

**Государственное автономное образовательное учреждение Тюменской
области
дополнительного профессионального образования
«Тюменский областной государственный институт развития
регионального образования»
(ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»)**

Центр непрерывного повышения профессионального мастерства
педагогических работников г. Тобольск

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Синдром профессионального выгорания: профилактика и коррекция

Тюмень, 2022

Синдром профессионального выгорания: профилактика и коррекция:

Методические рекомендации – Тюмень, ТОГИРРО, ЦНППМПР г. Тобольск, 2022. – 38 с.

Составители:

Струтинская А.А. старший преподаватель ЦНППМПР г.Тобольск ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО».

В сборнике методических рекомендаций описаны особенности профессионального выгорания и технологии профилактики и коррекции синдрома. Материалы методических рекомендаций состоят из трех блоков в первом блоке описаны теоретические особенности и анализ научных теорий рассматриваемого синдрома, в практическом блоке дан диагностический инструментарий для само диагностики, а так же даны рекомендации и практические упражнения по профилактики и коррекции синдрома профессионального выгорания.

© ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО», 2022

СОДЕРЖАНИЕ

БЛОК 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	4
БЛОК 2. ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ	15
БЛОК 3. ТРАЕКТОРИИ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	18
ГЛОССАРИЙ	30
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	32
ПРИЛОЖЕНИЕ	33

БЛОК 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Впервые на явление эмоционального выгорания обратили внимание американские психологи, когда в США в 60-х гг. XX века начали появляться социальные службы помощи безработным, инвалидам, людям, пережившим насилие, ветеранам вьетнамской войны и так далее. В центры реабилитации каждый приходил со своими трудностями и психологическими проблемами. От сотрудников требовалось выслушать посетителя, посочувствовать, помочь советом, оказать моральную поддержку. Рабочий персонал подбирался очень тщательно, проходил хорошую подготовку, однако через некоторое время начались осложнения. Все чаще со стороны посетителей стали звучать жалобы на невнимание, равнодушие и даже грубость сотрудников. Были проведены исследования, после чего ученые заявили о существовании профессионального истощения или «стресса общения».

Термин синдрома эмоционального выгорания сформулировали впервые в 1974 году Фрейденбергер и Гинзбург (Freudenberger, Ginsburg) (*англ. Burnout* - бенаут) для описания деморализации, разочарования и крайней усталости работников психиатрических учреждений. Иногда термин «burnout» переводят на русский язык как «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание», рассматривая при этом комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью.

В 1982 году американский исследователь Кристина Маслач описала симптомы данного синдрома и предложила метод его диагностики: – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностной результативности, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами «помогающих профессий». В дальнейшем синдром эмоционального выгорания (эмоциональное сгорание) рассматривался специалистами как специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.

В Международной классификации болезней (МКБ-10) синдром эмоционального выгорания отнесен к рубрике 273.0 – **«Переутомление»** – крайняя усталость, ослабление организма вследствие чрезмерно напряженной и продолжительной деятельности.

Разные авторы предлагают разнообразные названия: **синдром эмоционального выгорания**, **эмоциональное выгорание** (Н.Ж. Freudenberger), **профессиональное выгорание** (Б.Г. Ананьев, Р.М. Айсина, М.В. Борисова, В.В. Бойко, Е.С. Старченкова, С.В. Умняшкина), **психическое выгорание** (В.Е. Орел), **синдром выгорания** (Н.Е. Водопьянова, Т.И. Ронгинская), **эмоциональное сгорание** (Н.В. Козина, Т.В. Форманюк). В 1981 году Э.Морроу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего профессиональное выгорание: **«запах горячей психологической проводки»**.

Синдром эмоционального выгорания – это защитная реакция на стресс в виде ответа профессионального изменения в поведении (Cherniss С.).

Стрессом называется взаимодействие стрессора и стрессовой реактивности.

Стрессором называется стимул, вызывающий стрессовую реактивность.

Стрессовой реактивностью называется реакция борьбы или бегства.

Великий французский физиолог Клод Бернар (1813-1878) во второй половине XIXв. впервые чётко указал, что внутренняя среда живого организма должна сохранять постоянство при любых колебаниях внешней среды.

Дистрессом, называется негативный тип стресса, с которым организм не в силах справиться.

Дистресс подрывает здоровье человека и может привести к тяжелым заболеваниям. В стрессовом состоянии люди чаще оказываются жертвами инфекции, поскольку продукция иммунных клеток заметно падает в период физического или психического стресса.

Канадский эндокринолог Ганс Селье (1907-1982) ввёл определение дистресса и впервые описал физиологический стресс как общий адаптационный синдром.

Фазы общего адаптационного синдрома или синдрома болезни:

1) **Реакция тревоги** – организм меняет свои характеристики, будучи подвергнут стрессу.

2) **Соппротивление** – если действие стрессора совместимо с возможностями адаптации, то организм к нему приспосабливается.

3) **Истощение запаса адаптационной энергии** – появляются необратимые признаки тревоги и индивид погибает.

Дискомфортные ощущения (увеличением мышечного напряжения, потоотделения, одышкой или состоянием беспокойства, т.п.), вызванные стрессом,

негативно сказываются на человеке, а хронические стрессы приводят к развитию болезней. Таких как: боль в результате напряжения мышц (головная, в спине, шее и плечах), мигрень, височно-нижнечелюстной синдром, язвенная болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки, психосоматическая болезнь.

Повышение артериального давления и содержания холестерина в сыворотке крови приводит к гипертонии, инсульту, ишемической болезни сердца, а уменьшение числа Т-лимфоцитов в крови приводит к развитию аллергии, астмы, рака. Андерсоном и Уильямсом впервые была описана модель получения травм в результате стресса: основные причины спортивных травм - повышенное напряжение мышц, сужение поля зрения и снижение стойкости к воздействию отвлекающих факторов.

Модель дополнили Смит, Смол и Птачек, которые определили, что спортсмены, имеющие низкий коммуникативный рейтинг и плохо развитые психологические навыки преодоления трудностей, получают больше травм.

