

## **ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ СОТРУДНИКОВ МИНИСТЕРСТВА ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ**

**Ю.Л. Гребенников<sup>1</sup>, Е.А. Карпова<sup>2</sup>, Е.А. Орлова<sup>1,3</sup>**

<sup>1</sup>ФГБОУ ВО «Государственный университет просвещения», г. Мытищи

<sup>2</sup>АНО ВО «Международная полицейская академия ВПА», г. Тула

<sup>3</sup>ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства  
и государственной службы при Президенте РФ», г. Москва

Изложены результаты эмпирического исследования коммуникативных особенностей сотрудников Министерства иностранных дел. Коммуникативный контроль, коммуникативная социальная компетентность, эмоциональные барьеры в межличностном общении рассматриваются в качестве психологических факторов профессионального выгорания сотрудников МИД в контексте иноязычного общения. Обнаружена прямая взаимосвязь таких эмоциональных барьеров в межличностном общении, как «неумение управлять эмоциями, дозировать их» и «неадекватное проявление эмоций», с показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» и «деперсонализация».

**Ключевые слова:** профессиональная деятельность, дипломатическая коммуникация, профессиональное выгорание, коммуникативный контроль, коммуникативная социальная компетентность, эмоциональные барьеры в межличностном общении.

### *Введение*

В современных психологических исследованиях довольно часто рассматриваются такие негативные варианты влияния профессии на личность, как профессиональный стресс, хроническая усталость, профессиональное выгорание. Профессиональный стресс, по сути, стал частью деловой жизни и испытывается сотрудниками вне зависимости от должности и заработной платы, поскольку ключевым источником формирования профессионального выгорания, возможно, является стремление сотрудников повысить производительность и достичь прежних результатов за более короткие сроки [2].

Ранее профессиональное выгорание рассматривалось как эмоциональное истощение, цинизм и обесценивание своих профессиональных успехов на работе среди сотрудников сферы здравоохранения [7, 8, 9, 10]. На сегодняшний же день вероятность возникновения профессионального выгорания рассматривается в различных областях профессиональной деятельности, в особенности в тех, где необходимо задействование коммуникативной сферы [3, 4, 5].

Сотрудники Министерства иностранных дел (МИД) выстраивают коммуникацию с иностранными представителями, что требует учета экономической, культурной, социальной специфики при взаимодействии с представителями других государств [11]. Специфика профессиональной деятельности сотрудников МИД предполагает постоянное задействование коммуникативных особенностей для решения профессиональных задач, в том числе и в условиях двуязычной коммуникации. Данное задействование строго регламентировано не только культурными особенностями, но и различными актами, протоколами, постановлениями. В результате сотрудники сталкиваются с необходимостью использования коммуникативных особенностей, которые могут быть рассмотрены как факторы профессионального выгорания в контексте иноязычного общения.

Таким образом, проблема настоящего исследования представлена противоречием между требованиями к коммуникативным особенностям профессиональной деятельности сотрудников МИД и вероятностью формирования у них профессионального выгорания в связи с необходимостью постоянного проявления данных коммуникативных особенностей.

#### *Методика исследования*

Объектом исследования являлось профессиональное выгорание сотрудников МИД, а предметом исследования – коммуникативные особенности (коммуникативный контроль, коммуникативная социальная компетентность, эмоциональные барьеры в межличностном общении как психологические факторы профессионального выгорания сотрудников МИД в контексте иноязычного общения).

Целью исследования стало установление наличия и особенностей взаимосвязи между коммуникативными особенностями и профессиональным выгоранием сотрудников МИД.

Теоретико-методологическую основу исследования составили подход к профессиональному выгоранию К. Маслач и социально-конструктивистский подход к исследованию политической и дипломатической коммуникации.

Общая гипотеза исследования была сформулирована как предположение о том, что коммуникативные особенности сотрудников МИД могут быть взаимосвязаны с показателями профессионального выгорания.

