

*Решетова М.Н.,
студент 3 курса магистратуры по направлению «Психологическое
сопровождение, коррекция и консультирование»,
Удмуртский государственный университет,
Россия, г. Ижевск
Научный руководитель: Миронова Я.П.,
доцент кафедры общей психологии, к. псих. н.,
Удмуртский государственный университет,
Россия, г. Ижевск*

**СВЯЗЬ КОПИНГ-СТИЛЯ СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ С
КОМПОНЕНТАМИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У
РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ**

Аннотация: В статье представлены результаты исследования связи копинг-стиля совладающего поведения с компонентами профессионального выгорания у работников многофункциональных центров, расположенных на территории Удмуртской Республики. Эмпирическую базу составила выборка из 98 человек. В процессе работы изучены личностные характеристики сотрудников многофункциональных центров и копинг-стратегии, применяемые ими в профессиональной деятельности. С использованием методов математической статистики определены копинг-стили совладающего поведения работников и выявлены связи между копинг-стилем совладающего поведения и компонентами профессионального выгорания. На основании полученных результатов сделан вывод о том, что, предпочтение эмоционально-избегающего и асоциального копинг-стилей совладающего поведения ведет к психологическому истощению и деформации отношений, повышает риск профессионального выгорания,

тогда как развитие навыков «Просоциального» копинг-стиля совладающего поведения выступает основной психологической устойчивости, способствует снижению уровня профессионального выгорания.

Ключевые слова: совладающее поведение, копинг-стили и копинг-стратегии совладающего поведения, профессиональное выгорание, многофункциональный центр предоставления государственных услуг.

RELATIONSHIP BETWEEN COPING STYLE AND COMPONENTS OF PROFESSIONAL BURNOUT AMONG MULTIFUNCTIONAL CENTER EMPLOYEES

Abstract: *The article presents the results of a study on the relationship between the coping style and components of professional burnout among employees of multifunctional centers located in the Udmurt Republic. The empirical base consisted of a sample of 98 people. The study examined the personal characteristics of multifunctional center employees and the coping strategies they use in their professional activities. Using mathematical statistics methods, the coping styles of the employees were determined, and connections between the coping style and components of professional burnout were identified. Based on the obtained results, it was concluded that a preference for emotionally-avoidant and asocial coping styles leads to psychological exhaustion and relationship distortion, increasing the risk of professional burnout. Conversely, the development of skills associated with a "Prosocial" coping style serves as a foundation for psychological resilience and contributes to reducing the level of professional burnout.*

Keywords: *coping behavior, coping styles and coping strategies, professional burnout, multifunctional center for public service provision.*

В современном обществе человек постоянно сталкивается с трудностями, которые необходимо преодолеть с учетом динамичности, сложности и неопределённости жизни. Гибкость в выборе стратегий поведения, умение вырабатывать новые позволяют успешно адаптироваться к изменяющимся условиям, что обуславливает актуальность исследования совладающего поведения в различных сферах профессиональной деятельности.

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг – это новый вид автономных учреждений в государственной структуре. Явления, возникающие в рабочих процессах, еще только входят в поле исследования. Психологические аспекты совладания со стрессом в работе сотрудников многофункциональных центров ранее не изучались. Частые изменения в законодательстве, регулирующем порядок предоставления услуг, несоответствие между возлагаемой ответственностью и предоставленными полномочиями, постоянное взаимодействие с большим количеством людей, нуждающихся в консультационной помощи и поддержке, – лишь немногие стрессоры, с которыми сталкивается работник многофункционального центра при выполнении должностных обязанностей.

Умение справляться с профессиональным стрессом является важным условием успешной трудовой деятельности и сохранения психологического здоровья. Исследование личностных характеристик и копинг-стратегий совладающего поведения работников многофункциональных центров, способствующих преодолению стрессовых ситуаций, расширяет границы поля деятельности работников многофункциональных центров и обеспечивает снижение риска развития профессионального выгорания.

В связи с этим несомненную актуальность приобретает проблема исследования связи копинг-стиля совладающего поведения с компонентами профессионального выгорания у работников многофункциональных центров.

В процессе проведения теоретического анализа зарубежной и отечественной литературы рассмотрены различные взгляды ученых на понятие совладание и копинга.

