем чем-то расстроены, мы начинаем сдерживать дыхание. Высвобождение дыхания – один из способов расслабления. В течение трех минут дышите медленно, спокойно и глубоко.

Можете даже закрыть глаза. Наслаждайтесь этим глубоким неторопливым дыханием, представьте, что все ваши неприятности улетучиваются.

Примечание: для тех, кому сложно придерживаться длительности вдоха и выдоха, продолжительность можно сократить вполовину, постепенно ее увеличивая.

Приложение 3

Упражнение «Пять этажей»

Цель: сменить обстановку, никуда не выходя. Упражнение поможет отдохнуть и за короткий промежуток времени восстановить свои силы. После него можно заняться деятельностью, требующей сосредоточения.

Инструкция: Сядьте поудобнее, закройте глаза. Сделайте три глубоких вдоха и выдоха...

Теперь представь себе, что Вы стоите перед дверью лифта. Вы нажимаете на кнопку и вызываете лифт... Дверь открывается, и Вы в него заходите. Рядом с кнопками Вы обнаруживаете 5 табличек. На первой из них написано «Игровая комната» (это наша аудитория), на второй – «Чудесное спокойное место», на третьей – «Приятный умный человек, с которым можно хорошо поговорить». На четвертой табличке написано «Потрясающее приключение», на пятой – «Встреча с другом, которого Вы давно не видели». Выберите этаж, на который Вам больше всего хочется попасть, и нажмите на кнопку.

Следите за тем, как медленно закрывается дверь лифта, и постарайся ощутить, как медленно лифт едет к выбранному Вами этажу. Вот Вы уже приехали, и дверь медленно открывается. Выйдите из лифта и осмотрись вокруг.

Делайте то, что Вам хочется здесь делать. У Вас есть около минуты, но в Вашем воображении за эту минуту пройдет гораздо больше времени. Его будет достаточно для того, чтобы Вы успели сделать там все, что Вам нужно. (1-2 минуты.)

Теперь приходит время возвращаться назад. Попрощайтесь с этим местом и со всеми, кого Вы там встретили. Дверь лифта осталась для Вас открытой. Зайдите в кабину и из нее еще раз взгляните на место, где Вы были. Теперь нажмите на кнопку, около которой написано «Игровая комната». Смотрите, как закрывается дверь, и почувствуйте, как лифт медленно опускается вниз. После того, как дверца откроется, откройте глаза.

Приложение 4

Упражнение «Рисунок по кругу».

Цель: снятие психофизического напряжения и сплочение группы.

Каждый участник берет лист бумаги, подписывает его с обратной стороны и по сигналу ведущего начинает рисовать любую картинку (30 сек.)

По новому сигналу начатые рисунки передаются следующему участнику по кругу, все продолжают рисовать на чужих листах.

Через 30 секунд происходит новый обмен листками по кругу, таким образом, рисунки проходят полный круг и возвращаются к владельцам.

Вопросы для обсуждения:

Нравится ли вам рисунок, который получился в итоге?

Понравилось ли дорисовывать чужие рисунки?

На что вы ориентировались, дорисовывая чужие рисунки? (пытались определить и сохранить замысел предыдущего художника, воплощали собственные желания, не задумывались)

Где может пригодиться такой способ организации работы?

Приложение 5

Упражнение «Предсказания».

Цель: поднять настроение участникам и улучшить эмоциональный фон.

Ведущий благодарит всех участников за внимание и участие в тренинге и преподносит «коробочку предсказаний», в которой на цветной бумаге напечатаны позитивные «предсказания» для каждого участника занятия.

Если хочешь увидеть радугу будь готов(а) попасть под дождь. Великим победам всегда предшествуют поражения.

Если ты делаешь что-то прекрасное и возвышенное, а этого никто не замечает – не расстраивайся: восход солнца – это вообще самое прекрасное зрелище на свете, но большинство людей в это время еще спит.

Освободись от груза прошлого и смело двигайся вперед.

