

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П.КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

Е.И. ЧЕРДЫМОВА, Е.Л. ЧЕРНЫШОВА, В.Я. МАЧНЕВ

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТА

Монография

Одобрено редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева»

Самара
Издательство Самарского университета
2019

УДК 612
ББК 88
Ч-459

Рецензенты: д-р психол. наук, проф. Т. В. Семенова;
канд. соц. наук, доц. С. В. Егорова

Чердымова, Елена Ивановна

Ч-459 **Синдром эмоционального выгорания специалиста:**
монография / *Е.И. Чердымова, Е.Л. Чернышова, В.Я. Мачнев.* –
Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с.

ISBN 978-5-7883-1425-9

В монографии анализируются понятие «эмоциональное выгорание» и его профилактика. Представленные материалы позволяют изучить стадии и симптомы эмоционального выгорания, его влияние на личностную и профессиональную сферу социальных работников; теоретические и практические аспекты профилактики данного синдрома; дают возможность самостоятельной методической разработки и создания тренинговых программ, направленных на предупреждение и последующую работу с сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания на разных стадиях его развития. Предлагаются диагностические методики, предназначенные для исследования синдрома выгорания, тренинговые программы, методы психогигиены и психопрофилактики синдрома эмоционального выгорания.

Адресовано социальным работникам, психологам, педагогам, студентам и другим специалистам, работающим в социальной сфере, и всем интересующимся вопросами гармонизации эмоциональной сферы.

УДК 612
ББК 88

ISBN 978-5-7883-1425-9

© Самарский университет, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Психологические основы синдрома психологического выгорания. Подходы к изучению феномена «эмоционального выгорания»	7
Уровни, симптомы и факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания.....	14
Стадии выгорания.....	15
Причины выгорания.....	19
Симптомы выгорания.....	22
Содержание профессиональной деятельности и личностно-профессиональные особенности специалиста социальной сферы.....	29
Факторы, влияющие на развитие эмоционального выгорания и деформацию личности специалистов социальной сферы.....	34
Особенности воздействия социально-психологического тренинга на сознание личности.....	40
Коррекционный тренинг с синдромом «эмоционального выгорания».....	46
Методы профилактики и коррекции профессионального (эмоционального) выгорания.....	71
Заключение.....	77
Список использованной литературы.....	79
Приложение.....	82

ВВЕДЕНИЕ

*Ничто не является для человека
такой сильной нагрузкой
и таким сильным испытанием,
как другой человек*

Российская действительность в настоящее время характеризуется сложным внутренним развитием, обусловленным как наличием позитивных сдвигов, так и актуализацией факторов, приводящих к негативным изменениям в эмоционально-личностной сфере человека (игнорирование или искажение эмоциональных переживаний, развитие тревожности и др.), личностным деструкциям и блокированию личностного роста [9].

В течение последних десятилетий проблема исследования феномена эмоционального «выгорания» встала особенно остро. Профессиональная деятельность, влияя на состояние и эмоции субъекта труда, вызывает изменение в оценке ситуации и в действиях человека в соответствии с требованиями деятельности и своими возможностями (В.А. Бодров, Л.Г. Дикая, А.Б. Леонова, В.И. Медведев). Развивающееся в этих условиях эмоциональное выгорание становится основным фактором профессиональной деформации личности. Особая часть проблемы профессионального выгорания социальных работников, связана с системой специального образования, поскольку здесь есть своя, еще более эмоционально-травмирующая составляющая, влияющая на профессиональные деформации.

Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. Профессиональная деятельность специалистов социальной сферы, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые они попадают в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента,

личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника.

Значение проблемы эмоций едва ли нуждается в обосновании. Какие бы условия и детерминанты не определяли деятельность человека, действенными они становятся лишь в том случае, когда им удается проникнуть в сферу его эмоциональных отношений, преломиться и закрепиться в ней. Эмоции со всей очевидностью обнаруживают свое влияние на производстве, в семье, в познании и в искусстве, в педагогике, в творчестве и в душевных кризисах человека.

У человека главная функция эмоций состоит в том, что благодаря эмоциям мы лучше понимаем друг друга, можем, не пользуясь речью, судить о состоянии друг друга и лучше преднастраиваться на совместную деятельность и общение.

Каждый из нас в процессе общения испытывает влияние партнеров. С одними людьми общаться легко и просто, они словно притягивают к себе, с другими мы чувствуем себя напряженно - они как будто отталкивают незримой волной. Находясь на значительном расстоянии, мы иногда чувствуем состояние близкого нам человека. Порой партнер заражает нас своей энергией, а иногда нам передается его пессимизм.

Социальным работникам, по роду своей деятельности, вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен, как и другим специалистам системы «человек - человек», так называемый синдром «эмоционального выгорания», проявляющийся как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Это связано также с тем, что в своей деятельности социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором».

Его характерными особенностями являются: повышенная подверженность депрессиям; непрекращающееся беспокойство; эмоциональное истощение; пониженное чувство удовлетворения от

работы и др. Все это - широко распространенная реакция на ситуацию постоянного эмоционального напряжения от работы с другими людьми, особенно с теми, кто находится в тяжелом положении и постоянно сталкивается с трудностями. Для отдельного человека выгорание становится очень болезненной проблемой, в масштабе же организации стресс и выгорание сотрудников приводят к снижению эффективности работы и большой текучести кадров.

Многие руководители, да и сами профессионалы под «эмоциональным выгоранием» понимают «сжигание», «опустошение», или износ человека на работе, влекущий в свою очередь различные нарушения на психосоматическом и вегетативном уровне.

Такое понимание синдрома эмоционального выгорания является несколько упрощенным и односторонним. На самом деле, за ним стоят серьезные психологические и психофизические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия. Известный ученый Бойко В.В., наиболее полно описавший данное явление, определяет синдром эмоционального выгорания как сложный комплекс, переплетенных между собой симптомов, но сутью его остается некий механизм психологической защиты человека, заключающийся в виде полного или частичного исключения эмоций, в ответ на избранные психотравмирующие воздействия в процессе профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности, от которой страдают, в равной степени, как сама личность, так и субъекты ее профессиональной деятельности; наносится ущерб самому процессу общения.

*Человек с огромным запасом терпения и толерантности
идет по жизни с особой долей спокойствия и умиротворенности.*

*Такой человек не только счастлив и эмоционально
уравновешен, но он, к тому же, крепче здоровьем и меньше
подвержен болезням.*

Далай-Лама

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИНДРОМА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВЫГОРАНИЯ. ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ФЕНОМЕНА «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»

Синдром эмоционального выгорания – болезнь, сравнительно недавно попавшая в Международный классификатор. В МКБ-10 синдром эмоционального выгорания описан под рубрикой Z.73.0: «Выгорание – состояние полного истощения». Люди с синдромом эмоционального выгорания обычно имеют сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Наблюдается хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти и внимания), нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями, личностные изменения. Возможны развитие тревожного, депрессивного расстройств, зависимостей от психоактивных веществ, суицид, соматическими симптомами являются головная боль, гастроинтестинальные и кардиоваскулярные нарушения.

Характерно, что проблема синдрома эмоционального выгорания с самого начала ставилась как медико-психологическая. Но в мире до сих пор идут споры о том, болезнь это или нормальная реакция на необходимость постоянного общения с людьми, которых ты не выбираешь. Термин «burnout» (выгорание) впервые появился в научной литературе в 1974 г., когда американский психиатр Н.Ж. Freudenberger употребил его в своей статье, опубликованной в «Журнале социальных взглядов». Здесь этот термин был представлен в контексте концепции, характеризующей психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. До этого данное понятие использовалось в связи с концепцией рабочего стресса и в целом

определялось как неспособность справиться со стрессом, приводящая к деморализации, фрустрации и снижению эффективности деятельности.

Феномен эмоционального выгорания возник как социальная проблема, и причиной тому послужила совокупность экономических, социальных и исторических факторов. Результатом социально-экономической обстановки современного общества является все возрастающая тенденция к индивидуализации отдельного человека, к личному достижению; традиционные структуры, такие как семья, ближайшее окружение, становятся все менее представленными. Это заставляет людей чаще прибегать к профессиональной помощи в тех вопросах, которые раньше решались самостоятельно, что, в свою очередь, приводит к появлению центров профессиональной помощи, консультаций и т.п., то есть к увеличению профессиональной категории, потенциально подверженной выгоранию [26].

В настоящее время феномен эмоционального выгорания в психологической науке широко и разнонаправленно исследован (В. В. Бойко, В. Е. Орел, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, Н. В. Гришина, И. П. Ильин, С. А. Подсадный, Д. Н. Орлов, Г. А. Макарова, Л. М. Митина, Т. И. Ронгинская, А. А. Рукавишников, Т. В. Форманюк, Г. А. Макарова, Л. Д. Демина, И. А. Ральникова, М. В. Агапова, И. В. Комаревцева и др.), авторами подробно описана внешняя сторона выгорания, детально проработан вопрос симптомов и внешне наблюдаемых факторов выгорания.

На проблему «эмоционального выгорания» впервые обратили внимание специалисты из США в связи с образованием и распространением социальных служб.

Работники данных организаций имели профессиональное образование и получали специальную подготовку в области социологии и психологии. В ходе работы они постоянно общались с посетителями, которые приходили к ним со своими различными проблемами. В большинстве случаев единственной обязанностью специалистов в таких случаях было оказание психологической поддержки человеку, которая заключалась в том, что специалист выслушивал, оказывал поддержку, давал совет.

Хотя сотрудники имели специальную подготовку, и руководство осуществляло хороший подбор персонала, через некоторое время их работы возникали фактами неудовлетворительной работы этих сотрудников, которые выражались в качестве жалоб посетителей на их равнодушие, невнимание, грубость.

После проведения исследований специалисты своеобразный профессиональный стресс у сотрудников данной профессии, который назвали «стресс общения», и который в сочетании с стрессами в профессиональной деятельности и личной сфере, приводит к возникновению феномена «эмоционального выгорания».

Как уже было оговорено ранее понятие «эмоциональное сгорание» было сформулировано американским психиатром и исследователем Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. Под «эмоциональным сгоранием» он понимал психологическое состояние здорового человека, который находится в тесном и интенсивном общении с пациентами или клиентами в эмоционально тяжелой нагруженной атмосфере в процессе оказания им профессиональной помощи [9, с. 42].

Первоначально данный термин обозначал состояние истощения и изнеможения, которое было связано с ощущением собственной бесполезности и беспомощности. Термин «выгорание» («burnout») применяется для описания, переживаемого человеком состояния психического, эмоционального и физического истощения, которое вызывается длительной включенностью в ситуации, которые содержат достаточно высокие эмоциональные требования, которые часто являются следствием сочетания непомерно высоких эмоциональных затрат человека с хроническими ситуационными стрессами.

Первая статья по вопросу «эмоционального выгорания» была опубликована К. Маслач в 1976 г. К. Маслач определяла синдром «эмоционального сгорания» как дезадаптированность человека к рабочему месту из-за неадекватных межличностных отношений и чрезмерной рабочей нагрузки.

Эмоционально напряженная работа связана с непомерной тратой психической энергии и приводит к психосоматической

усталости, которая выражается в изнурении организма и психики человека, и эмоциональному истощению, которая проявляется в истощении эмоций, в результате появляются тревога, беспокойство, пониженная самооценка на фоне учащенного сердцебиения, раздражение, одышка, гнев, желудочно-кишечные расстройства, пониженное давление, нарушение сна, головные боли и семейные проблемы.

Влияние стрессогенных факторов, которые вызывают явление «эмоционального сгорания», включает в себя широкий спектр профессий, в результате чего увеличивается число подверженных данному заболеванию.

Первые исследования вопроса «эмоционального выгорания» носили эпизодический и описательный характер. К.Маслач выделила и описала данное понятие как особое состояние человека, которое включает в себя:

- чувство эмоционального изнеможения и истощения;
- симптомы деперсонализации и дегуманизации;
- негативное восприятие самого себя;
- утрату человеком профессионального мастерства [18, с. 39].

Важнейшими признаками данного синдрома выступают:

- наличие отрицательных чувств по отношению к пациентам или клиентам;
- ощущение полного или частичного эмоционального истощения;
- негативная или низкая самооценка.

Данные признаки синдрома «эмоционального выгорания» отмечают большинство исследователей, которые изучают и наблюдают проявления данного синдрома.

На первом этапе изучения данного феномена исследователями была определена сущность данного понятия, его основные признаки. Затем этот синдром стал общепризнанным.

На следующем этапе проводились исследования по выявлению и последующей классификации факторов, которые тормозят развитие этого синдрома или, наоборот, способствуют ему.

При изучении личностного фактора в развитии и формировании этого синдрома исследователь П. Торнтон принимал во внимание такие показатели, как пол, стаж, возраст, семейное положение, образовательный уровень, социальное происхождение, стаж данной работы. Но, в результате исследований оказалось, что данные показатели не связаны с высоким или низким уровнем «эмоционального сгорания» [19, с. 112].

А. Пайнс уделял особое внимание связи мотивации и «сгорания». Он изучал мотивы трудовой деятельности, среди которых выделял чувство собственной значимости на рабочем месте, удовлетворенность зарплатой, самостоятельность, профессиональное продвижение, уровень контроля со стороны руководства [6, с. 143]. В результате исследований он не выявил прямой связи между синдромом «эмоционального выгорания» и уровнем зарплаты. Однако, он раскрыл связь между установкой на поддержку, неудовлетворенностью профессиональным ростом и развитием данного синдрома. Он выявил большую подверженность этому синдрому социальных работников, которые испытывают недостаток самостоятельности.

Социальная работа, медицина, психотерапия и психологическое консультирование относятся к профессиям, которые требуют ответственности, большой эмоциональной нагрузки и имеют весьма расплывчатые критерии успеха. Представители данных профессий подвержены в большей степени этому синдрому.

«Синдром выгорания» является сложным психофизиологическим феноменом, который выражается как физическое, умственное и эмоциональное истощение вследствие продолжительной эмоциональной нагрузки.

Синдром «выгорания» выражается в депрессивном состоянии, недостатке энергии и энтузиазма, отрицательной установке в отношении работы и жизни, чувстве усталости и опустошенности, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда.

Имеет место также мнение, что люди с рядом конкретных черт личности больше подвержены данному синдрому. Х. Фрейденбергер характеризует подверженных синдром «сгорания»,

как сочувствующих, мягких, гуманных, увлекающихся идеалистов, которые ориентированы на помощь другим, и интровертных, неустойчивых, фанатичных, пламенных людей. Е. Махер относит к этой категории людей склонных к авторитаризму и с низким уровнем эмпатии [19, с. 42].

Неоспоримым является тот факт, что личностные качества работников играют существенную роль в противостоянии синдрому «выгорания».

Сравнивая развитие данного феномена у учителей престижных частных школ Англии и государственных школ центра Австралии, исследователи Пирс Марк и Джеффри Молли выяснили, что «скорость сгорания» не связана с оплатой труда учителя. Незначимыми оказались также «уровень интеллекта» и «объективная трудность биографии». Все зависело только от одного фактора - от готовности человека брать на себя или отдавать внешним обстоятельствам ответственность за все происходящее в жизни. Психологи назвали эту готовность уровнем интернальности-экстернальности.

Интернальность, которая представляет собой готовность находить выход, казалось бы, в безвыходных ситуациях, считается основным фактором, который помогает человеку выжить. Интернальность характерна для личностно зрелых людей.

Некоторые состояния человека резко уменьшают мотивационный потенциал. К числу таких состояний относятся монотонность жизни, утомление, психическое пресыщение, при которых исчезает желание выполнять работу, хотя вначале имелся положительный мотив к данному виду деятельности.

Однако, особенно сильно влияет на снижение мотивационного потенциала человека состояние депрессии, которое возникает у здоровых людей.

Депрессия является аффективным состоянием, которое характеризуется отрицательным эмоциональным фоном (тоской, подавленностью, отчаянием) вследствие тяжелых или неприятных событий в жизни человека.

Появляется чувство беспомощности и неуверенности в своих возможностях, которое сочетается с чувством бесперспективности.

При этом сила потребностей и влечений резко снижается, что, в свою очередь, приводит к безынициативности и пассивному поведению.

В то же время при тревоге или утомлении у здорового человека могут возникать навязчивые состояния, которые представляют собой непроизвольно и внезапно появляющиеся в сознании человека тягостные мысли или побуждения к действию, при которых его мотивационный потенциал резко увеличивается.

Е. Хартман и Б. Пелман обобщили определения «выгорания» и выделили три его главных компонента: физическое и эмоциональное истощение, сниженная рабочая продуктивность и деперсонализация [25, с. 23].

Эмоциональное истощение находит проявление в чувстве опустошенности и в ощущениях эмоционального перенапряжения, а также исчерпанности эмоциональных ресурсов.

Деперсонализация, в свою очередь, связана с возникновением негативного и равнодушного отношения к людям, которых человек обслуживает по роду работы. При этом контакты с данными людьми становятся формальными и обезличенными.

Стоит отметить, что негативные установки могут иметь скрытый характер и проявляться только во внутренне сдерживаемом раздражении, но в дальнейшем раздражение выходит наружу и приводит к конфликтам.

Деперсонализация представляет собой изменение самосознания человека, при котором присутствует ощущение потери своего Я и переживание отсутствия эмоциональной вовлеченности в отношения и к работе.

Деперсонализация возникает при психических заболеваниях и пограничных состояниях, а также наблюдается у здоровых людей в случае эмоциональных перегрузок.

Сниженная рабочая продуктивность, которая является, по сути, редуцированием личностных достижений, проявляется в снижении оценки своей собственной компетентности, уменьшении ценности своей деятельности, недовольстве собой, негативном отношении к самому себе как к личности, в дальнейшем появляется безразличие человека к выполняемой работе.

К. Кондо придает особое значение разрешению стрессовых ситуаций. По его мнению, наиболее уязвимыми являются те, кто реагирует на стрессы несдержанно и агрессивно. При этом стрессогенный фактор вызывает чувство уныния и подавленности вследствие неосуществления того, чего хотелось достичь [16, с. 132].

Синдром «выгорания» берет свое начало в хроническом повседневном напряжении, эмоциональном переутомлении, переживаемом человеком. Одним из таких состояний является эмоционально-мотивационное утомление, при котором появляются субъективные переживания усталости, мотивационная и эмоциональная неустойчивость. Это может привести к хроническому переутомлению.