#### *Частные гипотезы*

1. При высоких показателях профессионального выгорания могут отмечаться высокие показатели коммуникативного контроля, чувствительности, способности к самоконтролю, неумения управлять эмоциями, негибкости, нежелания сближаться с людьми на эмоциональной основе.

2. При высоких показателях профессионального выгорания могут отмечаться низкие показатели легкости в общении, открытости, эмоциональной устойчивости.

Выборку составили 60 сотрудников отдела международных соглашений (30 мужчин и 30 женщин) в возрасте от 25 до 35 лет.

Применявшиеся методики: опросник «Профессиональное выгорание» (ПВ) (К. Маслач и С. Джексон, русскоязычная версия Н. Водопьяновой, Е. Старченковой); методика ДКК (М. Шнайдер); методика диагностики КСК; методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко).

#### *Результаты*

С целью определения наиболее и наименее выраженных показателей профессионального выгорания в обследованной группе сотрудников МИД был осуществлен анализ средних значений по показателям, полученным по опроснику «Профессиональное выгорание» (ПВ) (К. Маслач и С. Джексон, русскоязычная версия Н. Водопьяновой, Е. Старченковой).

Наиболее выраженным показателем профессионального выгорания в группе сотрудников МИД является «деперсонализация» (ср. значение 3,03), наименее выраженным – «редукция персональных достижений» (ср. значение 2,32).

Полученные результаты указывают на то, что сотрудники МИД скорее склонны к эмоциональному отстранению, формальному выполнению профессиональных обязанностей, отсутствию сопереживания и менее склонны к неудовлетворенности собой как личностью и профессионалом. Также представляется необходимым отметить, что показатель «деперсонализация» выражен на высоком уровне, а показатель «редукция персональных достижений» – на среднем уровне.

Также нами был осуществлен анализ распределений сотрудников МИД по уровням выраженности профессионального выгорания. Результаты отображены на рис. 1.

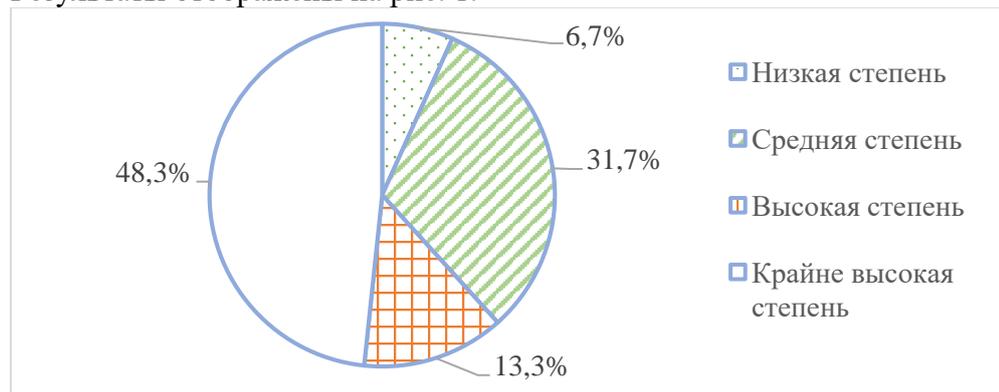


Рис. 1. Распределение респондентов по степени выраженности профессионального выгорания

Данные, представленные на рис. 1, позволяют утверждать, что для большинства сотрудников МИД (48,3 %) характерна крайне высокая степень выраженности профессионального выгорания, для несколько меньшего числа (31,7 %) характерна средняя степень и для меньшинства (6,7 %) характерна низкая степень выраженности профессионального выгорания.

С целью определения уровня выраженности коммуникативного контроля, характерного для выборки сотрудников МИД, был осуществлен анализ распределений по результатам, полученным при помощи методики диагностики коммуникативного контроля (М. Шнайдер). Результаты анализа распределений отображены на рис. 2.