В работах Н. Е. Водопьяновой подчеркнута важность взаимосвязи копинга и стресса [4, с. 319], копинг определяется как форма мышления и поведения, помогающая справиться со стрессом и включающая в себя:

когнитивные способы решения проблем, основанные на позитивном взгляде на причины стресса и методах его преодоления;

эмоциональную регуляцию, связанную с осознанием и управлением чувствами;

поведенческую активность, направленную на изменение ситуации.

Е.Р. Исаева описывает следующую модель копинга: копинг-стратегии, копинг-ресурсы и копинг-поведение. Копинг-поведение реализуется через копинг-стратегий, которые определяются личностными и ситуационными копинг-ресурсами. Копинг-поведение – результат взаимодействия копинг-ресурсов и стратегий, где копинг-стратегии определяются как реакции личности на угрозу и методы управления стрессом, а копинг-ресурсы – как устойчивые личностные качества, поддерживающие психическое здоровье и развитие копинг-стратегий. Под личностными ресурсами, например, понимаются стойкость, рефлексивность, оптимизм и уверенность в себе, поддержка близких, чувство общности, традиции.

Т.Л. Крюкова [9] определяет структуру совладающего поведения как совокупность элементов: копинг-реакции (эмоциональное состояние человека перед лицом стресса), копинг-действия (поступки в стрессовой ситуации), копинг-стратегии (последовательные шаги для решения проблемы) и копинг-стили (группа схожих стратегий). По мнению автора, стиль совладания – это склонность реагировать на стресс определенным образом, которая зависит от ресурсов человека и индивидуальных особенностей и формирует рамки его поведения. В этой структуре копинг-

стиль совладающего поведения является наиболее обобщающим и относительно постоянным способом проживания стрессового события.

Эффективность совладающего поведения понимается как успешная адаптация или преодоление стрессовой ситуации, в зависимости от позиции субъекта к проблеме, от его индивидуальных взглядов, оценки сложности ситуации, а также от внутренних личностных ресурсов. Вопрос об оценке эффективности той или иной копинг-стратегии является трудным для изучения, поскольку в одной ситуации копинг-стратегия может быть эффективной, и та же самая стратегия в другой ситуации может быть абсолютно не результативной или чрезмерно затратной. Успешность совладающего поведения можно оценить уровнем удовлетворенности жизнью, состоянием здоровья или качеством отношений с окружающими людьми. В профессиональной деятельности, когда работник не справляется со стрессовой нагрузкой, показателем эффективности совладающего поведения является развитие синдрома профессионального выгорания. Водопьянова Н.Е. [5] рассматривает профессиональное выгорание как следствие дефицита ресурсов, необходимых для работы, которое выражается в негативных эмоциях, связанных с исполнением должностных обязанностей, ограничениях возможностей для профессионального роста и циничном отношении к коллегам.

Модель профессионального выгорания Маслач-Джексон, включающая три компонента, позволяет более глубоко подойти к вопросу изучения выраженности профессионального выгорания.

Исследование проводилось в период 2024-2025 гг. Эмпирическую базу составила выборка из 98 сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных на территории Удмуртской Республики, в возрасте от 20 до 60 лет (M=40): от 20 до 40 лет – 61 человек, от 41 до 60 лет – 37 человек, женщины - 98 человек (100 %) со стажем работы в учреждении: до одного года – 10 человек, от 1

года до 3 лет – 25 человек, от 3 до 5 лет – 16 человек, свыше 5 лет – 47 человек.

На первом этапе эмпирического исследования с помощью методики «Пятифакторный опросник личности» Н. Tsuji в адаптации А. Б. Хромова изучались пять фундаментальных характеристик личности, каждая из которых представлена биполярными факторами.

На втором этапе производилось изучение копинг-стратегий совладающего поведения с помощью русскоязычной версии методики «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (SACS) разработанной С. Хофболлом, переведенной и адаптированной Н. Е. Водопьяновой, Е. С. Старченковой и опросника «Проактивное совладающее поведение» («PCI») в адаптации Е. С. Старченковой. Обе методики определяют степень выраженности применения разных копинг-стратегий работниками многофункциональных центров.

На третьем этапе уровень профессионального выгорания работников многофункциональных центров по каждому компоненту был определен с помощью методики «Профессиональное выгорание» (адаптация Н. Е. Водопьяновой, Е. С. Старченковой [6]), основанной на трехкомпонентной модели К. Маслач и С. Джексона и валидизированной для социномических профессий.

Далее с помощью методов математической статистики выявлены копинг-стили совладающего поведения работников многофункциональных центров, с целью исследования связей копинг-стилей с компонентами профессионального выгорания.

