

САМОКОНТРОЛЬ В ОБЩЕНИИ КАК ФАКТОР ПРЕОДОЛЕНИЯ СОСТОЯНИЙ ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИИ ПСИХОЛОГОВ И ПЕДАГОГОВ

Рассматривается проблема преодоления состояний деперсонализации специалистов психологов и педагогов посредством уточнения феномена *самоконтроля в общении*. Выявлены особенности проявления самоконтроля в общении: доминирование позиции «взрослый», умение подать информацию; владение синергическим коммуникативным стилем, наличие определенного негативизма в суждениях о людях, в восприятии собеседника и стиле общения. Обращается внимание на необходимость психологической коррекции у будущих психологов и педагогов в различных аспектах коммуникативного стиля, среди которых: брюзжание, выраженность эмоционального напряжения, завуалированная и открытая жестокость. В статье представлены данные эмпирических исследований.

Ключевые слова: деперсонализация; общение; профессиональные деформации.

В проблеме деперсонализации профессионалов в области психологии и педагогики значительную роль играет фактор самоконтроля в общении. Относя профессии психолога и педагога к типу профессий «человек – человек», акцентируя внимание на направленности их личности «на дело» и «на общение», подчеркивая важность высокого уровня коммуникативных способностей, нельзя не выделить одну из главенствующих составляющих профессиональной подготовки будущих психологов и педагогов и сопровождения работающих специалистов – формирование и поддержание высокого уровня самоконтроля в общении. Под деперсонализацией (*depersonalization*) как составляющей профессиональные деформации личности мы понимаем проблемные изменения персонализации, неадекватные проявления индивидуальности в результатах деятельности, болезненную экстернизацию личности (К. Маслач и С. Джексон), деформацию отношений с другими людьми: повышение зависимости от других, обострение негативизма, циничности по отношению к реципиентам (пациентам, клиентам, подчиненным, коллегам и др.).

Деперсонализация выступает как один из трех конструктов синдрома «психического выгорания» [1]. Б. Пельман и Е. Хартман, указывая на то, что деперсонализация – это один из трех главных компонентов «выгорания», понимают под ней возникновение равнодушного и даже негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы (контакты с людьми становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам; подобные состояния имеют место в замкнутых рабочих коллективах, выполняющих длительное время (до полугода) совместную деятельность) [2].

Акцентируя внимание на том, что деперсонализация – это «установочный» компонент, т.е. изменение отношений либо к пациентам, либо к себе, Д.В. Дирендонк, В. Шауфели, Х.Дж. Сиксма определяют ее как один из компонентов двухмерной конструкции синдрома «выгорания» [3]. Следует заметить, что деперсонализацию как составляющую профессиональных деформаций личности не следует отождествлять с общепринятым определением деперсонализации в психологии вообще и в клинической психологии в частности (расстройство самосознания личности, утра-

та своего Я, возникновение эффекта отчуждения от своих мыслей, чувств, действий).

Наши эмпирические исследования позволили собрать следующие данные (см. таблицу):

1. Результаты выявления позиции (особенностей) в общении с помощью теста *«Какой вы собеседник?»* (КВС) [4. С. 22–23] показали, что психологам и педагогам (будущим и работающим) свойственна высокая степень позиции в общении (тип «Г»): они прекрасные собеседники, умеющие разрешать конфликтные ситуации в общении (когда к ним обращаются с необоснованными, на их взгляд, претензиями, они стараются понять чувства оппонента; когда человек в резкой форме предъявляет им претензии, они стараются спокойно выслушать и понять суть претензий; они могут признать свою ошибку перед другим человеком).

2. Результаты анализа сочетания трех состояний Я (I – «дитя», II – «взрослый», III – «родитель») с помощью теста *«Транзактный анализ общения»* (ТАО) [5. С. 421–422] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) в транзакции доминирует состояние II – В, т.е. «взрослый» (если желания мешают им, они умеют их подавлять; им удается видеть в людях больше, чем те говорят о себе; их основной критерий оценки человека – объективность; провести их нелегко; они думают, что правильно понимают происходящие события; они считают, что правила оправданы до тех пор, пока полезны; принимая решение, они стараются продумать его последствия).