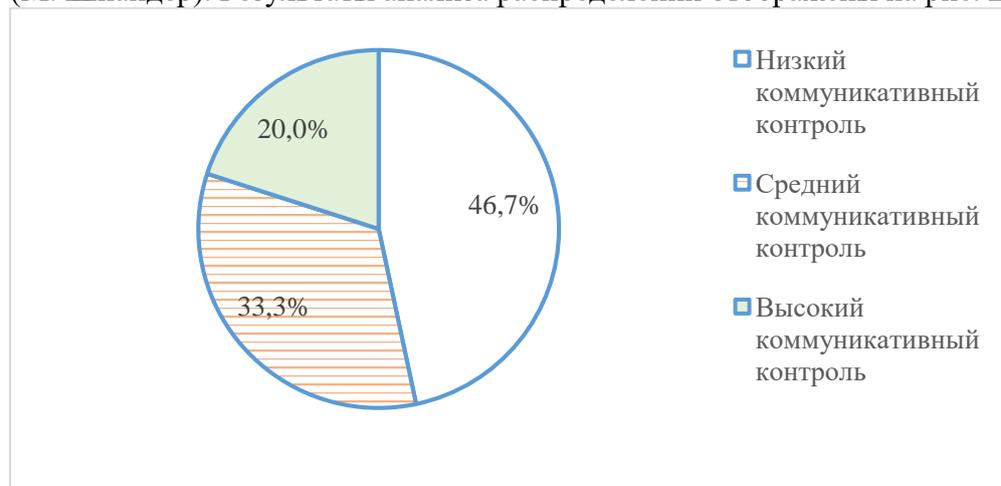


Рис. 2. Распределение респондентов по уровням выраженности коммуникативного контроля

В соответствии с данными, отображенными на рис. 2, мы можем утверждать, что для большинства сотрудников МИД (46,7 %) характерен низкий коммуникативный контроль, для меньшинства (20 %) характерен высокий коммуникативный контроль.

Полученные результаты указывают на то, что большинство сотрудников МИД импульсивны, а их поведение ригидно вне зависимости от ситуации.

С целью определения наиболее и наименее выраженных показателей коммуникативной социальной компетентности в группе сотрудников МИД был осуществлен анализ средних значений по результатам, полученным при помощи методики диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК). Результаты анализа средних значений отображены на рис. 3.

Результаты, представленные на рис. 3, позволяют сделать вывод о том, что наиболее выраженными показателями коммуникативной социальной компетентности являются «фактор А – открытость, общительность, легкость» (ср. значение 12,98) и «фактор М – ориентация

на собственные решения, независимость» (ср. значение 12,87), а наименее выраженным показателем является «фактор С – эмоциональная устойчивость, спокойствие, зрелость» (ср. значение 10,38).

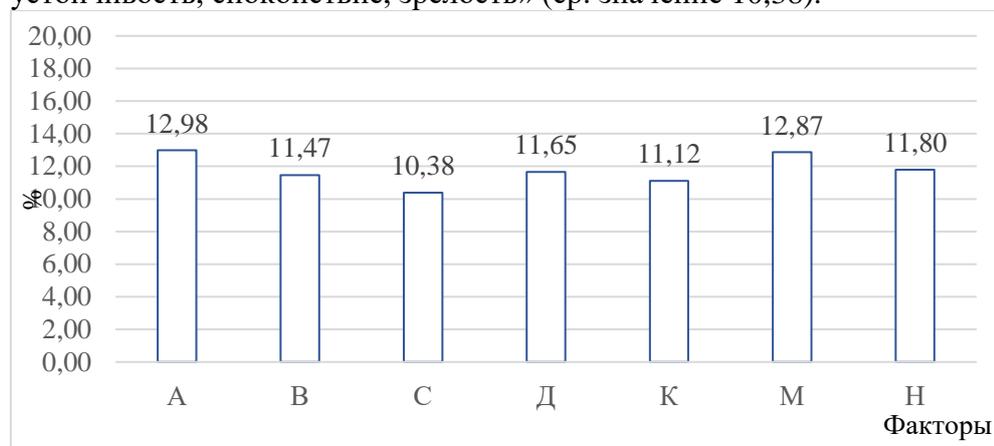


Рис. 3. Средние значения показателей коммуниктивной социальной компетентности

Полученные результаты указывают на то, что сотрудники МИД наиболее склонны ориентироваться на себя при принятии решений, но в то же время изменчивы и могут проявлять эмоциональную неустойчивость.