Проверьте, как Ваш организм реагирует на стресс

Отметьте ту цифру в столбце нижеприведенной таблицы, которая отражает частоту проявления у вас того или иного симптома, а потом подсчитайте общую сумму баллов (интерпретацию см. приложение).

Таблица №1. Физиологическая реакция на стресс

Симптом	Частота появления симптома:				
	никогда	чаще 1 раза			постоянно
		в полгода	в месяц	в неделю	
Аллергия	1	2	3	4	5
Астма	1	2	3	4	5
Боли в желудке	1	2	3	4	5
Боли в суставах	1	2	3	4	5
Боли в шее	1	2	3	4	5
Гипервентиляция	1	2	3	4	5
Головокружение	1	2	3	4	5
Диарея	1	2	3	4	5
Жевательные движения челюстей	1	2	3	4	5
Запоры	1	2	3	4	5

Затяжные головные боли	1	2	3	4	5
Изжоги	1	2	3	4	5
Кожа, идущая пятнами	1	2	3	4	5
Колики 1 2 3 4	1	2	3	4	5
Маслянистая кожа	1	2	3	4	5
Метеоризм	1	2	3	4	5
Мигрени (сосудистые головные боли)	1	2	3	4	5
Нарушение менструального цикла	1	2	3	4	5
Ощущение тяжести в груди или в области сердца	1	2	3	4	5
Поверхностное, частое дыхание	1	2	3	4	5
Повышение давления	1	2	3	4	5
Пониженное давление	1	2	3	4	5
Потение рук	1	2	3	4	5
Потение ступней	1	2	3	4	5
Расстройства пищеварения	1	2	3	4	5
Рвота	1	2	3	4	5
Сильное сердцебиение	1	2	3	4	5
Скрежетание зубами	1	2	3	4	5
Стоматит (заболевания челюстей)	1	2	3	4	5
Сухость во рту	1	2	3	4	5
Сухость кожного покрова	1	2	3	4	5
Тошнота	1	2	3	4	5

Тремор рук	1	2	3	4	5
Усталость/ истощение	1	2	3	4	5
Учащенное мочеиспускание	1	2	3	4	5
Учащенное сердцебиение	1	2	3	4	5
Холодные кисти рук	1	2	3	4	5
Энурез	1	2	3	4	5

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС

Всемирная Организация Здравоохранения называет **профессиональный стресс** «болезнью двадцать первого века», потому что этот вид стресса встречается в любой профессии мира, и принял размеры «глобальной эпидемии». Международная организация труда оценила ежегодные убытки в результате профессионального стресса в 200.000.000.000\$. Сюда входит: оплата больничных, стоимость госпитализаций и амбулаторное лечение, а также издержки из-за снижения производительности труда, затраты на профессиональное усовершенствование.

Модель профессионального стресса

Источники					
Экономическая, социально-политическая	Условия Плохие условия труда.	Статусность Неопределенная. Рольевые конфликты. Ответственность.	Карьера Продвижение: резкое, затяжное. Ущемление амбиций. Недостаточные гарантии. т.д.	Климат Плохие отношения: руководство, подчинённые, коллеги. Трудности с принятием ответственных решений. т.д.	Корпоративные Невозможность влиять на результативность работы. Недостаточное материальное стимулирование. Коммуникативные проблемы. т.д.
Нестабильность	Перегрузка.	Пограничные конфликты (внутренние и внешние)			
Высокая конкуренция	Хронический цейтнот.				
Семейные проблемы	Опасность для жизни. т.д.				
Жизненный кризис					
Внешние	Внутрикорпоративные				



Личностные характеристики			
Уровень		Толерантность	Поведенческий паттерн
тревожности	нейротизма	к ситуациям неопределённости	<p>типа А</p> <p>Характеристика людей с поведенческим типом А:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ высокий темп жизни для достижения нечетко сформулированной (часто труднодостижимой) цели; ✓ постоянное стремление к сравниванию и конкуренции, к продвижению по служебной лестнице; ✓ настойчивый поиск признания; ✓ активное участие в разных видах деятельности; ✓ дефицит времени; ✓ высокая готовность к действиям; ✓ нетерпеливость и постоянная спешка; ✓ отсутствие ощущения безопасности; ✓ высокий темп жизни и ускорение многих физических и психических функций; ✓ неспособность к релаксации. ✓ Внешние проявления этого типа поведения: ✓ бесцельная враждебность, раздражительность, быстрая, громкая, отрывистая речь с акцентированием отдельных слов, выражений, энергичные жесты и такие люди быстро уходят и быстро едят.



Симптомы ухудшения здоровья		
Повышение: диастолического давления, уровня холестерина в крови, частоты сердцебиения.	Снижение частоты дыхания. Депрессивное настроение. Неудовлетворённость работой.	Курение. Употребление алкоголя с целью забыться. Т.д



Заболевания

Проверьте степень развития у Вас профессионального стресса (интерпретацию см. приложение).

Таблица №2. Уровень развития профессионального стресса

Как часто:	Частота:				
	чаще 1 раза				постоянно
	никогда	в полгода	в месяц	в неделю	
Вам кажется, что Вам не хватает полномочий, чтобы справляться со своими обязанностями?	1	2	3	4	5
у Вас возникает неприятное чувство по поводу своих служебных обязанностей?	1	2	3	4	5
бывает, что Вы не знаете о возможностях своего продвижения по работе?	1	2	3	4	5
Вы чувствуете, что слишком перегружены и не можете справиться с работой за рабочий день?	1	2	3	4	5
Вам кажется, что Вы не сможете удовлетворить противоречивые требования разных людей из вашего окружения?	1	2	3	4	5
Вам кажется, что Вам не хватает	1	2	3	4	5

квалификации для выполнения своей работы?					
Вы не знаете, что думает о Вас ваш руководитель и как он оценивает Вашу работу?	1	2	3	4	5
Вы находитесь в ситуации, когда не можете получить нужную информацию для работы?	1	2	3	4	5
Вы беспокоитесь о решениях, которые влияют на жизнь других знакомых Вам людей?	1	2	3	4	5
Вы чувствуете, что не нравитесь своим коллегам по работе или Вас не принимают в коллективе?	1	2	3	4	5
Вы не можете повлиять на решения и действия руководителя, направленные на Вас?	1	2	3	4	5
не знаете, чего ожидают от Вас ваши коллеги?	1	2	3	4	5
Вам кажется, что количество работы, которую Вам необходимо сделать, повлияет на качество ее выполнения?	1	2	3	4	5
Вам кажется, что Вам приходится делать нечто противоречащее Вашим суждениям?	1	2	3	4	5
Вам кажется, что работа негативно отражается на Вашей семейной жизни?	1	2	3	4	5

СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Синдромом профессионального выгорания называется состояние эмоционального, психосоматического истощения и личностной неудовлетворённости самореализацией во всех составляющих жизнедеятельности человека.