Значительная интенсификация деятельности приводит к тому, что работающий индивидуум не успевает адекватно и быстро реагировать на всю биологически значимую информацию. Накапливается все более неотрагированных воздействий, нереализованных эмоций, неразрешенных задач различного характера, что в итоге приводит к возникновению «выгорания».

Специалисты в области выгорания сходятся на том, что развитие «выгорания» не ограничивается профессиональной сферой и его последствия начинают ощутимо проявляться в личной жизни человека, его взаимодействии с другими людьми, в других ситуациях его бытия. Болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию.

Уровни, симптомы и факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания

В современном обществе актуальным является вопрос деформации личности в ходе трудовой деятельности.

Существует единое понимание сущности феномена психического выгорания, которое принято исследователями данной проблемы. Согласно им, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое проявляется в профессиях социальной сферы.

Стадии выгорания

Фройденбергер создал шкалу, состоящую из 12 ступеней выгорания. Первая ступень еще выглядит очень безобидно:

- Сначала у пациентов с выгоранием присутствует навязчивое желание утвердить себя («я могу что-то сделать»), может быть, даже в соперничестве с другими.

- Потом начинается небрежное отношение к собственным потребностям. Человек больше не уделяет себе свободного времени, меньше занимается спортом, у него остается меньше времени для людей, для себя самого, он меньше разговаривает с кем-то.

- На следующей ступени у человека нет времени для урегулирования конфликтов — и поэтому он их вытесняет, а позднее даже перестает их воспринимать. Он не видит, что на работе, дома, с друзьями имеются какие-то проблемы. Он отступает. Мы видим что-то похожее на цветок, который все больше увядает.

- В дальнейшем утрачиваются чувства в отношении себя. Люди больше уже не чувствуют себя. Они всего лишь машины, станки и уже не могут остановиться.

- Через некоторое время они ощущают внутреннюю пустоту и, если это продолжается, то чаще становятся депрессивными.

На последней, двенадцатой стадии человек полностью сломлен. Он болеет — телесно и психически, переживает отчаяние, часто присутствуют суицидальные мысли.

Феномен выгорания является острым кризисным состоянием. Он свойственен людям, которые постоянно сталкиваются с негативными переживаниями других людей и оказываются в большей или меньшей степени лично вовлечёнными в них. Феномен выгорания характеризуется душевной и физической усталостью, утратой веры в свои силы. Причинами его возникновения являются внутриличностный конфликт, острый психологический стресс, острая или хроническая фрустрация. Психологическую сущность феномена «выгорания» составляют:

- психическая и физическая усталость;
- ощущение беспомощности и несостоятельности;
- нежелание идти на работу;

- раздражительность и агрессивность во время беседы, стремление быстрее завершить её;
- ощущение малой значимости решаемых проблем;
- перенос отрицательных эмоций на окружающих;
- стремление уйти и реализовать себя в другой области.

Симптомы профессионального выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической нагрузки, которые приводят или могут привести к полной дезинтеграции различных психических сфер и, прежде всего, эмоциональной.

Можно выделить три типа выгорания:

1 – происходит «притухание» эмоций, исчезает острота чувств и сладость переживаний. Ослабевают чувства к близким людям, любимая пища становится грубой и пресной.

2 – наблюдается возникновение конфликтов с людьми. Сначала они скрытые, но потом происходит «взрыв» и человек выплёскивает из себя озлобленность. При этом жертвой становится ни в чём не повинный человек.

3 – это наиболее опасный тип выгорания для общества. Происходит утрата представлений о ценностях жизни, у человека наблюдается состояние, в котором «на всё наплевать». Для него мир безразличен.

Чтобы более простыми словами обозначить то, как проявляет себя эмоциональное выгорание, можно прибегнуть к описанию немецкого психолога Матиаса Буриша. Он описал четыре этапа.

- **Первый этап** выглядит совершенно безобидно: это действительно еще не совсем выгорание. Это та стадия, когда нужно быть внимательным. Именно тогда человеком движет идеализм, какие-то идеи, некая восторженность. Но требования, которые он постоянно предъявляет по отношению к себе, чрезмерны. Он слишком много требует от себя в течение недель и месяцев.

- **Второй этап** — это истощение: физическое, эмоциональное, телесная слабость.

- **На третьей стадии** обычно начинают действовать первые защитные реакции. Что делает человек, если требования постоянно чрезмерны? Он уходит из отношений, происходит дегуманизация. Это реакция противодействия в качестве защиты, для того чтобы

истощение не становилось сильнее. Интуитивно человек чувствует, что ему нужен покой, и в меньшей степени поддерживает социальные отношения. Те отношения, которые должны проживаться, потому что без них нельзя обойтись, отягощаются отвержением, отталкиванием. То есть, в принципе, это правильная реакция. Но только та область, где эта реакция начинает действовать, не является подходящей для этого. Скорее, человеку нужно быть спокойнее относительно тех требований, которые ему предъявляются. Но именно это ему не удастся — уйти от запросов и претензий.

• **Четвертый этап** — это усиление того, что происходит на третьем этапе, терминальная стадия выгорания. Буриш называет это «синдром отворачивания». Это понятие, которое означает, что человек больше в себе не несет никакой радости. В отношении всего возникает отворачивание. Например, если я съел гнилую рыбу, у меня наступила рвота, а на следующий день я слышу запах рыбы, у меня возникает отворачивание. То есть это защитное чувство после отравления.

Согласно концепции М. Буриша (1994) в развитии синдрома профессионального выгорания можно выделить несколько главных фаз.

1) Предупреждающая фаза:

а) Чрезмерное участие:

- чрезмерная активность, чувство незаменимости;
- отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение неудач и разочарований;
- ограничение социальных контактов.

б) Истощение:

- чувство усталости, бессонница, угроза несчастных случаев.

2) Снижение уровня собственного участия:

а) По отношению к сотрудникам, ученикам:

- потеря положительного настроения коллег;
- переход от помощи к надзору;
- приписывание вины за собственные неудачи другим людям;
- доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, ученикам;
- проявление негуманного подхода к людям.

- б) По отношению к другим окружающим:
 - отсутствие эмпатии, безразличие, цинизм.
- в) По отношению к профессиональной деятельности:
 - нежелание выполнять свои обязанности;
 - искусственное продление перерывов в своей работе, опоздание, уход с работы раньше времени;
 - акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворённости своей работой.
- г) Возрастание требований:
 - потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях;
 - чувство переживания того, что другие люди используют тебя; зависть.
- 3) Эмоциональные реакции:
 - а) Депрессия:
 - постоянное чувство вины, снижение самооценки;
 - безосновательные страхи, лабильность настроений, апатия.
 - б) Агрессия:
 - защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в общих неудачах;
 - отсутствие толерантности и способности к компромиссу;
 - подозрительность и конфликты с окружающими.
- 4) Фаза деструктивного поведения:
 - а) Сфера интеллекта:
 - снижение концентрации внимания, отсутствие способности к выполнению сложных заданий;
 - ригидность мышления, отсутствие воображения.
 - б) Мотивационная сфера:
 - отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнение заданий строго по инструкциям.
 - в) Эмоционально-социальная сфера:
 - безразличие, избегание неформальных контактов;
 - отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу;
 - избегание тем, связанных с работой;
 - самодостаточность, одиночество, скука.

5) Психосоматические реакции:

- снижение иммунитета;
- неспособность к релаксации в свободное время;
- бессонница, сексуальные расстройства;
- повышенное давление, тахикардия, головные боли;
- боли в позвоночнике, расстройства пищеварения;
- зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6) Фаза разочарования:

- отрицательная жизненная установка;
- чувство беспомощности и бессмысленности в жизни;
- экзистенциальное отчаяние.

Анализируя фазы развития синдрома, можно заметить определённую тенденцию – сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию. На первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главным смыслом в жизни человека.

По мнению М. Буриша, «тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться». В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания. Происходит обезличивание отношений между участниками этого процесса, которое подавляет проявление гуманных форм поведения между людьми и создаёт угрозу для личностного развития представителей социальных профессий.

Причины выгорания

Говоря о причинах, в общем и целом различают три области. Это индивидуально-психологическая область, когда у человека возникает сильное желание отдаться этому стрессу. Вторая сфера — социально-психологическая или общественная — это давление извне: различные модные течения, какие-то общественные нормы, требования на работе, дух времени. Например, считается, что каждый год нужно отправляться в путешествие и если я этого не могу, тогда я не соответствую людям, живущим в данное время, их образу

жизни. Это давление может осуществляться в скрытой форме, и оно может иметь своим следствием выгорание.

Более драматичные требования — это, например, требования пролонгированного рабочего времени. Сегодня человек перерабатывает и не получает за это оплаты, а если он это не делает, его увольняют. Постоянные переработки — это издержки, присущие капиталистической эпохе, в рамках которых живет Австрия, Германия и, вероятно, также и Россия.

Итак, мы выделили две группы причин. С первой мы можем работать в психологическом аспекте, в рамках консультирования, а во втором случае нужно что-то менять на уровне политическом, на уровне профсоюзов.

Но есть еще и третья причина, которая связана с организацией систем. Если система предоставляет отдельному человеку слишком мало свободы, слишком мало ответственности, если происходит моббинг (травля), тогда люди подвергаются очень большому стрессу. И тогда, конечно, необходима реструктуризация системы. Необходимо развивать организацию по-другому, вводить коучинг.

Смысл нельзя купить. Мы ограничимся рассмотрением группы психологических причин. В экзистенциальном анализе мы эмпирическим путем установили, что причиной эмоционального выгорания является экзистенциальный вакуум. Эмоциональное выгорание можно понимать, как особую форму экзистенциального вакуума. Виктор Франкл описывал экзистенциальный вакуум как страдание от чувства пустоты и отсутствия смысла.

Исследование, проведенное в Австрии, во время которого был протестирован 271 врач, показало следующие результаты. Обнаружилось, что у тех врачей, которые вели наполненную смыслом жизнь и не страдали от экзистенциального вакуума, почти не возникало выгорания, даже если они работали в течение многих часов. Те же врачи, у которых обнаруживался относительно высокий уровень экзистенциального вакуума в своей работе, демонстрировали высокие показатели выгорания, даже если они работали меньшее количество часов.

Из этого мы можем сделать вывод: **смысл купить нельзя. Ничего не дает зарабатывание денег, если я на своей**

работе страдаю от пустоты и отсутствия смысла. Мы не можем это компенсировать.

Синдром выгорания ставит нас перед вопросом: действительно ли я переживаю смысл в том, что делаю? Смысл зависит от того, ощущаем мы персональную ценность в том, что мы делаем, или нет. Если мы следуем за кажущимся смыслом: карьерой, социальным признанием, любовью окружающих, тогда это ложный или кажущийся смысл. Он стоит нам больших сил и вызывает стресс. И, как следствие, у нас возникает дефицит исполненности. Тогда мы переживаем опустошение — даже тогда, когда расслабляемся.

На другом полюсе находится такой способ жизни, где мы переживаем исполненность, — даже если устаем. Исполненность, несмотря на усталость, не приводит к выгоранию.

Обобщая, мы можем сказать следующее: выгорание — это конечное состояние, наступающее вследствие продолжающегося создания чего-то без переживания в аспекте исполненности. То есть если в том, что я делаю, я переживаю смысл, если я чувствую, что то, что я делаю, это хорошо, интересно и важно, если я радуюсь этому и хочу это делать, то тогда выгорания не происходит. Но эти чувства не нужно путать с воодушевлением. Энтузиазм необязательно связан с исполненностью — это более скрытая от других, более скромная вещь.

Чему я отдаю себя. Еще один аспект, к которому нас подводит тема выгорания, — это мотивация. Почему я делаю что-то? И насколько я к этому обращен? Если я не могу подарить свое сердце тому, что я делаю, если меня это не интересует, я делаю это по каким-то другим причинам, тогда мы в каком-то смысле лжем.

Это похоже на то, как если бы я кого-то слушал, но думал о чем-то другом. То есть тогда я не присутствую. Но если я не присутствую на работе, в своей жизни, тогда я не могу там же получать за это вознаграждение. Речь не о деньгах. Да, я, конечно, могу зарабатывать деньги, но я, персонально, не получаю вознаграждения. Если я не присутствую сердцем в каком-то деле, а использую то, что я делаю, в качестве средства для достижения целей, тогда я злоупотребляю ситуацией.

Например, я могу начать какой-то проект, потому что он сулит мне большие деньги. И я почти не могу отказаться и как-то этому противостоять. Таким образом мы можем быть соблазнены каким-то выбором, который потом приведет нас к выгоранию. Если это происходит лишь однажды, то, может, это не так плохо. Но если это продолжается в течение многих лет, тогда я просто прохожу «мимо» своей жизни. Чему я отдаю себя?

И тут, кстати, может быть крайне важным, чтобы у меня возник синдром выгорания. Потому что, вероятно, я не могу сам остановить направление своего движения. Мне нужна та стена, с которой я столкнусь, какой-то толчок изнутри, чтобы я просто не мог продолжать двигаться и пересмотрел свои действия.

Симптомы выгорания

Исследователь В.В. Бойко выделяет следующие симптомы «профессионального (эмоционального) выгорания»:

1. симптом «эмоционального дефицита», при котором профессионалу ощущает, что эмоционально он уже не в силах помогать субъектам своей деятельности. Это проявляется в том, что он не в состоянии войти в их положение, сопереживать и соучаствовать, а также отзываться на ситуации, которые должны побуждать, трогать, усиливать волевою, интеллектуальную и нравственную отдачу. Постепенно данный симптом усиливается и приобретает осложненную форму, при которой положительные эмоции проявляются все реже и отрицательные все чаще.

2. Симптом «эмоциональной отстраненности», при котором личность почти всецело исключает эмоции из сферы своей профессиональной деятельности. Человека почти ничто не волнует, не вызывает эмоционального отклика. Это своего рода эмоциональная защита, которая проявляется только в профессиональной сфере и формируется в течение нескольких лет, а в других сферах человек испытывает эмоции. Реагирование без чувств и эмоций является наиболее ярким симптомом выгорания, который свидетельствует о профессиональной деформации личности человека и, при этом, наносит ущерб субъекту общения, который, в свою очередь, переживает безразличие в свою сторону и глубоко травмируется.

3.Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации», который проявляется в полной или частичной потере интереса к субъекту профессионального действия, который воспринимается как неодушевленный предмет и объект для манипуляций. При этом возникает деперсонализированный антигуманистический эмоционально-волевой защитный настрой, при котором человек утверждает, что работа с людьми не доставляет удовлетворения, не интересна, не представляет социальной ценности.

4.Симптом «психовегетативных и психосоматических нарушений», который проявляется на уровне психического и физического самочувствия и образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Мысль о субъектах профессиональной деятельности или контакт с ними провоцируют отклонения в психических или соматических состояниях, которые проявляются в плохом настроении, чувстве страха, обострении хронических заболеваний [4, с. 65].

К. Маслач подразделяет симптомы синдрома эмоционального выгорания на: поведенческие, физические и психологические [18, с. 38].

К физическим симптомам относятся:

- чувство истощения;
- усталость;
- астенизация;
- восприимчивость к изменениям показателей окружающей внешней среды;
- избыток или недостаток веса;
- бессонница;
- одышка.

К психологическим и поведенческим:

- работа становится более тяжелой, а способность выполнять ее все меньше;
- специалист поздно появляется на работе и рано уходит;
- берет работу на дом;
- профессионал рано приходит на работу и остается надолго;
- чувство неосознанного беспокойства;
- снижение уровня энтузиазма;

- чувство скуки;
- чувство разочарования;
- чувство обиды;
- неуверенность;
- чувство не востребованности;
- легко возникающее чувство гнева;
- чувство вины;
- человек обращает внимание на детали;
- раздражительность;
- чувство всемогущества;
- подозрительность;
- ригидность;
- дистанционирование от объектов деятельности;
- стремление к дистанционированию от коллег;
- неспособность принимать решения;
- общая негативная установка на жизненные перспективы;
- злоупотребление алкоголем или наркотиками.

При этом выгорание может быстро распространяться среди сотрудников. Те, кто подвержен выгоранию, взаимодействуя на работе с людьми, могут быстро превратить целую группу в собрание «выгорающих».

Профессор К. Чернисс говорит о том, что большая ответственность за развитие выгорания в организации лежит на руководителе [32, с. 46].

Существуют профессии и ситуации, в которых людей очень уязвимы, поскольку они находятся в высоко-стрессовых ситуациях и имеют небольшой контроль над тем, что или как они делают. К числу таких профессий относится и профессия педагога (например, недостаток контроля, который мог бы испытывать преподаватель в классе с 30 активными детьми, является главным фактором, способствующим выгоранию).

Ю.А. Юдчиц главными симптомами эмоционального выгорания считает [36, с. 59]:

- утомление, усталость, истощение, которое наступает после активной и продолжительной профессиональной деятельности;
- бессонница;

- психосоматические проблемы, которые проявляются в колебаниях артериального давления, заболеваниях пищеварительной и сердечно-сосудистой систем, головных болях, неврологических расстройствах);

- негативное отношение к субъектам деятельности
- отрицательная настроенность к выполняемой деятельности; стандартизация общения, ригидность мыслительных операции;

- агрессивные тенденции, среди которых выделяют раздражительность и гнев по отношению к коллегам и клиентам;

- тревожные состояния;

- негативное отношение к себе;

- чувство вины;

- депрессия, пессимистическая настроенность.

В.В. Бойко выделяет следующие личностные факторы, которые способствуют развитию синдрома эмоционального выгорания [4, с. 65].

- слабая мотивация эмоциональной отдачи в сфере профессиональной деятельности;

- склонность к сильному переживанию негативных обстоятельств;

- склонность к эмоциональной холодности в профессиональной деятельности.

В.В. Бойко выделяет ряд внутренних и внешних факторов, которые провоцируют эмоциональное выгорание.

К внешним факторам В.В. Бойко относит:

- *хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность*, которая связана с интенсивным общением и с целенаправленным восприятием партнеров деятельности и воздействием на них. Профессионалу приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: внимательно воспринимать, активно ставить и решать проблемы, усиленно запоминать, интерпретировать звуковую, визуальную и письменную информацию, быстро принимать решения.