С целью определения наиболее и наименее выраженных барьеров в межличностном общении в группе сотрудников МИД был осуществлен анализ средних значений по результатам, полученным при помощи методики диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко). Результаты анализа средних значений отображены на рис. 4.

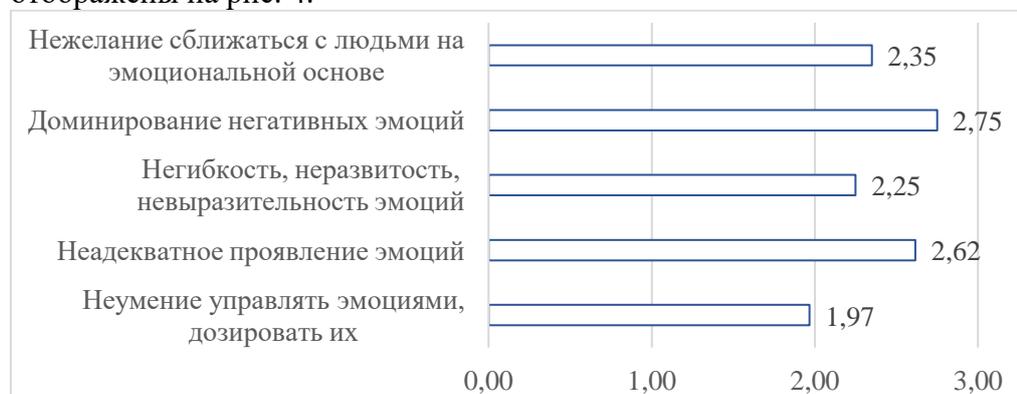


Рис. 4. Средние значения выраженности барьеров в межличностном общении

Согласно данным, представленным на рис. 4, в группе сотрудников МИД наиболее выраженным барьером в межличностном общении является «доминирование негативных эмоций» (ср. значение 2,75), в то время как наименее выраженным барьером в межличностном

общении является «неумение управлять эмоциями, дозировать их» (ср. значение 1,97).

С целью определения, какой уровень выраженности барьеров в межличностном общении характерен для большинства сотрудников МИД, был осуществлен анализ распределений. Результаты анализа распределений представлены на рис. 5.



Рис. 5. Распределение респондентов по уровням выраженности барьеров в межличностном общении (интегральный показатель)

Данные, представленные на рис. 5, позволяют утверждать, что в группе респондентов для большинства (50 %) характерен такой уровень выраженности барьеров в межличностном общении, при котором «эмоции явно мешают устанавливать контакты»; для меньшего числа (28,3 %) характерен уровень выраженности «эмоции усложняют взаимодействие с партнерами» и для меньшинства (5%) характерен уровень выраженности барьеров в межличностном общении, при котором «эмоции обычно не мешают общаться с партнерами».

Полученные результаты указывают на то, что сотрудники МИД сталкиваются с проблемами, связанными с установлением контакта и взаимодействием с партнером.

Обобщая результаты анализа средних значений и распределений, мы можем сделать вывод о том, что профессиональное выгорание сотрудников МИД является достаточно ярко выраженным, а несоответствие требованиям в коммуникативной сфере или же чрезмерное стремление следовать данным требованиям могут способствовать дальнейшему формированию профессионального выгорания.

Для того чтобы выявить психологические факторы профессионального выгорания сотрудников МИД, нами был осуществлен корреляционный анализ при помощи коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Результаты корреляционного анализ представлены в таблицах 1–3.