Синдром профессионального выгорания получил распространение в катастрофических масштабах в сферах образования, медицины, бизнеса, сервиса. От разрешения этой проблемы сегодня напрямую зависит сбережение здоровья активно

работающей категории людей.

Профессиональное выгорание является формой компетенционной деформации личности.

I. ФАКТОРЫ ПРОВОЦИРУЮЩИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ

Внешние факторы:

1) Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность.

Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

2) Дестабилизирующая организация деятельности.

Основные ее признаки: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней мелких бюрократических подробностей, противоречий, завышенных норм. Дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения, на их взаимоотношения.

3) Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции.

Любой профессионал в сфере межличностных отношений находится под постоянным прессингом особых социальных институтов, призванных побуждать к ответственности за исполняемые функции и операции. Среди таких институтов жесткие и конкретные ролевые предписания, права личности и потребителя, законы рынка и конкуренции, лицензирование и безработица. По мере развития в нашем обществе этих признанных институтов будет еще больше повышаться внешний и внутренний контроль за исполняемой деятельностью и, следовательно, будет обостряться проблема эмоционального выгорания.

4) Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.

Определяется основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель-подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега-коллега».

5) Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

Внутренние факторы:

1) Склонность к эмоциональной ригидности.

Выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан.

Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться.

2) Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности.

Возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль.

3) Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Здесь имеется два аспекта:

✓ профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности и соответствующее умонастроение стимулирует не только выгорание, но и его крайние формы – безразличие, равнодушие, душевную черствость;

✓ альтруистическая эмоциональная отдача для человека ничего не значит, он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения, поэтому выгорает просто и легко.

4) Нравственные дефекты и дезориентация личности.

Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинства другой личности.

Нравственная дезориентация вызывается неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого личности.

II. СИМПТОМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

1) Физические:

усталость, утомление, бессонница, повышенное давление, сердечные болезни, т.д.

2) Эмоциональные:

✓ пессимизм, цинизм, чёрствость, безразличие, фрустрация, тревога, беспомощность, безнадежность;

✓ раздражительность, агрессивность, депрессия, потеря идеалов, надежд в профессии, преобладание переживания одиночества, др.

3) Поведенческие:

тругоголизм, безразличие к еде, отказ от физической нагрузки, скука, апатия, тоска, увеличение употребления лекарств, алкоголя, табака, др.

4) Интеллектуальные:

отсутствие интереса к инновационной творческой деятельности.

5) Социальные:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ✓ слабая социальная активность; | ✓ упрощение взаимоотношений на работе и в семье; |
| ✓ утрата интереса к досугу, хобби; | ✓ ощущение одиночества и непонимания других; |
| ✓ купирование социальных контактов; | ✓ ощущение недостатка поддержки со стороны ближайшего окружения, др. |

III. СТАДИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Стадия №1. Нервное напряжение, создаваемое хронической психоэмоциональной атмосферой, дестабилизирующей обстановкой, повышенной ответственностью, трудностью контингента. Симптомы:

1) Переживание психотравмирующих обстоятельств: накапливаются раздражение, негодование, отчаяние, пр.

2) Чувство неудовлетворенности работой и собой: разочарование в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы.

3) Чувство безысходности (состояние интеллектуально-эмоционального тупика): повергает в иступление бюрократическая казенщина, организационная бестолковщина, людская непорядочность, повседневная рутинность.

4) Состояние тревоги и депрессии.

Стадия №2. Соппротивление (резистенция) человека, пытающегося оградить себя от неприятных впечатлений. Симптомы:

1) Неадекватно избирательное эмоциональное реагирование: неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное

общение, интерпретируемое окружающими как неуважение к их личности, т.е., переходящее в плоскость нравственных оценок.

2) Эмоционально-нравственная дезориентация: эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства, т.е. обязанности исполняются в зависимости от настроения и субъективного предпочтения.

3). Расширение сферы экономии эмоций: на работе человек до того устает от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что ему не хочется общаться даже с близкими.

4) Упрощение (редукция) профессиональных обязанностей: стремление облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Стадия №3. Истощение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, вследствие неэффективности сопротивления. Симптомы:

1) Эмоциональный дефицит: к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности, не в состоянии войти в их положение, сопереживать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу; все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные: резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы и т.п.

2) Эмоциональная отстраненность: почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает «наплевать на вас».

3) Личностная отстраненность (деперсонализация): полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия, который воспринимается как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать.

4) Нарушения, проявляющиеся на уровне физического и психического самочувствия.

БЛОК 2. ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Рассмотрев теоретические аспекты профессионального выгорания, следующим шагом является прохождение психодиагностики, что бы проанализировать собственное

состояние и понять степень своего уровня синдрома. В методических рекомендациях мы сделали подбор психодиагностического пакета методик, (так же ниже представлены ссылки на онлайн диагностики), для того, что бы педагог смог актуализировать для себя возможные пути решения имеющихся психологических проблем в личностной и эмоциональной сферах.

Перечень диагностических методик:

1. Вопросник Б. Киллинджер.

Вопросник направлен на выявление работоголизма, состоит из перечня вопросов на которые можно выявить свой уровень.

<https://onlinetestpad.com/ru/test/1923-stradaete-li-vy-trudogolizmom>

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В.Бойко).

Опросник личностный, предназначенный для диагностики такого психологического феномена как «синдром эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов.

Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение».

