

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –  
филиал Сибирского федерального университета

Педагогики и психологии  
факультет  
Психологии развития личности  
кафедра

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

44.03.02.05 Психология и социальная педагогика  
код и наименование специальности (направления)

### ИССЛЕДОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗЛИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ГРУПП

Научный руководитель

  
подпись, дата

Т. В. Захарова  
инициалы, фамилия

Студент ЗЛП11-01БФП  
код (номер) группы

  
подпись, дата

Н.Г. Коломейцева  
инициалы, фамилия

Лесосибирск 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –  
филиал Сибирского федерального университета

Педагогики и психологии

факультет

Психологии развития личности

кафедра

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

код и наименование направления подготовки, специальности

ИССЛЕДОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У  
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗЛИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ГРУПП

тема

Работа защищена « 21 » июня 20 16 г. с оценкой « удовл. »

Председатель ГЭК

подпись

И.О.Логинова

инициалы, фамилия

Члены ГЭК

подпись

Н.В. Басалаева

инициалы, фамилия

подпись

С.В. Митросенко

инициалы, фамилия

подпись

Л.Н. Ермушева

инициалы, фамилия

подпись

Н.П. Кириченко

инициалы, фамилия

подпись

Е.Н. Сидорова

инициалы, фамилия

Руководитель

подпись

Т.В. Захарова

инициалы, фамилия

Выпускник

подпись

Н.Г. Коломейцева

инициалы, фамилия

Лесосибирск 2016

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Исследование синдрома эмоционального выгорания у представителей различных профессиональных групп» содержит 50 страниц текстового документа, 3 приложения, 2 таблицы, 3 рисунка, 51 использованный источник.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ИСТОЩЕНИЕ, ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ, РЕДУКЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС, ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ.

Тема курсовой работы, посвящённой синдрому эмоционального выгорания, актуальна, так как его жертвой может стать любой человек.

«Выгорание» - это ответная реакция на продолжительные стрессы в сфере межличностного общения. Погоня за прибылью, не всегда правильно организованная работа с коллективом и клиентами, организационные и профессиональные стрессы и многие другие факторы оказывают влияние на развитие данного синдрома. Люди начинают «перегорать как лампочки». И тогда наступает состояние эмоционального, психического и физического истощения в результате неразрешенного стресса на рабочем месте. В результате этого люди не могут эффективно работать.

Цель исследования: изучить в теоретическом и практическом аспектах синдром «эмоционального выгорания» у представителей различных профессиональных групп.

В ходе проведенной опытно – экспериментальной работы была доказана гипотеза исследования: возникновению синдрома «профессионального выгорания» наиболее подвержены специалисты относящиеся к профессиональной группе медицинских работников.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
Глава 1 Теоретические аспекты синдрома эмоционального выгорания у представителей различных профессиональных групп.....	8
1.1 Основные теоретические подходы к изучению феномена эмоционального «выгорания».....	8
1.2 Особенности синдрома эмоционального выгорания у профессиональной группы педагогов и профессиональной группы медицинских работников врачей.....	13
Глава 2 Диагностика и профессионального выгорания у представителей различных профессиональных групп.....	23
2.1 Опытнo-экспериментальная работа и её результаты.....	23
2.2 Методические рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания.....	30
Заключение.....	36
Список использованных источников.....	38
ПРИЛОЖЕНИЕ А Тест, нацеленный на предупреждение эмоционального выгорания.....	43
Приложение Б Упражнения, используемые в профилактической работе по предупреждению возникновения и развития эмоционального «выгорания».....	45
Приложение В Условия, когда эмоции помогают исполнению профессиональных обязанностей в социальных профессиях и снижают риск выгорания (по В. В. Бойко).....	50

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Здоровье всегда было и будет самой большой ценностью для человечества. По большому счёту – здоровье это, чего не хватает всегда и к чему стремится человек на протяжении всей жизни. Тема дипломной работы, посвящённой синдрому эмоционального выгорания, актуальна, так как его жертвой может стать любой человек.

«Выгорание» - это ответная реакция на продолжительные стрессы в сфере межличностного общения. Погоня за прибылью, не всегда правильно организованная работа с коллективом и клиентами, организационные и профессиональные стрессы и многие другие факторы оказывают влияние на развитие данного синдрома. Люди начинают «перегорать как лампочки». И тогда наступает состояние эмоционального, психического и физического истощения в результате неразрешенного стресса на рабочем месте. В результате этого люди не могут эффективно работать.

В настоящее время получило распространение в литературе обсуждение вопроса профессионального выгорания работников, в первую очередь, «коммуникативных» и «социальных» профессий, специфика работы которых заключается в постоянном взаимодействии и общении с другими людьми, как положительно, так и отрицательно окрашенном. Профессии педагога и медицинских работников одни из таких профессий, где на профессионале лежит огромный груз ответственности по установлению доверительных отношений и умению управлять эмоциональной напряженностью делового общения.

Следует отметить, что эмоциональное выгорание очень сильно влияет на человека, подрывая его здоровье и желание работать, и более опасно в начале своего развития, т.к. «страдающий» от «выгорания» профессионал не осознает его симптомов. Поэтому проблема эмоционального выгорания является востребованной и требует дальнейших исследований и доработок.

Цель исследования: изучить в теоретическом и практическом аспектах синдром «эмоционального выгорания» у представителей различных профессиональных групп.

Объект исследования: процесс возникновения синдрома «эмоционального выгорания»

Предмет исследования: синдром «эмоционального выгорания» у представителей различных профессиональных групп.

Гипотеза исследования: возникновению синдрома «профессионального выгорания» наиболее подвержены специалисты относящиеся к профессиональной группе медицинских работников.

Задачи исследования:

1. Изучить проблему эмоционального выгорания в теоретических источниках.
2. Проанализировать возникновение синдрома «эмоциональное выгорание» у представителей различных профессиональных групп.
3. Предложить методические рекомендации по профилактике возникновения синдрома «эмоциональное выгорание».
4. Провести опытно – экспериментальную работу в соответствии с гипотезой исследования.

Теоретической и методологической основой исследования явились взгляды и концептуальные идеи по исследованию профессионального выгорания Андрунь С.В., Бойко В.В., Водопьяновой, Н.Е., Митиной Л.М., Орел В.Е., Ракицкой А.В. и др.

Методы исследования: анализ психологической, методической литературы; Диагностика профессионального «выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой; эксперимент.

Практическая значимость исследования: могут быть использованы студентами при написании научных работ, а также психологами для работы по профилактике возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Экспериментальная база исследования: эксперимент проходил на базе НОУ СПО «Лесосибирский Колледж «Знание». Школа п. Мирный. Выборка исследования представлена профессиональными группами: группой педагогов начальной школы и группой медицинских сестёр. Количество испытуемых в каждой профессиональной группе 9 человек.

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, каждая из которых содержит по два параграфа, заключения, списка использованных источников (51 наименование), таблиц (2), рисунков (3) и приложений (3).

# Глава 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗЛИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ГРУПП

## **1.1 Основные теоретические подходы к изучению феномена эмоционального «выгорания»**

Синдром эмоционального выгорания как предмет социально-психологических исследований находится в центре рассмотрения ряда исследователей как зарубежных (Х. Фройденберг, К. Маслач, С. Джексон, Э. Пайнс, В. Шауфели, М. Ляйтер, Х. Фишер, К. Чернисс, Дж. Еделвич, Р. Бродский, Д. Этзион), так и отечественных (Т.В. Форманюк, Т.И. Ронгинская, М.М. Скугаревская, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, Н.В. Гришина, В.Е. Орёл, А.А. Рукавишников, Т.В. Большакова, К.С. Милевич, М.В. Борисова, Т.В. Темиров, Н.С. Пряжников, Е.Г. Ожогова, В. И. Майстренко, М.А. Буянкина, М.А. Надежина, Е.А. Трухан.

Термин «эмоциональное выгорание» был предложен в 1974 году американским психиатром Х.Дж. Фройденбергом для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном контакте с клиентами в эмоционально напряжённой атмосфере при оказании профессиональной помощи.

К. Маслач, и С. Джексон выгорание рассматривают как «ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений» [53].

Под эмоциональным истощением понимается «чувство эмоциональной опустошённости и усталости, вызванное собственной работой. Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. Под редукцией профессиональных достижений понимается



возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней» [35: с. 71].

В формировании синдрома эмоционального выгорания играют различные факторы. Л.М. Митина выделяет социальные, личностные, факторы среды. В.Е. Орел – индивидуальные и организационные, Н.Е. Водопьянова – социально-психологические, личностные и профессиональные [45].