- *дестабилизирующая организация деятельности*, основными признаками которой являются нечеткая организация и планирование

труда, плохо структурированная информация, недостаток оборудования, завышенные нормы контингента, с которым непосредственно связана профессиональная деятельность человека. В этом случае дестабилизирующая обстановка порождает многократный негативный эффект, поскольку она сказывается не только на самом профессионале, но и на субъекте общения, и в дальнейшем на взаимоотношениях обеих сторон.

- *повышенная ответственность за исполняемые операции и функции*, которая проявляется в том, что специалисты (медицинские работники, воспитатели) обычно работают в режиме внутреннего и внешнего контроля. Поскольку процессуальное содержание их профессиональной деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность.

- *неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности*, которая определяется следующими главными обстоятельствами - конфликтностью по горизонтали, в системе «коллега - коллега», и по вертикали, в системе «руководитель - подчиненный». При этом нервная обстановка заставляет одних растрачивать эмоции, а других - искать методы экономии психических ресурсов.

- *психологически трудный контингент*, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. В частности, у воспитателей это дети с аномалиями нервной системы и характера, а также с задержками психического развития. Специалист начинает избегать случаев общения с такими субъектами и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов. Однако, эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и в этом случае профессионал не способен включиться в нужды и требования вполне адекватного партнера по общению. В результате чего возникают недоразумение и конфликт, поскольку эмоциональное выгорание выразилось своей дисфункциональной стороной.

К внутренним факторам, которые обуславливают эмоциональное выгорание, В.В. Бойко относит [4, с. 67]:

- *склонность к эмоциональной ригидности*, поскольку эмоциональное выгорание в качестве средства психологической

защиты появляется быстрее у тех, кто восприимчив и менее реактивен, более эмоционально сдержан.

- *интенсивная интериоризация* (переживание и восприятие) обстоятельств своей профессиональной деятельности, которая возникает у людей с повышенной ответственностью за свою деятельность и исполняемую роль. В деятельности профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. При этом временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и человек очень переживает стрессовые ситуации и конфликты.

- *слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности*, в которой выделяется два аспекта:

- специалист в сфере общения не считает для себя необходимым проявлять сопереживание и соучастие субъекту деятельности.

- человек не умеет поощрять себя за соучастие и сопереживание, которые проявляются по отношению к субъектам его профессиональной деятельности. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения.

- *нравственные дефекты и дезориентация личности*, которые выражаются в том, что профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел его в процессе деятельности. Нравственный дефект проявляется в том, что человек не умеет и не способен включать во взаимодействие с партнерами честность, совесть, добропорядочность, уважение прав и достоинств другой личности. Причинами нравственной дезориентации являются неумение отличать доброе от плохого и благо от вреда, который наносится другой личности.

К данному перечню можно добавить факторы, которые выделяет Т.В. Решетова:

- алекситимия, которая проявляется в невозможности высказать словами свои ощущения, и которая связана с тревогой;
- неэмоциональность или неумение общаться;
- трудоголизм, при котором происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой [21, с. 154].

В.Е Орел говорит о том, что перерывы в работе оказывают общий положительный эффект и снижают уровень выгорания [19, с. 112].

Анализ теоретических и методологических подходов к изучению феномена «эмоционального выгорания» позволяет сделать выводы:

Выгорание является особым состоянием человека, которое является следствием профессиональных стрессов. Синдром профессионального (эмоционального) выгорания является сложным психофизиологическим феноменом, который определяется как умственное, эмоциональное и физическое истощение в результате продолжительной эмоциональной нагрузки. Данный синдром выражается в депрессивном состоянии, чувстве опустошенности и усталости, недостатке энтузиазма и энергии, утрате способностей видеть положительные результаты своей деятельности, отрицательной установке в отношении своей работы.

Исследователи считают, что главным источником выгорания является взаимодействие с людьми.

Основными проявлениями профессионального выгорания являются: усталость, сниженный энергетический тонус, отсутствие сил, пониженная работоспособность, головные боли, потеря аппетита, бессонница, злоупотребление успокаивающими или возбуждающими средствами.

В сущности, происхождение «выгорания» является результатом взаимодействия личностных особенностей индивида, ситуации его межличностных отношений, его профессиональной и рабочей ситуации, в которой он находится.

По мнению исследователей, нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса - личность профессионала, профессиональную деятельность или профессиональное общение. Данные нарушения обычно заключаются в том, что у личности развивается «эмоциональное выгорание», которое включает в себя набор отрицательных показателей, которые разрушают личность профессионала, поскольку он не способен использовать имеющиеся у него личностные возможности в связи с состоянием психической усталости или утрачивает свои трудовые навыки. В результате чего происходят деформации и нарушения профессиональной деятельности, а также снижается результативность труда.

*Желание служить общему благу
должно непременно быть потребностью души,
условием личного счастья.*

Чехов А. П.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЛИЧНОСТНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СФЕРЫ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

Социальные, экономические, политические процессы, происходящие в России, коренным образом изменили социальную сферу общества. Растущая быстрыми темпами социальная и имущественная дифференциация населения, появление большого числа беженцев, безработных, маргинальных групп, неблагоприятная экологическая и демографическая обстановка – это реалии сегодняшнего дня.

В этих условиях требуют настоящего решения вопросы, связанные с социальной помощью, поддержкой, реабилитацией отдельных индивидов, групп лиц, разных категорий населения. При создании и развитии государственных и общественных структур, занимающихся проблемами социальной работы, возникает острая потребность в подготовке квалифицированных кадров – профессионалов.

Личностный аспект специалиста в его подготовке, профессиональной деятельности и ее результативности – существенная основа повышения эффективности социальной работы в целом [35].

Эффективность деятельности социальной службы выражается и в психическом самочувствии граждан, которым оказывается помощь; это означает, что подбор кадров, которые способны быть близкими, эмпатичными этим категориям граждан, влияет на повышение эффективности системы социальной работы.

Таким образом, личностно-профессиональные особенности социальных работников оказывают непосредственное и существенное влияние на качество социальной работы, а через нее и на действенность проводимой социальной политики государства.

Специалист сферы «Человек-Человек» играет активную роль в структурировании, программировании и координации действий различных систем социальной помощи населению. Он также оказывает большое влияние на личность или группу людей. Осуществление влияния является основой интерактивной деятельности социального работника. В практике социальной работы это означает обеспечение эффективности продвижения к намеченной цели при помощи соответствующих методов. Влияние есть не что иное, как двусторонний процесс взаимодействия, который может быть успешным при наличии, с одной стороны, способности социального работника оказывать эффективное воздействие на сознание клиента, а с другой стороны, при наличии у клиента способности правильно и благосклонно воспринимать направленное на него воздействие, а также сам факт оказания на него воздействия со стороны. Этот процесс всегда двусторонний и потому, что на человека оказывают влияние не только слова социального работника, его убеждения, но и его личностные качества, а также отношение клиента к нему как субъекту воздействия. Еще и потому этот процесс двусторонний, что в процессе воздействия на клиента социальный работник неизбежно испытывает на себе его воздействие: его отношение к сказанному и его отношение к личности социального работника.

Другая сфера применения знаний и умений социального работника – дифференцированный подход к клиентам. Здесь необходимо знание потребностей и интересов человека на различных этапах жизненного пути, кризисных состояний, последствий физических и психических недугов.

Важное место отводится специализации социального работника в оказании помощи клиентам: одни специализируются в области профилактики правонарушений, другие совершенствуются в оказании помощи бедным и брошенным, третьи - в работе с детьми, у которых нет родителей. Такая специализация требует знания соответствующих теорий и концепций, опоры на эмпирические исследования. Необходимо знать, как подойти к анализу ситуации, разработать программу оказания помощи, какие методы применить для решения проблем, знать соответствующие законы и политику государства по этим вопросам.

И, наконец, социальный работник располагает знаниями социальных источников и систем обеспечения социальными услугами по месту жительства, таких, как больницы, школы, детские учреждения, государственные органы. Знает, как функционируют эти системы, специфику их деятельности, какое влияние они оказывают на клиентов, как выйти на эти системы, знает законы, которые регламентируют их деятельность и т.д. [15].

Статус социального работника является отражением того положения, которое он занимает в обществе. Репутация социального работника складывается в процессе взаимодействия его с окружающей средой. Чем больше людей общается с ним и убеждается в его глубоких знаниях, высокой компетентности, богатом жизненном опыте, в его благожелательности, внимательности к людям, честности и открытости, коммуникабельности и обязательности, тем выше его репутация.

Обобщая знания о специфике деятельности социального работника и его личных качествах, можно сказать, что социальная работа как вид профессиональной деятельности требует от специалиста особых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств, без которых осуществление социальной помощи практически невозможно. Среди значимых качеств можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности. Высокий профессионализм социальных работников позволяет достигать наибольшего эффекта от вложенных в социальное обеспечение населения средств. Через психологические особенности личности социального работника осуществляется процесс упорядоченного, осознанного влияния субъективного фактора на социальные процессы в обществе, личность, и личные качества социального работника позволяет повысить действенность социальной политики при имеющихся для этого у государства экономических ресурсах.

Профессиональная деятельность медицинских работников и учителей связана с большим числом острых и хронических стрессов и психо-эмоциональным напряжением. Работа с пациентами и учащимися требует не только высокого профессионального уровня, но и высоких моральных качеств, обеспечивающих положительный контакт между врачом и пациентом, учителем и учеником.

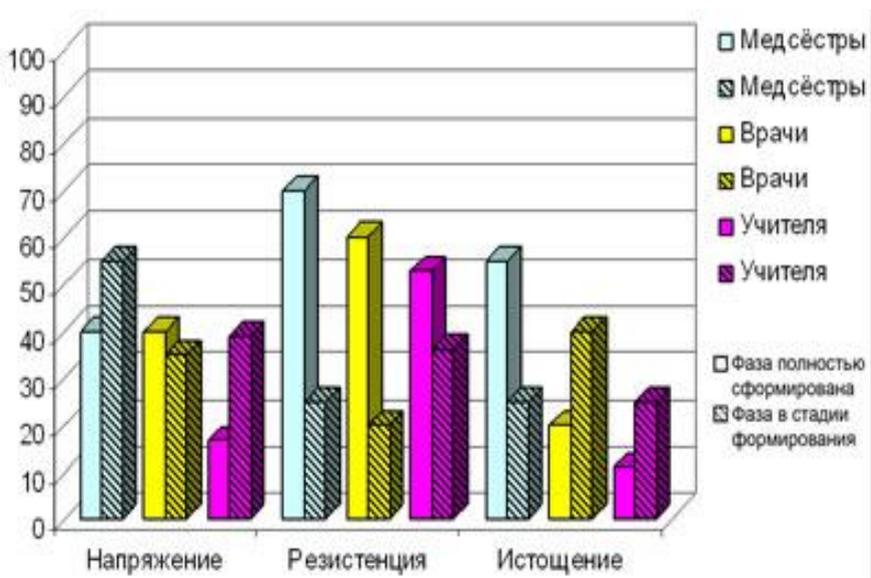


Рис. 1. Формирование фаз эмоционального выгорания у специалистов

Специалисты отмечают, что синдром выгорания может быстро распространяться в коллективе среди сотрудников. Люди, подверженные выгоранию становятся циниками, негативистами и пессимистами и, взаимодействуя на работе с коллегами, которые находятся под воздействием такого же стресса, могут быстро превратить их в «выгорающих». Эмоциональное выгорание коварный процесс, так как человек, подверженный этому синдрому, часто

плохо осознаёт его симптомы. Он не видит себя со стороны и не понимает что происходит. Поэтому он нуждается не в обвинении и конфронтации, а в поддержке.

В связи с этим признаки профессионального выгорания, выявленные у медсестёр, врачей и учителей указывают на необходимость принятия мер ранней профилактики стресса и психического здоровья.

С целью поддержания нормального психологического состояния специалистов, и нормального психологического климата в самом коллективе рекомендуется использование комплекса специальных методик, позволяющих предупреждать и корректировать стрессовые состояния. [35]

*Есть только один способ проделать большую работу –
полюбить ее. Если вы к этому не пришли,
подождите. Не бросайтесь за дело. Как и со всем
другим, подсказать интересное дело
вам поможет собственное сердце.*

Стив Джобс

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ДЕФОРМАЦИЮ ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

В XVII веке голландским врачом Ван Туль-Пси была предложена символическая эмблема медицинской деятельности - горящая свеча. «Светя другим, сгораю сам» - этот девиз предполагает высокое служение, самоотверженную отдачу всего себя профессии и другим людям, приложение всех своих физических и нравственных сил. Причем "сгорание" не значит опустошение, исчезновение этих сил, они постоянно возобновляются при получении удовлетворения от своего дела, осознания своего места в профессии, при повышении мастерства и постоянном собственном личностном развитии. Но эмоциональное выгорание означает опустошение еще не до конца наполнившегося сосуда, бессилие при желании приложения усилий, исчезновение или деформацию эмоциональных переживаний, которые являются неотъемлемой частью жизни [25].

Современные авторы отмечают, что структура профессиональной деятельности не остается постоянной, ее содержание изменяется с личностным ростом специалиста. Развитие личности стимулирует преобразование профессиональной деятельности, наполнение ее новым смыслом через процесс персонализации [28].

Как уже было упомянуто в предыдущем параграфе, профессиональная позиция строится, прежде всего, на отношении профессионала к жизни вообще - позитивном (жизнеутверждающем) или негативном (жизнеотрицающем), к себе и другим людям. Думается, что именно отношение к себе, умение ставить перед собой цели достижения определенного уровня профессионального и личностного совершенствования, нравственная зрелость личности

позволяют не только успешно осуществлять профессиональную деятельность, но и избегать состояния «утраты себя», которое может быть вызвано психотравмирующим влиянием профессии [28].

На основании выделенных С.Л. Рубинштейном способов жизненного пути А.Р. Фонарев характеризует три модуса человеческого бытия, которые определяют, каким образом используются, проявляются различные индивидуальные особенности в процессе жизнедеятельности и к чему они приводят - развитию, стагнации или регрессу:

1. Модус служения. Основное жизненное отношение - любовь к другим людям, что позволяет человеку выходить за пределы своих актуальных, наличных возможностей.

2. Модус социальных достижений. Основное отношение к жизни — это соперничество, что обуславливает повышенную тревожность, неуверенность в себе. Часто это является препятствием для успешного становления профессионала.

3. Модус обладания. Другой человек является только объектом, средством для достижения собственных целей, нравственные преграды отсутствуют, что делает истинный профессионализм просто невозможным [28].

Интересно, что модус обладания не является причиной эмоционального выгорания, потому что прежде, чем что-либо потерять или растратить, надо это иметь.

Модус социальных достижений может являться причиной формирования синдрома «эмоционального выгорания», когда личность не в состоянии осуществлять по-прежнему профессиональную деятельность (обнаруживает невозможность работать, руководствуясь принципами конкуренции, добиваясь повышения служебного положения или признания собственных заслуг в глазах окружающих).

Парадокс в том, что именно модус служения часто инициирует возникновение и развитие симптомов эмоционального выгорания. Почему это происходит? Сложный вопрос. При модусе служения профессионал, изначально обладающий позицией жизнеутверждения, сам структурирует свою профессиональную позицию, руководствуясь принципами практической этики, «ибо

только через идеальную представленность в других людях и других людей в себе и возможно развитие собственной личности, что позволяет не раствориться в них». Возможно, влияние социальных факторов, перечисленных ниже, оказывается одной из причин деформации профессионалов:

- непризнание истинных заслуг;
- ограничение права на свободу выбора (стиля жизни, направления научного исследования и т.п.);
- несоответствие нравственно-этических требований к профессии реальной ситуации на рабочем месте;
- ограничение активности профессионала по овладению новыми знаниями, препятствие к внедрению новых технологий и прогрессивных методов (когда «инициатива наказуема»);
- принижение социального статуса профессии (в том числе и в материальном плане), ее значимости;
- семейно-бытовые проблемы [28].

В этом случае специалист испытывает разочарование вследствие несовпадения реальной профессиональной ситуации с идеальными представлениями о ней.

Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк были подробно описаны кризисы профессионального становления личности, разделенные ими на нормативные (то есть часто встречающиеся при переходе от одной стадии профессионализации к другой) и ненормативные (вызванные психотравмирующими факторами, случайными или неблагоприятными обстоятельствами). В характеристике каждого нормативного кризиса мы можем обнаружить симптомы эмоционального выгорания. Речь в данном случае идет не о наличии или отсутствии этих симптомов при каждом кризисе профессионализации (ведь, безусловно, отдельные симптомы присутствуют постоянно). Значение имеет способность профессионала выходить из кризиса, искать продуктивные пути противостояния эмоциональному выгоранию, преодолевать дезадаптацию с помощью поиска нового смысла в деятельности.

При кризисе наблюдается снижение профессиональной самооценки, может проявляться ощущение истощенности своих возможностей страх идти даже на оправданный риск, усиление

защитных мотивов, снижение интереса к дальнейшему росту или, наоборот, стремление занять место, не соответствующее уровню своей компетенции. Риск возникновения эмоционального выгорания личности специалиста в социальной работе увеличивается в таких случаях:

- монотонность работы;
- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;
- работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им, и незначительные, трудно ощутимые результаты такой работы;
- напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;
- нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации;
- работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;
- неразрешенные личностные конфликты консультанта.

Выделяют различные факторы, играющие существенную роль в эмоциональном выгорании. Нам представляется возможным выделить три типа факторов в возникновении синдрома эмоционального выгорания у работников социальной сферы.

1. Социальный фактор.

2. Личностный фактор. Как мы уже говорили, «сгорают», как правило, не изначально равнодушные и безучастные к своей работе, и не те, кто в профессиональной деятельности реализуют модус социальных достижений или обладания, а, наоборот, профессионалы, для которых деятельность изначально значима, сознательно выбрана, предполагает известное эмоциональное отношение, ориентацию на других людей, то есть реализующие модус служения. Сочувствующий, увлекающийся, ориентированный на других, при недостаточной связи с реальностью, неумении оценивать критически неблагоприятные факторы, низкой устойчивости к стрессорам может

стать носителем быстро прогрессирующего синдрома «эмоционального выгорания». Но существует и противоположное мнение. По Б. Махер, «авторитаризм» и «низкая степень эмпатии» в сочетании с фанатичной преданностью делу и реакцией на стресс, агрессивностью и апатией при невозможности достичь в короткий срок желаемых результатов может инициировать возникновение симптомов синдрома «эмоционального выгорания».