<https://onlinetestpad.com/ru/testview/4185-metodika-diagnostika-urovnya-emocionalnogo-vygoraniya-v-v-bojko>

3. Методика диагностики профессионального выгорания (Е.Ильина).|

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания» Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы (см. приложение).

4. Опросник на выгорание (МБИ) (К. Маслач и С. Джексон. Вариант адаптирован Н.Е. Водопьяновой).

Опросник предназначен для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек – человек».

<https://onlinetestpad.com/ru/test/1428-diagnostika-professionalnogo-vygoraniya-k-maslach-s-dzhekson-v-adaptacii-n>

5. Методика Ч.Д. Спилбергера на выявление личностной и ситуативной тревожности (адаптирована Ю.Л.Ханиным).

Методика позволяет дифференцированно измерять тревожность и как личное свойство, и как состояние, методика включает в себя 40 вопросов – рассуждений, 20 из которых предназначены для оценки уровня ситуативной и 20 – для оценки личностной тревожности.

<https://onlinetestpad.com/ru/test/714-test-issledovanie-trevozhnosti-oprosnik-spilbergera>

6. Определение психического «выгорания» (А.А. Рукавишников).

Данная методика нацелена на интегральную диагностику психического «выгорания», включающую различные подструктуры личности.

<https://onlinetestpad.com/ru/test/1427-opredelenie-psikhicheskogo-vygoraniya-a-a-rukavishnikov>

7. Шкала оценки качества жизни.

Предлагаемая методика содержит 36 вопросов, относящихся к удовлетворенности в следующих категориях индивидуальной жизни:

- ✓ работа,
- ✓ личные достижения,
- ✓ здоровье,
- ✓ общение с близкими людьми,
- ✓ поддержка (внутренняя и внешняя – социальная),
- ✓ оптимистичность,
- ✓ напряженность (физический и психологический дискомфорт),
- ✓ самоконтроль,
- ✓ негативные эмоции (настроение).

Вследствие этого она может выявить сферы жизнедеятельности, вызывающие наибольший дискомфорт или неудовлетворенность.

<https://onlinetestpad.com/ru/test/196977-shkala-ocenki-kachestva-zhizni>

8. Оценка удовлетворенности потребностей по А. Маслоу

Опросник направлен на исследование уровня удовлетворенности потребностей методом парного сравнения.

<https://onlinetestpad.com/ru/test/85633-ocenka-udovletvorennosti-potrebnoستهj>

9. Методика уровень субъективного контроля (разработана в НИИ им. Бехтерева).

Данная экспериментально-психологическая методика позволяет сравнительно быстро и эффективно оценить сформированный у испытуемого уровень субъективного контроля над разнообразными жизненными ситуациями.

<https://onlinetestpad.com/ru/test/1038-metodika-usk-uroven-subektivnogo-kontrolya>

БЛОК 3. ТРАЕКТОРИИ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Для предупреждения профессионального выгорания, необходимо развить определенные качества, которые помогут избежать выгорания.

Ниже представлен список качеств, которыми должен обладать педагог.

В первую очередь, это:

- ✓ хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии (они постоянно занимаются спортом и поддерживают здоровый образ жизни);
- ✓ высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Во-вторых:

- ✓ имеющие, опыт успешного преодоления профессионального стресса;
- ✓ способные конструктивно меняться в напряженных условиях;
- ✓ отличающиеся высокой подвижностью;
- ✓ открытостью;
- ✓ общительностью;
- ✓ самостоятельностью;
- ✓ стремлением опираться на собственные силы.

В-третьих:

✓ способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

В профилактики выгорания можно выделить основные элементы, которые складываются из эмоциональной устойчивости, которые защищают человека от истощения:

✓ Хорошее понимание себя, своих состояний и эмоций.

✓ Способность управлять своими состояниями, применяя наиболее подходящие способы совладания со стрессом.

✓ Хорошее понимание других и способность эффективно взаимодействовать и общаться с ними.

✓ Проактивность, направленность на решение проблем и улучшение условий.

Как избежать встречи с синдромом профессионального «выгорания»:

Будьте внимательны к себе: это поможет вам своевременно заметить первые симптомы усталости.

Любите себя или, по крайней мере, старайтесь себе нравиться.

Подбирайте дело по себе: сообразно своим склонностям и возможностям. Это позволит вам обрести себя, поверить в свои силы.

Перестаньте искать в работе счастье или спасение. Она – не убежище, а деятельность, которая хороша сама по себе.

Перестаньте жить за других их жизнью. Живите, пожалуйста, своей. Не вместо людей, а вместе с ними.

Находите время для себя. Вы имеете право не только на рабочую, но и на частную жизнь.

Учитесь трезво осмысливать события каждого дня. Можно сделать традицией вечерний пересмотр событий.

Если вам очень хочется кому-то помочь или сделать за него его работу, задайте себе вопрос: так ли уж ему это нужно? А может, он справится сам?

Для профилактики неблагоприятных эмоциональных состояний можно использовать следующие способы:

1. Сила разума способна нейтрализовать отрицательное влияние многих событий и фактов. Будьте оптимистом. Игнорируйте мрачные стороны жизни, позитивно оценивайте события и ситуации.