О развитии «выгорания» можно говорить «при совокупном влиянии этих факторов, но в каждом конкретном случае влияние их может быть неоднозначным» [34: с. 86]

Самое известное описание синдрома выгорания, как считает А. Лэнгле, дала К. Маслах: «эмоциональное выгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий» [25: с. 3].

В.Е. Орел рассматривает психическое выгорание как «сложное интегральное образование, включающее эмоциональные, мотивационные, когнитивные, поведенческие симптомы, которые объединяются в симптомокомплексы, а симптомокомплексы объединяются в три базовые компоненты выгорания (психоэмоциональное истощение, деперсонализация, заниженная самооценка)» [32: с.77].

В.В. Бойко основой эмоционального выгорания считает стресс, он отмечает, что «нужно принимать во внимание не только интенсивность стрессового состояния, которая зависит, в первую очередь, от условий воздействия стрессоров, но также и мотивационные и социальные характеристики человека, являющиеся ведущими в его поведении при стрессе [1: с.14].

Автор описывает структуру синдрома эмоционального выгорания следующим образом:

«- напряжение, включающее в себя симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство загнанности в клетку, тревогу и депрессию;

- резистенция – включает неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственную дезориентацию, расширение сферы экономии эмоций, редукцию профессиональных обязанностей;

- истощение – включает симптомы: эмоциональный дефицит, эмоциональную отстранённость, личностную отстранённость (деперсонализацию), психосоматические и психовегетативные нарушения» [7: с. 89].

Некоторые исследователи рассматривают синдром эмоционального выгорания как одномерную конструкцию. «Эмоциональное выгорание – это состояние физического и психического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях» [49: с. 129].

По определению О.В. Хухлаевой основной составляющей эмоционального выгорания является эмоциональное истощение, которое проявляется «в общем снижении эмоционального фона или проявления эмоциональной усталости и равнодушии. Эмоциональный мир человека наполняется такими чувствами как незащищённость, подавленность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно совершенным» [42: с. 278].

К признакам выгорания С.А. Чистякова относит следующие:

«- первая стадия – сглаживается острота чувств и переживаний; вроде бы всё нормально, но... скучно и пусто на душе; исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстранённость в отношениях с членами семьи; возникает тревожность, неудовлетворённость; придя домой, вы всё чаще испытываете желание сказать: «не лезьте ко мне, оставьте в покое!»;

- вторая стадия – пренебрежительные отзывы в кругу коллег о некоторых из них; открытое проявление неприязни, антипатии, раздражения;

- третья стадия – равнодушие ко всему, даже к собственной жизни; потеря интереса к чему бы то ни было, холодное безразличие» [46: с. 53].

На формирование «синдрома выгорания» может оказывать влияние неудовлетворение потребностей человека, которые рассматриваются как «внутренние существенные силы, которые побуждают к осуществлению определённой деятельности» [26: с. 22].

В последнее время много говорят и пишут о таком явлении, как профессиональное выгорание. В отечественной литературе это понятие появилось сравнительно недавно, хотя за рубежом данный феномен выявлен и активно исследуется уже четверть века.

Явление выгорания, как отмечает Н.Ю. Семёнова, «проявляется в виде целого ряда симптомов, которые образуют так называемый синдром профессионального выгорания» [37: с. 53].

Неудовлетворение личностных потребностей в профессиональной реализации может приводить к возникновению «профессионального выгорания».

Традиционно в качестве конечных результатов синдрома профессионального выгорания рассматривается снижение следующих показателей: эффективность деятельности, удовлетворённость трудом, идентификация себя с организацией, заинтересованное отношение к труду, состояния здоровья.

Эмоциональное профессиональное выгорание представляет собой «приобретённое профессиональное поведение, позволяющее человеку экономно дозировать и расходовать энергетические и эмоциональные ресурсы» [24: с. 73].

На развитие данного синдрома влияют внешние и внутренние факторы. К внешним факторам относят хроническую напряжённую психоэмоциональную деятельность, связанную с интенсивным общением и эмоциями; завышенные нормы контингента; нечёткую организацию и планирование деятельности; повышенную ответственность за исполняемые

функции; психологически некомфортную атмосферу профессиональной деятельности; психологически трудный контингент. В результате воздействия данных факторов человек прибегает к экономии эмоциональных ресурсов, т.е. к эмоциональному игнорированию конфликтных ситуаций.

К внутренним факторам относят склонность к эмоциональной ригидности. Эмоциональное выгорание возникает быстрее у тех, кто более сдержан. Каждая напряжённая ситуация в профессиональной деятельности оставляет у таких людей глубокий след в душе, вызывает интенсивное сопереживание, бессонницу. Постепенно эмоциональные ресурсы истощаются и возникает необходимость беречь их, прибегая к механизмам психологической защиты. У людей импульсивных, эмоционально гибких, отзывчивых развитие симптомов выгорания проходит медленнее.

Наиболее подвержены выгоранию те, кто реагирует на напряжённые ситуации агрессивно, несдержанно. К «сгорающим» относят и «трудоголиков» - тех, кто решил полностью посвятить себя работе и трудиться до самозабвения.

Личностные характеристики людей, приходящих в профессию, так же как характер профессиональной деятельности, играют наиболее значимую роль в формировании синдрома эмоционального выгорания.

«Выгорание – это результат несоответствия между личностью и работой. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения выгорания» [22: с. 175].

Важно отметить, что авторы статей и работ по эмоциональному выгоранию, говорят о нем неоднозначно. В одном случае как о профессиональной деформации, которая негативно отражается на профессиональной деятельности педагогов, а в другом – как о механизме психологической защиты, который позволяет регулировать психику и защищать ее от негативных эмоциональных воздействий.

Проведя обзор факторов, влияющих на развитие выгорания, мы можем прийти к выводу, что многочисленные исследования данных факторов не

дали ответа на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления. Решение данных проблем особенно важно, прежде всего, для разработки мер по предупреждению выгорания.

В нашем исследовании мы взяли за основу концепцию В.В. Бойко, который рассматривает эмоциональное выгорание с точки зрения стресса Г. Сельве и даёт следующее определение «эмоциональное выгорание – выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [1: с.: 14].

Таким образом, под «эмоциональным выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения. Данный синдром включает в себя три составляющие: эмоциональную истощённость, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений.

## **1.2 Особенности синдрома эмоционального выгорания у профессиональной группы педагогов и профессиональной группе медицинских работников**

В процессе выполнения любой работы **человеку** свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки, величина **которых** может быть различной в разных видах деятельности. При небольших нагрузках, действующих постоянно, **или** значительных разовых нагрузках бессознательно включаются естественные механизмы регуляции, и организм справляется с последствиями этих нагрузок сам, без сознательного участия человека.

В настоящее время установлено, что «синдрому профессионального выгорания больше всего подвержены специалисты, которые по роду своей деятельности вынуждены осуществлять многочисленные и интенсивные контакты с другими людьми (работники социальной сферы – педагоги,

психологи, врачи, юристы и работники органов милиции, менеджеры и руководители разных уровней и др.)» [3: с. 50].

Эмоциональное выгорание у профессионалов, как отмечает С.А. Андрунь, представляет собой один из защитных механизмов, выражающийся в определённом эмоциональном отношении к своей профессиональной деятельности. Оно связано с психической усталостью человека, длительное время выполнявшего одну и ту же работу, которая приводит к снижению силы мотива и меньшей эмоциональной реакции на различные рабочие ситуации (т.е. к равнодушию)» [3: с. 50].

Профессия педагога отличается высокой эмоциональной нагрузкой. Эмоциональность заложена в самой природе педагогической деятельности. Эмоциональные факторы деятельности педагога могут быть как объективными, так и субъективными: профессиональные нагрузки в течении всей рабочей недели, феминизированность профессии педагога, психосоматические заболевания, недостаточная стрессоустойчивость, психологические защиты, формирующиеся уже во время обучения, психологические трудности «принимающегося», «безусловного» общения. Чувство неудовлетворённости избранной профессией, отсутствие перспективы профессионального роста и многие другие факторы вызывают у педагогов синдром «эмоционального выгорания».

Существование современного педагога протекает на фоне жизни его страны и страдает он от тех же проблем, что и остальные граждане. Но есть в его деятельности и своя специфика:

«- во первых, педагогика – профессия здоровьесберегающая;  
- во-вторых, наблюдается кризис педагогической профессии: воспитатели, как и учителя, «постарели», так как молодёжь всё реже идёт в педагогику» [3: с. 50].