3. Фактор среды (организационный фактор). Его влияние связано с тем, что работа может быть сложной по содержанию, но недостаточно организованной, не оцениваемой должным образом, а характер руководства может не соответствовать содержанию работы и т.д. Распространению синдрома также способствует неопределенность функций, предъявляемых социальному работнику.

Т.В. Форманюк в своей работе выделяет такой вариант симптомокомплекса эмоционального выгорания: чувство эмоционального истощения, изнеможения, дегуманизация, деперсонализация, тенденция развивать негативное отношение к клиентам, негативное самовосприятие в профессиональном плане. Еще в 1982 г. Т.В. Форманюк выделила в качестве ключевых признаков эмоционального сгорания следующие:

1. Индивидуальный предел, потолок возможностей нашего эмоционального Я противостоять истощению, противодействовать "сгоранию" самосохраняясь.

2. Внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания.

3. Негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия.

Как мы можем видеть по описанию перечисленных симптомов, содержание синдрома эмоционального выгорания тесно связано с содержанием синдрома хронической усталости. Эти два синдрома являются содержательными характеристиками профессиональной деформации, и, несмотря на видимую схожесть симптомов, существуют значительные отличия. Синдром хронической усталости связан с изначальным принятием готовых форм знаний о мире, себе и других людях; фантомизацией врачебного сознания и приобретением функционального подхода к другому человеку (отношение как к объекту),

а, следовательно, и к себе. Синдром «эмоционального выгорания» приобретают профессионалы, изначально обладающие большим творческим потенциалом, ориентированные на другого человека, фанатично преданные своему делу.

Влияние «эмоционального выгорания» на профессиональную позицию и личность специалиста социальной сферы. Содержательные характеристики «синдрома эмоционального выгорания» можно списать через изменение профессиональных и личностных качеств (их деформацию), присутствие которых просто необходимо для успешного осуществления профессиональной деятельности и личностного роста.

Профессионал с «синдромом эмоционального выгорания» неизбежно утрачивает свой авторитет, как у клиентов, так и коллег. Авторитет связан, прежде всего, с профессионализмом и личным обаянием. Когда он из-за равнодушия и негативного отношения к своей работе не в состоянии вдумчиво, внимательно выслушать клиента, проявляет агрессивность и раздражительность - он утрачивает доверие к себе как профессионалу и уважение своих клиентов и коллег [27].

Сознание – величайшая ценность, данная человеку без особых претензий (стремлений), специальных усилий или, тем более, благодарностей за владение этой ценностью с его стороны. В повседневной жизни человек не часто прибегает к осознанным формам сознания (рефлексия, самосознание), когда обстоятельства не подталкивают его к осмыслению и целенаправленному преодолению трудностей, препятствий, противоречий и переживаний, а, достигнув эффекта, старается тут же избавиться от просветляющей ноши (различные формы расслабления).

Можно спорить об акцентуациях самореализующейся личности режиссера в связи с содержанием того или иного сериала (триллера) или о допустимости клонирования человека, но одно, несомненно: и то, и другое, и, возможно, третье – плоды сознательной деятельности человека; и это проблемы не только обремененного научным сознанием человека, но и вопросы повседневной жизни.

Г.В. Акопов

ОСОБЕННОСТИ ВОЗДЕЙСТВИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА НА СОЗНАНИЕ ЛИЧНОСТИ

Проблема сознания в равной мере может быть отнесена к любой научной дисциплине, так или иначе связанной с человеком. Для гуманитарных наук – это проблема осмысления (осознания) сложившегося или избираемого предметного содержания; для естественных наук – проблема осмысления сложившихся или вновь конструируемых методов воздействия на исследуемый объект.

Определение сознания представляет не только научную проблему, но и весьма важную прикладную и практическую задачу, в частности, в таких сферах социальной жизни, как правовая регламентация (вменяемость, степень осознания и т.д.); детство, старение, болезнь (сознательность); образование, организационное управление, менеджмент и т.д. (полнота осознания), межличностное взаимодействие, психотерапия (самосознание, саморегуляция) и др.

Унитарность и междисциплинарность подходов, не всегда надежно рефлектируемых, со всей очевидностью проявляются в различных определениях сознания, во многих из которых трудно выделить качественную специфику, сущностную характеристику (табл. 1).

Таблица 1. Трактовки категории «сознание»

Автор	Определение
А.Г. Спиркин	Осознанное бытие и отношение «Я» к «не Я», субъективный образ объективного мира, свойство высокоорганизованной материи, идеальная сторона целеполагающей практической деятельности человека, высшая форма психического отражения действительности (1972)
Б.В. Зейгарник	Высшая, связанная с речью, функция мозга, отражающая в обобщенном виде реальную действительность и целенаправленно регулирующая деятельность человека (1976)
А.Р. Лурия	В отличие от животных, человек обладает новыми формами отражения действительности – не наглядным чувственным, а отвлеченным опытом. Такая особенность и характеризует сознание человека . Эта черта – способность человека переходить за пределы наглядного, непосредственного опыта и есть фундаментальная особенность его сознания (1979)
П.В. Симонов	Знание, которое с помощью слов, материальных символов и обобщенных образов художественных произведений может быть передано, может стать достоянием других членов общества (1987)
Ю.М. Орлов	Осознание действия и его обстоятельств. После того как прекращаются умственные или

Автор	Определение
	практические действия, сразу же исчезает и сознание (1991)
Н.Н. Брагина, Т.А. Доброхотова	Свойство пространства и времени головного мозга (1994)
А.С. Горбатенко	Особое свойство психики, специально направленное на самоконтроль жизнедеятельности индивида, в том числе, на контроль функционирования самой психики (1994)
А.М. Иваницкий	Сознание есть оперирование знанием, способность к направленной передаче информации от одного лица к другому в виде абстрактных символов (слов, художественных образов и т. п.). Эти символы или знаки должны быть выучены или найдены самим субъектом, а не быть врожденными, и в этом случае контакт, коммуникацию пчел, муравьев и других насекомых невозможно квалифицировать как проявления сознания (1994)
Г.Г.Шпет	Сознание чего-нибудь. Это «что-нибудь» раскрывается как система отношений, присутствие в которых для «Я» необязательно, – оно может быть здесь, но может и не быть (1994)
П.Б. Шошин	Чувство собственного существования; чувство присутствия в данном месте и в настоящий момент; идентификация себя в мире (различие себя и мира) (1994)
Л.И.Божович	Является центром, в котором интегрируются все психологические новообразования, определяя тем самым личность субъекта, как «высшую психологическую систему» – ее структуру, ее возрастные и индивидуальные особенности (1995)

Автор	Определение
В.И.Слободчиков Е.И. Исаев	Знание субъекта о мире и своем месте в нем как проявление способности отделить в представлении себя, свое («Я») от своего жизненного окружения; сделать свой внутренний мир, свою субъективность предметом осмысления и понимания, а также главной способностью «практического преобразования» этих проявлений (1995)
Р.С.Немов	В основе сознания лежит «рефлексивная способность», т.е. познание сознанием психических явлений и самого себя, а именно: «ощущение себя познающим субъектом, способность мысленно представить существующую и воображаемую действительность, контролировать собственные психические и поведенческие состояния, управлять ими (1997)
В.М. Розин	Человеческое сознание – это сознание в языке, сознание культурное и сознание как самосознание (1999)
П.Я. Гальперин	Основа регуляции действий личности (1999)
Е.А. Климов	Процесс рефлексирования, т. е. способность человека отдавать себе тот или иной отчет о происходящем вокруг него или в его внутреннем мире и в организме (1999)
А.В. Петровский	Целостный образ действительности, реализующий мотивы и отношения субъектов и включающий в себя его самопереживание, наряду с переживанием внеположности мира, в котором существует субъектно (2000)
В.М.Аллахвердов	Отражает эмпирическое явление – осознанность, эмпирический факт представленности субъекту картины мира и самого себя. Выраженная в словах способность испытуемого отдавать себе отчет в том, что происходит. Некий теоретический

Автор	Определение
	(гипотетический) механизм, порождающий или трансформирующий осознаваемую информацию, например, преобразующий результаты каких-либо информационных или физиологических процессов в осознаваемые явления» (т.е. «работа механизма сознания») (2000)

Таким образом, можно констатировать, что мы не имеем сколько-нибудь строгого определения понятия «сознание». Сознание не только неопределимая, но и свободная система. Проблема структурирования и ограничения свободной системы решается самой жизнью. Она опровергает миф об абсолютной свободе сознания [7]. Тем не менее, сознание периодически «рвется» и иногда вырывается из клетки бытия, во всяком случае, постоянно стремится к абсолютной свободе. В этом процессе произвольность действительно выступает сущностной характеристикой сознания, а реальная достижимость свободы обусловлена системой адекватных связей, коммуникаций или контактов человека с внешним миром и самим собой средствами внимания, памяти, перцепции, аффекта, мышления и воли – только в интегрированной совокупности образующих единство сознания. [8]

Если субординировать структурные компоненты сознания и связать между собой по определенной внутренней логике, то можно представить компоненты, показатели и критерии развития сознания [29]. Результаты представлены в табл. 2. Когнитивный компонент сознания представляет собой познавательную и аккумулятивную функции личности. Ценностно-мотивационный компонент сознания отражает рефлексивно-порождающую функции и включает ценности и идеалы, в основе которых лежат позиция, социальные нормы и правила, регулирующие повседневную жизнь и деятельность.

Ориентационный компонент сознания представляет собой ориентации и установки на прогнозирование влияния деятельности на ситуацию. Важнейший компонент сознания – конативный. Намерение к деятельности в соответствии с имеющимся императивом – использованием специальных знаний в конкретных условиях [31].

Таблица 2. Компоненты, показатели и критерии оценки развитости сознания

Компоненты	Показатели	Критерии
Когнитивный	Знания	эрудиция
Ценностно-мотивационный	Отношения	ценности
Ориентационный	Установки	ориентации
Конативный	Намерения	субъективная норма

Формирование блока принятия решений, после тренинговой работы, основано на учете следующего:

1. Само решение рассматривается как выбор одной альтернативы из нескольких.

2. Создается общая схема принятия решений: а) осознание проблемы; б) разрешение проблемы; при этом формирование блока принятия решения предполагает: освоение (выработка) решающего правила, способа решения; формирование критерия достижения цели и предпочтительности выбора способа решения; в) проверка решения; г) коррекция выбора (там, где это возможно).

3. Выделяются два основных типа решений: а) детерминированные (основанные на строгой логике); б) вероятностные (основанные на просчете наиболее благоприятной вероятности достижения цели) [30].

*Надо непременно встряхивать себя физически,
чтобы быть здоровым нравственно.*
Лев Толстой

КОРРЕКЦИОННЫЙ ТРЕНИНГ С СИНДРОМОМ «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»

Формирование навыков саморегуляции, управления собственным психоэмоциональным состоянием, а также навыков позитивного само восприятия. Все развиваемые в данных тренингах навыки необходимы в профессиональной деятельности как социальным работникам, так и самим педагогам-психологам. Тренинг проводится в течение пяти часов с группой наполняемостью 10-15 человек в довольно просторном помещении (лучше - в специально предназначенном, например, тренинговом зале). Тренинг состоит из трех частей. Первая (вводная) направлена на создание атмосферы доверия, доброжелательности и принятия участниками тренинга друг друга, вторая (основная) направлена на знакомство и освоение навыков эмоциональной саморегуляции, третья (заключительная) – на формирование навыков позитивного самовосприятия и рефлексии.

Программа тренинга для 1-2 стадий эмоционального выгорания

Цели: профилактика психологического здоровья социальных работников, ознакомление с приемами саморегуляции.

Задачи:

- знакомство с понятием эмоционального выгорания, его характеристиками;
- определение своего отношения к профессии, вычленение проблемности, «перекосов» в распределении психической энергии;
- анализ проявления признаков выгорания, выделение источников неудовлетворения профессиональной деятельностью;
- снижение уровня эмоционального выгорания социальных работников.

Материалы и оборудование: интерактивная доска, бумага, ручки, листы с изображением лестницы, памятки, сборник мелодий для релаксации.

Ход занятия

I. Вводная часть

II. Практическая часть

«Расскажи мне – и я забуду.

Покажи мне – и я запомню.

Вовлеки меня – и я пойму и чему-то научусь».

Китайская народная мудрость

Человек усваивает: 10% того, что слышит 50 % того, что видит, 70 % того, что сам переживает, 90 % того, что сам делает.

Упражнение «Поза Наполеона»

Участникам показывается три движения: руки скрещены на груди, руки вытянуты вперед с раскрытыми ладонями и руки сжаты в кулаки. По команде ведущего: «Раз, два, три!», каждый участник одновременно с другими должен показать одно из трех движений (какое понравится). Задача в том, чтобы вся группа или большинство участников показали одинаковое движение.

Комментарий ведущего: Это упражнение показывает, насколько вы готовы к работе. Если большинство показали ладони, значит, они готовы к работе и достаточно открыты. Кулаки показывают агрессивность, поза Наполеона – некоторую закрытость или нежелание работать.

Упражнение «Карусель общения»

Участники по кругу продолжают фразу, заданную ведущим.

«Я люблю...», «Меня радует...», «Мне грустно когда...», «Я сержусь, когда...», «Я горжусь собой, когда...»

Упражнение «Единый ритм»

Цель: установить зрительный контакт со всеми участниками.

Участники группы один за другим, а потом все вместе в едином темпе исполняют определенный ритм, заданный ведущим.

Упражнение «Путаница»

Цель: установить тактильный контакт со всеми участниками.

Ведущий ставит рядом 2-3 стула и предлагает участникам всем сесть на них по его команде. Когда все сели (можно садиться на колени друг другу) предлагается поднять вверх левую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Теперь нужно поднять вверх правую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Когда все руки, осторожно, не расцепляя, но и не выворачивая рук, встать со стульев, отойти немного в сторону и распутаться. В результате получится один или два круга, либо цепочка.

Упражнение «Тест геометрических фигур»

Участникам предлагается выбрать одну из пяти геометрических фигур: квадрат, треугольник, круг, прямоугольник, зигзаг – и разбиться на группы в соответствии с выбранной фигурой.

Комментарий ведущего:

ПРЯМОУГОЛЬНИК: изменчивость, непоследовательность, неопределенность, возбужденность. Любознательность, позитивная установка ко всему новому, смелость, низкая самооценка, неуверенность в себе, доверчивость. Нервозность, быстрые, резкие колебания настроения, избегание конфликтов, забывчивость, склонность терять вещи, непунктуальность. Новые друзья, имитация поведения других людей, тенденция к простудам, травмам, дорожно-транспортным происшествиям.

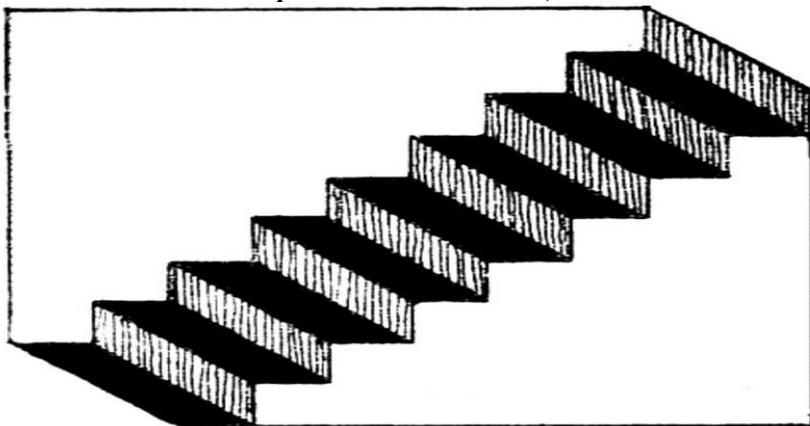
ТРЕУГОЛЬНИК: лидер, стремление к власти, честолюбие, установка на победу. Прагматизм, ориентация на суть проблемы, уверенность в себе, решительность. Импульсивность, сила чувств, смелость, неукротимая энергия, склонность к риску. Высокая работоспособность, буйные развлечения, нетерпеливость. Остроумие, широкий круг общения, узкий круг близких и друзей.

ЗИГЗАГ: жажда изменений, креативность, жажда знаний, великолепная интуиция. Одержимость своими идеями, мечтательность, устремленность в будущее. Позитивная установка ко всему новому, восторженность, энтузиазм, непосредственность. Непрактичность, импульсивность, непостоянство настроения, поведения. Стремление работать в одиночку, отвращение к бумажной работе, безалаберность в финансовых вопросах. Остроумие, душа компании.

КВАДРАТ: организованность, пунктуальность, строгое соблюдение инструкций, правил. Аналитическое мышление, внимательность к деталям, ориентация на факты. Пристрастие к письменной речи, аккуратность, чистоплотность, рациональность, осторожность, сухость, холодность. Практичность, экономность, упорство, настойчивость, твердость в решениях, терпеливость, трудолюбие. Профессиональная эрудиция, узкий круг друзей и знакомых.

КРУГ: высокая потребность в общении, контактность, доброжелательность, забота о другом. Щедрость, способность к сопереживанию, хорошая интуиция. Спокойствие, склонность к самообвинению и меланхолии, эмоциональная чувствительность. Доверчивость, ориентация на мнение окружающих, нерешительность. Болтливость, способность уговаривать, убеждать других, сентиментальность, тяга к прошлому. Склонность к общественной работе, гибкий распорядок дня, широкий круг друзей и знакомых.

Упражнение «Лестница»



Цель: осознание себя как личности, находящейся на определенном промежутке жизненного пути и профессиональной деятельности.

Всем участникам тренинга раздаются листочки со схематичным изображением лестницы, и предлагается внимательно ее рассмотреть и отметить свое местонахождение на лестнице на сегодняшний день. По мере прохождения упражнения ведущий задает участникам вопросы:

- Подумайте и ответьте, Вы поднимаетесь вверх или опускаетесь вниз?
- Устраивает ли Вас Ваше местоположение на лестнице?
- Что мешает Вам находиться наверху?
- Вы в силах устранить причины, которые мешают вам двигаться вверх?