Получены следующие результаты.

1. Средние значения показателей личностных характеристик работников многофункциональных центров по всем факторам имеют значения близки к нормативным, данные представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Описательная статистика переменных исследования

Показатель	Среднее значение, М	Стандартное отклонение, SD	Min	Max
<i>Возраста</i>				
Возраст	37	10,16	20	60
<i>Личностные характеристики</i>				
Экстраверсия / Интроверсия	46,11	8,61	21	67
Привязанность / Обособленность	55,22	9,11	32	74
Контролирование / Естественность	58,35	9,18	28	75
Эмоциональность / Эмоциональная сдержанность	49,73	9,98	22	74
Экспрессивность / Практичность	51,04	8,01	33	68

Для решения эмпирической задачи, связанной с изучением копинг-стратегий преодоления стрессовых ситуаций, проведена описательная статистика переменных исследования, степень выраженности копинг-стратегий приведена представлена на рисунке 1.



Рисунок 1. Степень выраженности копинг-стратегий работников многофункциональных центров (в % от общего числа респондентов)

Большинство сотрудников в стрессовых ситуациях склонны искать эмоциональную поддержку (39%) и избегать проблемы (41%), что проявляется в откладывании решений, отрицании проблемы, уходе в другие занятия. Сотрудники нуждаются в сочувствии, понимании, чтобы справиться с переживаниями, а не обязательно с самой проблемой.

На основании полученных данных выявлен дефицит активных и просоциальных стратегий решения проблем. Мало кто из сотрудников использует стратегию «Ассертивные действия» (22%), выраженную в уверенном прямом отстаивании своих интересов и в решении проблем. Вступление в социальный контакт (22%). Одновременно выявлена низкая склонность к неконструктивному поведению, что является положительным моментом. Непрямые действия, такие как вымещение злости на других, агрессивные действия без решения сути конфликта, выражены слабо у 49% коллектива. Асоциальные действия также нехарактерны для большинства (62%). Часть коллектива (58%) демонстрирует осторожные действия, что означает взвешенный, продуманный подход, возможно, с элементами

выжидания. Эта стратегия может быть, как адаптивной, так и превратиться в пассивную форму.

У сотрудников многофункциональных центров наиболее высокие значения имеет показатель «Проактивное преодоление», который связан с более высоким уровнем психологической устойчивости, удовлетворенности жизнью и адаптивности. Люди, использующие проактивные стратегии, чаще достигают успеха в различных сферах жизни, включая работу, учебу и личные отношения. Они способны предвидеть возможные трудности и активно готовиться к ним, что позволяет им более эффективно справляться с проблемами, когда они возникают.

Результат исследования эффективности совладающего поведения показал, что высокий уровень профессионального выгорания по компоненту психоэмоциональное истощение имеют 25 % работников многофункциональных центров, 41 % сотрудников – по компоненту деперсонализация, 43 % – редукция личных достижений, что указывает на неэффективность совладания с профессиональным стрессом и создает риск ухудшения профессионального здоровья работников.

2. С целью определения копинг-стилей проведен исследовательский факторный анализ. Степень применимости факторного анализа к исследуемой выборке оценивалась по критерию адекватности выборки Кайзера – Мейера – Олкина (КМО) и критерию сферичности Барлетта. Выборка приемлемо адекватная для факторного анализа, поскольку критерий КМО = 0.642. По критерию сферичности Барлетта р-уровень меньше 0,05 ($p = 0,000$), в связи с чем использовать данные для проведения факторного анализа возможно. Извлечение производилось методом главных компонент путем вращения матрицы по типу Varimax.

В результате применения факторного анализа копинг-стратегий и личностных характеристик первоначально было выявлено 7 фактор (копинг-стилей). Далее количество факторов уменьшено до 4, поскольку факторная

нагрузка отдельных компонент была незначительная и наблюдалось пересечение компонент в разных факторах. Сводные результаты факторного отображения показателей копинг-стратегий и личностных характеристик приведены в таблице 2.

Факторы получили название, отражающее суть переменных, которые оказали наибольшее влияние на их формирование.

Таблица 2.