2. Жить с девизом «В целом все хорошо, а то, что делается, делается к лучшему».
3. Выработайте для себя определенный расслабляющий ритуал. Например, как только проснетесь, сразу поднимайтесь из постели. Проведите медитацию, по крайней мере, в течение пятнадцати минут. Прочтите что-то, вдохновляющее вас. Послушайте любимую музыку.
4. Воспринимать неудовлетворительные обстоятельства жизни как временные и пытаться изменить их к лучшему.
5. Подмечать свои достижения, успехи и хвалить себя за них, радоваться достигнутым целям.
6. Не «пережевывать» в уме случившиеся конфликты и допущенные ошибки. Осознать их причину, сделать выводы и найти выход.
7. Если возникла проблема или конфликт, решать их своевременно и обдуманно.
8. Не надо никому подыгрывать. Если вы не согласны с чем-то, то твердо отвечайте «нет», согласны – «да». Поверьте, это не сложно. Не перенапрягайте себя.
9. Делайте для себя ежедневный технологический перерыв. Установите время, когда вы полностью можете отключиться. Оставьте в покое ваш ноутбук, телефон, социальные сети, электронную почту. Проанализируйте прошедший день, больше уделяйте внимания положительным моментам.
10. Поддержите свое творческое начало. Оно является тем мощным противоядием, которое поможет вам в борьбе с выгоранием. Создайте какойнибудь новый интересный проект, придумайте новое хобби и т.д.
11. Используйте методы профилактики стресса. Методы медитации, записывайте свои мысли в дневник, займитесь любимым хобби и другими делами, не имеющими ничего общего с вашей работой.
12. Взять за правило: дольше и чаще общаться с людьми, которые приятны. С теми же, кто неприятен, мягко и незаметно ограничивать общение. Если взаимодействие с малоприятным человеком неизбежно, убедить себя, что происходящее не стоит того, чтобы реагировать эмоционально. Иметь нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс.
13. Признавать за любым человеком право на свободное проявление его индивидуальности. Каждый проявляет свою индивидуальность так, как ему удобно, а не так, как это делаете вы или как бы вам этого хотелось. Необходимо быть гибче в

оценках других людей, не стараться переделать партнеров по общению, подогнать их под себя.

14. Развивать динамичность установок. Человек с большим набором гибких установок и достаточно большим количеством разных целей, обладающий способностью их заменять в случае неудачи, защищен от негативных стрессов лучше, чем тот, кто ориентирован на достижение единственного, главного конкретного результата. Стремиться к обдуманности обязательств (например, не следует брать на себя большую ответственность, если человек сам ее не берет).

15. Применять техники, снижающие и повышающие эмоциональное напряжение:

**ТЕХНИКИ,
СНИЖАЮЩИЕ
НАПРЯЖЕНИЕ**

1. Предоставление партнеру возможность выговориться
2. Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера)
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений и т. д.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах
6. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
7. Обращение к фактам
8. Спокойный, уверенный темп речи

**ТЕХНИКИ,
ПОВЫШАЮЩИЕ
НАПРЯЖЕНИЕ**

1. Перебивание партнера
2. Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера)
3. Подчеркивание различий между собой и партнером
4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера
6. Поиск виноватого и обвинение партнера
7. Переход на личности
8. Резкое убыстрение темпа речи

Осваиваем саморегуляцию

Саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

Эффекты саморегуляции:

- ✓ эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- ✓ эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- ✓ эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Способы саморегуляции:

- ✓ смех, улыбка, юмор;
- ✓ размышления о хорошем, приятном;
- ✓ различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- ✓ наблюдение за пейзажем за окном;
- ✓ рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- ✓ мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- ✓ «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- ✓ вдыхание свежего воздуха;
- ✓ чтение стихов;
- ✓ высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

Что нужно делать и чего не нужно делать при выгорании

- ✓ Не скрывайте свои чувства. Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами.
- ✓ Не избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность *пересмотреть свой опыт* наедине с собой или вместе с другими.
- ✓ Не позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас, когда другие предоставляют вам шанс говорить или предлагают помощь.
- ✓ Не ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для сгорания, уйдут сами по себе. Если не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.
- ✓ Выделяйте достаточное время для сна, отдыха, размышлений.
- ✓ Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно говорите о них семье, друзьям и на работе.
- ✓ Постарайтесь сохранять нормальный распорядок вашей жизни, насколько это возможно.

Мифы, приводящие к выгоранию

Миф первый: «Жить надо для людей».

Миф второй: «Если не я, то кто же?»

Миф третий: «Я должен быть для всех хорошим».

Миф четвертый: «Работа превыше всего!»

Миф пятый: «Выгоранию подвержены те, кто работают с людьми».

Миф шестой: «Выгорание можно предотвратить, много отдыхая».

Миф седьмой: «Выгорание - неизбежно, с ним не надо ничего делать».

Миф восьмой: «Выгорание бывает только у слабых людей».

Способы предотвращения возникновения профессионального выгорания

- ✓ Будьте внимательны к себе.
- ✓ Любите себя.
- ✓ Определяете краткосрочные цели и стремитесь к ним.
- ✓ Подбирайте дело по себе.
- ✓ Хватит искать в работе счастье или утешение.
- ✓ Перестаньте жить за других их жизнью.
- ✓ Больше посвящайте времени себе.
- ✓ Избегайте ненужной конкуренции, ведь иногда участие важнее победы.
- ✓ Если коллега слезно просит сделать за него работу, подумайте, может

быть, он все же справится сам?

- ✓ Воспринимайте внешние факторы, на которые Вы не можете повлиять, как на погоду.
- ✓ Учитесь трезво осмыслить события каждого дня.
- ✓ Старайтесь рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки.
- ✓ Учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой.
- ✓ Проще относитесь к конфликтам на работе.
- ✓ Не пытайтесь быть лучшим всегда и во всем.

Основным механизмом самосовершенствования, самовоспитания и профессионального роста педагогов, на взгляд ряда ученых, является процесс рефлексии, поскольку именно рефлексия способствует обновлению ценностных ориентаций, устремлений, способов деятельности, представлений о себе, о своей профессии, отношения к себе и к окружающим, а также становится способом движения педагогов к субъектности. Процесс рефлексии один из важнейших факторов саморазвития личности педагога, способствующая эмоциональному пересмотру,

«переживанию» собственных достоинств и недостатков. А так же анализу собственных негативных состояний.

Для чего нужна рефлексия

Саморефлексия помогает определить реальные желания. Немецкий ученый Оливер Шультхайс из Университета Эрлангена-Нюрнберга доказал, что, когда сознательные цели совпадают с бессознательными мотивами, человек чувствует себя счастливее. Кроме того, процесс раздумий позволяет:

- ✓ контролировать мышление;
- ✓ оценивать обоснованность и логичность поступков, анализировать мысли;
- ✓ преобразовывать скрытые умения в эффективные инструменты для развития;
- ✓ избавляться от нерешительности и делать выбор;
- ✓ очищать сознание от лишних мыслей;
- ✓ определять поведенческие шаблоны и корректировать их.