Таблица 1

Результаты расчета корреляций между показателями профессионального выгорания и коммуникативного контроля

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция персональных достижений	Интегральный показатель
Коммуникативный контроль	0,430*	0,679*	-0,642*	0,572*

\* Корреляции статистически достоверны ( $p \leq 0,05$ )

Данные, представленные в табл. 1, позволяют утверждать, что выявлены статистически достоверные прямые взаимосвязи между показателем «коммуникативный контроль» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = 0,430$ ,  $p \leq 0,05$ ), «деперсонализация» ( $r = 0,679$ ,  $p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = 0,572$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Также выявлена статистически достоверная обратная взаимосвязь между показателем «коммуникативный контроль» и показателем профессионального выгорания «редукция персональных достижений» ( $r = -0,642$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Полученные данные указывают на то, что чем более сотрудники МИД склонны постоянно следить за собой и действовать согласно знанию о том, где и как себя необходимо вести, тем более у них выражены сниженный эмоциональный тонус, эмоциональное отстранение, неудовлетворенность собой как профессионалом и личностью и в целом более высокие показатели профессионального выгорания.

Выявленные взаимосвязи между показателями профессионального выгорания и коммуникативным контролем мы связываем со спецификой коммуникации в ходе выполнения профессиональных обязанностей сотрудниками МИД. Коммуникация сотрудников МИД в ходе выполнения профессиональных обязанностей ориентирована на сохранение ключевых ценностей дипломатической коммуникации, но предполагает одновременно скрытое воздействие на собеседника с целью достижения намеченного результата. Кроме того, в ходе коммуникации сотрудники МИД вынуждены следить за тем, чтобы выполнять требования, относящиеся к правилам межгосударственного взаимодействия: «добросовестное выполнение обязательств, невмешательство во внутренние дела других государств, разрешение международных споров мирными средствами, сдержанность, корректность и честность» [1].

Полученные результаты позволяют утверждать, что частная гипотеза исследования о том, что коммуникативный контроль прямо взаимосвязан с показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» и «деперсонализация», нашла эмпирическое подтверждение.

Аналогичный анализ был осуществлен между показателями профессионального выгорания и коммуникативной социальной компетентности. Результаты представлены в табл. 2.

Таблица 2

Результаты расчета корреляций между показателями профессионального выгорания и коммуникативной социальной компетентности

Факторы	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция персональных достижений	Интегральный показатель
А	-0,495*	-0,565*	0,541*	-0,589*
В	-0,495*	-0,414*	0,509*	-0,548*
С	-0,583*	-0,268*	0,307*	-0,459*
Д	0,073	0,026	0,080	0,015
К	0,319*	0,245	-0,242	0,371*
М	-0,001	-0,068	-0,040	0,037
Н	0,186	0,378*	-0,396*	0,305*

\* Корреляции статистически достоверны ( $p \leq 0,05$ )

Согласно результатам, представленным в табл. 2, были выявлены статистически достоверные взаимосвязи между показателем «фактор А» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = -0,495$ ,  $p \leq 0,05$ ), «деперсонализация» ( $r = -0,565$ ,  $p \leq 0,05$ ), «редукция персональных достижений» ( $r = 0,541$ ,  $p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = -0,589$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Также выявлены статистически значимые взаимосвязи между показателем «фактор В» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = -0,495$ ,  $p \leq 0,05$ ), «деперсонализация» ( $r = -0,414$ ,  $p \leq 0,05$ ), «редукция персональных достижений» ( $r = 0,509$ ,  $p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = -0,548$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Кроме того, установлены статистически достоверные взаимосвязи между показателем «фактор С» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = 0,538$ ,  $p \leq 0,05$ ), «деперсонализация» ( $r = -0,268$ ,  $p \leq 0,05$ ), «редукция персональных достижений» ( $r = 0,307$ ,  $p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = -0,459$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Полученные данные указывают на то, что чем более сотрудники МИД легки в общении, открыты, сообразительны, эмоционально устойчивы и спокойны, тем менее у них выражены сниженный эмоциональный тонус, эмоциональное отстранение,

неудовлетворенность собой как профессионалом и личностью и в целом более высокие показатели профессионального выгорания.