Сводные результаты факторного отображения показателей копинг-стратегий и личностных характеристик

	Факторы	Факторная нагрузка	% дисперсии
1. Структура копинг-стиля «Проактивный»			
1	Рефлексивное преодоление	0,85	1,56
2	Превентивное преодоление	0,83	1,10
3	Стратегическое планирование	0,81	1,16
4	Проактивное преодоление	0,56	1,75
5	Осторожные действия	0,51	3,45
2. Структура копинг-стиля «Просоциальный»			
1	Привязанность / Обособленность	0,77	12,89
2	Вступление в социальный контакт	0,70	4,93
3	Контролирование/Естественность	0,65	11,80
4	Экспрессивность / Практичность	0,63	7,34
5	Поиск социальной поддержки	0,62	4,18
6	Поиск инструментальной поддержки	0,41	0,86
3. Структура копинг-стиля «Асоциальный»			
1	Асоциальные действия	0,78	2,21
2	Непрямые (манипулятивные) действия	0,71	2,46
3	Агрессивные действия	0,62	1,79
4	Экстраверсия/Интроверсия	0,56	19,80
5	Импульсивные действия	0,50	3,14
6	Экспрессивность/Практичность	0,50	7,34
4. Структура копинг-стиля «Эмоционально-избегающий»			
1	Эмоциональность/Эмоциональная	0,75	10,48

	сдержанность		
2	Избегание	0,60	2,87
3	Агрессивные действия	0,47	1,79
4	Ассертивные действия	- 0,61	5,40
5	Экстраверсия/Интроверсия	- 0,47	19,80

Для исследования связей между копинг-стилями совладающего поведения и компонентами профессионального выгорания проведен корреляционный анализ. Копинг-стиль совладающего поведения «Эмоционально-избегающий» коррелирует со всеми компонентами профессионального выгорания: выявлена положительная связь с компонентами «Психоэмоциональное истощение» ($r = 0,50, p \leq 0,01$) и «Деперсонализация» ($r = 0,40, p \leq 0,01$), отрицательная – с компонентом «Редукция личных достижений» ($r = - 0,40, p \leq 0,01$). Копинг-стиль совладающего поведения «Просоциальный» имеет отрицательную корреляцию с компонентом профессионального выгорания «Деперсонализация» ($r = -0,30, p \leq 0,01$) и положительную – с компонентом «Редукция личных достижений» ($r = 0,36, p \leq 0,01$). Копинг-стиль совладающего поведения «Асоциальный» имеет положительную корреляцию с компонентом профессионального выгорания «Деперсонализация» ($r = 0,30, p \leq 0,01$).

Поскольку редукция личных достижений является обратным компонентом в структуре профессионального выгорания в методике, применяемой в исследовании, выявленные корреляционные связи позволяют сделать вывод о дезадаптивной роли эмоционально-избегающего копинг-стиля совладающего поведения в деятельности работников многофункциональных центров и его ключевом значении в формировании синдрома профессионального выгорания.

Наиболее сильная положительная связь с уровнем психоэмоционального истощения подтверждает, что стиль, сочетающий

неконтролируемую эмоциональность в виде вспышек гнева, раздражительности и избегание решения поставленных задач, является крайне энергозатратными. Вместо настоящего уменьшения стресса такое поведение вызывает его длительное накопление. Хроническое переживание неразрешенных проблем, а также постоянные усилия по подавлению или выражению негативных эмоций напрямую истощают эмоциональные и психические ресурсы сотрудника, что и приводит к выгоранию.

Следующая положительная корреляция с уровнем деперсонализации говорит о том, что эмоционально-избегающий копинг-стиль связан с развитием циничного и отстраненного отношения к клиентам и работе. Избегание как основной способ взаимодействия со стрессом приводит к эмоциональному и поведенческому дистанцированию от проблемных ситуаций и, как следствие, от людей, которые эти ситуации олицетворяют (клиентов, коллег). Эмоциональная лабильность и агрессия разрушают нормальные профессиональные коммуникации, что затем компенсируется защитной реакцией в виде деперсонализации.

Отрицательная связь с уровнем редукции личных достижений показывает, что хроническое избегание профессиональных вызовов и ответственности, а также постоянное нахождение в состоянии неконтролируемого стресса закономерно подрывают веру в собственные силы и компетентность. Сотрудник начинает ощущать себя неуспешным и неэффективным, обесценивает результаты своей работы, то есть переживает редукцию личных достижений.