Как рефлексировать правильно

Помимо постановки вопроса, необходимо придерживаться нескольких правил, чтобы процесс саморефлексии был позитивным и продуктивным:

1. Привыкайте анализировать непривычные ситуации. Оценивайте происходящие события, даже если поначалу для этого требуется немало времени, которое придется уделить размышлениям даже через несколько часов или дней после случившихся событий.

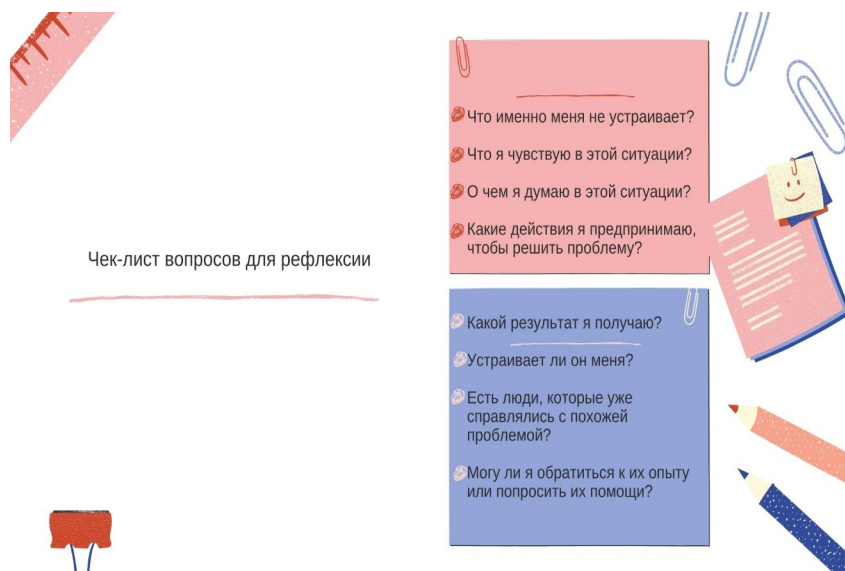
2. Попробуйте каждый вечер обдумывать события прошедшего дня. Обратите внимания на чувства и эмоции: в каких ситуациях вам было некомфортно, вас одолевали раздражение, гнев или неуверенность.

3. Старайтесь мыслить объективно: смотреть на ситуацию со стороны, а не с позиции внутреннего критика.

4. Анализируйте свое отношение к окружающим. Например, новые знакомые вызывают чувство тревоги. Что становится триггером, запускающим механизм негативных эмоций?

5. Не избегайте общения с людьми, точки зрения которых противоречат вашим. В попытке понять иную картину мира вы активизируете рефлексию, которая помогает иначе взглянуть на происходящее, пересмотреть паттерны и стереотипы.

6. Учитесь видеть ситуацию разносторонне: выделяйте не только минусы, но и плюсы своего состояния, ищите возможности, которые открываются с новыми знаниями и чувствами.



Практические упражнения

Приведенные ниже упражнения хорошо работают в тех случаях, когда ситуация кажется безвыходной. Применение эти упражнений разовьет навык «проактивности», что позволит увидеть негативную ситуацию с различных ракурсов или сфокусироваться на моментах, которые раньше не были доступны для понимания, а так же наметить шаги для решения проблемы.

Упражнение «Круг Влияния»

- ✓ Возьмите лист бумаги и запишите на нем те области жизни, состояние которых вас интересует или даже заботит. Это может быть все что угодно: от состояния здоровья вашей кошки до освоения космоса.
- ✓ Отметьте красным маркером те элементы списка, которые вам почти абсолютно подвластны, например, отношения с соседом, ситуация на работе и т.д.

✓ Отметьте зеленым маркером те элементы, на которые вы влияете в той или иной степени, в зависимости от конкретных обстоятельств, например, состояние учебы сына (дочери), наличие ужина в доме и т.д.

✓ Отметьте желтым маркером те элементы, которые не поддаются вашему влиянию, но на которые вы хотели бы влиять, например, место нахождения вашей супруги (супруга), собственное настроение и т.д.

✓ Синим маркером отметьте те области, на которые вы, на ваш взгляд, категорически не можете влиять. Возьмите другой лист бумаги.

✓ Ответьте на вопрос: «Что я могу сделать для того, чтобы «желтая область» хотя бы частично подпала под мое влияние». Запишите все ответы, какими бы абсурдными они вам ни показались. Иногда достаточно простого букета цветов, чтобы жена завтра вечером была дома не в 20-00, а в 18-30, а в 19 на столе был ужин. Возьмите третий лист бумаги.

Ответьте на следующие вопросы:

✓ Действительно ли меня волнуют вопросы из «синей области»? Если «да», то какие именно и насколько?

✓ Могу ли я, теоретически, хоть как-то на них повлиять? Если «да», то как?

✓ Если «нет», то кто может?

✓ Как я могу приобрести те качества и характеристики, которыми обладает тот, кто может влиять на перечень вопросов, которые для меня чрезвычайно важны?

✓ Сознаю ли я, что все люди наделены практически равными ресурсами для достижения своих целей?

✓ Сознаю ли я, что могу сам выбирать те области жизни, на которые буду оказывать влияние, будь то здоровье моей собаки или освоение космоса? Старайтесь делать все, чтобы расширить свой Круг Влияния.

Итак, что же получается в результате?

✓ **Если вы концентрируетесь на Круге Забот** (дела, которые вас беспокоят, но повлиять на них вы не можете), то **ваши силы уходят не на решения задач, а на бла-бла-бла**. Как следствие, силы и ресурсы заканчиваются, вы ничего не получаете в результате.

✓ **Если вы концентрируетесь на Круге Влияния** (дела, которые вы можете решать, и они помогают достигать ваши цели), то **осознанно можете расширять свой**

круг забот. И вот здесь есть ресурсы, здесь есть энергия, здесь есть силы и возможности.