Педагог и психолог Ю.Л. Львов называет профессиональную деятельность учителя после 10 – 15 лет работы так называемым

«педагогическим кризом». Автором выделяются три основных фактора, способствующие развитию «педагогического криза»:

- «1. Стремление педагога использовать новые достижения науки и невозможность реализовать их в сжатые сроки обучения; отсутствие отдачи от учащихся, несоответствие ожидаемого результата и фактического.
2. Возникновение и развитие излюбленных приёмов, шаблонов в работе и осознание того, что нужно менять сложившуюся ситуацию, а как менять – неизвестно.
3. Возможность изоляции учителя в педагогическом коллективе, когда его поиски, инновации не поддерживаются коллегами, что вызывает чувство тревоги, одиночества, неверия в себя. В этот период возникают эгоистические мотивы в преподавании, иногда брюзжание, в методах воспитания встречаются излишняя строгость, «наведение страха». Создаётся психологическая напряжённость во взаимоотношениях с детьми» [51].

В течение рабочего дня педагог в своей профессиональной деятельности сталкивается с целым рядом напряжённых ситуаций. Многие исследователи (А.К. Маркова, Л.М. Митина, М.М. Рыбакова и др.) к напряжённым ситуациям педагогической деятельности относят:

- ситуации взаимодействия педагога с детьми (нарушение дисциплины и правил поведения, непредвиденные конфликтные ситуации, игнорирование требований педагога, глупые вопросы и т.д.);
- ситуации, возникающие во взаимоотношениях с коллегами и администрацией учреждения (резкие расхождения во мнениях, переизбыток поручениями, конфликты при распределении нагрузки, чрезмерный контроль за учебно-воспитательной работой, непродуманность нововведений в школе, детском саду и т.д.);
- ситуация взаимодействия педагога с родителями детей (расхождение в оценке ученика учителем и родителями, невнимание со стороны родителей к воспитанию детей и т.д.

Профессиональный педагог, как считает С.В. Андрунь, «единственный человек, который большую часть своего времени отводит на обучение и воспитание детей. Это требует от общества создание таких условий, при которых учитель выполнял бы качественно профессиональные задачи, осуществляя самосовершенствование своей личности и педагогической деятельности в целом на основе методов, разработанных в теории и практике психолого-педагогических дисциплин» [3: с. 51].

Не менее подвержены влиянию профессионального выгорания и медицинские работники. Изучение состояния эмоционального выгорания медицинских работников в настоящее время привлекает многих исследователей.

Медицинские работники – социальная группа населения, с одной стороны, испытывающая на себе все реальные проблемы современной общественной жизни, с другой – признанная смягчить эти проблемы в процессе контакта населения с системой здравоохранения. Таким образом, медики находятся в кругу как своих собственных проблем, так и проблем своих пациентов, неся при этом двойную социально-психологическую нагрузку.

Профессиональная деятельность медицинских работников предполагает эмоциональную насыщенность и большое количество факторов, вызывающих стресс.

От будущих специалистов сферы здравоохранения ожидается не только квалифицированная помощь в соответствии со специализацией по диплому, но также свободное умение определять на ранних стадиях аффективные и поведенческие расстройства у пациентов. Сам специалист помогающей профессии в сфере медицины, даже обладая всеми необходимыми профессиональными навыками, рискует получить эмоциональное выгорание по причине высокой стрессогенности труда.

Главной причиной синдрома «эмоциональное выгорание» считается психологическое, душевное переутомление. Когда требования (внутренние и



внешние) длительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), у человека нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к синдрому «эмоциональное выгорание».

Установлена связь выявленных изменений с характером профессиональной деятельности, сопряженной с ответственностью за судьбу, здоровье, жизнь людей. Эти изменения расценены как результат воздействия продолжительного профессионального стресса. Среди профессиональных стрессоров, способствующих развитию синдрома «эмоциональное выгорание», отмечается обязательность работы в строго установленном режиме дня, большая эмоциональная насыщенность актов взаимодействия. У ряда специалистов стрессогенность взаимодействия обусловлена тем, что общение длится часами, повторяется в течение многих лет, а реципиентами выступают больные с тяжелой судьбой, неблагополучные дети и подростки, преступники и пострадавшие в катастрофах, рассказывающие о своем сокровенном, страданиях, страхах, ненависти.

Стресс на рабочем месте - несоответствие между личностью и предъявляемыми к ней требованиями - является ключевым компонентом синдром эмоционального выгорания. К основным организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства; недостаточное вознаграждение за работу; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; невозможность влиять на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций; однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

Одно из первых мест по риску возникновения синдрома «эмоциональное выгорание» занимает профессия медицинской сестры. Её рабочий день – это теснейшее общение с людьми, в основном с больными, требующими

неусыпной заботы и внимания. Сталкиваясь с негативными эмоциями, медсестра невольно и непроизвольно вовлекается в них, в силу чего начинает и сама испытывать повышенное эмоциональное напряжение. Более всего риску возникновения синдрома эмоционального выгорания подвержены лица, предъявляющие непомерно высокие требования к себе. Настоящий медик в их представлении – это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и частной жизнью.

Выделяют три типа медицинских сестер, которым угрожает «эмоциональное выгорание»: «1-й – «педантичный», характеризующийся добросовестностью, возведенной в абсолют, чрезмерной, болезненной аккуратностью, стремлением в любом деле добиться образцового порядка (даже в ущерб себе); 2-й – «демонстративный», стремящийся первенствовать во всем, всегда быть на виду. Этому типу свойственна высокая степень истощаемости при выполнении даже незаметной рутинной работы; 3-й – «эмотивный», состоящий из впечатлительных и чувствительных людей. Их отзывчивость, склонность воспринимать чужую боль как собственную граничит с патологией, с саморазрушением» [51] .

При обследовании медицинских сестер психиатрических отделений установлено, что синдром эмоционального выгорания проявляется у них неадекватным реагированием на пациентов и своих коллег, отсутствием эмоциональной вовлеченности, утратой способности к сопереживанию пациентам, усталостью, ведущей к редукции профессиональных обязанностей и негативному влиянию работы на личную жизнь.

Деятельность психотерапевта является публичной, подразумевает необходимость работы с большим количеством людей и предполагает оказание услуг клиентам. Причем последние отличаются от лиц основной массы населения психической неуравновешенностью и девиантным поведением в той или иной форме. Среди психотерапевтов и психологов-

консультантов подвержены синдрому эмоционального сгорания люди с низким уровнем профессиональной защищенности (отсутствие опыта практической работы, невозможность систематического повышения квалификации и пр.). Провоцировать синдром эмоционального сгорания могут болезни, переживание тяжелого стресса, психологические травмы, развод, смерть близкого или пациента.

Подвержены формированию синдрому эмоционального сгорания и другие категории медицинских работников, прежде всего те, кто осуществляет уход за тяжелыми больными с онкологическими заболеваниями, ВИЧ/СПИДом, в ожоговых и реанимационных отделениях. Сотрудники «тяжелых» отделений постоянно испытывают состояние хронического стресса в связи с негативными психическими переживаниями, интенсивными межличностными взаимодействиями, напряженностью и сложностью труда и пр. А в результате постепенно формирующегося синдрома эмоционального сгорания возникают психическая и физическая усталость, безразличие к работе, снижается качество оказания медицинской помощи, порождается негативное и даже циничное отношение к пациентам. Факторы риска формирования дезадаптационных состояний личности врача. Факторы риска формирования дезадаптационных состояний личности врача можно разделить на четыре группы: социальные, деятельностные, субъективные, индивидуально-личностные.

«1. Социальные:

- а) низкая социальная оценка значимости труда врача, особенно региональных ЛПУ, выражающаяся в сложности реализации базовых потребностей личности;
- б) возрастающая стоимость медицинских услуг, затрудняющая оказание адекватной медицинской помощи лицам с ограниченным достатком;
- с) затруднения в реализации непрерывности профессионального развития путем прохождения этапов послевузовского образования и защиты

квалификационных категорий, особенно для специалистов региональных ЛПУ.

## 2. Деятельностные:

- а) высший уровень (класс 3.3) по показателям вредности и опасности факторов производственной среды, тяжести и напряженности трудового процесса;
- б) ограниченные объективным уровнем развития современной медицины возможности оказания исцеляющей врачебной помощи пациентам с состояниями органической патологии, формирующие «барьеры» в раскрытии личностного смысла труда и способствующие появлению чувства разочарования, деперсонализации;
- с) наличие эффекта «остаточной деятельности», характеризующие процесс врачебного труда как неограниченный временными рамками непосредственно рабочего времени.