На втором месте – состояние I – Д, т.е. «дитя» (им хочется подурочиться, как маленьким; бывает, что они не уступают в споре лишь потому, что не хотят уступать; им порой не хватает выдержки; иногда они поступают не как надо, а как хочется; иногда преувеличивают свою роль в событиях; считают себя увлекающимися людьми; они, как и многие люди, могут быть обидчивыми).

На третьем месте – состояние III – Р, т.е. «родитель» (иногда им не нравится быть воспитателями; иногда они считают, что дети должны безусловно следовать указаниям родителей, что их взгляды непоколебимы, что каждый должен выполнять свой долг, что люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств, что младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить, что родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей).

Получившаяся формула II–I–III свидетельствует о том, что будущие и работающие психологи и педагоги

обладают чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Тенденция к равновесию всех трех эго-состояний свидетельствует о гармоничности, что обеспечит психологам и педагогам гибкость в транзакциях с другими людьми.

3. Результаты определения уровня навыков подачи информации с помощью теста «**Умеете ли вы подавать информацию?**» (УЛВПИ) [4. С. 21–22] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) высокий уровень умения подавать информацию (если слушатель не задает вопросов после того, как психологи (педагоги) высказали новую мысль, они не считают, что слушатель понял их; когда они говорят сами, то внимательно следят, чтобы слушатель их правильно понял; они говорят ясно, кратко, точно, вежливо, делают преднамеренно паузы в своей речи, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание слушателя или дать ему возможность обдумать их предложения; задав вопрос, обдумывают указания, прежде чем их высказать; отдают распоряжения в достаточно краткой форме; подбирают слова, соответствующие подготовке слушателя; поощряют вопросы, различают факты и мнения; следят за тем, какое впечатление производят на слушателя, внимателен ли он; наблюдают за тем, чтобы их высказывания были как можно более определенными; следят за связностью речи; увязывают свои мысли, прежде чем их высказать; не усиливают противодействие, противоречия аргументам собеседника).

4. Результаты установления уровня умения слушать и воспринимать собеседника с помощью теста «**Умеете ли вы слушать и воспринимать собеседника?**» (УЛВСИВС) [4. С. 20–21] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) уровень умения слушать и воспринимать собеседника выше среднего (им не мешают слушать предубеждения; их не раздражают манеры партнера по общению; неудачное выражение собеседника не может спровоцировать их на резкость или грубость; они не делают ли вид, что внимательно слушают, а сами думают совсем о другом, не ждут нетерпеливо, когда другой кончит говорить и даст возможность высказаться им, не занимают негативную позицию, когда слушают, не запоминают вместо основных моментов какие-либо несущественные, не избегают взгляда собеседника (не смотрят в угол или по сторонам), когда слушают другого, не избегают вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком; не имеют привычки перебивать говорящего; не меняют тему разговора, если она им неприятна; не меняют тон голоса, выражение лица в зависимости от того, кто их собеседник; не отвлекаются, когда говорят другие; не поправляют человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, вульгаризмы, не прекращают слушать, когда встречаются трудности; не притворяются, что слушают, не спешат принять решение до того, как поймут проблему; не стараются «свернуть» беседу в случаях, когда тема (а то и собеседник) им не интересны; часто следят за тем, что для них и говорящих слова могут иметь разный смысл; ставят себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить это; у них не бывает снисходительно-менторского тона с оттенком пренебрежения к собеседнику).