Не сомневайся в себе.

Мало просто говорить, нужно делать.

Все в твоих руках, поэтому их нельзя опускать.

Безвыходных ситуаций не бывает.

Не ошибается только тот, кто ничего не делает. Все великие изобретения стали возможны благодаря пробам и ошибкам.

Ты знаешь, что одинаковых людей не существует, так же, как нет одинаковых снежинок. Ты – удивительный и очень талантливый человек. Даже если этого пока никто не замечает.

Не надо стесняться выйти вперед и быть круче всех.

Сдаться может каждый. Это легче всего на свете. А вот в том, чтобы продолжать свой путь и не сдаваться – кроется настоящая сила.

Планы у тебя хорошие, пора их реализовывать.

Чтобы получить от жизни то, чего хочешь, нужно определиться с тем, чего именно ты хочешь.

Включай голову и вперёд бороться.

Если хорошо постараться, то возможно всё.

Правильно распределяй время и тогда всё успеешь.

Когда закрывается одна дверь в счастье, открывается другая. Главное – замечать эти новые двери.

А ты загадай и поверь, что сбудется.

Первое правило успеха – не сомневайся в себе.

Тот, кто не сталкивался с трудностями, не познает силу. Тому, кто не знавал бедствий, не нужна смелость.

Не стесняйся своих чувств и желаний.

Когда не знаешь, что делать – делай шаг вперед!

Если хотите добиться успеха, задайте себе 4 вопроса: Почему? А почему бы и нет? Почему бы и не я? Почему бы и не прямо сейчас?

Вера в свои силы – это уже половина успеха!

Если не можешь на что-то повлиять – извлеки из этого урок.

Рано или поздно обязательно получится.

Все победы начинаются с победы над самим собой. С победы над своей ленью, своими страхами и отчаянием.

Поставь цель и иди к ней!

Не бойтесь жизни. Поверьте, она достойна того, чтобы ее прожить.

Искусство быть счастливым заключается в способности находить счастье в простых вещах.

Мечты сбываются, стоит только поверить.

Если ты можешь что-то представить — ты можешь этого достичь!

Если ты не веришь в себя, Окружи себя только теми людьми, кто будет тянуть тебя выше.

Найди то, что будет тебя вдохновлять и радовать и устремляйся в этом направлении.

Неудача – это просто возможность начать снова, но уже более мудро.

Каждая мечта дается нам вместе с силами для ее осуществления.

Счастье не в том, чтобы делать всегда, что хочешь, а в том, чтобы всегда хотеть того, что делаешь.

И пр., можно придумать своё.

Приложение 6

Упражнение «Карусель общения».

Цель: знакомство участников тренинга, включение в работу, снятие накопившегося напряжения.

Инструкция: перед началом упражнения все участники тренинга рассаживаются по кругу и продолжают фразу, заданную ведущим: «Я люблю…», «Меня радует…», «Мне грустно, когда…», «Я сержусь, когда…», «Я горжусь собой, когда…».

Примечание: упражнение можно адаптировать, дополняя своими новыми фразами.

Упражнение «И снова здравствуйте».

Цель: знакомство участников тренинга, включение в работу, снятие накопившегося напряжения.

Инструкция: группе предлагается встать со своих мест и начать ходить по комнате. Задача участников – поздороваться за руку с каждым из коллег. Во время рукопожатия нужно смотреть друг другу в глаза и представляться по имени. Кроме имени больше ничего говорить не нужно. Участником нужно постараться запомнить имя и облик каждого из своих коллег по группе. Когда каждый поздоровается за руку с каждым, первый этап упражнения заканчивается.

На втором этапе игры участники снова обмениваются рукопожатиями, но в этот раз они уже не сами представляются, а должны обратиться по имени к партнёру. Формы обращения могут различаться. Второй этап заканчивается тогда, когда все повторно пожмут руки.

Примечание: если на втором этапе участнику не удается вспомнить имя того, с кем он здоровается, ему нужно переспросить.