## 3. Субъективные:

- а) большой объем разнообразных профессионально важных качеств, наличие некоторых является нормативным условием профессионализации врача;
- б) необходимость формирования и развития ИСД на протяжении всего профессионального цикла;
- с) использование неоптимальных компенсаторных средств и, как следствие, развитие состояний некомпенсируемого утомления;
- д) девальвация профессиональной самооценки в процессе накопления профессионального врачебного опыта;
- е) высокие требования к коммуникативному и организаторскому потенциалу специалиста.

## 4. Индивидуально-личностные:

- а) сочетание в структуре профессионально важных качеств специалиста групп свойств, детерминированных противоположными типами нейродинамических особенностей личности;

- б) «производительный», гетеростатический мотивационный профиль личности врача;
- с) остановка в развитии на ценностях «среднего» уровня или на одном из «модусов существования»;
- д) социальная фрустрированность, как следствие низкой социальной оценки труда врача, блокирующей обеспечение надежности его профессиональной деятельности» [51].

Принятие эмоциональной устойчивости в качестве важнейшего компонента психологического здоровья врача обязывает рассматривать означенное явление как «предмет и результат учебного взаимодействия в системе профессиональной подготовки» [44: с.: 83].

Во многих случаях нетрудоспособности у врачей связывают со стрессом. По определению В.А. Винокура, «профессиональный стресс – это в первую очередь следствие снижения профессиональной мотивации, а профессиональное выгорание и сохранение увлечённости работой – это два полюса взаимоотношений человека и профессии» [8: с. 25].

Стресс среди медицинских работников, как отмечает Т.Б. Кодлубовская, вызван целым рядом особенностей данной профессией:

- «1) огромная ответственность за жизнь и здоровье пациентов, что тяжёлым грузом ложится на плечи врачей;
- 2) длительное пребывание в пространстве негативных эмоций, страданий, боли, отчаяния, раздражительности и т.д., определённым образом связаны с механизмом эмоционального заражения и передаются медицинскому персоналу;
- 3) неравномерный режим работы с ночными и суточными дежурствами, нарушающие природные биоритмы жизнедеятельности и негативно влияющие на адаптационные способности организма;
- 4) явное несоответствие зарплаты врачей и среднего медицинского персонала степени их социальной ответственности, что вызывает чувство

неудовлетворённости своей профессией и связанные с этим фактом личностные конфликты» [20: с. 78].

Целым рядом исследований, показано, что профессиональная деформация, которая развивается медицинских работников, «достаточно часто приводит к тому, что при высокой степени «выгорания» нарастает тенденция к негативному, нередко даже к скрытно-агрессивному отношению к пациентам и к тому, что в общении с ними врачи в одностороннем порядке прибегают к критическим оценкам, давлению, от чего страдают обе стороны» [20: с. 75].

Таким образом, мы видим, что педагогическая профессия – одна из тех, которая в большей степени подвержена влиянию профессионального выгорания. Это связано с тем, что труд педагога отличается высокой эмоциональной загруженностью: необходимостью общаться в течение дня со всеми участниками образовательного процесса (учащиеся, педагоги, родители, администрация), большая ответственность за жизнь, здоровье детей, а также за качество усвоенных ими знаний, умений и навыков, необходимость быть всегда «на высоте» (использовать новые приёмы, технологии в работе, быть выдержанным и корректным, приятным во внешности и общении).

В том числе, не менее подвержены влиянию профессионального стресса и медицинские работники. Эта профессия характеризуется степенью эмоциональных переживаний, которые специалист испытывает в процессе профессиональной деятельности, так как на него возложена огромная ответственность за здоровье пациентов.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что наиболее подвержены влиянию эмоционального выгорания профессии, относящиеся к социальным видам деятельности, к сфере профессий типа «человек-человек».

## Глава 2 ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗЛИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ГРУПП

### 2.1 Опытнo-экспериментальная работа и её результаты

В ходе опытнo-экспериментальной работы нами была проведена диагностика профессионального «выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

Инструкция: «Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные в опроснике. Для этого на бланке ответов отметьте по каждому пункту вариант ответа: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Текст диагностики профессионального «выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой:

1. «Я чувствую себя эмоционально опустошённым».
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 подчинённые и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчинёнными 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 угнетённость и апатию.
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стал более чёрствым 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. Меня работа всё больше меня разочаровывает.

14. Мне кажется, что я слишком много работаю.
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчинёнными 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 своей жизни много действительно ценного.
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многим, что радовало меня в моей работе.
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.
22. Последнее время мне кажется, что коллеги и подчинённые всё чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.»

В эксперименте принимали участие профессиональная группа педагогов в количестве 9 человек, стаж профессиональной деятельности более 15 лет и профессиональная группа медицинских работников в количестве 9 человек, стаж профессиональной деятельности более 15 лет.

Опросник проводился с целью подтверждения гипотезы нашего исследования: возникновению синдрома «профессионального выгорания» наиболее подвержены специалисты, относящиеся к профессиональной группе медицинских работников.

Опросник включает три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений), «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Варианты ответов оцениваются следующим образом: «никогда» - 0 баллов, «очень редко» - 1 балл, «иногда» - 3 балла, «часто» - 4 балла, «очень часто» - 5 баллов, «каждый день» - 6 баллов.

Ключ к опроснику.



«Эмоциональное истощение» - ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов - 54).

«Деперсонализация» - ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 22 (максимальная сумма баллов – 30).

«Редукция личных достижений» - ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

В таблице 1 представлены результаты исследований степени эмоционального выгорания у медицинских работников.

Таблица 1 – Результаты диагностика профессионального «выгорания»  
медицинских работников

№п/п	Имя	Эмоционально е истощение	Деперсонализа ция	Редукция личностных достижений	Кол-во баллов
1	Алёна А.	28	13	25	66
2	Виктор Б.	22	8	30	60
3	Галина Т.	16	9	17	42
4	Екатерина Г	23	11	22	56
5	Ирина Э.	15	7	32	54
6	Марина Ф.	23	7	38	68
7	Мария Ш.	13	5	36	54
8	Ольга В.	7	1	33	41
9	Светлана Г.	9	0	40	49
Общее кол-во баллов		156	61	273	

Результаты диагностики показали, что у испытуемых стороны сформированности синдрома эмоционального выгорания не сформированы.

«Эмоциональное истощение» - при сформированном симптоме эмоционального выгорания максимальная сумма баллов – 54. Испытуемые показали в среднем показатель ниже 30 баллов.

«Деперсонализация» - при сформированном симптоме эмоционального выгорания максимальная сумма баллов – 30 баллов. Респонденты показали ниже 15 баллов.

«Редукция личных достижений» - при сформированном симптоме эмоционального выгорания максимальная сумма баллов – 48. У всех испытуемых этот показатель ниже.

Общий показатель при сформированном синдроме эмоционального выгорания составляет 132 балла. Среди участников эксперимента в данной группе такого результата никто не показал.

Таким образом, мы видим, что в профессиональной группе медицинских работников со сформировавшимся данным симптомом нет.

На рисунке 1 представлен общий показатель по шкалам:

«Эмоциональное истощение» - 156 баллов;

«Деперсонализация» - 61 балл;

«Редукция личных достижений» - 273 балла.

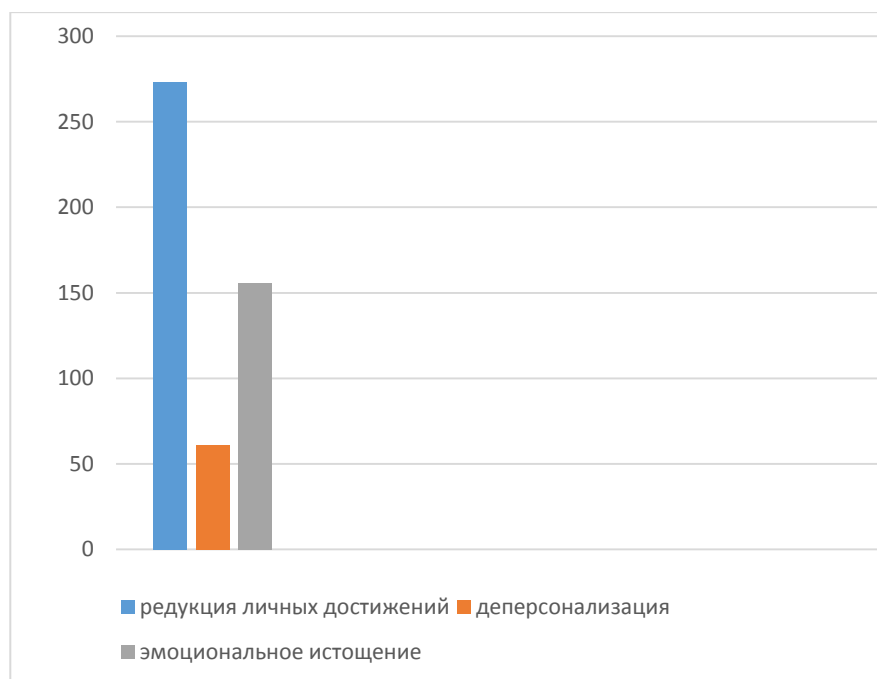


Рисунок 1 Общий показатель сформированности профессиональной группы медицинских работников

В таблице 2 представлены результаты исследований степени эмоционального выгорания у профессиональной группы педагогов.