5. Результаты оценки умения слушать с помощью теста «**Умение слушать**» (УС) [6. С. 142–144] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) уровень слушания собеседника выше среднего (большую часть времени они смотрят в глаза рассказчику; не делают вид, что слушают, а сами думают о своих проблемах и заботах; в разговоре они чаще говорят собеседнику «да» (выражая понимание), чем «нет»; выслушав собеседника, обязательно выскажут свое мнение; если тема им неинтересна, то они не стараются перевести разговор в другое русло; им не трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения; их внимание полностью сосредоточено на рассказе; когда поняли суть рассказа, они не начинают обдумывать то, что скажут в свою очередь; люди охотно беседуют с ними; обычно они больше слушают других, чем говорят сами; быстро понимают, что им хотят сказать, получают удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми; прямо отвечают на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа; обычно решение проблемы приходит им в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить; они всегда помнят, что они и их собеседник могут по-разному понимать смысл одних и тех же слов, помнят, что у них и их собеседника могут быть разные взгляды на одни проблемы; они могут спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласны, не избегают вступать в разговор с незнакомым человеком, не перебивают собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие их факты, не поправляют ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы), невольно отмечают ошибки в речи и поведении говорящего, ставят себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения, стараются запомнить важную информацию и необходимые подробности, из каждой беседы извлечь максимум информации, понять, что собеседник при этом хочет скрыть от них и почему; терпеливо ждут, когда собеседник закончит рассказ; услышав противоположную точку зрения, они обязательно высказывают свою; чаще всего они слушают из вежливости).

6. Результаты выявления особенностей коммуникативной установки, готовности реагировать на те или иные типы партнеров по взаимодействию определенным образом, что обусловлено имеющимися у личности опытом общения, оценками и переживаниями их сущности, взглядов и поведения, с помощью теста «**Ваша коммуникативная установка**» (ВКУ) [7. С. 194–199] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) уровень выше среднего обоснованного негативизма (ОН) в суждениях о людях, выражающийся в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия (специалисты не воспринимают действительность сквозь розовые очки; являются сложными особами; внутренне противоречивы, непоследовательны в высказываниях, со сниженной самокритичностью; склонны к рисовке и вызывающему поведению; средний уровень брюзжания (Б), склонности делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью: специалистам следует помнить, что даже эпизодические приступы брюзжания несут в себе отрицательную энергию,

вызывают дискомфорт у партнеров; средний уровень завуалированной жестокости (ЗЖ) в отношениях к людям, в суждениях о них (в замаскированной, приглушенной или косвенной форме суждения специалистов иногда содержат недоброжелательность, настороженность в отношениях со многими партнерами, отрицательные выводы о людях, нежелание откликаться на их проблемы); большинство специалистов верят в свою доброжелательность, отзывчивость и прочие социально одобряемые качества, игнорируя или сглаживая в самооценках то, что противоречит «желаемому Я»: например, практикуемый принцип в отношении к людям: доверяй, но проверяй – проявление склонности к подозрительности в такой косвенной форме; уровень ниже среднего негативного личного опыта (НЛО) общения с окружающими, меры везения в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности: специалистам следует задуматься о том, что негативный опыт общения – конденсатор, удерживающий высокое постоянное напряжение отрицательной энергии эмоций; уровень ниже среднего открытой жестокости (ОЖ) в отношениях к людям: специалистам практически не свойственны открытость и жесткость негативных оценок и переживаний по поводу большинства окружающих, выводы о них не носят характер резкости и однозначности). Суммарный балл свидетельствует о среднем уровне коммуникативных установок: у психологов и педагогов получается усыплять сознание участников совместной деятельности, но на подсознательном уровне они время от времени чувствуют дискомфорт; когда специалисты заставляют себя сдерживаться, быть корректными, возникает постоянное напряжение, рано или поздно приводящее к стрессу, нервному срыву; не исключено, что разрядка времени от времени происходит за пределами работы – в семье, в общении с приятелями или в общественных местах, что тоже малоприятно.

7. Результаты определения уровня владения синергическим коммуникативным стилем, т.е. совокупностью привычных для специалистов способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах взаимодействия (в беседах, переговорах, дискуссиях, спорах, а также в различных ситуациях взаимодействия), выработкой идей, принятием и формулировкой решений, преодолением конфликтов, с помощью теста «**Владение синергическим коммуникативным стилем**» (ВСКС) О.Б. Поляковой [8. С. 280–282] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) уровень владения синергическим коммуникативным стилем выше среднего, т.е. комфортное действие на партнеров синергического стиля личности (в общении наблюдается беспрепятственный энергоинформационный обмен между участниками деловых отношений при наличии слаженности и синхронизации их энергий; интересы дела преобладают над личными интересами; специалистам свойственны сотрудничество и содержание в ситуациях взаимодействия); они своей манерой взаимодействия с партнерами способствуют объединению энергетических потенциалов и увеличению эффективности совместной деятельности). В транзакции психологи и педагоги демонстрируют высокий уровень коммуникативной толерантности, т.е. проявляют терпимость в ответ на не