Приложение 7

Упражнение «Чувство»

Цель: освоение эффективных способов снятия внутреннего напряжения, работа с негативными чувствами, гармонизация психофизических функций.

Инструкция: участники записывают на карточках какое-либо чувство. Карточки собираются и перетасовываются. Затем каждый участник выбирает любую карточку. Ему необходимо изобразить то чувство, которое написано на карточке. Показ может быть мимическим или пантомимическим. Остальные высказываются о восприятии этого показа.

Примечание: ведущий молчит, не раскрывая секрета сразу после первых высказанных догадок, пока не выскажутся все участники. Каждый изображает несколько чувств.

Вопросы для обсуждения:

Воспринимали ли вас адекватно?

Почему возникали затруднения в определении чувств?

Расскажите о своих впечатлениях.

Упражнение «Передача чувств»

Цель: освоение эффективных способов снятия внутреннего напряжения, работа с негативными чувствами, гармонизация психофизических функций.

Инструкция: участники встают в затылок друг за другом. Последний участник поворачивает человека прямо перед ним к себе и передает ему мимикой какое-либо чувство. Второй человек должен передать мимикой это же самое чувство следующему и так до первого участника в ряду. У первого спрашивают, какое чувство он получил мимикой, и сравнивается с тем, какое чувство было послано мимикой в начале.

Примечание: упражнение можно повторить 2-3 раза перемешивая участников, также можно предлагать показать какую-либо эмоцию последнему участнику, если он затрудняется придумать.

Приложение 8

Упражнение «Настроение»

Цель: формирование сознания своего эмоционального состояния, умения его выразить.

Инструкция: Возьмите цветные карандаши и чистый лист бумаги. Расслабленно, не ведущей рукой нарисуйте абстрактный сюжет – линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом полностью погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как вам больше хочется, в полном соответствии с вашим настроением. Попробуйте представить, что вы переносите ваше негативное настроение на бумагу, как бы материализуете его.

Закончив рисунок, переверните бумагу и на другой стороне листа напишите 5–7 слов, отражающих ваше настроение. Долго не думайте, необходимо, чтобы слова возникали без специального контроля с вашей стороны.

После этого еще раз посмотрите на ваш рисунок, как бы заново переживая свое состояние, перечитайте слова.

Примечание: можно предложить разорвать лист и выбросить его в урну, если участник этого желает.

Приложение 9

Упражнение «Дождик»

Цель: осознание, нахождение и снятие мышечных зажимов; определение и снятие излишнего напряжения.

Инструкция: участники становятся в круг друг за другом и кладут руки на плечи впереди стоящему. Легкими прикосновениями каждый участник имитирует капли начинающегося дождя. Капли падают чаще, дождь становится сильнее и превращается в ливень. Большие потоки стекают по спине. Затем потоки становятся все меньше, капли реже и совсем прекращаются.

Упражнение «Моечная машина»

Цель: прочувствовать свое тело, осознать степени его напряжения, гармонизировать психофизические функции

Инструкция: Все участники становятся в две шеренги лицом друг к другу. Первый человек становится «машиной», последний – «сушилкой». «Машина» проходит между шеренгами, все ее моют, поглаживают, бережно и аккуратно потирают. «Сушилка» должна его высушить – обнять. Прошедший «мойку» становится «сушилкой», с начала шеренги идет следующая «машина».

Упражнение «Мусорное ведро»

Цель: освобождение от негативных чувств и эмоций.

Инструкция: Представьте мусорное ведро. Что для вас символизирует мусорное ведро. У вас есть возможность выбросить что-то из своей жизни за полной ненадобностью. Это может быть человек, какой-нибудь предмет, место или чувство. Представьте себе как будто что- то падает с руки в мусорное ведро.

Приложение 10

Упражнение «Чемодан»

Цель: развитие позитивного самовосприятия, осознание особенностей самовосприятия и восприятия себя другими.