Таблица 2 - Результаты диагностика профессионального «выгорания» у педагогов

№п/п	Имя	Эмоциональн ое истощение	Деперсонализац ия	Редукция личностных достижений	Кол-во баллов
1	Анастасия Б.	15	2	26	43
2	Валерия Х.	17	2	19	38
3	Виктория В.	6	0	39	45
4	Людмила	20	2	30	52
5	Ольга А.	9	1	38	48
6	Полина З.	6	3	38	47
7	Раиса М.	15	3	33	51
8	Сергей Ш.	20	3	29	52
9	Татьяна Я.	16	6	17	39
Общее кол-во баллов		124	22	269	

Показатели синдрома эмоционального выгорания, говорят о том, что данный синдром в профессиональной группе педагогов, как и в профессиональной группе медицинских работников не сформирован:

- «эмоциональное истощение» - ниже 20 баллов (максимальная сумма – 54 балла);
- «деперсонализация» - ниже 7 баллов (максимальная сумма – 30 баллов);
- «редукция личных достижений» - ниже 38 баллов (максимальная сумма – 48 баллов).

На рисунке 2 представлены результаты исследований степени эмоционального выгорания у профессиональной группы педагогов:

- «Эмоциональное истощение» - 124 баллов;
- «Деперсонализация» - 22 балл;
- «Редукция личных достижений» - 269 балла.

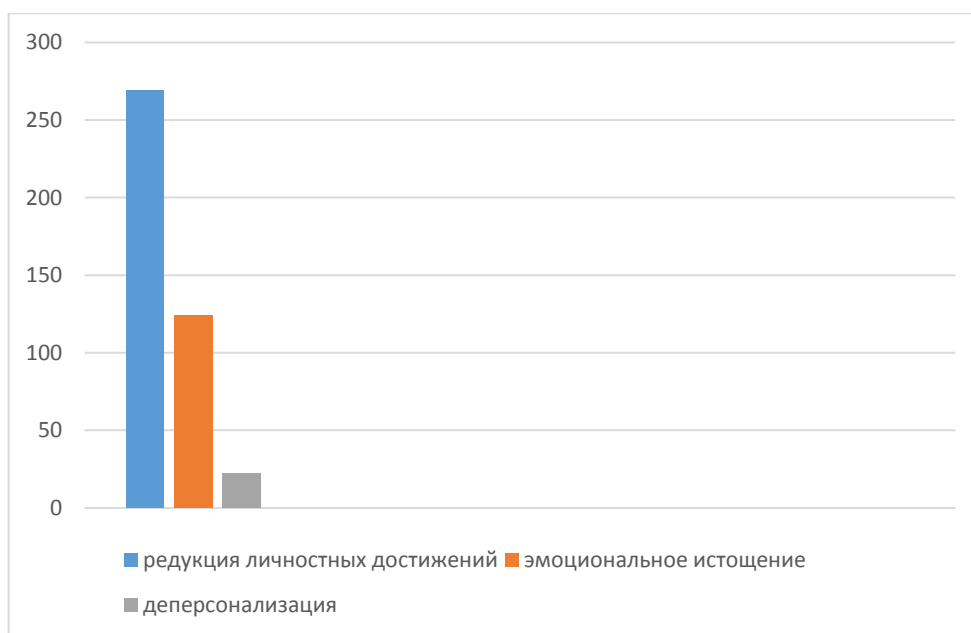


Рисунок 2 Общий показатель сформированности профессиональной группы педагогов

На рисунке 3 отражены общие результаты сформированности синдрома эмоционального выгорания профессиональных групп: педагогов и медицинских работников. Результаты показали, что степень сформированности эмоционального выгорания профессиональной группы медицинских работников выше степени сформированности эмоционального выгорания профессиональной группы педагогов: педагоги – 415 баллов, медицинские работники – 490 баллов.



Рисунок 3 Сравнительный анализ

Таким образом, по результатам проведённого исследования мы видим, что медицинские работники наиболее подвержены возникновению синдрома эмоционального выгорания в силу специфики профессиональной деятельности: на них лежит большой груз ответственности за здоровье и жизнь своих пациентов.

## **2.2 Методические рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания**

Профилактика эмоционального выгорания является актуальным направлением психологической службы.

Профилактика эмоционального выгорания представляет собой «совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок возникновения эмоционального выгорания. Очень важно осваивать техники управления сознанием, развивать умение переключаться с одного вида деятельности на другой, укреплять силу воли, а главное, не заикливаться на стереотипах, стандартах, шаблонах и действовать по ситуации, в реальном времени, исходя из непосредственных условий» [43: с. 134].

Те, кто помогает другим людям, обычно стремятся отрицать собственные психологические затруднения. Трудно признаться себе: «Я страдаю профессиональным выгоранием». Тем более что в трудных ситуациях включаются внутренние неосознаваемые механизмы защиты. Среди них С.А. Чистякова отмечает «рационализацию, вытеснение травматических событий, «окаменение» чувств и тела» [46: с. 51].

Люди часто оценивают эти проявления неверно – как признак собственной «силы». Некоторые защищаются от собственных трудных состояний и проблем при помощи ухода в активность, стараются не думать о них.

С.А. Чистякова указывает, что «блокирование своих чувств и сверхмерная активность могут замедлить процесс вашего восстановления» [46: с. 52].

Автор рекомендует, что нужно 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 предлагать помощь;

- не ждите, что тяжёлые состояния, характерные для выгорания, уйдут сами по себе. Если не принимать 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» [46: с. 52].

На предупреждение эмоционального выгорания С.А. Чистяковой разработан тест (см. Приложение А.).

Л. Лэнгле считает, что «терапия и предупреждение синдрома эмоционального выгорания естественным образом начинаются с ситуативной нагрузки» [25: с. 14].

Прежде всего, необходимо применить меры, ориентированные на изменение поведения, целями которого будут делегирование и разделение ответственности, постановка реалистических целей.

А. Лэнгле, предлагает типичные вопросы по предупреждению в работе с синдромом эмоционального выгорания, указывая при этом, что предупреждение эмоционального выгорания осуществляется через вопросы к себе:

«Для чего я это делаю? Что мне это даёт? Даёт ли мне это также и что-то может быть, что-то, в чём я не так охотно готов признаться в этом самому себе?

Нравится ли мне то, что я делаю? Мне нравится только результат или так же и процесс? Что я получаю от процесса? Охотно ли я вступаю в него? Захватит ли он меня?

Хочу ли я посвятить этому жизнь – то ли это, ради чего я живу?» [25: с. 14].

Большая роль в борьбе с синдромом эмоционального выгорания принадлежит, прежде всего, самому человеку.

Необходимо пытаться предпринимать профилактические шаги, которые предотвратят, ослабят или исключат эмоциональное выгорание:

«1. Определение краткосрочных и долгосрочных целей. Это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что человек находится на правильном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию; - для обеспечения психического и физического благополучия очень важны «тайм-ауты», т.е. отдых от работы и других нагрузок» [45: с. 135].

Иногда необходимо «убежать» от жизненных проблем и развлечься, нужно найти занятие, которое было бы увлекательным и приятным.

«2. Овладение умениями и навыками саморегуляции. Овладение такими психологическими умениями и навыками, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная речь» [45: с. 135].

Всё это способствует снижению уровня стресса, ведущего к «выгоранию». Например, определение целей помогает сбалансировать профессиональную деятельность и личную жизнь.

«3. Профессиональное развитие и совершенствование. Одним из способов предохранения от синдрома эмоционального сгорания является обмен профессиональной информацией с представителями других служб» [45: с. 135].

Вообще, сотрудничество даёт ощущение более широкого мира, чем тот, который существует внутри отдельного коллектива.

«4. Существуют различные курсы повышения квалификации, всевозможные профессиональные, неформальные объединения, конференции, где встречаются люди с опытом, работающие в других системах, где можно поговорить, в том числе и на отвлечённые темы» [45: с. 135].