одобряемые или не принимаемые качества и формы поведения товарищей по общему делу; критикуют конструктивно и доброжелательно, т.е. их энергия не провоцирует энергетическую защиту со стороны оппонентов; оценивают в партнерах прежде всего качества, способствующие повышению эффективности совместной деятельности; оцениваются идеи и предложения, а не особенности партнера или форма высказываний; поддерживают свободный обмен идеями и оценками, т.е. активно высказывают мнения и уважительно относятся к позициям партнеров; положительно воспринимают и открыто радуются успехам партнеров и общим достижениям, т.е. способны «генерировать» и направлять вовне положительную энергию, вдохновляя себя и окружающих на новые достижения; сдерживают негативные проявления своей энергии и «не заражают» ими их энергетическое поле; соблюдают нормы партнерской этики, т.е. замечания в адрес коллег, оценки проделанной работы делают в корректной форме, чтобы не задевать честь и достоинство сотрудничающих с ними лиц; соблюдают нормы субъектных отношений, т.е. ведут себя так, чтобы партнеры чувствовали внимание к себе, поддержку и одобрение, находили соучастие и сопереживание; способны «играть в команде», не противопоставлять себя групповому разуму и воле, т.е. умеют вносить свой энергетический вклад в общий энергетический потенциал, в результате чего разрозненные Я становятся единым МЫ; стимулируют и мотивируют инициативу партнеров, т.е. замечают и одобряют новации, намерения, самостоятельность; устраняют или смягчают свои некоммуникабельные свойства, т.е., например, плохие черты характера, неприятные для окружающих привычки, склонность к эффектам и др.

8. Результаты количественной оценки стиля общения с помощью метода экспертных оценок «**Тестовая карта коммуникативной деятельности**» (ТККД) А.А. Леонтьева [9. С. 295–296] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) уровень стиля общения выше среднего, а оценка высокая: в большинстве ситуаций взаимодействия специалисты демонстрируют активность (все время в общении держат собеседников в «тонусе»), гибкость (легко схватывают и разрешают возникающие проблемы, конфликты), дифференцированность (индивидуальный подход) в общении, доброжелательность, заинтересованность, открытость (свободное выражение чувств, отсутствие «маски»), поощрение инициативы собеседников. В транзакции наблюдается дружеская, непринужденная атмосфера, все собеседники заинтересованно наблюдают за говорящим или обсуждают поставленный вопрос, активно высказывают мнения, предлагают варианты решения проблемы, стихийность отсутствует, говорящий корректно направляет ход общения, не забывая отдавать должное юмору и остроумию собравшихся, всякое удачное предложение тут же подхватывается и поощряется умеренной похвалой, общение проходит продуктивно в активном взаимодействии сторон.

9. Результаты определения уровня коммуникативного контроля с помощью **теста на оценку самоконтроля в общении** (ТНОСВО), автор – М. Снайдер [9. С. 297–298], показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) средний уровень самоконтроля в общении (специалисты стараются следить за собой; в большинстве

случаев знают, где и как себя вести; управляют выражением своих эмоций; иногда у них затруднена спонтанность самовыражения; часто они не любят непрогнозируемых ситуаций; у большинства позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент»). Специалисты в разных ситуациях и в общении с разными людьми часто ведут себя совершенно по-разному; могут быть дружелюбными с людьми, которых не выносят; считают, что из них могли бы выйти неплохой актер, что они не всегда такие, какими кажутся; часто думают, что другим людям иногда кажется, что они (психологи и педагоги) переживают что-то более глубоко, чем это есть на самом деле; чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, специалисты стараются быть такими, какими их ожидают видеть. В транзакции психологи и педагоги искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях; они считаются в своем поведении с окружающими людьми.