Упражнение «Анализ ситуации»

В моменте, когда случается негативная ситуация, сложно оставаться в рациональном состоянии, контролировать эмоции. Это может выбивать из колеи и заставлять поступать не так, как бы вам хотелось на самом деле. Но для того, что бы научиться анализировать свое поведение или осознавать эмоции в моменте и вести себя адекватно ситуации, следовательно не подвергать свой организм стрессу. Этому навыку нужно учиться, учиться быть в моменте, быть здесь и сейчас. В развитии этого навыка поможет заполнение или анализ ситуаций, которые происходят, каждый день, а поведение не соответствует действительности под влиянием внешних или внутренних факторов. Для этого можно заполнить таблицу, которая представлена ниже. Но для этого, необходимо найти уединенное место, что бы ни чего не отвлекало от процесса анализа, приготовить лист бумаги, ручку, сесть поудобнее и вспомнить момент, когда вы вели себя не так, как вам бы этого хотелось.

Что-то помешало вам поступить так, как вы собирались, или по какой-то причине вы запланировали, что будете действовать определенным образом, а почему-то повели себя совсем по-другому.

Что-то помешало вам поступить так, как вы собирались, или по какой-то причине вы запланировали, что будете действовать определенным образом, а почему-то повели себя совсем по-другому.

Желаемое поведение	Реальное поведение	Какие эмоции привили к такому поведению?

Такой систематический анализ ситуации позволит, научиться и понимать, какие эмоциональные состояния приводят неспешным паттернам поведения, которые в свою очередь могут приводить к заикленности и стрессу.

Упражнение «Способности»

Необходимо найти три самых сильных способности? Что получается лучше всего?

Как можно использовать каждую способность, чтобы проблема решилась? Придумайте 3-5 идей на каждую способность и выберите наилучшее решение.

Упражнение «Нарисуйте мост»

Представьте себе мост, на другой стороне которого вас ждет ваше желанное будущее. Постарайтесь увидеть его во всех деталях. Какой он? Какие берега соединяет? Какой вокруг пейзаж? Про что эти образы для вас?

Теперь определите свою цель – ту, которая ждет вас на другой стороне. Как можно четче. Например: «Я нашла работу мечты через год в сфере финансов, я похудела на 10 килограммов с помощью йоги, я спела “Царицу Ночи” на прослушивании и прошла в финал и т.д.».

А теперь посмотрите на длину моста. Как вам кажется, за сколько шагов вы его преодолеете? Например, вам кажется, что это 20 шагов. Вы видите каждый шаг отчетливо или вам пока видны только первые шаги? Если видны все шаги, распишите план действий по шагам. Если видно только несколько следующих шагов, распишите их.

А затем посмотрите на план действий и подумайте: что из этого можно сделать в ближайшие 3 дня?

Упражнение «Спросите наставника»

Подумайте о человеке, с которым вы бы хотели посоветоваться по поводу своего положения. Он может быть жив или мертв, реально существовать или быть персонажем сериала, неважно. Главное, что у него, на ваш взгляд, был бы ключ к решению проблемы.

Вообразите, что он приходит к вам в гости, и вы рассказываете ему о проблеме. Что он отвечает вам? Почему он отвечает именно так? Как он смотрит на проблему? Как бы он решил ее? Что бы он мог вам посоветовать?

Запишите ответы и пока оставьте их в покое. Вернитесь к ним через какое-то время и снова перечитайте. Скорее всего, вы найдете в ответах вашего внутреннего наставника что-то общее или явные тенденции. О чем это говорит вам? Как вы можете использовать эти ответы?

Упражнение «Больше/меньше/равно»

На листе бумаги перечислите все действия, которые вы уже предпринимали, чтобы решить проблему. Постарайтесь вспомнить как можно больше.

Затем начертите таблицу из 3 столбцов.

В первый столбец запишите те действия, которые, на ваш взгляд, не принесли вообще никакой пользы. Во второй столбец запишите действия, которые помогли, но слабо. В третий столбец запишите действия, которые помогли сильнее всего. Подумайте над ними: что эти действия отличало от предыдущих? Что им помогло быть наиболее эффективными? Как бы вы могли планировать действия иначе, учитывая опыт наиболее эффективных решений?

А теперь подумайте: какие действия вы еще не делали, но можете начать делать?

И что было бы для вас наилучшим планом действий в ближайшие 3 дня?

Попробуйте хотя бы одно упражнение при анализе ситуации, которая сейчас кажется вам безвыходной. Напишите в комментариях, что получилось.

ГЛОССАРИЙ

Аутогенная [от лат. autos сам + genos происхождение].

Артериальное давление складывается из двух показателей:

верхнего или **систолического** и нижнего или **диастолического** давления.

Гипервентиляция [от др.-греч. ὑπέρ *над, сверху* + лат. ventilatio *проветривание*)

– интенсивное дыхание, которое превышает потребности организма в кислороде.

Диарея [от др.-греч. διάρροια, народное название – понос]

Императив [от лат. imperatives повелительный].

Кататоксические [от греч. ката против] агенты химически стимулируют выработку разрушительных ферментов, которые активно атакуют возбудителя болезни, ускоряя его гибель в организме.

Копинг [от англ. coping совладание] – то, что делает человек, чтобы справиться [англ. to cope with] со стрессом

Метеоризм [от греч. μετεωρισμός поднятие вверх, вздутие] – избыточное скопление газов в кишечнике.

Мораль [от лат. moralitas традиция, народный обычай, нрав-характер].

Нейротизм – черта личности, характеризующаяся эмоциональной неустойчивостью, тревогой, низким самоуважением.

Нравственностью или **моралью** называется множество мировоззренческих универсалий: (добро, зло, добродетель, порок, правильное, неправильное, долг, совесть, честь, свобода, справедливость и т.д.), являющееся областью определения социального императива поведения. Назначение нравственности – охранение и сохранение не отдельного человека, а человеческого рода. Могущество разума, которое делает человека способным уничтожить себя и свой род, уравнивается могуществом его нравственности.

Паттерн [англ. pattern образец, шаблон, система].

Психосоматика [др.-греч. ψυχή душа + σῶμα тело].

Психосоматическая [psycho разум + soma тело] болезнь (используется также термин – «психофизическая»), являясь производной эмоционального стресса, затрагивает организм человека в целом и существует, диагностируется, проявляется физически (сознание меняет физиологию таким образом, что нарушается функционирование организма). Развиваются такие заболевания как бронхиальная астма, ревматоидный артрит, рак и др.