Были выявлены статистически достоверные прямые взаимосвязи между показателем «фактор К» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = 0,319, p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = 0,371, p \leq 0,05$ ).

Полученные результаты указывают на то, что чем более сотрудники МИД чувствительны и стремятся к взаимодействию с другими, тем более у них выражены сниженный эмоциональный тонус и профессиональное выгорание в целом.

Наконец, были выявлены статистически достоверные взаимосвязи между показателем «фактор Н» и показателями профессионального выгорания «деперсонализация» ( $r = 0,378, p \leq 0,05$ ), «Редукция персональных достижений» ( $r = -0,396, p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = 0,305, p \leq 0,05$ ).

Данный результат указывает на то, что чем более сотрудники МИД способны к самоконтролю и подчинению правилам, тем более они эмоционально отстранены, более неудовлетворены собой как профессионалом и личностью, у них более выражено профессиональное выгорание в целом.

Взаимосвязи между показателями профессионального выгорания и коммуникативной социальной компетентности, на наш взгляд, могут быть обусловлены тем, что коммуникация сотрудников МИД при выполнении профессиональных обязанностей в первую очередь выполняется с учетом требований, определенных спецификой межгосударственного и межведомственного общения. При этом статусно-ролевое взаимодействие преобладает над межличностным. В связи с этим можно предположить, что сотрудникам МИД достаточно трудно выполнять профессиональные обязанности в процессе коммуникации, когда они не могут использовать свой опыт межличностного общения, в том числе и в повседневной жизни, в ходе коммуникации. Тем не менее при внедрении открытости, легкости и прочих характеристик, которые скорее относятся к межличностному общению, можно избежать развития профессионального выгорания. При этом значимость следования протоколам и требованиям сохраняется.

Полученные результаты позволяют утверждать, что частная гипотеза исследования о том, что фактор Н (неорганизованный/контролирующий себя) коммуникативной социальной компетентности прямо взаимосвязан с показателем профессионального выгорания «деперсонализация», нашла эмпирическое подтверждение.

Кроме того, был осуществлен корреляционный анализ между показателями профессионального выгорания и барьеров в межличностном общении. Результаты отображены в табл. 3.

Таблица 3

Результаты расчета корреляций между показателями профессионального выгорания и барьеров в межличностном общении

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция персональных достижений	Интегральный показатель
Неумение управлять эмоциями, дозировать их	0,658*	0,549*	-0,517*	0,710*
Неадекватное проявление эмоций	-0,103	-0,005	0,047	-0,061
Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций	0,145	0,483*	-0,553*	0,353*
Доминирование негативных эмоций	-0,035	-0,015	0,007	-0,009
Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе	0,409*	0,632*	-0,681*	0,574*
Интегральный показатель барьеров в межличностном общении	0,367*	0,581*	-0,585*	0,540*

\* Корреляции статистически достоверны ( $p \leq 0,05$ )

Данные, представленные в табл. 3, позволяют утверждать, что выявлены статистически достоверные взаимосвязи между показателем барьеров в межличностном общении «неумение управлять эмоциями, дозировать их» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = 0,658, p \leq 0,05$ ), «деперсонализация» ( $r = 0,549, p \leq 0,05$ ), «редукция персональных достижений» ( $r = -0,517, p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = 0,710, p \leq 0,05$ ).

Аналогично были установлены статистически достоверные взаимосвязи между показателем барьеров в межличностном общении «нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = 0,409, p \leq 0,05$ ), «деперсонализация» ( $r = 0,632, p \leq 0,05$ ), «редукция персональных достижений» ( $r = -0,681, p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = 0,574, p \leq 0,05$ ).