Инструкция: Один из членов группы выходит из комнаты, а остальные начинают собирать ему в дальнюю дорогу «чемодан». В этот «чемодан» набирается то, что, по мнению группы, поможет человеку в личностном и профессиональном росте, все положительные характеристики, которые группа особенно ценит в нем. Но обязательно указывается и то, что мешает человеку, его отрицательные характеристики, над чем ему необходимо активно поработать.

Выбирается «секретарь», который фиксирует все характеристики. Он берет лист бумаги и делит его вертикально пополам, на одной стороне ста- 32 вится знак «+», на другой «-». Для хорошего «чемодана» нужно не менее 5–7 характеристик с той и другой стороны. Затем входит член группы, и ему зачитывается и передается этот список.

Примечание: группа участников должна быть знакома.

Упражнение «Автопортрет»

Цель: более глубокое понимание себя, помочь увидеть свои вытесняемые позитивные качества со стороны.

Инструкция: представьте себе, что вам предстоит встреча с незнакомым человеком и нужно, чтобы он узнал вас. Опишите себя. Найдите такие признаки, которые выделяют вас из толпы. Опишите свой внешний вид, походку, манеру говорить, одеваться; может быть вам присущи обращающие на себя внимание жесты.

Примечание: работа происходит в парах. В процессе выступления одного из партнеров другой может задавать уточняющие вопросы, для того чтобы «автопортрет» был более полным. На обсуждение в парах отводится 15–20 минут. По окончании задания участники садятся в круг и делятся впечатлениями.

Приложение 11

Упражнение «Без маски»

Цель: установление обратной связи, анализ опыта, полученного в группе.

Инструкция: каждому участнику дается карточка с написанной фразой, не имеющей окончания. Без всякой предварительной подготовки он должен продолжить и завершить фразу. Высказывание должно быть искренним. Если остальные члены группы почувствуют фальшь, участнику придется брать еще одну карточку.

Примерное содержание карточек: «Особенно мне нравится, когда люди, окружающие меня...»; «Чего мне иногда по-настоящему хочется, так это ...»; «Иногда люди не понимают меня, потому что я ...»; «Верю, что я ...»; «Мне бывает стыдно, когда я ...»; «Особенно меня раздражает, что я …» и тому подобное.

znanium.com

электронно-библиотечная система

Обработан файл:**Лешенко М.О._Проявление агрессии при эмоциональном выгорании у волонтёров-медиков города Красноярска.docx.**

Год публикации: 2025.

Оценка оригинальности документа - 86.82%

Просмотр заимствований в документе

Время выполнения: 52 секунд

Источники

Лешенко М.О.

04.07.2025

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Леонченко Максим Олегович

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 151-пс факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

Проявление агрессии при эмоциональном выгорании у волонтёров-медиков города Красноярска

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«4» июля 2025 г.

(подпись)

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психологическое консультирование
Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Лешенко Максима Олеговича группы 151-пк
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Проявление агрессии при эмоциональном выгорании у волонтеров-медиков города Красноярска»
(указать полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 73 страницах, содержит приложение(ия) на 14 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Актуальность данного исследования обусловлена острой и насущной необходимостью глубокого выявления, всестороннего анализа и детального понимания сложных механизмов проявления агрессии у волонтёров-медиков, которые оказываются под воздействием эмоционального выгорания в условиях их профессиональной деятельности. Именно решению данной проблемы и посвящена выпускная квалификационная работа Максима Олеговича.

2. Логическая последовательность: в работе имеется четкая структура, внутреннее и композиционная целостность, логическая последовательность изложения материала.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: представлены аргументированные выводы по результатам исследования. Выявлена взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и уровнем агрессии волонтёров-медиков. Составлены методические рекомендации по составлению программы профилактики эмоционального выгорания у специалистов в сфере помогающих профессий.