Упражнение «Ассоциации»

Какие ассоциации вызывает у Вас слово «работа»

Освоение способов саморегуляции эмоционального состояния

Упражнение «Распредели по порядку»

Цель: донести до участников тренинга важность умения переключения социальных ролей для сохранения психического здоровья и творческой активности; осознание своего «Я». Педагогам предлагается распределить по порядку (по степени значимости, на их взгляд) следующий перечень:

Перечень	Оптимальное распределение перечня
- дети	1. Я
- работа	2. Муж (жена)
- муж (жена)	3. Дети
- Я	4. Работа
- друзья, родственники	5. Друзья, родственники

Через некоторое время предложить вариант оптимального распределения перечня. Затем участникам предлагается поразмыслить над полученными результатами.

Упражнение «Потянулись – сломались»

Исходное положение — стоя, руки и все тело устремлены вверх, пятки от пола не отрывать. Инструкция ведущего: Тянемся, тянемся вверх, выше, выше. Мысленно отрываем пятки от пола, чтобы стать еще выше (реально пятки на полу)... А теперь наши кисти как бы сломались, безвольно повисли. Теперь руки сломались в локтях, в плечах, упали плечи, повисла голова, сломались в талии, подогнулись колени, упали на пол... Лежим расслабленно, безвольно, удобно... Прислушайтесь к себе. Осталось ли где-нибудь напряжение? Сбросили его!

Упражнение «Удовольствие»

Одним из распространенных стереотипов житейской психогигиены является представление о том, что лучшим способом отдыха и восстановления являются наши увлечения, любимые занятия, хобби. Число их обычно ограничено, т. к. у большинства людей есть не более 1-2 хобби. Многие из таких занятий требуют особых условий, времени или состояния самого человека. Однако существует много других возможностей отдохнуть и восстановить свои силы. Участникам тренинга раздаются листы бумаги, и предлагается написать 5 видов повседневной деятельности, которые приносят им удовольствие. Затем предлагается проранжировать их по степени удовольствия. Затем объяснить педагогам, что это и есть ресурс, который можно использовать как «скорую помощь» для восстановления сил.

III. Рекомендации

1. Научитесь по возможности сразу сбрасывать негативные эмоции, а не вытеснять их в психосоматику. Как это можно сделать в условиях работы:

- громко запеть;
- резко встать и пройтись;
- быстро и резко написать или нарисовать что-то на доске или листе бумаги;
- измалевать листок бумаги, измять и выбросить.

2. Если у вас имеются нарушения сна, старайтесь читать на

ночь стихи, а не прозу. По данным исследований ученых, стихи и проза различаются по энергетике, стихи ближе к ритму человеческого организма и действуют успокаивающе.

3. Каждый вечер обязательно становитесь под душ и проговаривая события прошедшего дня, «смывайте» их, т. к. вода издавна является мощным энергетическим проводником.

4. Начинайте восстанавливаться уже сейчас, не откладывайте на потом!

И заключительным этапом тренинга предлагается провести релаксационное упражнение.

IV. Рефлексия

Участники обмениваются впечатлениями и мнениями. Ведущий благодарит всех участников за внимание и участие в тренинге.

Программа тренинга для 3-4 стадий эмоционального выгорания

Цели: профилактика психологического здоровья социальных работников, ознакомление с приемами саморегуляции.

Задачи:

- знакомство с понятием эмоционального выгорания, его характеристиками;
- определение своего отношения к профессии, вычленение проблемности, «перекосов» в распределении психической энергии;
- анализ проявления признаков выгорания, выделение источников неудовлетворения профессиональной деятельностью;
- снижение уровня эмоционального выгорания социальных работников.

Материалы и оборудование: интерактивная доска, бумага, ручки, листы с изображением лестницы, памятки, сборник мелодий для релаксации.

Ход занятия
I. Вводная часть
II. Практическая часть

Упражнения на знакомство

Упражнение «Эхо»

Цель: выявление ожиданий участников. Корректировка запроса.

Каждый по кругу называет свое имя, сопровождая его жестом или движением всего тела, а группа, как эхо, повторяет это все за ним. Упражнение «Наши ожидания».

Каждый из нас чего-то ожидает от нового дела. Что Вы ждете от этого тренинга? (Каждый участник записывает свои ожидания в правой колонке на листке). Что Вы готовы вложить в тренинг? (Каждый участник записывает в правой части листа свой вклад в тренинг). Участники по кругу зачитывают свои ожидания от тренинга и вклад. То, что мы с Вами записали, безусловно, может изменяться на протяжении всего тренинга. Возможно, вы получите то, чего не ожидали. Многое также будет зависеть от вашей активности. В конце тренинга у нас с Вами будет возможность проанализировать свои ожидания. Упражнение «Карусель общения». Участники по кругу продолжают фразу, заданную ведущим. «Я люблю...», «Меня радует...», «Мне грустно когда...», «Я сержусь, когда...», «Я горжусь собой, когда...».

Упражнения на сплочение группы, формирование доверия.

Упражнение «Порядковый счет»

Цель: становить зрительный контакт со всеми участниками.

Все сидят в кругу, один человек говорит «один» и смотрит на любого участника игры, тот на кого он посмотрел, говорит «два» и смотрит на другого. Продолжаем, пока все участники не будут охвачены.

Упражнение «Охотничий азарт»

Цель: активизировать участников, придать сил и энергии.

Необходимо разбиться на пары. В этой игре нужно догнать

своего партнера и осалить его. Тот, кого осалили, разворачивается на 360 градусов вокруг своей оси, прежде чем начать охоту на партнера – заблаговременно отбежавшего подальше. Нельзя: 1. бегать, можно только быстро ходить; 2. в своем порыве сбивать других; 3. забывать обернуться вокруг на 360 градусов. Через 3 минуты можно остановить игру. Упражнение «Подчеркивание общности» Упражнение проводится в кругу с мячом. Участник, бросающий мяч другому, должен назвать психологическое качество, которое объединяет его с тем человеком, кому он бросает мяч. При этом он начинает свою фразу словами: «Я думаю, нас с тобой объединяет...», и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны»; «Мне кажется, мы оба бываем несколько прямолинейны». Тот, кто получает мяч, отвечает: «Я согласен», если он действительно согласен, или: «Я подумаю», если не согласен. Тот, к кому попал мяч, продолжает упражнение, передавая мяч кому-нибудь другому, и так до тех пор, пока каждый не получит мяч. Упражнение «Подчеркивание значимости» Упражнение выполняется в кругу с мячом. Участникам предлагается подумать и отыскать у своих коллег качества, вызывающие восхищение, уважение, симпатию. Обращение к своему коллеге начинается со слов: «Таня, мне в тебе нравится...» - и называется то личностное качество, которое было найдено. Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова. Затем упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

Упражнение «Шанхайцы»

Цель: включение в работу, снятие накопившегося напряжения; сплочение, создание группового доверия и принятия.

Участники встают в шеренгу и берут друг друга за руки, затем первый начинает закручиваться вокруг своей оси и тянет за собой остальных, пока не получится «спираль». В этом положении участники должны пройти некоторое расстояние. Можно предложить группе в конце своего движения осторожно присесть на корточки.

Упражнение «Промежуточная рефлексия»

Представьте себя каким ни будь предметом в зависимости от того настроения, в котором вы находитесь в данный момент. Закрасьте его в любой цвет. Опишите, настроение этого предмета. Участники по кругу описывают свои предметы.

Упражнение «Выбор»

Цель: осознание и принятие своих чувств; работа с негативными чувствами; освоение эффективных способов снятия внутреннего напряжения, приемов саморегуляции.

Вы заходите в булочную и покупаете пончик с повидлом. Но когда Вы приходите домой и надкусываете его, то обнаруживаете, что отсутствует один существенный ингредиент – повидло внутри. Ваша реакция на эту мелкую неудачу?

1. Относите бракованный пончик назад в булочную и требуете взамен новый.

2. Говорите себе: «Бывает» — и съедаете пустой пончик.

3. Съедаете что-то другое.

4. Намазываете маслом или вареньем, чтобы был вкуснее.

Комментарий ведущего: Если вы выбрали *первый вариант*, то вы – человек, не поддающийся панике, знающий, что к вашим советам чаще прислушиваются. Вы оцениваете себя как рассудительную, организованную личность. Как правило, люди, выбирающие первый вариант ответа, не рвутся в лидеры, но, если их выбирают на командную должность, стараются оправдать доверие. Иногда вы относитесь к коллегам с некоторым чувством превосходства – уж вы-то не позволите застать себя врасплох.

Если вы выбрали *второй вариант*, то вы – мягкий, терпимый и гибкий человек. С вами легко ладить и коллеги всегда могут найти у вас утешение и поддержку. Вы не любите шума и суеты, готовы уступить главную роль и оказать поддержку лидеру. Вы всегда оказываетесь в нужное время в нужном месте. Иногда вы кажетесь нерешительным, но вы способны отстаивать убеждения, в которых твердо уверены.

Если вы выбрали *третий вариант*, то вы умеете быстро принимать решения и быстро (хотя и не всегда правильно) действовать. Вы авторитарный человек, готовы принять на себя

главную роль в любом деле. В подготовке и проведении серьезных мероприятий возможны конфликты, так как в отношениях с коллегами вы можете быть настойчивыми и резкими, требуете четкости и ответственности.

Если вы выбрали *четвертый вариант*, то вы человек, способный к нестандартному мышлению, новаторским идеям, некоторой эксцентричности. К коллегам вы относитесь как к партнерам по игре и можете обидеться, если они играют не по вашим правилам. Вы всегда готовы предложить несколько оригинальных идей для решения той или иной проблемы.

Упражнения на осознание и принятие своих чувств

Упражнение «Чувство»

Участники пишут на листах бумаги какое-либо чувство. Карточки собираются и перетасовываются. Затем каждый участник выбирает любую карточку. Ему необходимо изобразить то чувство, которое написано на ней. Показ может быть мимическим или пантомимическим. Остальные высказываются о восприятии этого показа. Ведущий молчит, не раскрывая секрета сразу после первых высказанных догадок. Должны высказаться все участники. Каждый изображает несколько чувств. Вопросы для обсуждения: Воспринимали ли вас адекватно? Почему возникали затруднения в определении чувства? Расскажите о своих впечатлениях.

Упражнение «Список эмоций»

Группе предлагается назвать как можно больше слов, обозначающих эмоции. Затем кто-то выходит и изображает эмоцию мимикой и жестами. Все отгадывают. Первый отгадавший показывает свою эмоцию. Усложнение: Упражнение проводится в кругу. Один человек называет эмоцию — все ее показывают. Вопросы для обсуждения: Какое слово было труднее всего показать? У всех ли было одинаковое выражение лица при изображении эмоции? Почему? Могут ли люди испытывать одни и те же эмоции и иметь совершенно разное выражение лица? Когда? (Привести пример.) Упражнение “Передача чувств” Участники встают в затылок друг за другом. Последний поворачивает предпоследнего и передает ему мимикой

какое-либо чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т. п.). Второй человек должен передать следующему это же чувство. У первого спрашивают, какое чувство он получил, и сравнивают с тем, какое чувство было послано вначале.

Мозговой штурм «Способы саморегуляции в ситуации стресса»

Цель: выяснить способы управления своими эмоциями.

Участники делятся на группы и отвечают на вопрос: Как боретесь с негативными эмоциями? В процессе обсуждения составляется список способов борьбы с негативными эмоциями. Полученный список корректируется и дополняется тренером группы.

Дыхательная гимнастика

Дыхательные упражнения с успокаивающим эффектом

Упражнение «Отдых»

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» 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.

Дыхательные упражнения с тонизирующим эффектом

Упражнение «Мобилизующее дыхание»

Исходное положение — стоя, сидя (спина прямая). Выдохнуть воздух из легких, затем сделать вдох, задержать дыхание на 2 секунды, выдох — такой же продолжительности как вдох. Затем постепенно увеличивайте фазу вдоха. Ниже предложена цифровая запись возможного выполнения данного упражнения. Первой цифрой

обозначена продолжительность вдоха, в скобки заключена пауза (задержка дыхания), затем — фаза выдоха:

4 (2) 4, 5 (2) 4; 6 (3) 4; 7 (3) 4; 8 (4) 4;

8 (4) 4, 8 (4) 5; 8 (4) 6; 8 (4) 7; 8 (4) 8;

8 (4) 8; 8 (4) 7; 7 (3) 6; 6 (3) 5; 5 (2) 4.

Дыхание регулируется счетом преподавателя, проводящего занятия, еще лучше с помощью метронома, а дома - мысленным счетом самого занимающегося. Каждый счет приблизительно равен секунде, при ходьбе его удобно приравнивать к скорости шагов. Упражнение «Замок» Исходное положение — сидя, корпус выпрямлен, руки на коленях, в положении «замок». Вдох, одновременно руки поднимаются над головой ладонями вперед. Задержка дыхания (2—3 секунды), резкий выдох через рот, руки падают на колени. Упражнение «Голосовая разрядка» Сделать выдох, затем медленно глубокий вдох и задержать дыхание. Затем на выдохе выкрикнуть любые слова, пришедшие в голову, а если нет слов — издать резкий звук, например, «Ух!»

«Звуковая гимнастика»

Цель: знакомство со звуковой гимнастикой, укрепление духа и тела.

Прежде чем приступить к звуковой гимнастике, ведущий рассказывает о правилах применения: спокойное, расслабленное состояние, стоя, с выпрямленной спиной. Сначала делаем глубокий вдох носом, а на выдохе громко и энергично произносим звук.

Припеваем следующие звуки:

А — воздействует благотворно на весь организм;

Е — воздействует на щитовидную железу;

И — воздействует на мозг, глаза, нос, уши;

О — воздействует на сердце, легкие;

У — воздействует на органы, расположенные в области

живота;

Я — воздействует на работу всего организма;

М — воздействует на работу всего организма;

Х — помогает очищению организма;

ХА — помогает повысить настроение.

Релаксационное упражнение (техника напряжения и расслабления)

Упражнение «Мышечная энергия»

Цель: выработать навыки мышечного контроля.

Инструкция участникам тренинга: Согните и изо всех сил напрягите указательный палец правой руки. Проверьте, как распределяется мышечная энергия, куда идет напряжение? В соседние пальцы. А еще? В кисть руки. А дальше идет? Идет в локоть, в плечо, в шею. И левая рука почему-то напрягается. Проверьте! Постарайтесь убрать излишнее напряжение. Держите палец напряженным, но освободите шею. Освободите плечо, потом локоть. Нужно, чтобы рука двигалась свободно. А палец — напряжен, как и прежде! Снимите излишки напряжения с большого пальца. С безымянного... А указательный — напряжен по-прежнему! Снимите напряжение. Напрягите левую ногу — как если бы вы вдавливали каблуком гвоздь в пол. Проверьте, как распределена мышечная энергия в теле. Почему напряглась и правая нога? А в спине нет излишков напряжения? Встаньте. Наклонитесь. Напрягите спину, как если бы вам положили на спину ящик с большим грузом. Проверьте напряжение в теле.

Упражнение «Напряжение – расслабление»

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

Участникам предлагается встать прямо и сосредоточить внимание на правой руке, напрягая ее до предела. Через несколько секунд напряжение сбросить, руку расслабить. Прodelать аналогичную процедуру поочередно с левой рукой, правой и левой ногами, поясницей, шеей.

Упражнение «Огонь – лед»

Упражнение включает в себя попеременное напряжение и расслабление всего тела.

Участники выполняют упражнение, стоя в кругу. По команде ведущего «Огонь» участники начинают интенсивные движения всем

телом. Плавность и степень интенсивности движений выбираются каждым участником произвольно. По команде «Лед» участники застывают в позе, в которой застыла их команда, напрягая до предела все тело. Ведущий несколько раз чередует обе команды, произвольно меняя время выполнения той и другой.

Упражнение «Зажимы по кругу»

Участники идут по кругу. По команде ведущего напрягают левую руку, левую ногу, правую руку, правую ногу, обе ноги, поясницу, все тело. Напряжение в каждом отдельном случае сначала должно быть слабым, потом постепенно нарастать до предела. В таком состоянии предельного напряжения участники двигаются несколько секунд (15—20), потом по команде ведущего сбрасывают напряжение — полностью расслабляют напряженный участок тела. После окончания этой части упражнения ведущий дает участникам задание прислушаться к ощущениям своего тела, и при этом продолжать спокойно идти по кругу, вспомнить обычное для себя напряжение (свой обычный зажим). Постепенно напрягая тело в этом месте, довести зажим до предела, сбросить его через 15—20 секунд. Напрячь до предела любой другой участок тела, обращая внимание на то, что происходит с обычным зажимом. Повторить упражнение с собственными зажимами 3—5 раз. После окончания упражнения участникам дается рекомендация повторять его самостоятельно хотя бы 1-2 раза в день.

Упражнение «Дождик»

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.

Телесно-ориентированная терапия: упражнения на снятие излишнего напряжения

Цель: Предлагаемые упражнения позволяют прочувствовать свое тело, осознать степень его напряжения, гармонизируют психофизические функции. *Упражнение «Броуновское движение»*

Уникальность этого упражнения заключается в том, что в течение короткого отрезка времени действительно можно снять излишнее мышечное напряжение, обрести свободу и раскованность движений. Участники становятся в круг и начинают, вначале медленно, а затем во все убыстряющемся темпе двигаться навстречу друг другу, стараясь избежать столкновения. Дойдя до границы круга, они разворачиваются и выполняют движение по обратной траектории. Задание имеет несколько уровней сложности: на первом этапе перемещение осуществляется с открытыми глазами лицом друг к другу. Постепенно движение убыстряется и переходит в бег; в работу вовлекаются руки, которые помогают участникам лавировать. На втором этапе упражнения они движутся спиной друг к другу, изредка поворачивая голову для ориентации в пространстве. На третьем — движение по траектории совершается в процессе вращения. На четвертом - все предыдущие задания выполняются с закрытыми глазами.

Для безопасности перемещения руки участников группы чуть выдвинуты вперед на уровне груди, и движение с закрытыми глазами осуществляется в малых группах по 3-5 человек. Выбор характера движения определяет ведущий, наблюдая за эффективностью работы группы и корректируя ошибки каждого из участников. Нарботка навыка перемещения в хаотичной, неопределенной, постоянно меняющейся обстановке производится в течение нескольких занятий. Внимание ведущего должно быть сконцентрировано, в первую очередь, на безопасности движения участников группы.