Кроме того, установлены статистически достоверные взаимосвязи между показателем барьеров в межличностном общении «интегральный показатель барьеров в межличностном общении» и показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» ( $r = 0,367, p \leq 0,05$ ), «деперсонализация» ( $r = 0,581, p \leq 0,05$ ), «редукция

персональных достижений» ( $r = -0,585, p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = 0,540, p \leq 0,05$ ).

Полученные результаты указывают, что, чем более сотрудники МИД проявляют неумение управлять эмоциями, дозировать их, нежелание сблизиться с людьми на эмоциональной основе, чем выше у них выраженность барьеров в межличностном общении в целом, тем более у них выражены сниженный эмоциональный тонус, эмоциональное отстранение, неудовлетворенность собой как профессионалом и личностью и в целом более высокие показатели профессионального выгорания.

Наконец, выявлены статистически достоверные взаимосвязи между показателем барьеров в межличностном общении «негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций» и показателями профессионального выгорания «деперсонализация» ( $r = 0,483, p \leq 0,05$ ), «редукция персональных достижений» ( $r = -0,553, p \leq 0,05$ ), «интегральный показатель» ( $r = 0,353, p \leq 0,05$ ).

Выявленные взаимосвязи указывают на то, что чем более сотрудники МИД проявляют негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций, тем более они склонны к эмоциональному отстранению, неудовлетворенности собой как личностью и профессионалом, тем более у них выражено профессиональное выгорание в целом.

#### *Обсуждение результатов*

Установленные взаимосвязи между показателями профессионального выгорания и барьеров в межличностном общении мы можем объяснить тем, что дипломатическая коммуникация реализуется на иностранном языке. В связи со спецификой обмена информацией в иноязычном общении коммуникаторы могут не достигать желаемой эффективности коммуникации в связи с тем, что участники коммуникации не могут выработать «общие смыслы» при обмене убеждениями и мнениями. При обнаружении барьера коммуникатор испытывает тревогу и дискомфорт, что лишь «укрепляет» барьеры [6].

Полученные результаты позволяют заключить, что частная гипотеза исследования о том, что эмоциональные барьеры в межличностном общении «неумение управлять эмоциями, дозировать их» и «неадекватное проявление эмоций» прямо взаимосвязаны с показателями профессионального выгорания «эмоциональное истощение» и «деперсонализация», нашла эмпирическое подтверждение.

#### *Заключение*

Обобщая результаты проведенного исследования и их корреляционного анализа, мы можем утверждать, что коммуникативные особенности сотрудников МИД определенным образом взаимосвязаны с показателями профессионального выгорания, нашла эмпирическое

подтверждение. При этом профессиональному выгоранию сотрудников МИД могут препятствовать: «легкость в общении»; «открытость» и «эмоциональная устойчивость и спокойствие», в то время как способствовать профессиональному выгоранию сотрудников МИД могут «высокий коммуникативный контроль»; «чувствительность и стремление к взаимодействию с другими»; «способность к самоконтролю и подчинению правилам»; «неумение управлять эмоциями, дозировать их»; «негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций»; «нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе».

На основании полученных результатов могут быть предложены практические рекомендации по профилактике и снижению выраженности профессионального выгорания сотрудников МИД.

К перспективам разработки данной проблемы можно, на наш взгляд, отнести изучение психологических аспектов проблемы коммуникации сотрудников других министерств, ведомств и компаний, подверженных профессиональному выгоранию.