4. Полнота проработки литературных источников: в работе приводится достаточно полный обзор литературных источников по теме выпускной квалификационной работы, в том числе зарубежных.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: работа оформлена в соответствии с требованиями к ВКР.

6. Положительные стороны работы: проведено изучение взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и агрессивными проявлениями у волонтёров-медиков города Красноярска. С этой целью была изучена соответствующая литература, проведены опрос и диагностика волонтёров-медиков города

Красноярска. Выявлена взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и уровнем агрессии волонтёров-медиков. Составлены методические рекомендации по составлению программы профилактики эмоционального выгорания у специалистов в сфере помогающих профессий. Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: в процессе работы Лешенко М.О. проявил высокую заинтересованность, самостоятельность, продемонстрировал умение аналитически мыслить, творческий подход к разработке теоретических и практических аспектов исследования, а также высокий уровень заинтересованности и понимания смысла разрабатываемой проблемы.

8. Недостатки работы: в работе выявлены незначительные орфографические и стилистические ошибки, однако, они не снижают ее ценности и практической значимости.

9. Оценка сформированности компетенций УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, УК-10, УК-11, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ОПК-9, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: автором показан высокий уровень сформированности компетенций.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки «отлично».

(оценка прописью)

Руководитель выпускной квалификационной работы: Мешкова Светлана Сергеевна, профессор кафедры психологии, доктор биологических наук.

(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«4» июля 2025 г.

(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлен
Лешенко М.О.

04.07.2025

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психологическое консультирование
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Лешенко Максима Олеговича группы 151-пк
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Проявление агрессии при эмоциональном выгорании у волонтеров-медиков города Красноярска»
(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 73 страницах, содержит приложения на 14 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы: в современном мире, где медицинская помощь требует не только технических навыков, но и значительного эмоционального вовлечения, особенно важно разобраться в том, каким образом стрессовые факторы и эмоциональное истощение могут влиять на поведение и психологическое состояние волонтёров. Полученные в ходе исследования Максима Олеговича знания и результаты позволят не только расширить теоретическую базу в данной области, но и станут фундаментом для разработки эффективных, научно обоснованных мер профилактики и комплексной поддержки, направленных на сохранение психического здоровья и повышение устойчивости данной категории специалистов. Практическая значимость работы заключается в возможности использования результатов исследования для совершенствования программ психологической поддержки и повышения эффективности волонтёрской деятельности в медицинской сфере города Красноярска.

2. Логическая последовательность: материал выпускной квалификационной работы изложен четко и логично.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: автором выявлена взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и уровнем агрессии волонтёров-медиков города Красноярска. Разработаны методические рекомендации по профилактики эмоционального выгорания у специалистов в сфере помогающих профессий.

4. Полнота проработки литературных источников: литературные источники проработаны в полном объёме. Помимо отечественных авторов представлена литература на иностранном языке.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: работа оформлена в соответствии с требованиями к ВКР.

6. Положительные стороны работы: в своей работе Максим Олегович показал взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и уровнем агрессии волонтёров-медиков. Разработал методические рекомендации по составлению программы профилактики эмоционального выгорания у специалистов в сфере помогающих профессий. Достоверность полученных в исследовании данных доказал с помощью коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

7. Недостатки работы: в работе выявлены незначительные орфографические и стилистические ошибки, однако, они не снижают ее ценности и практической значимости.

8. Оценка сформированности компетенций УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, УК-10, УК-11, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ОПК-9, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: Лешенко М.О. показал высокий уровень сформированности компетенций.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: разработанные методические рекомендации по составлению программы профилактики эмоционального выгорания у специалистов в сфере помогающих профессий.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор заслуживает присвоения
(оценка прописью)

квалификации бакалавр.

Рецензент выпускной квалификационной работы Скакун Людмила Владимировна, директор МБУ МБУ ЦППМиСП 5 «Сознание»
(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

«02» июля 2023 г.

_____
(подпись рецензента)

С рецензией ознакомлен
Лешенко М.О.
04.07.2023