10. Результаты выявления коммуникативных умений, т.е. оценки собеседника, определения его сильных и слабых сторон, умения установить дружескую атмосферу, умения понять проблемы собеседника и т.д.) с помощью теста «*Умеете ли вы слушать?*» (УЛВС) [9. С. 298–300] показали, что у психологов и педагогов (будущих и работающих) средний уровень коммуникативных умений (специалисты – хорошие собеседники, но иногда отказывают партнеру в полном внимании. Им необходимо повторять вежливо высказывания партнера, давать ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливать свой темп мышления к его речи).

11. Результаты выявления способности к самоуправлению в общении с помощью «*Опросника способности к самоуправлению в общении*» (ОСКСВО) [10. С. 42–44] показали, что у психологов и педагогов

(будущих и работающих) средний уровень способности к самоуправлению в общении (специалисты испытывают потребность быть самими собой в общении, у них наблюдается зависимость от ситуации проявлять направленность на партнера, склонность к партнерству в общении). Специалисты ведут себя различным образом в разных ситуациях с разными людьми; могут произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имеют почти никакой информации, сделать так, чтобы другие были с ними дружелюбны, даже если при этом они им не нравятся; не всегда таковы на самом деле, какими кажутся; полагают, что умеют проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их; согласны с тем, что если это потребуется для какого-то правого дела, они могут любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранить бесстрастное выражение лица; утверждают, что даже если они не в духе, они часто делают вид, что приятно проводят время. Если психологи и педагоги не уверены, как следует себя вести в определенной ситуации, они начинают ориентироваться, наблюдая за поведением других людей; чтобы нравиться, наладить отношения с людьми, они стараются делать именно то, что люди от них ожидают. Специалисты не испытывают затруднений, когда пытаются менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало поведению различных людей и ситуациям; почти всегда проявляют себя довольно-таки успешно, если играют с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий; пытаются делать или говорить то, что приятно другим, на вечеринках или собраниях подобного рода; сами шутят и рассказывают истории во время вечеринки; часто являются центром внимания в группе.

Результаты выявления особенностей самоконтроля в общении

Аббревиатура диагностических процедур	284 пс	291 п	575 пс и п	314 ст-пс	318 ст-п	632 ст-пс и ст-п	1207 исп
КВС	а	0,27	0,35	0,31	0,33	0,39	0,34
	б	0,39	0,40	0,40	0,50	0,42	0,43
	в	0,48	0,61	0,55	0,53	0,66	0,58
	г	1,84	1,79	1,82	1,75	1,68	1,77
ТАО	I – Д	43,04	42,87	43,00	44,83	45,18	44,01
	II – В	50,93	50,72	50,83	49,45	48,06	49,80
	III – Р	43,26	45,11	44,19	40,45	41,22	42,52
УЛВИИ	12,93-в	12,95-в	12,94-в	11,51-в	11,48-в	11,50-в	12,22-в
УЛВСИВС	174,69-вс	181,10-вс	177,90-вс	155,76-вс	155,26-вс	155,51-вс	166,71-вс
УС	23,20-вс	22,97-вс	23,09-вс	19,07-с	19,02-с	19,05-с	21,07-вс
ВКУ	ЗЖ	9,28-с	12,86-вс	11,07-с	10,05-с	14,37-вс	11,64-с
	ОЖ	14,48-нс	17,57-с	16,03-нс	15,00-нс	19,09-с	16,54-нс
	ОН	3,52-вс	4,19-в	3,86-вс	3,48-вс	2,60-с	3,45-вс
	Б	4,92-с	5,51-с	5,22-с	4,91-с	4,36-нс	4,93-с
	НЛО	7,52-с	8,68-с	8,10-с	5,85-нс	5,73-нс	5,79-нс
Σ	39,72-с	48,81-с	44,28-с	39,29-с	46,15-с	42,73-с	43,51-с
ВСКС	8,99-вс	7,63-вс	8,31-вс	8,98-вс	7,91-вс	8,45-вс	8,38-вс
ТККД	38,95-вс	37,14-вс	38,05-вс	39,68-вс	38,71-вс	39,20-вс	38,63-вс
ТНОСВО	6,44-с	6,28-с	6,36-с	6,15-с	5,97-с	6,06-с	6,21-с
УЛВС	33,29%	37,28%	35,29%	22,40%	31,15%	26,78%	31,04%
ОСКСВО	14,38-с	15,67-с	15,03-с	13,00-с	14,29-с	13,65-с	14,34-с
НСПНД	28,57-с	30,09-с	29,33-с	29,02-с	34,96-с	31,99-с	30,66-с