Упражнение «Моечная машина»

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 «Растем»

Участники находятся в круге. Исходное положение — сидя на корточках, голову нагнуть к коленям, обхватив их руками. Инструкция ведущего: Представьте, что вы маленький росток, только что показавшийся из земли. Вы растете, постепенно распрямляясь, раскрываясь и устремляясь вверх. Я буду помогать вам расти, считая до пяти. Постарайтесь равномерно распределить стадии роста. Усложняя в будущем упражнение, ведущий может увеличить продолжительность роста до 10—20 стадий. После выполнения упражнения полезно сразу же перейти к упражнению «Потянулись — сломались».

Медитация

Цель: снять эмоциональное напряжение, уметь останавливать поток мыслей.

Медитация представляет собой состояние, при котором достигается высшая степень концентрации внимания или же, наоборот, полное его рассредоточение. Использование медитативных техник приводит к формированию внутриспихических барьеров, которые могут дезактивировать действия отрицательных раздражителей, способствует положительной перестройке и укреплению психических функций, связанных с эмоционально-волевой сферой человека. С точки зрения психологии ведущим моментом этого состояния является временное выключение комплекса психических процессов, составляющих сущность сознания, памяти. При выполнении медитации соблюдаются следующие правила: уединение; удобная, но не расслабляющая поза. С участниками группы разбираются варианты медитационных упражнений: Одно из упражнений (по выбору) или все упражнения по группам продельваются 5-10 минут. После выполнения — обсуждение. Упражнение «Концентрация на счете» Инструкция преподавателя: Мысленно медленно считайте от 1 до 10 и сосредоточьтесь на этом медленном счете. Если в какой-то момент мысли начнут рассеиваться, и вы будете не в состоянии сосредоточиться на счете, начните считать сначала. Повторяйте счет в течение нескольких минут.

Упражнение «Концентрация на нейтральном предмете»

В течение нескольких минут сконцентрировать свое внимание на каком-нибудь нейтральном предмете. Ниже приведены четыре возможности: Записать 10 наименований предметов, вещей, событий, которые доставляют удовольствие. Медленно сосчитать предметы, никак эмоционально не окрашенные: листья на ветке, буквы на отпечатанной странице и т. д. Потренировать свою память, вспоминая 20 осуществленных вчера действий. В течение двух минут запомнить те качества, которые вам больше всего в себе нравятся, и привести примеры каждого из них.

Рефлексия ощущений: Удалось ли вам длительно сосредоточить свое внимание на каком-либо объекте? На чем легче удерживать внимание — на предмете или звуке? От чего это зависит? Какие свойства внимания необходимы для концентрации?

Упражнение «Сосредоточение на эмоциях и настроении»

Инструкция преподавателя: Сосредоточьтесь на внутренней речи. Остановите внутреннюю речь. Сосредоточьтесь на настроении. Оцените свое настроение. Какое оно? Хорошее, плохое, среднее, веселое, грустное, приподнятое? А теперь сосредоточьтесь на ваших эмоциях, попытайтесь представить себя в радостном, веселом эмоциональном состоянии. Вспомните радостные события вашей жизни. Выходим из состояния релаксации. Рефлексия вашего эмоционального состояния.

Упражнение «Велосипед»

В работе с эмоциональным выгоранием специалистов помогающих профессий можно воспользоваться упражнением «Велосипед», как разновидностью колеса жизненного баланса (Кобычно И.).

Для работы потребуются листы формата А4 и цветные карандаши. Разверните лист формата А4 в горизонтальной ориентации и нарисуйте на нем две окружности, разделив каждую на 8 частей. В «левом» колесе в каждом сегменте запишите свои ответы на вопрос: «Во что вы вкладываете свое время, силы?». Как грибы собирают в корзинку, набросайте и запишите в сегментах одним-двумя словами то, на что уходит время вашей жизни. Оцените по

шкале от 1 до 10 насколько каждая из этих сфер проявлена в вашей жизни (как много усилий вы вкладываете в нее) и зарисуйте ее тем цветом, с которым она ассоциируется, пример представлен на рис. 1.

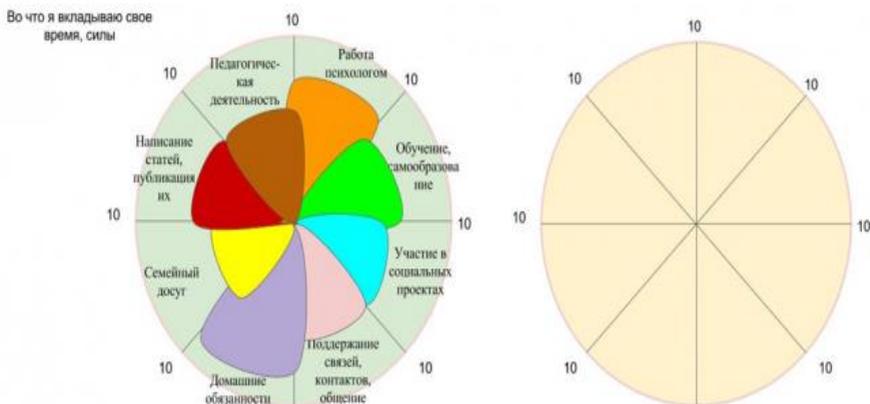


Рис. 1. Упражнение «Велосипед»

Второе колесо размещают в правой части листа, а сегменты колеса иллюстрируют ответы на вопрос: «А что приносит мне радость и удовольствие?». Пример представлен на рис. 2.

И тогда, как если сравнить два этих рисунка, то, что нового (интересного) вы для себя увидели (открыли)? Насколько то, чем вы заняты основную часть вашего времени приносит вам радость и удовольствие?

Посмотрите на колесо ресурсов в правой части листа. Какая из сфер является для вас наиболее ресурсной? Что нужно сделать, чтобы дополнить ту сферу, которая на данный момент является для вас наиболее ресурсной?



Рис. 2. Упражнение «Велосипед»



Рис. 3. Развитие ресурсов на примере работы с телом

Нарисуйте для этой отдельно взятой сферы колесо меньшего диаметра и разбейте его на 4 части. Что вы готовы привнести в нее уже сегодня-завтра, чтобы «поселить» радость и удовольствие в свой трудовой день?

Эмоции, как известно, живут в теле, и работа с телом является важным способом профилактики эмоционального выгорания. А что вы можете ежедневно делать для своего тела, чтобы восстановить свои жизненные силы? Запишите эти простые, легкие действия, которые поддержат вас в вашей повседневной жизни и трудовой деятельности. Пример работы с телом представлен на рис. 3.

Профилактика эмоционального выгорания является важным способом сохранения целостности и ресурсного состояния личности [38].

Упражнения на развитие позитивного самовосприятия, на осознание особенностей самовосприятия и восприятия себя другими

Упражнение «Кинопроба»

Цель: развить чувство собственной значимости

1. Перечислите пять моментов своей жизни, которыми вы гордитесь.
2. Выберите в своем списке одно достижение, которым вы гордитесь больше всего.
3. Встаньте и произнесите, обращаясь ко всем: «Я не хочу хвастаться, но...», и дополните фразу словами о своем достижении. Вопросы для обсуждения: Что вы чувствовали, делаясь своими достижениями? Как вам кажется, в момент вашего выступления другие испытывали то же, что и вы? Почему?

Упражнение «Достоинства»

Участники располагаются по кругу. Каждый по часовой стрелке называет свои достоинства, а затем повторяет достоинства других в том порядке, в котором те назывались. Упражнение «Чемодан» 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 проявления, над чем ему необходимо активно поработать. Выбирается «секретарь». Он делит лист вертикально пополам, на одной стороне ставится 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.

Вопросы для самоанализа:

Готовы ли Вы взяться за **труднодостижимую** цель? За последнее время вы лишаете себя **развлечений** из-за нехватки времени? Вам кажется, что **время** течет слишком быстро/медленно?

Если хотя бы два ответа положительны – напряжение выше нормы, стрессогенная фаза активизирована.

Правило: «Неудачные решения и ответы усиливают кризис. «Ловушки» преждевременных решений усугубляют кризис».

Задание: Внимательно рассмотрите иероглиф «**кризис**».

Чем он необычен?

Что Вам в нем нравится?

Подключите новый опыт! (иероглиф включает два понятия «**опасность**» и «**возможность**» - это наиболее полно открывает наполненность процесса выгорания).

危机

«Развейте для себя 4 мифа»

1. «Мне нельзя ошибаться!»
2. «Мне надо быть сдержанным!»
3. «Мне запрещено становиться предвзятым!»
4. «Мне придется быть примером для подражания!»

Выделите для себя время для изучения и анализа «Билля о правах личности». Вот некоторые цитаты из него:

«Просить о помощи и эмоциональной поддержке»

«Аргументировано протестовать против несправедливости обращения или критики»

«Иметь собственное мнение или убеждения»

«Иметь собственные, какие угодно чувства, независимо от того, понимают ли их окружающие»

Что можно изменить?

- Другого не поменяешь...
- Работой дорожишь...
- Время планирую сам...

Тогда, менять могу только свое отношение и/или свое поведение.

Важна правильная постановка цели:

- Цель формировать позитивно
- Цель зависит от меня
- Цель конкретна и управляет временем
- Цель амбициозна, но созидательна
- Цель перспективна
- Цель соотносится с личностными ценностями

«Чем больше цель, тем больше риск, но именно это повышает ее ценность!»

Определи ценности сегодняшнего дня?

Определи ценности сегодняшнего бытия?

Определи ценности сегодняшних взаимоотношений?

Если Вы правильно отработали вышеперечисленные вопросы, то для Вас актуально продолжить самоанализ вопросом: «Включился ли у Вас эффект «расширения сферы экономики эмоций»?

Вопросы для саморегуляции:

1. «Многие обстоятельства помогают Вам соревноваться с другими?»

2. «Вам приходилось слышать от окружающих и друзей, что Вы человек подвижный и деятельный?»

3. «У Вас твердый характер, можете руководить людьми (приблизительно 20 человек)?»

Если хотя бы два ответа – положительны, у Вас ресурсы – активны!

Учитывайте действие «внешних провокаторов», анализируйте их влияние:

- интенсив общения
- быстрое принятие решений и альтернатив
- интеллектуальные перегрузки
- нечеткая организация и «бесплановость»
- неструктурная информация
- «бюрократический бум»
- высокая ответственность за жизнь и здоровье
- прессинг администрацией
- «расшатанная» конфликтность

Итоговый вопрос: «Разрешаете ли Вы себе эмоциональные разрядки?» [39]

Упражнение «Пожелание по кругу»

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

Все сидят в кругу, и каждый по кругу высказывает свои пожелания сначала одному, затем другому и так всем участникам тренинга. Рефлексия «Мне сегодня...» Каждый участник группы должен завершить фразу: «Мне сегодня...», оправдались ли ваши ожидания? Подведение итогов занятия.

III. Рекомендации

1. Научитесь по возможности сразу сбрасывать негативные эмоции, а не вытеснять их в психосоматику. Как это можно сделать в условиях работы:

- громко запеть;
- резко встать и пройтись;
- быстро и резко написать или нарисовать что-то на доске или листе бумаги;
- измалевать листок бумаги, измять и выбросить.

2. Если у вас имеются нарушения сна, старайтесь читать на ночь стихи, а не прозу. По данным исследований ученых, стихи и проза различаются по энергетике, стихи ближе к ритму человеческого организма и действуют успокаивающе.

3. Каждый вечер обязательно становитесь под душ и проговаривая события прошедшего дня, «смывайте» их, т. к. вода издавна является мощным энергетическим проводником.

4. Начинайте восстанавливаться уже сейчас, не откладывая на потом!

И заключительным этапом тренинга предлагается провести релаксационное

IV. Рефлексия

Участники обмениваются впечатлениями и мнениями. Ведущий благодарит всех участников за внимание и участие в тренинге.

МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО (ЭМОЦИОНАЛЬНОГО) ВЫГОРАНИЯ

Психическое здоровье предполагает состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие.

Предупреждение болезненных психических реакций социального работника в процессе профессионального общения - серьезная задача психогигиены.

Важнейшим принципом предотвращения синдрома «сгорания» является соблюдение требований психогигиены самим социальным работником. Социальному работнику в своей деятельности часто приходится сталкиваться с негативным «обратным трансфертом».

Понятие «обратный трансферт» (перенос эмоционального отношения клиента к значимым для него ценностям, людям, явлениям) было выдвинуто З. Фрейдом в 1910 г. «Обратный трансферт» может быть, как позитивным, так и негативным. Существует много различных типов проявлений «обратных трансфертов». Так, социальному работнику часто приходится испытывать чувство вины в случае, например, суицида клиента. Ещё одним типом «обратного трансферта» является агрессивность, которая может возникнуть в ходе работы. Ярость клиента может спровоцировать ответную ярость социального работника, вызвать у него чувство раздраженности, оскорбленности, желание отмщения, напряженность и беспокойство. Отрицательно сказывается на психике социального работника психологический дискомфорт, конфликты и эмоциональное напряжение. Ключ к предупреждению таких ситуаций – повышение культуры общения, взаимопомощь и взаимопонимание, доброжелательность, самовоспитание и контроль. Важно своевременно снимать последствия негативного «обратного трансферта», находить правильный выход из кризисной ситуации [14].

Основные задачи психогигиены профессиональной деятельности – разработка и осуществление совокупности

мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья профессионала [25].

Для кадров социальной работы, как и для персонала других сфер деятельности, важнейшими «требуемыми свойствами» являются здоровье (физическое и психическое), компетентность и профессионализм.

На развитие синдрома эмоционального «выгорания» влияют внешние и внутренние ресурсы. К внешним факторам, провоцирующим синдром, относят: хроническую напряженную психоэмоциональную деятельность, связанную с интенсивным общением и эмоциями; завышенные нормы контингента, нечеткую организацию и планирование деятельности, повышенную ответственность за исполняемые функции, неблагоприятную психологическую атмосферу профессиональной деятельности.

К внутренним факторам, влияющим на развитие «эмоционального выгорания», относят склонность к эмоциональной ригидности. «Эмоциональное выгорание» быстрее возникает у тех, кто более эмоционально сдержан. У людей импульсивных, эмоционально гибких, чувственных, отзывчивых развитие симптомов «выгорание» проходит медленнее. Семенова Е.М. предлагает следующие пути профилактики и устранения «эмоционального выгорания»:

1. Определение краткосрочных и долгосрочных целей. Первое не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что лидер находится на правильном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию. Достижение краткосрочных целей – успех, который повышает степень самовоспитания. К концу очередного рабочего года очень важно включить цели, доставляющие удовольствие.

2. Общение. Когда руководители анализируют свои чувства и ощущения и делятся ими с другими, вероятность "выгорания" значительно снижается или этот процесс менее выражен. Поэтому рекомендуется, чтобы лидеры делились своими чувствами с коллегами и искали у них социальной поддержки. Если вы делитесь своими отрицательными эмоциями с коллегами, те могут помочь найти вам разумное решение возникшей у вас проблемы.

3. Использование «тайм-аутов». Для обеспечения

психического и физического благополучия очень важны «тайм-ауты», т.е. отдых от работы и других нагрузок. Работники любой сферы имеют отпуск, отдыхают во время праздников и в выходные дни.

4. Овладение умениями и навыками саморегуляции. Овладение такими психологическими умениями и навыками, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь, способствует снижению уровня стресса, ведущего к «выгоранию». Например, определение реальных целей помогает сбалансировать профессиональную деятельность и личную жизнь. Определяя реальные цели, следует находить время и для работы, и для личной жизни, что будет способствовать предотвращению «выгорания».

5. Сохранение положительной точки зрения. Найдите людей, которые обеспечат социальную поддержку и, следовательно, помогут сохранить положительную точку зрения в отношении ваших действий.

6. Контроль эмоций, возникающих после завершения намеченной работы. Большинство лидеров знают, как важно уметь контролировать чувство тревожности и напряженности при решении профессиональных задач. Но завершение работы не всегда устраняет сильные психологические чувства, особенно если работа не принесла нужных результатов. Эмоции часто усиливаются и проявляются в ссорах с коллегами и подчиненными или, наоборот, в депрессии, которая приводит к «выгоранию».

7. Поддержание хорошей спортивной формы. Между телом и разумом существует тесная взаимосвязь. Хронический стресс воздействует на организм человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую спортивную форму с помощью физических упражнений и рациональной диеты. Неправильное питание, увеличение или снижение массы тела отрицательно влияют на уровень самооценки и способствуют развитию синдрома «выгорания». Когда вы испытываете определенный стресс, попытайтесь сохранить хорошую спортивную форму, что поможет вам остаться устойчивым и психически.

Чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания:

- старайтесь рассчитывать, обдуманно распределять все свои нагрузки;

- учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относитесь к конфликтам на работе;
- как ни странно это звучит – не пытайтесь всегда и во всем быть лучшими.

Особое внимание нужно обратить на формирование защитных механизмов у каждого социального работника. Как правило, это удастся сделать только с помощью серии тренинговых групп, проводимых специалистом в области групповой психотерапии. Основные защитные механизмы формируются при осознании и принятии целей, методов, своей роли (и ее границ). Каждый должен ответить на вопрос: «Что я делаю?», «Кто я такой?», «Зачем я помогаю?», «Как?»

Умение справляться с собственными негативными переживаниями, с агрессией, чувством брезгливости, раздражительностью: умение не реагировать эмоционально на открытую провокацию со стороны клиентов, не принимать ее на свой счет – это способности, помогающие предотвратить «выгорание».

В качестве мер по профилактике и оказанию помощи социальным работникам, страдающим синдромом профессионального выгорания, нами были разработаны следующие рекомендации:

- оптимизация правильного режима работы и отдыха;
- организация рабочих пауз для необходимой эмоциональной разгрузки;
- развитие навыков конструктивных моделей преодолевающего поведения;
- обучения социальных работников приемам саморегуляции психического состояния и релаксации.

Также в целях противостояния синдрому выгоранию могут быть использованы советы, которые рекомендованы врачом Д. Лейком. Данные советы названы привычками, которые позволяют заботиться социальным работникам о своем собственном психосоматическом благополучии и здоровье.