Для снижения синдрома эмоционального напряжения рекомендуется избегание ненужной конкуренции. В жизни немало ситуаций, когда мы не можем избежать конкуренции. Но слишком большие карьерные устремления создают напряжение и тревогу, делают человека излишне агрессивным, что способствует, в свою очередь, возникновению синдрома эмоционального сгорания.

В том числе для предотвращения синдрома эмоционального сгорания рекомендуется поддерживать хорошую спортивную форму. Известно, что между телом и разумом существует тесная взаимосвязь. Хронический стресс воздействует на человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую спортивную форму с помощью физических упражнений.

Проектируя стратегию профессионального роста, человеку необходимо продумывать усилия по сохранности и поддержанию собственного здоровья, особенно психического.

Некоторые признаки и явления профессионального выгорания, деформированные стереотипы и шаблоны поведения и оценки можно предупреждать за счёт их осознания, делая их видимыми, гласными в ходе различных обсуждений и бесед.

Каждый специалист должен находиться в непрерывном образовании, это посещение семинаров, курсы повышения квалификаций, так как появляются новые разработки и методики. Руководителям необходимо поощрять своих специалистов, применять различные методы для снятия психологических эмоциональных состояний, рабочих нагрузок. Руководителям необходимо правильно выстроить работу специалистов, чтоб они могли её с удовольствием выполнять. Важным качеством специалиста в профессиональной деятельности является самоконтроль. Если у специалиста



в своей профессиональной деятельности возникают проблемы, которые трудно разрешить, или его оценивают дети, коллеги, то ему необходимо знать, как снять эмоциональное и физическое напряжение. Психологические основы саморегуляции включают в себя управление, как познавательными процессами, так и личностью: поведением, эмоциями и действиями. В настоящее время для саморегуляции психических состояний используется так называемое нейролингвистическое программирование. В русле данного направления Г. Дьяконовым (1993г.) разработан цикл упражнений ориентированных на восстановление ресурсов личности. Зная себя, собственные силы, потребности и способы их удовлетворения, человек может более эффективно, рационально распределять свои силы в течении каждого дня, целого рабочего года.

Широко используется психокоррекция как совокупность психологических приемов применяемых психологом для оказания психологического воздействия на поведение здорового человека.

Психокоррекционная работа проводится с целью улучшения адаптации человека к жизненным ситуациям; для снятия повседневных внешних и внутренних напряжений; для предупреждения и разрешения конфликтов с которыми сталкивается человек. Психокоррекция может осуществляться как индивидуально, так и в группе.

Еще одно важное условие состоит в наличии разделения между работой и домом, между профессиональной и частной жизнью. Выгорание усиливается всякий раз, когда границы между ними начинают стираться, и работа занимает большую часть жизни. Семейные проблемы, являющиеся следствием выгорания, могут быть облегчены «снижением рутинности», когда люди направлены участвовать в специальных мероприятиях, полностью не связанных с работой, которые позволяют им расслабиться, перестать думать о работе до того как они добираются домой. Иногда это могут быть физические упражнения или уединение на некоторое время в парке, чтобы поразмышлять, или просто горячая ванна.

Целенаправленная работа по предупреждению и коррекции эмоционального выгорания должна стать одной из значимых характеристик профессиональной компетентности.

Таким образом, посредством обеспечения достаточного знания об общих профессиональных деформациях и деструкциях, можно в значительной степени снизить риск возникновения эмоционального выгорания.

Изучение условий возникновения синдрома эмоционального выгорания представляет огромное значение, поскольку позволит чётко определить границы данного явления и выработать подходы и методики его преодоления.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проанализировав литературу по теме нашего исследования, мы пришли к следующим выводам.

Под «эмоциональным выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения. Данный синдром включает в себя три составляющие: эмоциональную истощённость, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений.

К профессиям, которые в большей степени подвержены влиянию профессионального выгорания относятся: профессия педагог и медицинские работники. Это связано с тем, что труд педагога отличается высокой эмоциональной загруженностью: необходимостью общаться в течение дня со всеми участниками образовательного учреждения, большая ответственность за жизнь, здоровье детей, а также за качество усвоенных ими знаний, умений и навыков, необходимость быть всегда «на высоте».

Профессия медицинского работника характеризуется степенью эмоциональных переживаний, которые специалист испытывает в процессе профессиональной деятельности, так как на него возложена огромная ответственность за здоровье пациентов.

В результате нашего исследования нами поставлены и решены следующие задачи:

- изучили проблему эмоционального выгорания в теоретических источниках;
- проанализировали возникновение синдрома «эмоциональное выгорание» у представителей различных профессиональных групп;
- предложили методические рекомендации по профилактике возникновения синдрома «эмоциональное выгорание»;
- провели опытно – экспериментальную работу в соответствии с гипотезой исследования.

В ходе проведенной опытно – экспериментальной работы была доказана гипотеза исследования: возникновению синдрома «профессионального

выгорания» наиболее подвержены специалисты, относящиеся к профессиональной группе медицинских работников.

Изучаемая в работе проблема, на наш взгляд, представляется очень важной, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самих педагогов и медицинских работников, на их деятельность и самочувствие, а и на тех, кто находится рядом с ними. Это и близкие родственники, и друзья, в том числе учащиеся, пациенты которые вынуждены находиться рядом, и в результате этого становятся заложниками синдрома.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Авдеева, Ю.В. Эмоциональное выгорание у воспитателей детского сада / Ю.В. Авдеева // Вопросы психологии. – 2015. – № 2. – С. 13 – 20.
2. Акулинина, Ю.Н. Профилактика профессионального «выгорания» специалистов социальной сферы / Ю.Н. Акулинина // Социальная педагогика. – 2013. – № 5. – С. 94 – 102.
3. Андрунь, С.В. Синдром профессионального выгорания у педагогов и его влияние на психологическое здоровье детей / С.В. Андрунь // Дошкольная педагогика. – 2009. – № 2. – С. 50 – 51.
4. Арпентьева, М.Р. Взаимопонимание и жизнеутверждающий потенциал семьи / М.Р. Арпентьева // Семейная психология и семейная терапия. – 2014. – № 3. – С. 3 – 40.
5. Асмаковец, Е.С. Взаимосвязь синдрома «эмоционального выгорания» и копинг-поведения / Е.С. Асмаковец // Психология и школа. – 2012. – № 2. – С. 94 - 99.
6. Баринова, Н.М. Стресс-менеджмент в детском саду / Н.М. Баринова // Современный детский сад. – 2013. – № 7. – С. 19 – 21.
7. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Просвещение, 1996. – 209 с.
8. Винокур, В.А. Профессиональный стресс у медицинских работников / В.А. Винокур // Вестник МАПО. – 2002. – № 2. – С. 25 – 30.
9. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова .- СПб.: Питер, 2009. – 178 с.
10. Гаврилова, А.В. Исследование взаимосвязи психического выгорания с коммуникативными качествами педагогов / А.В. Гаврилова // Психология обучения. – 2015. – № 8. – С. 84 – 91.

11. Емельянова, М. «Профессиональный кризис» / М. Емельянова // Директор школы. – 2012. – № 8. – С. 43 – 49.
12. Емельянова, М.Н. Профессиональная стагнация и «эмоциональное выгорание» педагогов как проблема управления / М.Н. Емельянова // Воспитательная работа в школе. – 2013. – № 8. – С. 46 – 55.
13. Емельянова, М.Н. Как избежать профессиональной стагнации и «эмоционального выгорания» у педагогов / М.Н. Емельянова // Педагогическая диагностика. – 2013. – № 6. – С. 99 – 112.
14. Журавлев, Г. «Эмоциональное выгорание» в педагогической деятельности и способы его профилактики / Г. Журавлев // Народное образование. – 2008. – № 5. – С. 114 – 120.
15. Иванова, Т.В. Ресурсы личности в преодолении педагогом кризиса эмоционального выгорания / Т. В. Иванова, Т.В. Артемьева // Высшее образование сегодня. – 2010. – №11. – С. 35 – 38.
16. Калашникова, М.Б. Копинг-стратегии учителей / М.Б. Калашникова, Ю.С. Широкова // Педагогика. – 2011. – № 3. – С. 50 – 57.
17. Кафлик, И. Понять и услышать: балинтовский тренинг / И. Кафлик // Педагогическая диагностика. – 2013. – № 1. – С. 89 – 96.
18. Каширский, Д.В. Ценности спасателей с различной степенью эмоционального выгорания / Д.В. Каширский, Н.В. Сабельникова, А.Н. Овчинникова // Психологическая наука и образование. – 2013. – № 2. – С. 14 – 23.
19. Киселева, Н.В. Коррекция стратегий преодоления кризисов профессионального становления личности / Н.В. Киселева // Дошкольная педагогика. – 2013. – № 5. – С. 58 – 62.
20. Колдубовская, Т.Б. Особенности проявления признаков эмоционального выгорания у врачей / Т.Б. Колдубовская // Вопросы

психологии. – 2014. – № 2. – С. 75 – 80.