### **Список литературы**

1. Ашихмин А.М., Сидорова Н.А. Письменные тексты как особый инструмент коммуникации в дипломатическом дискурсе // Становление и развитие нового гуманитарного и экономического знания: Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в 2-х ч. Ч. I. Под общ. ред. Е. П. Ткачевой. 2019. С. 7–11.
2. Березенцева Е.А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания // Управление образованием: теория и практика. 2014. № 4 (16). С. 162–170.
3. Гребенников Ю.Л. Психологические механизмы обеспечения надежности субъекта деятельности в условиях социальной энтропии современного российского общества // Сб. мат-лов XV Левитовских чтений «Актуальные проблемы теории и практики психологических, психолого-педагогических и педагогических исследований». 15–16 апреля 2020 г., Москва. С. 144–146.
4. Карапетян Л.В., Глотова Г.А. Исследование взаимосвязи эмоционально-личностного благополучия с профессиональным выгоранием // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психологические науки. 2018. № 1. С. 40–52.
5. Литвинова А.В., Коджаспиров А.Ю., Орлова Е.А. и др. Психологическая безопасность образовательной среды: подходы, модели, профилактика. М.: МГППУ, 2016. 354 с.
6. Мацалак Т.В., Соболева А.В. Современные принципы организации эффективной коммуникации на уроке иностранного языка // Язык и культура: XXXI Международная научная конференция. Томск, 2021. С. 216–226.
7. Klopper H.C. et al. Practice environment, job satisfaction and burnout of critical care nurses in South Africa // Journal of nursing management. 2012. Т. 20. № 5. P. 685–695.

8. Maslach C. Burnout: a multidimensional perspective. In: Schaufeli WB, Maslach C., Marek T., eds. Professional burnout: recent developments in theory and research. Washington: Taylor & Francis. 1993. P. 19–32.
9. Paris M., Hoge M.A. Burnout in the mental health workforce: A review //The journal of behavioral health services & research. 2010. Т. 37. № 4. pp. 519–528.
10. Thomas N.K. Resident burnout // Jama. 2004. Т. 292. № 23. P. 2880–2889.
11. Thussu D.K. International Communication: Continuity and Change. Bloomsbury Publishing, 2018. 369 p.

*Об авторах:*

ГРЕБЕННИКОВ Юлия Леонидовна – кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной и педагогической психологии ФГБОУ ВО «Государственный университет просвещения» (141014, Московская обл., г. Мытищи, ул. Веры Волошиной, д. 24); e-mail: info@gruppros.ru

КАРПОВА Елизавета Александровна – кандидат психологических наук, первый проректор АНО ВО «Международная полицейская академия ВПА», (300026, г. Тула, ул. Рязанская, д. 1); e-mail: office@mpa71.ru

ОРЛОВА Елена Александровна – доктор психологических наук, профессор кафедры общей психологии ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ» (119571, г. Москва, пр-т Вернадского, д. 82, стр. 1); профессор кафедры социальной и педагогической психологии ФГБОУ ВО «Государственный университет просвещения» (141014, Московская обл., г. Мытищи, ул. Веры Волошиной, д. 24); e-mail: information@ranepa.ru

**STUDY OF THE COMMUNICATIVE CHARACTERISTICS  
OF EMPLOYEES OF THE MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS**

**Yu.L. Grebennikov<sup>1</sup>, E.A. Karpova<sup>2</sup>, E.A. Orlova<sup>1,3</sup>**

<sup>1</sup>State University of Education, Mytishchi

<sup>2</sup>International Police VPA Academy, Tula

<sup>3</sup>Russian Academy of National Economy and Public Administration  
under the President of the Russian Federation, Moscow

The article is devoted to the presentation of the results of an empirical study of the communicative characteristics of employees of the Ministry of Foreign Affairs. Communicative control, communicative social competence, emotional barriers in interpersonal communication are considered as psychological factors of professional burnout of Foreign Ministry employees in the context of foreign language communication. A direct correlation was found between such emotional barriers in interpersonal communication as «inability to manage emotions, dose them» and «inadequate manifestation of emotions», with indicators of professional burnout «emotional exhaustion» and «depersonalization».

**Keywords:** professional activity, diplomatic communication, professional burnout, communicative control, communicative social competence, emotional barriers in interpersonal communication.

Принято в редакцию: 20.11.2023 г.

Подписано в печать: 29.02.2024г.