Асоциальный копинг-стиль проявился в качестве более избирательного фактора риска развития эмоционального выгорания в отличие от эмоционально-избегающего стиля, который показал сильную связь со всеми компонентами выгорания. Связь асоциального копинг-стиля выявлена только с социально-коммуникативной составляющей выгорания – деперсонализацией. Можно предположить, что данный копинг-стиль

приводит не к полному истощению, а только деформации профессиональных отношений. Поскольку не выявлена связь с психоэмоциональным истощением и редукцией личных достижений, предполагается, что сотрудник может сохранять работоспособность и даже высокую самооценку, но при этом демонстрировать высокий профессиональный цинизм.

Просоциальный копинг-стиль, включающий поиск социальной поддержки и дружелюбное взаимодействие, демонстрирует следующую связь с компонентами выгорания. Отрицательная корреляция с уровнем деперсонализации предполагает, что чем чаще работник многофункционального центра использует просоциальный копинг-стиль, тем ниже у него выражено циничное и отстраненное отношение к клиентам и работе. Применение данного стиля говорит о его защитной роли против эмоционального отчуждения, так как построение доверительных отношений и обращение за помощью препятствуют развитию деперсонализации. Положительная связь с уровнем редукции личных достижений (в данной шкале высокие баллы означают сохранение чувства компетентности и успеха) указывает на то, что просоциальный копинг-стиль также способствует поддержанию позитивной профессиональной самооценки. Общение с коллегами, обмен практиками и получение эмоциональной поддержки укрепляют уверенность в себе, снижая чувство несостоятельности и повышая устойчивость к стрессовым нагрузкам.

Таким образом, выбор модели выгорания К. Маслач (в компонентах «Психоэмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция личных достижений») и выявление копинг-стилей совладающего поведения с помощью факторного анализа копинг-стратегий и личностных характеристик работников позволили осуществить дифференцированный анализ связи копинг-стиля совладающего поведения с уровнем профессионального выгорания у работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

На основании полученных результатов сделан вывод о том, что, предпочтение эмоционально-избегающего и асоциального копинг-стилей совладающего поведения ведет к психологическому истощению и деформации отношений, повышает риск профессионального выгорания, тогда как развитие навыков «Просоциального» копинг-стиля совладающего поведения выступает основной психологической устойчивости, способствует снижению уровень профессионального выгорания. Что подтверждает исходное предположение о существовании связи между копинг-стилями совладающего поведения и компонентами профессионального выгорания.

Результаты исследовательской работы имеют прикладную ценность для системы управления персоналом и психологического сопровождения работников многофункциональных центров и аналогичных организаций. Для профилактики профессионального выгорания рекомендуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг разработать программы, направленные на целенаправленное развитие просоциальных навыков и формировать в коллективе культуру конструктивной поддержки, фокусирующейся на решениях, внедрять практику позитивной обратной связи и признания заслуг.

Перспективным направлением дальнейшей работы представляются разработка и апробация тренинговых программ на основе полученных данных.

Литература:

1. Абабков, В. А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В. А. Абабков, М. Перре. – СПб.: Речь, 2004. – 165 с.
2. Арутюнян, А. А. Стрессоустойчивость как профессиональная компетенция работника социальной службы [Электронный ресурс] / А. А. Арутюнян // Молодой ученый: электронный научный журнал. – Казань, 2016. – № 1(15). – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/119/33099> (Дата обращения: 29.12.2025).

3. Архипова, И. Г. Синдром профессионального выгорания / И. Г. Архипова // Актуальные научные исследования: материалы международной научно-практической конференции (5 марта 2025 г.) / под ред. Г.Ю. Гуляева. – Пенза: Наука и Просвещение, 2025. – С. 197-201.
4. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
5. Водопьянова, Н. Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда: автореф. дис. ... д. психол. наук: 19.00.03 / Н. Е. Водопьянова. – СПб., 2014. – 49 с.
6. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
7. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент / Н. Е. Водопьянова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 283 с.
8. Воищева, Н. М. Индивидуально-психологические особенности реактивного, активного и проактивного совладающего поведения в профессиональной деятельности экологов / Н. М. Воищева, Г. С. Никифоров, Е. С. Старченкова // Ученые записки университета Лесгафта. – 2018. – №2 (156). – С. 314-319.
9. Крюкова, Т. Л. Стили совладающего поведения в трудных жизненных ситуациях / Т. Л. Крюкова // Журнал практического психолога. – 2010. – № 2. – С. 3-22.
10. Сергиенко, Е. А. Системно-субъектный подход: обоснование и перспектива / Е. А. Сергиенко // Психологический журнал. – 2011. – № 1. – С. 120-132.