Проактивность человека – это его способность действовать, а не быть предметом воздействия.

Реактивность [лат. reactio противодействие] – свойство живых существ определенным образом отвечать на внешние воздействия и изменения в их внутренней среде.

Релаксация [от лат. relaxatio ослабление, расслабление] – снижение тонуса скелетной мускулатуры. Эффективна как средство борьбы со стрессом и психосоматическими заболеваниями. Может быть достигнута в результате применения специальных психофизиологических техник, физиотерапии и лекарственных препаратов.

Рефлексия – способность сознательно обращать внимание на свои мысли, эмоции и поведение, оценивать принятые решения и перспективы.

Синдром [от гр. syndromē стечение] – сочетание признаков (симптомов), имеющих общий механизм возникновения и характеризующих определённое болезненное состояние организма.

Синтоксические [от греч. syn вместе] агенты действуют как тканевые транквилизаторы (успокоители), создают состояние пассивного терпения, т.е. мирного сосуществования с вторгшимися чужеродными веществами.

Социальным императивом поведения называется негласная норма поведения человека в обществе, диктуемая обществом и позволяющая удовлетворить человеку его социальные потребности.

Стимул [лат. stimulus острый металлический наконечник на шесте, которым погоняют животного] – сильный побудительный момент; внутренний или внешний фактор, вызывающий реакцию, действие.

Трёмор [лат. tremor дрожание].

Фрустрация [от лат. frustration обман, неудача, тщетная надежда] – состояние подавленности, тревоги, возникающее у человека в результате крушения надежд, невозможности осуществления целей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абабков В.А., Перре М. Адаптация к стрессу. – СПб.: Речь, 2004. – 207с.
2. Бодров В.А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов. – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
3. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других // М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 346 с.
4. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном обучении. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 2006. – 269с.
5. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
6. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. – М.: Академический Проект. 2009. – 943 с.
7. Крапина, О.В. Эмоциональное выгорание как форма профессиональной деформации у пенитенциарных служащих: Автореферат дис. канд. псих. наук Тамбов, 2004.
8. Кузнецова, Е.В., Петровская, В.Г., Рязанцева, С.А. Психология стресса и эмоционального выгорания: учеб. пособ. для студентов факультета психологии. / Е.В. Кузнецова, В.Г. Петровская, С.А. Рязанцева. – Куйбышев, 2012. – 96с.
9. Подсадный, С.А., Орлов, Д.Н. Развитие научных представлений о синдроме выгорания // Современные проблемы исследования синдрома эмоционального выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография/ под ред. В.В. Лукьяновой, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, С.А. Подсадного, Л.Н. Юрьевой, С.А. Игумнова; Курск. Гос.ун-т, - Курск, 2008.

Таблица №1. Ключ к определению реакции Вашего организма на стресс

Сумма баллов	Вероятность Вашего заболевания из-за стресса	Рекомендации
40-75	Минимальная	Активизировать резервы организма
76-100	Небольшая	
101-150	Существует	Необходима помощь специалиста
Выше 150	Стресс уже сказался на Вашем здоровье	

Таблица №2. Интерпретация уровня развития профессионального стресса

Отметьте ту цифру в столбце нижеприведенной таблицы, которая наилучшим образом отражает Ваш ответ, а потом подсчитайте общую сумму баллов.

Чем выше суммарный балл, тем выше уровень стресса.

Более высокий показатель уровня стресса совпадает с более высоким показателем риска заболевания. Однако низкий уровень стресса также совпадает с высокой вероятностью заболевания, т.к. слишком низкий суммарный балл свидетельствует о том, что человек чувствует себя недостаточно нужными и востребованными, а подобные ощущения провоцируют стрессовое состояние.

Методика диагностики профессионального выгорания (Е.Ильина)

Эмоциональное выгорание связано с психической усталостью человека, длительное время выполняющего одну и ту же работу. Предлагаемая методика дает объемную характеристику личности, подробную картину синдрома и позволяет наметить меры профилактики и психокоррекции.

Эмоциональное выгорание у профессионалов представляет собой один из защитных механизмов, выражающийся в определенном эмоциональном отношении к своей профессиональной деятельности. Оно связано с психической усталостью человека, длительное время выполняющего одну и ту же работу, которая приводит к снижению силы мотива и меньшей эмоциональной реакции на различные рабочие ситуации (т.е. – к равнодушию).

Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны – то знак «—» («нет») (см. таблицу в конце текста опросника).

Текст опросника

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют 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, качественнее, 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 «свернуть» дело.
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 проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, что я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа приносит мне 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 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, связанные 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) на «хороших» и «плохих».

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 автоматически, 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, в которой я оказался на работе, кажется 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 я руководствуюсь принципом: не трать 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 домашними 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 профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными экспертами тем или иным числом баллов — указывается в ключе рядом с номером суждения в скобках.

Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку – 10 баллов получил от экспертов признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:

- 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»;
- 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3 фаз формирования «выгорания»;
- 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» – сумма показателей всех 12 симптомов.

Ключ

Знак «+» около номера вопроса означает, что дан положительный ответ, знак «—» – отрицательный ответ. В скобках указаны присваиваемые баллы.

«Напряжение»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5).

2. Удовлетворенность 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).

«Резистенция»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +5,3(2), +65(3), +77(5).

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5).

3. Расширение сферы экономики эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5).

4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10).

«Истощение»

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2).

2. Эмоциональная отстраненность: +10(2)+22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10).

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10).

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5).

Интерпретация результатов

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания».

Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

·9 и менее баллов — несложившийся симптом;

·10-15 баллов — складывающийся симптом;

·16 и более — сложившийся симптом.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть *ведущие симптомы* «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса: «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической

защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов — фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов — фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов — сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Освещаются следующие вопросы:

- ✓ ·какие симптомы доминируют;
- ✓ ·какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается истощение»;
- ✓ ·объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;
- ✓ ·какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- ✓ ·в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;
- ✓ ·какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.