Примечание. исп – испытуемые; пс – психологи; п – педагоги; ст-пс – студенты-психологи; ст-п – студенты-педагоги; н – низкий уровень; нс – ниже среднего; с – средний; вс – выше среднего; в – высокий уровень.

12. Результаты выявления особенностей эмоциональной сферы в транзакции с помощью теста «*Не стоит перебивать, не дослушав*» (НСПНД) [11] показали, что у психологов и педагогов (будущих и рабо-

тающих) средняя степень выраженности эмоционального напряжения в ситуациях общения (бывает, что во время разговора мысли специалистов витают где-то далеко; видя, что у человека что-то не получается, они

иногда испытывают желание сделать это вместо него; говорят быстро, иногда торопливо, скороговоркой; довольно-таки часто делают несколько дел одновременно; долго колеблются, прежде чем принять решение; иногда им бывает трудно обратиться к кому-либо с просьбой о помощи; иногда кажется, что люди говорят о скучных и пустых вещах; о них говорят, что они (психологи и педагоги) вечно спешат; относительно часто думают о своих проблемах даже в свободное время; очень любят давать советы; случается, перебивают, не дослушав объясняющего им что-либо с излишними подробностями; стараются не нервничать, стоя в очереди, недолго переживать из-за неприятностей; им трудно отказаться от вкусной еды). Специалистам рекомендуется относиться к жизни спокойнее и уметь внутренне расслабляться, снимая напряжение.

Таким образом, осуществляя профессиональную подготовку будущих психологов и педагогов, следу-

ет учитывать фактор преодоления деперсонализации и такие особенности самоконтроля в общении, как высокий уровень позиции в общении с доминированием состояния «взрослый» и умения подавать информацию; уровень владения синергическим коммуникативным стилем; уровень негативизма в суждениях о людях; стиль восприятия собеседника; стиль общения. Особо следует учитывать при осуществлении профессионального просвещения и психологической профилактики следующие аспекты: уровень брюзжания; уровень выраженности эмоционального напряжения в ситуациях общения; уровень завуалированной жестокости в отношениях к людям, в суждениях о них; уровень коммуникативных умений, самоконтроля в общении, способности к самоуправлению в общении; уровень негативного личного опыта общения с окружающими, открытой жестокости в отношениях к людям.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Maslach C., Jackson S.* MBI: Maslach Burnout Inventory; manual research edition. California, 1986.
2. *Perlman B., Hartman E.* Burnout: summery and future research // Human relations. 1982. Vol. 35. P. 4.
3. *Dierendonck D.V., Schaufeli W.B., Sixma H.J.* Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory // Journal of Social and Clinical Psychology. 1994. Vol. 13 (1).
4. *Практическая психология – школе* // Библиотечка журнала «Вестник образования». М.: Про-Пресс, 2002. № 3. 64 с.
5. *Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И.* Психология и педагогика. СПб.: Питер, 2000. 432 с.
6. *Энциклопедия психологических тестов.* М.: ЭКСМО-Пресс, 2000. 496 с.
7. *Бойко В.В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филинь, 1996. 472 с.
8. *Полякова О.Б.* Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности: Учеб. пособие. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008. 304 с.
9. *Ратанова Т.А., Шляхта Н.Ф.* Психодиагностические методы изучения личности: Учеб. пособие. 4-е изд. М.: МПСИ; Флинта, 2005. 320 с.
10. *Я, ты, мы в зеркале познания.* М.: Институт практической психологии; Воронеж: МОДЭК, 1995. 96 с.
11. *Московский комсомолец.* 10 октября 1990.

Статья представлена научной редакцией «Психология» 20 апреля 2011 г.