21. Кутьина, Е. Эмоциональное «Выгорание» педагога дошкольного образовательного учреждения: диагностика и профилактика / Е. Кутьина // Детский сад от А до Я. – 2010. – №1. – С. 125 – 131.

22. Лазарева, Н.В. Диагностика синдрома эмоционального выгорания / Н.В. Лазарева // Школьные технологии. – 2009. – №1. – С. 171–176.

23. Ларина, Е.А. Экспериментальное исследование влияния профдеформации на педагога / Е.А. Ларина, А.И. Черлюнчакевич // Психология обучения. –2014. – № 1. – С. 101–127.

24. Лукьянова, Н.А. Профессиональное самосознание педагога и синдром эмоционального выгорания / Н.А. Лукьянова // Начальная школа плюс до и после. – 2012. – № 4. – С. 72 – 74.

25. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3 – 16.

26. Майстренко, В. И. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и степени удовлетворенности профессиональных потребностей учителей / В. И. Майстренко // Психологическая наука и образование. – 2010. –№ 1. – С. 21 – 29.

27. Малярчук, Н. «Профессиональное здоровье» для учителя: приемы и алгоритмы / Н. Малярчук // Воспитательная работа в школе. – 2013. – № 8. – С. 129 – 141.

28. Мельник, Л.В. Профилактика эмоционального выгорания педагогов / Л. В. Мельник, Т. В. Шубина // Детский сад от А до Я. – 2013. – №1. – С. 88 – 99.

29. Мерзлякова, Д. Р. Опыт проведения программы профилактики и коррекции психического выгорания у учителей начальных классов / Д.Р. Мерзлякова // Начальная школа плюс до и

после. – 2013. – № 3. – С. 81–86.

30. Митина, Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя / Л.М. Митина. – М.: ИЦ «Академия», 2008. – 349 с.

31. Ожегова, Е.Г. Типологические особенности педагогов с различным уровнем выраженности синдрома «Психического выгорания» / Е.Г. Ожегова // Инновации в образовании. – 2009. – № 3. – С. 43 – 47.

32. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности / В.Е. Орел. – М.: Институт психологии РАН, 2005. – 128 с.

33. Пазухина, И. А. Практико-ориентированное занятие для педагогов «Это в ваших силах» / И. А. Пазухина // Дошкольная педагогика. – 2013. – № 10. – С. 52 – 55.

34. Пряжников, Н.С. Стратегии преодоления синдрома "эмоционального выгорания" в работе педагога / Н.С. Пряжников, Е.Г.Ожегова // Психологическая наука и образование. – 2008. – № 2. – С. 87 – 95.

35. Ракицкая, А. В. Синдром эмоционального выгорания у педагогов с различным уровнем реактивной агрессии / А.В. Ракицкая // Психология обучения. – 2015. – № 11. – С. 70 – 76.

36. Сазонова, Н. П. К вопросу о формировании профессионального здоровья педагогов дошкольного образования / Н.П. Сазонова // Дошкольная педагогика. – 2013. – № 2. – С. 49 – 52.

37. Семенова, Н. Ю. Работа с педагогами по профилактике синдрома профессионального выгорания / Н. Ю. Семенова // Дошкольная педагогика. - 2014. - № 3. - С. 53-54

38. Семиздралова, О. Предупреждение эмоционального выгорания педагога / О. Семиздралова // Социальная педагогика. – 2009. – № 6 . – С. 98 –106.

39. Семиздралова, О. Феномен эмоционального выгорания учителя и его предупреждение / О. Семиздралова // Народное



образование. – 2009. – № 7. – С. 116 – 123.

40. Сташкова, Т. Н. Проблемы эмоционального выгорания педагогов детского сада / Т. Н. Сташкова // Современное дошкольное образование. Теория и практика. – 2010. – № 5 . – С. 66 – 73.

41. Сыманюк, Э. Противодействие профессиональным деформациям / Э. Сыманюк // Народное образование. – 2010. – № 9. – С. 265 – 269.

42. Хухлаева, О.В. Основные направления профилактики эмоционального выгорания педагогов / О.В. Хухлаева // Народное образование. – 2010. – № 7. – С. 278 – 282.

43. Черлюнчакевич, А.И. Программа по профилактике профессиональной деформации педагога / А.И. Черлюнчакевич // Психология обучения. – 2013. – № 6. – С. 125 – 142.

44. Черникова, Т.В. Синдром эмоционального выгорания у студентов-выпускников медицинского университета как предмет учебного взаимодействия / Т. В. Черникова // Психология обучения. – 2012. – № 11. – С. 83 – 102.

45. Чистякова, С. Что делать, если вы заметили первые признаки выгорания? / С. Чистякова // Директор школы. – 2010. – № 4 . – С. 51– 54.

46. Штанько, И.В. Искусство как средство профилактики эмоционального «выгорания» педагога / И. В. Штанько // Современный детский сад. – 2013. – № 7. – С. 26 – 31.

47. Юдина, Л.Г. Педагогический совет "Факторы риска профессиональной деформации личности педагога. Профилактика и коррекция синдрома «выгорания» / Л. Г. Юдина // Завуч. – 2012. - №3. - С. 89 - 112.

48. Янковская, Н. Как не сгореть на работе, или об эмоциональном выгорании педагогов / Н. Янковская // Воспитательная работа в школе. – 2009. – № 8 . – С. 53 – 60.

49. Янковская, Н. Проблемы эмоционального выгорания педагогов: советы специалиста / Н. Янковская // Воспитание школьников. – 2009. – №3 . –С. 89 –101.

50. Янковская, Н. Эмоциональное выгорание учителя / Н. Янковская // Народное образование. –2009. – № 2 . – С. 127 –137.

#### Электронные ресурсы

51. Maslach С. Burned-out //Human Behavior

[Электронный ресурс]: [http:](http://) Режим доступа:

Синдром «эмоционального выгорания» [Электронный ресурс]: [http:](http://) Режим доступа:[www//Ozd.ru/medicinasindrom\\_emocionalnogovygoraniya](http://www.Ozd.ru/medicinasindrom_emocionalnogovygoraniya)

# ПРИЛОЖЕНИЕ А

Тест, нацеленный на предупреждение эмоционального выгорания

Тест «Состояние вашей нервной системы»

№	Вопросы	Нет	Редко	Да	Часто
1	2	3	4	5	6
1	Часто ли вы бываете раздражены, нервничаете, ощущаете беспокойство?	0	3	5	10
2	Часто ли у вас бывает учащённый пульс и сердцебиение?	0	2	3	6
3	Часто ли вы быстро устаёте?	0	2	4	8
4	Страдаете ли вы повышенной чувствительностью к шуму, шороху или свету?	0	2	4	8
5	Бывают ли у вас резкие смены настроения, возникает ли чувство неудовлетворённости?	0	2	3	6
6	Вы спите беспокойно, часто просыпаетесь? Страдаете бессонницей?	0	2	4	8
7	Страдаете ли вы непроизвольным потоотделением?	0	2	3	6
8	Затекают ли у вас мышцы? Ощущаете ли вы непривычное щекотание, подрагивание в суставах?	0	2	4	8
9	Страдаете ли вы забывчивостью? Часто плохо концентрируете внимание?	0	2	4	8
10	Страдаете ли вы от необъяснимой тревоги?	0	2	3	6
11	Необходимо ли вам в вашей работе быть всегда на высоте?	0	2	4	8
12	Часто ли вы бываете в плохом настроении? Быстро ли теряете самообладание?	0	2	4	8
13	Копите ли вы неприятности в себе?	0	2	4	8
14	Ощущаете ли вы недовольство собой и окружающим миром?	0	2	4	8
15	Курите ли вы?	0	2	5	10
16	Мучают ли вас страхи?	0	2	4	8
17	Есть ли у вас недостаток в возможности подвигаться на свежем	0	2	4	8

	воздухе?				
18	Есть ли у вас недостаток в возможно зарядиться, обрести душевное равновесие?	0	2	4	8

### Проверьте себя

**0 – 25 баллов:** можно не беспокоиться. Однако не мешает обратить внимание на сигналы вашего организма, постарайтесь устранить слабые места.