1. Привычки правильного питания, которые включают в себя:

- регулярный прием богатой витаминами и сбалансированной пищи;
- включение в рацион овощей и фруктов, много круп и цельного зерна;
- ограничение жирной пищи, а также растительных масел и белков;
- много воды (не меньше 8 стаканов в день).

2. Достаточно много физически тренироваться и двигаться, не менее 20-30 минут три раза в неделю. Поскольку регулярные физические упражнения и тренировки способствуют выведению из организма человека химических веществ, которые образуются в результате стресса, они делают релаксацию более глубокой, при этом улучшают сон. Физические упражнения или спорт полезны для организма.

3. Правильное дыхание, которое должно быть ровным и глубоким, диафрагмальным, при этом такое дыхание действует успокаивающим образом на человека.

4. Освоение и регулярное использование приемов релаксации, которая направлена на снижение умственной, физической и эмоциональной напряженности согражданика. Следует отметить, что при высокой стрессогенности в течении рабочего дня рекомендуется использовать техники релаксации по мере необходимости несколько раз в день.

5. Жить интересно и насыщенно. Необходимо формировать хобби, развивать новые разносторонние предпочтения, не замыкаться на работе, а находить разные интересы в личной и общественной сферах жизни.

6. Делать паузы в работе и проводить их активно, устраивать разгрузочные дни и недели с переменой видов деятельности, прогулками, экскурсиями и поездками на природу, устраивать праздники для себя, своих близких или для сотрудников.

7. Отказаться от вредных привычек.

8. Беспечиться о позитивном и положительном настрое на весь рабочий день. Необходимо развивать привычки положительного самовнушения и мышления, формировать позитивные пожелания и установки.

9. Общение с живой природой.

10. Общаться с домашними животными и любимцами.

11. Находить время для заботы о себе и для своих хобби: слушать музыку, смотреть любимые фильмы и читать книги.

12. Развивать в себе ощущение покоя. При этом не позволять негативным мыслям и плохому настроению развалить душевное благополучие и равновесие. Использовать в своей жизнедеятельности всевозможные техники для саморегуляции своего психического состояния.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выгорание должно рассматриваться как особое состояние человека, являющееся следствием профессиональных стрессов. «Синдром выгорания» - сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. Существуют различные мнения относительно причин возникновения выгорания и самих симптомов эмоционального «выгорания». Исследователи сходятся во мнении о том, что главный источник выгорания - это взаимодействие с людьми. Те, кто работают в медицинских, образовательных, психологических, социальных службах, прежде всего, выполняют работу, требующую особых эмоциональных затрат.

По мнению исследователей, нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса - профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение.

Социальная работа как вид профессиональной деятельности требует от специалиста особых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств, без которых осуществление социальной помощи практически невозможно. Среди значимых качеств можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности. Высокий профессионализм социальных работников позволяет достигать наибольшего эффекта от вложенных в социальное обеспечение населения средств. Через психологические особенности личности социального работника осуществляется процесс упорядоченного, осознанного влияния субъективного

фактора на социальные процессы в обществе, личность, и личные качества социального работника позволяет повысить действенность социальной политики при имеющихся для этого у государства экономических ресурсах.

- Профессия специалистов социальной сферы предъявляет серьезные требования к эмоциональной стороне личности. Это работа «сердца и нервов», где требуется буквально ежедневное и ежечасное расходование огромных душевных сил.

- Профессиональная деформация представляется в виде модели, которая включает в себя как социально обусловленные причины профессиональной деформации, так и вызванные феноменами индивидуального сознания.

- Профессиональная деятельность социальных работников предполагает эмоциональную насыщенность и высокий процент факторов, вызывающих стресс. Эмоции, как правило, амбивалентны: чувство собственной значимости, сопричастности другим людям, одобрение и уважение коллег; но и сожаление, зависть к преуспевающим коллегам, разочарование в профессии и т.п.

Личностные черты эмоциональной неустойчивости, конформности, робости, подозрительности, склонности к чувству вины, консерватизма, импульсивности, напряженности, интроверсии, а также locus контроля имеют значение в формировании синдрома эмоционального выгорания. Малой выраженности синдрома эмоционального выгорания сопутствует отчетливо выраженный характерологический стержень. Развитие синдрома эмоционального выгорания связано со снижением показателей психической адаптации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акопов Г.В. Психология сознания: вопросы методологии, теории и прикладных исследований. М.: Институт психологии РАН, 2010
2. Акопов Г.В. Сознание и время. Апология ментальности и поэтического сознания. Изд. 2-е, испр. и доп. Самара: ООО «Издательство век – 21», 2013
3. Акопов Г.В. Социальная психология образования. М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2000. 296 с.
4. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Речь, 2003. 87 с.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. М.: Наука, 1997. С.115-154.
6. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информац. Изд. Дом Филин, 1983. 196с.
7. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. СПб.: Прайм-Еврознак, 2003.
8. Быкова А.В., Чернышова Е.Л., Юркина Л.В. Психология сознания: Методическая разработка по курсу «Психология». М.: МАКС Пресс, 2015. 64 с.
9. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
10. Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. СПб., 2000.
11. Водопьянова Н.Е., Серебрякова А.Б., Старченкова Е.С. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности // Вестник СПбГУ. 1997. Вып. 2. Серия 6. № 13. С. 83-91.
12. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005.
13. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания у врачей – стоматологов // Стоматолог. 2002. №7. С.8-12.
14. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. СПб., 1997.

15. Зимняя И.А. Социальная работа как профессиональная деятельность // Социальная работа. 1992. №2. С. 54-67.
16. Изард К.Э. Психология эмоций. СПб.: Питер.,1999.
17. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: ПИТЕР, 2002. 221 с.
18. Малкина-Пых И.Г. Возрастные кризисы: Справочник практического психолога. М.: Изд-во «Эксмо», 2005.
19. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Статья 1978. С. 39.
20. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1., С. 42-112.
21. Психология профессионального здоровья: учеб. пособие / под ред. проф. Г.С. Никифорова. СПб.: Речь, 2006. 480 с.
22. Психология работы с персоналом в трудах отечественных специалистов // сост. и ред. Л.В.Винокурова. СПб.: Питер.2001. 512 с.
23. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. М.: Наука, 2002. Т. 23. № 3. С. 85–95.
24. Селье Г. Некоторые аспекты учения о стрессе // Общая психология: сборник текстов. М.: Наука, 1998. С. 150-153.
25. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: учеб. пособие. М.: Изд-во Института психотерапии, 2005.
26. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания. // Медицинские новости. 2002. №7. С.22-25.
27. Сюртукова Е.Ю. Организационные и личностные детерминанты психического выгорания в деятельности педагогов дошкольных образовательных учреждений: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2014. 27 с.
28. Фонарев А.Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации // Вопросы психологии. 1997. №2.
29. Чердымова Е.И. Конативный компонент в структуре экопрофессионального сознания // Вестник СамГУ. 2014. №9 (120). С. 55-58.
30. Чердымова Е.И. Основы формирования экологического сознания личности: монография. Самара: ПГСГА, 2010. 98 с.

31. Чердымова, Е.И. Экологическое намерение личности Экологическое намерение личности: монография. М.: УРАО, 2013. 238 с.
32. Чернисс К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет. М., 1998. 132 с.
33. Чернышова Е.Л. Концепция воспитательной работы на факультете психологии. Самара: ПГСГА, 2012. 48 с.
34. Чутко Л.С. Эмоциональное выгорание и управление стрессом. СПб.: Речь, 2009. 114 с.
35. Шевеленкова Т.Д. Личностные качества социального работника как проблема его профессиональной характеристики // Социальная работа. 1997. №2.
36. Юдниц Ю.А. К проблеме профессиональной деформации // Журнал практического психолога. 1998. № 7.
37. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., 2002. С. 360-362.
38. Эмоциональный стресс в условиях нормы и патологии человека / Ю. Турачев [и др.]. М., 1976.
39. http://www.strf.ru/material.aspx?CatalogId=222&d_no=24828#.WBCMny2LRaQ
40. <https://www.b17.ru/article/48748/>
41. <http://crosti.ru/patterns/view/467715>
42. <http://psylab.info>

ПРИЛОЖЕНИЕ

Методика диагностики уровня профессионального выгорания Бойко

Методика представляет собой опросник, предназначенный для диагностики синдрома профессионального выгорания. Создана Бойко В.В. в 1996 году.

Теоретические основы

В отличие от западных исследователей, В.В. Бойко предлагает классифицировать синдром эмоционального выгорания по стадиям; в свою очередь для каждой стадии характерны те или иные симптомы. Это отличает опросник Бойко, например от опросника Маслач.

Профессиональное выгорание - относительно устойчивое состояние, симптомами которого являются снижение мотивации к работе, повышенная конфликтность и возрастающее недовольство от выполняемой работы, постоянная усталость, скука, эмоциональное истощение, раздражительность и нервозность и т.д. Также как реакция на стрессовые ситуации различна у разных людей, являясь индивидуальной реакцией, симптомы синдрома выгорания строго индивидуальны и не проявляются все одновременно, представляя собой индивидуальные вариации. Развитие синдрома зависит от комбинации профессиональных, организационных и личностных факторов стресса. В зависимости от доли той или иной составляющей процесса будет различаться и динамика развития синдрома. Важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще

В.В. Бойко рассматривает профессиональное выгорание с позиций общего адаптационного синдрома Г.Селье. Выделяют 3 стадии развития выгорания, каждая из которых проявляется в виде 4 симптомов:

1. Фаза напряжения

Наличие напряжения служит предвестником развития и запускающим механизмом формирования синдрома

профессионального выгорания. Тревожное напряжение включает следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство безысходности, тревога и депрессия.

2. Фаза резистентности

Выделение этой фазы в самостоятельную, весьма условно. При осознании наличия тревожного напряжения, человек стремится избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничения эмоционального реагирования: неадекватного избирательного эмоционального реагирования, эмоционально-нравственная дезориентации, расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

3. Фаза истощения

Характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и вегетативные проявления.

- Развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов. К группе внешних факторов относятся условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Среди них доминирующую роль в развитии синдрома эмоционального выгорания играют: дестабилизирующая организация деятельности (нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация); повышенная ответственность за исполняемые функции и результат труда; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал (у педагогов и воспитателей - это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития; у врачей - тяжёлые, неизлечимые больные и т.д.).

- К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, относятся: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств

профессиональной деятельности (данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело); слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезориентация личности.

Внутренняя структура

Опросник состоит из 84 пунктов, группирующихся в 12 шкал. В свою очередь, шкалы группируются в три фактора, соответствующих трём выделенным Бойко стадиям эмоционального выгорания:

- **«НАПРЯЖЕНИЕ»**
 1. Переживание психотравмирующих обстоятельств
 2. Неудовлетворённость собой
 3. «Загнанность в клетку»
 4. Тревога и депрессия
- **«РЕЗИСТЕНЦИЯ»**
 1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование
 2. Эмоционально-нравственная дезориентация
 3. Расширение сферы экономии эмоций
 4. Редукция профессиональных обязанностей
- **«ИСТОЩЕНИЕ»**
 1. Эмоциональный дефицит
 2. Эмоциональная отстранённость
 3. Личностная отстранённость (деперсонализация)
 4. Психосоматические и психовегетативные нарушения

Интерпретация

- Из методики может быть извлечено 16 показателей: 12 результатов шкал, 3 результата по факторам и 1 общий показатель.
- Каждый из пунктов вносит различный вклад (выраженный в математическом коэффициенте) в значение шкалы. Соответствующее количество баллов (в скобках) зачисляется на ответ «да», если перед номером пункта стоит +, и на ответ «нет», если перед номером пункта стоит -:

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
 2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
 3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
 4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)
 5. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
 6. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
 7. Расширение сферы экономики эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
 8. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
 9. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
 10. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
 11. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
 12. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)
- Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:
 - 9 и менее баллов - не сложившийся симптом
 - 10-15 баллов - складывающийся симптом
 - 16 и более - сложившийся.
 - Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всём синдроме «эмоционального сгорания». Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «сгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.
 - Для получения результата по факторам необходимо сложить значения четырёх субшкал каждого фактора. Соответственно,

количество баллов по каждому фактору может колебаться от 0 до 120. Фактор с наибольшим количеством баллов является ведущим в общей картине синдрома профессионального выгорания у респондента.

- Для вычисления общего индекса необходимо сложить значения всех трёх факторов. Итоговый балл может меняться от 0 до 360.

Тест В.В. Бойко

Инструкция

Читайте по одному суждения и ставьте в бланке ответов «+», если Вы согласны с данным утверждением и «-», если нет. Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты Вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы работаете.

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, святые с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется мне безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не тратить нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня, как на профессионала — обзлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Опросник выгорания Маслач

Описание методики

Опросник выгорания (перегорания) Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, сокр. MBI) - тестовая методика, предназначенная для диагностики профессионального выгорания. Создана в 1986 году Maslach и Jackson, в России адаптирована Водопьяновой, дополнена математической моделью НИПНИ им. Бехтерева.

Теоретические основы

В большинстве случаев профессиоальное выгорание представляется как деструктивный процесс потери профессиональной эффективности, снижения коммуникативных качеств и развития нервно-психической дезадаптации вплоть до необратимых изменений личности. Причиной профессионального выгорания являются как неудовлетворительные условия работы, так и индивидуальные особенности личности работника. Наиболее тяжёлой является работа, предполагающая эмоциональный контакт с людьми в качестве обязательной составляющей производственного процесса, например профессия учителя, менеджера, врача, следователя и т.д.

Можно выделить две основных теоретических структуры синдрома эмоционального выгорания: первая представляет выгорание как синдром, состоящий из нескольких симптомов разной степени выраженности; вторая представляет выгорание как процесс, а индивида - находящимся на одной из его стадий. Опросником, представляющим первое теоретическое воззрение, является Методика диагностики уровня профессионального выгорания Бойко, второе - Опросник выгорания Маслач.

Внутренняя структура

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений». «Эмоциональное истощение» проявляется в

переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. В контексте синдрома перегорания «деперсонализация» предполагает формирование особых, деструктивных взаимоотношений с окружающими людьми.

«Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.

«Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворенности медицинского работника собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, - снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцию к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

Процедура проведения

Инструкция

Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 – "никогда". Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, позиция 6 –

"ежедневно". Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

Интерпретация

Подсчёт значений шкал

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

- 0 баллов - «Никогда»;
- 1 балл - «Очень редко»;
- 2 балла - «Редко»
- 3 балла - «Иногда»;
- 4 балла - «Часто»;
- 5 баллов - «Очень часто»;
- 6 баллов - «Каждый день».
-

Шкала	Пункты в прямых значениях	Пункты в обратных значениях	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22		30
Редукция профессионализма	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48

Оценка уровней выгорания

Субшкала	Низкий уровень L	Средний уровень M	Высокий уровень H
Эмоциональное истощение (среднее - 19,73)	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация (среднее - 7,78)	0-5	6-10	11 и больше
Редукция профессионализма (среднее - 32,93)	37 и больше	31-36	30 и меньше

Подсчёт интегрального индекса выгорания

В 2007 году в НИПНИ им. Бехтерева был предложен способ определения системного индекса синдрома перегорания на основании математической модели определения расстояния между точками в многомерном пространстве. Данный метод позволяет получить единый количественный показатель на основе параметров синдрома перегорания, полученный при помощи теста МВІ. Получение системного показателя позволяет дать более точную оценку распространенности синдрома перегорания.

При этом нулевой точкой, «началом координат» считается точка, соответствующая отсутствию нарушений по всем трём шкалам - 0 баллов. Для того, чтобы данная математическая модель была валидной, необходимо отсутствие значимых корреляций между

шкалами, что было подтверждено исследованиями в лаборатории клинической психологии в НИПНИ им. Бехтерева. Кроме того, считается, что каждая шкала вносит равный вклад в формирование понятия «профессиональное выгорание», но каждая шкала имеет разное количество пунктов, вследствие чего значение по шкале приводится к нормативу делением на максимальное количество баллов.

Вычисление производится по следующей формуле:

$$\rho = (EEx/54)^2 + (DPx/30)^2 + (1 - PAx/48)^2$$

$$\sqrt{\rho} = (EEx/54)^2 + (DPx/30)^2 + (1 - PAx/48)^2$$

где:

- EExEEx - значение респондента по шкале «Эмоциональное истощение».
- 5454 - максимальное значение по шкале «Эмоциональное истощение».
- DPxDPx - значение респондента по шкале «Деперсонализация».
- 3030 - максимальное значение по шкале «Деперсонализация».
- PAxPAx - значение респондента по шкале «Редукция профессиональных достижений».
- 4848 - максимальное значение по шкале «Редукция профессиональных достижений».

Итоговое значение может быть от 00 (нет выгорания) до 11 (максимально выраженное выгорание).

Практическая значимость

Данный опросник предназначен для определения степени выраженности и распространенности синдрома выгорания (перегорания) среди профессионального контингента, в том числе медицинских работников. Методика может быть использована в практическом здравоохранении, образовании, бизнесе и управлении для своевременной и всесторонней диагностики синдрома перегорания с последующим определением мишеней и уровней профилактического воздействия, как в направлении оптимизации терапевтической среды, так и в отношении профилактики накопления эмоционального напряжения. Полученные данные могут быть

рекомендованы при подготовке руководящих кадров с информированием и тренингом построения программ профилактической санации производственной обстановки в коллективе. Методика может применяться при проведении профессионального отбора

Результаты экспериментальных исследований

Оценка индекса синдрома перегорания была проведена у специалистов, оказывающих помощь пациентам с хроническими, малокурабельными формами заболеваний: врачей-психиатров и медицинских сестер, работающих в психиатрических учреждениях г.Санкт-Петербурга, а также врачей-онкологов, работающих в НИИ онкологии им.Н.Н.Петрова. Всего было обследовано 98 психиатров, (средний возраст $40,4 \pm 1,2$ лет, средний стаж $12,84 \pm 1,16$ лет), 25 медицинских сестер (средний возраст $46,7 \pm 2,0$ лет, средний стаж – $19,56 \pm 2,26$ лет) и 39 онкологов, (средний возраст $39,3 \pm 1,9$ лет и средний стаж – $12,34 \pm 1,78$ лет).

По данным корреляционного анализа между показателями по шкалам «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений» статистически достоверных связей обнаружено не было. В ходе исследования было установлено, что врачи-психиатры в наименьшей степени (ИСП= $0,69 \pm 0,01$), а медицинские сестры в наибольшей степени (ИСП= $0,99 \pm 0,03$) отличаются от идеальных показателей, свидетельствующих об отсутствии синдрома перегорания. У врачей-онкологов ИСП составил $0,71 \pm 0,03$, которые, таким образом, заняли промежуточное положение между психиатрами и медицинскими сестрами. Установлено наличие достоверной разницы между показателями ИСП психиатров и медицинских сестер ($p < 0,01$), а также между онкологами и медицинскими сестрами ($p < 0,01$). Между показателями ИСП психиатров и онкологов достоверного различия обнаружено не было.

Опросник выгорания Маслач/Бланк

Инструкция

Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.							
2. После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».							
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.							
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.							
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и							

расположения к ним).							
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.							
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.							
8. Я чувствую угнетенность и апатию.							
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.							
10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.							
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.							
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.							

13. Моя работа все больше меня разочаровывает							
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.							
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.							
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.							
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.							
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.							
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.							

<p>20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.</p>							
<p>21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.</p>							
<p>22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.</p>							

Опросник выгорания Маслач/Бланк для инженерно-технических работников

Инструкция

Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1. К концу рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным (ой).							
2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.							
3. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.							
4. Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.							

5. Меня раздражают подчиненные, которые жалуются или высказывают свои претензии (недовольство).							
6. Я чувствую себя энергичным и эмоционально воодушевленным человеком.							
7. При разговоре с агрессивными или конфликтными работниками я умею договориться и избежать конфликтов.							
8. Я чувствую угнетенность и апатию.							
9. Я легко могу повлиять на продуктивность работы моих подчиненных.							
10. В последнее время я стал(а) более черствым(ой)							

(бесчувственным) во взаимоотношениях с подчиненными.							
11. Люди, с которыми мне приходится работать, неинтересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.							
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.							
13. У меня много жизненных разочарований.							
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.							
15. Мне безразлично, что происходит с моими подчиненными. Я предпочитаю формальное общение с ними, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с							

ними до минимума.							
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.							
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.							
18. Я легко общаюсь на работе со всеми (подчиненными, коллегами, техническим персоналом), независимо от их амбиций, эмоционального состояния и манеры общения.							
19. Я доволен (довольна) своими жизненными успехами (достижениями).							
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.							
21. Я смогу еще много сделать в своей жизни.							

22. Я проявляю к подчиненным больше внимания и заботы, чем получаю от них признательности и благодарности.

--	--	--	--	--	--	--	--

Опросник выгорания Маслач/Бланк ответов

ФИО _____

Возраст _____

Профессия/должность _____

Стаж работы в данной должности _____

№ вопроса	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							

9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							

20.							
21.							
22.							

Методика «Уровень социальной фрустрированности»

Описание методики

Опросник представляет собой оригинальный исследовательский инструмент, разработанный для оценки социального благополучия, в т.ч. социальной составляющей качества жизни. Разработана в 2004 году в НИПНИ им. Бехтерева, Л.И. Вассерманом, Б.В. Иовлевым и М.А. Беребиным.

Теоретические основы

Социальная фрустрированность рассматривается как следствие невозможности реализации личностью (здоровой или, тем более, больной) своих актуальных социальных потребностей. Значимость этих потребностей для каждой личности индивидуальна, зависит от самосознания (самооценки), системы жизненных целей и ценностей, индивидуальных способностей и опыта решения проблемных и кризисных ситуаций. Поэтому социальная фрустрированность, являясь следствием реальной социальной ситуации, носит личностный характер, определяя стрессогенность социальных фрустраторов, таких, например, как неудовлетворенность отношениями в семье и на работе, образованием, социально-экономическим статусом, положением в обществе, физическим и психическим здоровьем, работоспособностью и др. Оценка конкретных параметров позволяет наполнить конкретным внутренним содержанием и понятие качества жизни с позиций социального функционирования личности и ее адаптивных возможностей. Иными словами, социальную фрустрированность можно рассматривать как специфический комплекс переживаний и отношений личности, возникающий в ответ на действие фрустрирующих факторов.

Весьма вероятно, что длительное дестабилизирующее действие социально-фрустрирующих факторов формирует напряженность адаптивных механизмов и парциальную дезадаптацию (предболезнь), а при малоэффективной психологической защите и отсутствии социальной поддержки - тотальную психическую дезадаптацию (болезнь), и как следствие, снижение качества жизни. Такая схема развития психической дезадаптации приложима к любой форме патологии, поскольку речь идет о роли психосоциальных факторов в

формировании внутренней картины болезни и оценке ее прогноза. Отсюда возникает актуальная задача диагностики именно социального компонента в многомерной системе патогенеза нарушений психической адаптации, в особенности при скрининговых исследованиях в целях первичной психопрофилактики.

История создания

Методика разработана на основе предварительного экспертного выделения и ранжирования тех сфер системы социальных отношений, которые представляются наиболее значимыми для любой личности в контексте ее взаимодействия с микро- и макросоциальным окружением. При этом, несомненно, учитывался и опыт создания других известных шкал для медико-психосоциальных исследований, таких, например, как реабилитационная карта института им. В.М.Бехтерева, шкала ВОЗКЖ-100, Ланкаширская шкала КЖ и др. Этот психологический инструмент адекватен для использования в комплексе с другой формализованной информацией, в частности, в батарее психодиагностических методик (преимущественно тестов) и создания компьютерного банка данных не только о контингентах риска, но и больных.

Социальная фрустрированность, как сложная по структуре психологическая переменная, в данной методике определяется уровнем «удовлетворенности – неудовлетворенности» в 20 сферах отношений личности, выделенных экспертами как наиболее гипотетически значимые для любого взрослого, преимущественно трудоспособного человека, жизнедеятельность которого проходит в социуме и данной культуре. Разумеется, для отдельных индивидов некоторые сферы отношений могут быть не актуальными, например отношения с родителями (нет родителей), детьми (нет детей) и т.п. Поэтому оценка уровня «удовлетворенности – неудовлетворенности» в этих сферах испытуемым не фиксируется.

Валидность

Валидность шкалы УСФ, по-существу, критериально-субъективная, синтетическая (содержательная, текущая и т.п.). Основой для такого заключения служит выделение экспертами различных сфер отношений личности, которые можно рассматривать в качестве

социальных факторов-фрустраторов. Поэтому критерий валидности - экспертная оценка репрезентативности содержания «заданий» методики или тех свойств и параметров личности, которые необходимо оттенить и измерить, исходя из теоретических представлений. Валидность методики УСФ можно также рассматривать с критериально-экологических позиций, позволяющих интерпретировать результаты применения измеряющего инструмента в контексте определенных жизненных ситуаций испытуемых и оценивать изменения в самооценках (например, удовлетворенности -неудовлетворенности) в зависимости от изменения самой ситуации, в нашем случае - социальной.

Надежность методики - ретестовая. Она определялась по результатам повторного (в течение 3-4 недель) тестирования одной и той же группы испытуемых (89 человек) - однородной в профессиональном плане выборки. Коэффициент надежности методики УСФ - 81-87%, т.е. в пределах 81%-87% наблюдений уровни социальной фрустрированности практически совпадают. Это говорит о том, что сама социальная фрустрированность может рассматриваться как социально детерминированная личностная переменная, относительно стабильная в тех отрезках времени, когда социальное функционирование исследованных не претерпевает заметных (с их точки зрения) изменений. Таким образом, конструкция методики и технология её применения позволяют утверждать, что это адекватный инструмент для оценки и квалификации изучаемого психосоциального феномена, обозначаемого как социальная фрустрированность.

Внутренняя структура

Методика включает в себя:

Бланк социологической анкеты, состоящий из 20 позиций, отражающих формально-демографические характеристики обследуемых, специфику и условия их занятости; анкета пригодна для кодирования и архивирования в банке психодиагностической информации; она может быть дополнена в соответствии с потребностями конкретного исследования в соответствии с теми правилами, которые обозначены разработчиками

Регистрационный бланк к основному варианту методики – собственно шкале УСФ (УСФ-1) с оценочной системой в баллах;

Список из 20 тем, касающихся «неудовлетворенности» разными сферами личностно-средовых взаимоотношений (УСФ-2). Этот список предлагается испытуемому либо на одном бланке в порядке от №1 до №20, либо на отдельных карточках в случайном порядке для ранжированной оценки в порядке убывания субъективной значимости указанных сфер отношений в реальной (актуальной) жизненной ситуации

Интерпретация

Общие принципы

Данные методики могут анализироваться в двух планах или с помощью двух методических подходов. В первом варианте оценивается условно «абсолютная» степень выраженности «удовлетворенности – неудовлетворенности» в сфере отдельно рассматриваемого отношения вне общего контекста опросника. При этом мера удовлетворенности субъективно шкалируется по 5-балльной системе: 1 – полностью удовлетворен, 2 – скорее удовлетворен, 3 – затруднение в ответе, 4 – скорее неудовлетворен и, наконец, 5 – полностью неудовлетворен.

Выделяются 5 основных направлений или блоков шкалы по 4 позиции в каждом:

- удовлетворенность взаимоотношениями с родными и близкими (с женой, мужем, родителями, детьми);
- удовлетворенность ближайшим социальным окружением (друзьями, коллегами, начальством, противоположным полом);
- удовлетворенность своим социальным статусом (образованием, уровнем профессиональной подготовки, сферой профессиональной деятельности, работой в целом);
- социально-экономическим положением (материальным положением, жилищно-бытовыми условиями, проведением свободного времени и отдыха, своим положением в обществе);
- своим здоровьем и работоспособностью (физическим здоровьем, психо-эмоциональным состоянием, работоспособностью, своим образом жизни в целом).

Большой балл соответствует, таким образом, большей неудовлетворенности, как по отдельным градациям признаков, так и по шкале в целом.

Таким образом, каждый испытуемый, заполнивший шкалу УСФ-1, может быть охарактеризован условным профилем оценок 20 обозначенных сфер отношений, что позволяет определить зоны наибольшей и наименьшей социальной фрустрированности и, тем самым, конфликтных отношений.

Расчёт значений

1. На первом этапе подсчитывается количество пунктов, на которые даны ответы (позиции, к которым респондент выразил своё отношение) по методике в целом:

n_1 и по каждому из пяти направлений:

$n_1n_1, n_2n_2, n_3n_3, n_4n_4$ и n_5n_5

2. Подсчитывается сумма баллов по всем позициям методики путём суммирования баллов аналогичным образом:

$SS, S1S1, S2S2, S3S3, S4S4$ и $S5S5$

3. Рассчитывается итоговый коэффициент социальной фрустрированности по формуле:

$Q = \frac{S_n}{n} = \frac{S_n}{n}$, включая $Q1Q1, Q2Q2, Q3Q3, Q4Q4$ и $Q5Q5$

На основании величины показателей определяют уровень социальной фрустрированности:

- $Q < 1,5$
- определённое полное отсутствие социальной фрустрированности;
- $1,5 \leq Q < 2,5$
- социальная фрустрированность отчётливо не декларируется;
- $2,5 \leq Q < 3,5$
- зона неопределённой оценки;
- $3,5 \leq Q < 4,5$
- умеренный уровень социальной фрустрированности (неудовлетворённости), которую опрошенные считают необходимым отметить;
- $4,5 \leq Q$
- определённая и вполне отчётливая высокая социальная фрустрированность.

Анализ структуры социальной фрустрированности

Второй план анализа методики УСФ (УСФ-2) направлен на получение целостной структуры социальной фрустрированности по

20 сферам опросника путем ранжирования испытуемым каждой из них в порядке убывания «неудовлетворенности» от первого до двадцатого места (последнего по значимости). При этом от испытуемого не требуется оценивания «абсолютной» степени неудовлетворенности той или иной сферой отношений. Ранжирование позволяет указать только место (ранг) каждой обозначенной в методике позиции среди других и, тем самым, отметить ее субъективную значимость. Возможны варианты, когда степень неудовлетворенности определенной сферой отношений (например, взаимоотношениями с коллегами по работе и др.) может быть значительной, но занимать не самое высокое место в ранговом ряду, так как другие показатели окажутся еще выше.

Ранжирование технологически может осуществляться двумя способами. При первом на бланке с перечнем сфер неудовлетворенности против каждого из 20 пунктов проставляются номера от 1 до 20, обозначающие места конкретной сферы неудовлетворенности в ранговом ряду, далее подсчитываются соответствующие частоты. Этот способ удобен с точки зрения архивирования «протоколов». Второй способ более рационален для обследования. Ранжирование проводится путем раскладывания 20 карточек с обозначениями сфер неудовлетворенности (на обороте каждой пишется №, соответствующий тому порядку, который приводится на бланке в порядке убывания их актуальности для испытуемого. Таким образом каждой из сфер неудовлетворенности присваивается соответствующий ранговый номер. Результатом ранжирования может быть индивидуальный профиль, наглядно отражающий уровень социальной фрустрированности.

Практическая значимость

Основными показаниями применения методики являются массовые скрининговые и плановые психопрофилактические исследования различных контингентов испытуемых, в том числе и организованных популяционных групп населения (педагогов, врачей, рабочих-вахтовиков, военнослужащих и т.п.). В этих случаях применение методики в батарее с другими методами исследования необходимо для уточнения факторов риска нарушений психической дезадаптации в связи со сложными, подчас стрессогенными и патогенными условиями внешней среды или профессиональной деятельности

(экологически неблагоприятные или суровые в климато-географическом отношении регионы, напряженная или опасная для здоровья работа и др.).

Методика может с успехом использоваться в клинко-психологической практике на разных этапах: амбулаторной, стационарном, реабилитационно-восстановительном. Основная задача методики при этом - уточнение уровней и содержания социальных факторов (социальных фрустраторов), затрудняющих адаптацию больных различного профиля не только к болезни (ее последствиям), но и социальному прогнозу, оценке перспектив. Методика также может быть полезной для оценки эффективности лечения и качества жизни больных в зависимости от уровней притязаний и субъективной оценки ценности здоровья больными, наличия (или отсутствия) социальной поддержки.

Стимульный материал

Инструкция

Ниже приведен ряд пунктов опросника, в каждом из которых необходимо отметить по 5-балльной системе уровень удовлетворённости различными сферами социального функционирования в настоящий момент. Долго не раздумывайте. Ваши ответы будут обрабатываться с помощью персональных ЭВМ и анализироваться в совокупности с множеством других данных, что позволит оценить указанные параметры только по отношению к определённым группам населения (определённым профессиям, работающим в сложных климато-географических и экологических условиях и т.д.). Это необходимо для поиска наиболее эффективных путей профилактики нарушений здоровья.

Ф.И.О. (или инициалы) _____

№ карты _____

Дата _____

Сферы социального функционирования	Удовлетворён полностью	Скорее удовлетворён	Трудно сказать	Скорее неудовлетворён	Совершенно неудовлетворён
1. Удовлетворённость взаимоотношениями с женой (мужем)					
2. Удовлетворённость взаимоотношениями с родителями					
3. Удовлетворённость взаимоотношениями с детьми					
4. Удовлетворённость взаимоотношениями с родственниками					

<p>5. Удовлетворённость взаимоотношениями с друзьями</p>					
<p>6. Удовлетворённость взаимоотношениями с противоположным полом</p>					
<p>7. Удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами по работе</p>					
<p>8. Удовлетворённость взаимоотношениями с администрацией по работе</p>					
<p>9. Удовлетворённость своим образованием</p>					

10. Удовлетворённость уровнем профессиональной подготовки					
11 . Удовлетворённость сферой профессиональной деятельности					
12. Удовлетворённость работой в целом					
13. Удовлетворённость материальным положением					
14. Удовлетворённость жилищно- бытовыми условиями					
15. Удовлетворённость					

проведением свободного времени					
16. Удовлетворённость своим положением в обществе					
17. Удовлетворённость своим физическим состоянием					
18. Удовлетворённость своим психоэмоциональным состоянием					
19. Удовлетворённость своей работоспособностью					
20. Удовлетворённость своим образом жизни в целом					

Инструкция

Поставьте, пожалуйста, против каждого из нижеприведённых утверждений порядковый номер от 1 до 20, выделяя, таким образом, (в порядке убывания) те пункты, которые в наименьшей степени Вас удовлетворяют в целом. На первом месте должен быть номер пункта неудовлетворяющий Вас больше всего, а на двадцатом месте - номер пункта, неудовлетворяющий Вас меньше всего. В случае, если какой-либо из пунктов по отношению к Вам не имеет смысла - ставьте прочерк.

Ф.И.О. (или инициалы) _____

№ карты _____

Дата _____

1. Неудовлетворённость взаимоотношениями с женой
(мужем) _____

2. Неудовлетворённость взаимоотношениями с
родителями _____

3. Неудовлетворённость взаимоотношениями с детьми

4. Неудовлетворённость взаимоотношениями с
родственниками _____

5. Неудовлетворённость взаимоотношениями с
друзьями _____

6. Неудовлетворённость взаимоотношениями с
противоположным полом _____

7. Неудовлетворённость взаимоотношениями с
коллегами по работе _____

8. Неудовлетворённость взаимоотношениями с
администрацией по работе _____

9. Неудовлетворённость своим образованием _____

10. Неудовлетворённость уровнем профессиональной
подготовки _____

11. Неудовлетворённость сферой профессиональной
деятельности _____

12. Неудовлетворённость работой в целом _____

13. Неудовлетворённость материальным положением

14. Неудовлетворённость жилищно-бытовыми
условиями _____

15. Неудовлетворённость проведением свободного
времени _____

16. Неудовлетворённость своим положением в обществе

17. Неудовлетворённость своим физическим состоянием

18. Неудовлетворённость своим психоэмоциональным
состоянием _____

19. Неудовлетворённость своей работоспособностью

20. Неудовлетворённость своим образом жизни в целом

Примечание: _____

Научное издание

*Елена Ивановна Чердымова,
Евгения Леонидовна Чернышова,
Виктор Яковлевич Мачнев*

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТА

Монография

В авторской редакции

Подписано в печать 02.09.2019. Формат 60×84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 7,75.

Тираж 120 экз. (1 з-д 1-25). Заказ .

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С. П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)
443086, Самара, Московское шоссе, 34.

Изд-во Самарского университета.
443086, Самара, Московское шоссе, 34.