**26 – 45 баллов:** поводов для беспокойства нет. Тем не менее, не игнорируйте предупреждающие сигналы. Подумайте, что вы можете для себя сделать.

**45 – 46 баллов:** ваша нервная система ослаблена. Необходима смена образа жизни. Проанализируйте вопросы и ответы на них. Так вы найдёте направление необходимых перемен.

Более 60 баллов: ваши нервы – сильно истощены. Необходимы срочные меры.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Упражнения, используемые в профилактической работе по предупреждению возникновения и развития эмоционального «выгорания»

### Упражнение «Я дома и на работе»

Данное упражнение помогает выявить возможные проблемы в профессиональной деятельности.

Инструкция. Разделите лист бумаги на четыре графы: «Я дома», «Я на работе», «Дома я никогда», «На работе я никогда». Продолжите предложения и напишите как можно больше определений. Проанализируйте похожие и противоположные черты, одинаковые качества, проявляющиеся в разных модальностях, отсутствие общих черт. Какой список было составлять легче?

Дискуссия «Что мешает вам получать удовлетворение от профессиональной деятельности»

Участники делятся на три подгруппы по четыре – пять человек, и составляют перечень барьеров, которые препятствуют получению удовлетворения от профессиональной деятельности.

### Упражнение «Дерево»

Цель: осознание своей жизненной позиции.

Участники в быстром темпе (возможный вариант: разделившись на группы, в режиме «аукциона») называют известные им породы деревьев. Обсуждается, что общего есть у всех деревьев при всем их многообразии (корень, ствол, крона). Каждый участник продолжает фразу: «Если бы я был деревом, я бы хотел быть... (корнем, стволом, кроной)». Затем участники разбиваются на три группы в соответствии со сделанным выбором, изображают на листе бумаги дерево и обосновывают свой выбор (можно дать общий ответ от всей группы, но если есть частные мнения, можно озвучить и их). Рисунки помещаются в центр круга. Участникам предлагается найти метафорический смысл этого упражнения, в случае затруднения ведущий помогает участникам: «дерево» можно рассматривать как жизненную позицию

человека: кто я в этой жизни (от корня питается все дерево, ствол держит на себе всю тяжесть, крона дает возможность дереву дышать и т.п.).

#### Упражнение «Отражение чувств»

Ведущий произносит любую фразу, содержание которой резко контрастирует с эмоциональной окраской (интонацией, мимикой, жестами, позой). Участники должны передать истинное содержание фразы, определив ее подтекст; опираясь на паралингвистические (экспрессивные) признаки, описать ситуацию, в которой может быть произнесена такая фраза, а также чувства того, кто произносит данную фразу.

Примеры фраз: «Ах, вас только здесь не хватало!», «Ну ты и красавица сегодня!», «Ой – ой, как страшно, испугал!».

Далее участники сами приводят примеры подобных фраз. Обсудить, как поняли бы смысл этих фраз иностранцы или маленькие дети (реагировали бы на форму, а не на содержание), почему экспрессивная составляющая важнее формального семантического значения (настоящее содержание передает именно экспрессия).

Группа обсуждает, по каким признакам удалось найти истинный смысл произносимого. Что чувствует собеседник, когда к нему обращаются подобным образом. В каких случаях люди прибегают к такому способу общения. Что, кроме слов, может передавать информацию.

Обобщая высказывания, ведущий показывает, как важно для педагога владеть эмоциональными реакциями.

#### Упражнение «Любящий взгляд»

Цель: осознание своего невербального эмпатийно–экспрессивного арсенала.

Водящий выходит за дверь. Среди участников выбирается тот, кто будет смотреть на водящего любящим (варианты: равнодушным, заинтересованным, обиженным, ироничным, угрожающим и т.п.) взглядом.

Водящий должен по мимике и позе участников догадаться, кто смотрит на него любящим или каким–либо другим взглядом. Обсудить, что помогло догадаться; как удалось изобразить взгляд.

### Упражнение «Зеркало молчащее и говорящее»

Цель: развитие навыков вербальной и невербальной эмпатии и экспрессии, обратная связь.

Один из участников (водящий) садится на стул – это основной игрок, он будет «смотреть в зеркала» и определять, кто стоит за его спиной. Вторым игроком располагается за спиной первого. Два участника, изображающие зеркала, становятся напротив основного игрока. Одно «зеркало» молчащее: оно будет «отражать» того, кто стоит за спиной основного игрока, только при помощи мимики и жестов. Второе «зеркало» – говорящее: оно будет «отражать» только при помощи слов, не называя имен, не упоминая узнаваемых деталей одежды и внешности. Начинает «молчащее зеркало». Если основной игрок не может сразу угадать, кто стоит за его спиной, присоединяется «говорящее зеркало» и произносит лишь одну фразу или слово, наиболее характерное для того, кто стоит за спиной водящего. Если и теперь основной игрок не угадывает, опять присоединяется «молчащее зеркало» и т.д. Задача основного игрока – угадать как можно скорее. После успешного угадывания игроки меняются местами.

По окончании провести рефлексию упражнения.

### Упражнение «Неожиданный гость»

Цель: развитие экспрессии.

Группа образует два концентрических круга лицом друг к другу. Внутренний круг – хозяева, внешний – неожиданные гости. Внешний круг по мере выполнения упражнения передвигается. Когда образуются пары, ведущий сообщает, кто именно пришел. Участники должны изобразить встречу гостя и хозяина. Варианты: пришел участковый милиционер, приехала дальняя родственница из провинции, заглянула соседка, зашла подруга, пришел человек, который ошибся адресом. Обсудить, с помощью, каких средств экспрессии удалось передать свое состояние, какие эмоции были труднее для воспроизведения.

### Упражнение «Стратегии самопомощи»

1. Подумайте и запишите ответы на вопрос: «Что я могу сделать, чтобы снизить свой уровень стресса, доставить себе радость?»
2. Попробуйте найти смысл, наполнить значимостью записанные вами ответы и осознать, как они могут противостоять негативным убеждениям.



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

Условия, когда эмоции помогают исполнению профессиональных обязанностей в социальных профессиях и снижают риск выгорания (по В. В. Бойко)

1. Адекватность эмоций и переживаний, понимаемая как их соответствие смыслу внешних воздействий и оправданность в данных обстоятельствах.
2. Экономичность в проявлении эмоций, связанная с наименьшими затратами физических и психических ресурсов при разрешении сложной или критической ситуации.
3. Коммуникабельность как способность производить благоприятное впечатление на партнеров по коммуникации, располагать к общению и вызывать доверие.

В связи с этим В.В. Бойко сформулировал следующие правила эмоционального поведения, которые помогают добиться успешного эмоционального режима без последствий выгорания.

1. Проявлять заботу о привлекательности своего внешнего облика, который отражает состояние психического здоровья – интеллектуального, эмоционального, нравственного и волевого. Внешний облик, способный вызывать доверие у тех, с кем приходится работать, – предмет особой заботы делового человека, рассчитывающего на успех. Располагающий к себе имидж экономит энергетические затраты при установлении контакта с реципиентами (учениками, клиентами, пациентами, деловыми партнерами).
2. Преодолевать двойственность и неопределенность выражения (экспрессии) эмоций при общении с реципиентами. Профессионал в сфере человеческих отношений должен выработать такую экспрессию, которая была бы достаточно информативной и коммуникабельной для партнеров и в то же время экономичной.

Эмоциональная экспрессия профессионала должна быть адекватной предлагаемым обстоятельствам: она позволяет партнерам по общению устранять неопределенность в коммуникации. Для этого В.В.Бойко

рекомендует вырабатывать такие привычки: стремиться к тому, чтобы общение было наполнено живыми и искренними эмоциями, отказаться от «мимических масок», скрывающих истинное отношение к происходящему, не демонстрировать безучастность и холодность в общении, сделать так, чтобы голос не был невыразительным, избавляться от состояния эмоционального диссонанса и др.

3. Не перегружать эмоции энергией и смыслом: устранять из своего репертуара утрированные эмоции, возникающие в общении с трудными (неприятными) людьми; снижать накал своих эмоций, переходя к более умеренным вариантам их проявления; преобразовывать перегруженные энергией и смыслом эмоции в более позитивную и конструктивную форму.

4. Проявлять экспрессию в коммуникабельной форме, располагающей к доверию и эффективному взаимодействию с деловыми партнерами (коллегами, пациентами, клиентами). В. В. Бойко предлагает посмотреть со стороны на свои эмоциональные стереотипы (свою обычную экспрессию), самокритично оценить их и всеми доступными средствами устранить изъяны.