**ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность проблемы эмоционального выгорания в современном и быстро изменяющемся мире связана непосредственно как с человеком, так и с его окружением. Каждый стремится к личному благополучию и физическому здоровью, однако продолжительные стрессы и нагрузки на работе, учебе или в личной жизни приводят к «выгоранию» и уменьшению работоспособности. Жертвой этого синдрома может стать любой.

Эмоциональное выгорание наиболее опасно до проявления первых его симптомов, так как «заболевший» не сразу замечает потерю желания работать и ухудшение здоровья, поэтому проблема является востребованной и нуждается в продолжении исследований и доработок.

Объект исследования: эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: состояние эмоционального, психического и физического истощения в результате стресса у людей «молодой» возрастной группы.

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

Задачи исследования:

1. Изучить теоретические источники на предмет проблемы эмоционального выгорания.
2. Сделать анализ возникновения эмоционального выгорания у людей из различных профессиональных групп.
3. Предложить рекомендации по профилактике возникновения синдрома «эмоциональное выгорание».
4. Провести экспериментальную работу в соответствии с гипотезой исследования.

Гипотеза исследования: возникновению синдрома «эмоционального выгорания» подвержены все люди из различных профессиональных групп.

Методы исследования: наблюдение, констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование, личностные опросники.

**Глава 1. Теоретические предпосылки**

**1.1 Подходы к изучению синдрома**

Эмоциональное выгорание – это состояние, когда человек ощущает себя истощенным эмоционально, психически и физически.

Синдром эмоционального выгорания – болезнь, относительно недавно добавленная в международный классификатор. Первым понятие ввел Герберт Фрейденберг в 1974 году. Сам термин «синдром выгорания» был введен Кристиной Маслач в одной из самых распространенных теорий, изучающих эмоциональное выгорание «многофакторная теория выгорания». В данной теории «выгорание» определялось как синдром, включающий три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация («обезличивание» человека), снижение собственного достоинства.

Из исследований Г. Фрейденберга и К. Маслач произошли многие исследования в направлении эмоционального выгорания. Хоть феномен эмоционального выгорания и возник как социальная проблема, но в настоящее время в психологической науке широко и разнонаправленно исследован (В. Бойко, В. Орел, Х. Фишер, К. Чернисс и др.), подробно описана внешняя сторона выгорания, наблюдаемых факторов выгорания и симптомов.

Первыми обратили внимание на проблему «эмоционального выгорания» специалисты из США в связи с образованием социальных служб. Работники подобных организаций в ходе работы общались с посетителями, которые приходили со своими проблемами, для оказания поддержки, подхода к решению проблемы и дачи совета. Результатом продолжительной работы сотрудников служили жалобы на неудовлетворительную работу, которые выражались в качестве жалоб посетителей на равнодушие, грубость и невнимание.

После проведения исследований специалисты выявили профессиональный стресс у сотрудников, который назвали «стресс общения» и в сочетании с стрессами в личной сфере и рабочей деятельности приводит к синдрому «эмоционального выгорания».

**1.2 Симптомы и факторы, способствующие развитию синдрома**

В. Бойко выделяет следующие симптомы выгорания:

1. «эмоциональный дефицит», при котором человек ощущает, что эмоционально он уже не в силах помогать субъектам своей деятельности. Положительные эмоции проявляются все реже, а отрицательные все чаще.
2. «эмоциональная отстраненность», при котором личность почти полностью исключает эмоции из сферы своей деятельности. Человека почти ничто не волнует, не вызывает эмоционального отклика.
3. «личностной отстраненности, или деперсонализации», при котором проявляется потеря интереса к субъекту профессиональной деятельности, который воспринимается как неодушевленный предмет и объект для манипуляций. Возникает настрой, что работа с людьми не доставляет удовлетворения, не интересна, не представляет социальной ценности.
4. «психовегетативных и психосоматических нарушений», который проявляется на уровне психического и физического самочувствия и образуется по связи негативного свойства. Мысль о субъектах профессиональной деятельности или контакт с ними провоцируют отклонения в психических или соматических состояниях, которые проявляются в плохом настроении, чувстве страха, обострении хронических заболеваний.

Выгорание может быстро распространятся среди коллектива, те кто подвержен выгоранию и взаимодействует на работе с людьми, могут быстро превратить целевую группу в собрание «выгорающих».

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

К внешним он относит:

* Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, которая связана с интенсивным общением, целенаправленным восприятием партнеров деятельности, воздействием на них.
* Дестабилизирующая организация деятельности, основными признаки которой являются нечеткая организация и планирование труда, плохо структурированная информация, недостаток оборудования.
* Повышенная ответственность за исполняемые операции и функции, проявляется в том, что специалисты работают в режиме внутреннего и внешнего контроля.
* Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, которая определяется следующими обстоятельствами – конфликтностью по горизонтали, в системе «коллега - коллега», и по вертикали, в система «руководитель - подчиненный».
* Психологически трудный контингент, с которым ведется дело в сфере общения.

К внутренним факторам, которые обуславливают эмоциональное выгорание Бойко относит:

* Склонность к эмоциональной ригидности, т.к. эмоциональное выгорание в качестве защиты проявляется быстрее у тех, кто более восприимчив и эмоционально сдержан.
* Интенсивная интериоризация (переживание и восприятие) обстоятельств своей профессиональной деятельности, у людей с повышенной ответственностью за свою работу.
* Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. Специалист в сфере общения не считает для себя необходимым проявлять сопереживание и соучастие субъекту деятельности. Человек не умеет поощрять себя за соучастие и сопереживание, которые проявляются по отношению к субъектам его профессиональной деятельности.
* Нравственные дефекты и дезориентация личности, профессионал имел нравственную проблему ещё до того как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности.

**Глава 2. Диагностика профессионального выгорания у**

**представителей различных групп и профилактика**

**2.1 Опытно-экспериментальная работа**

В ходе работы была проведена диагностика профессионального «выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Водопьяновой. Инструкция прохождения опроса: «Ответьте, как часто вы испытываете чувства, перечисленные в опроснике. На бланке ответов отметьте на каждую фразу один из вариантов ответов: никогда, очень редко, иногда, часто, очень часто, ежедневно.»

Утверждения из опросника диагностики профессионального «выгорания»:

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 многому, 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 участвовали студенты 4 курса группы ИВТ-18-1 в количестве 9 человек, средний возраст 21 год и группа профессиональных работников в сфере IT.

Эксперимент проводился с целью подтверждения гипотезы исследования: возникновению синдрома «эмоционального выгорания» подвержены все люди из различных профессиональных групп.

Опросник оценивает по трем шкалам: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений), «редукция личных достижений» (8 утверждений). Варианты ответов оцениваются баллами: никогда – 0 баллов, очень редко – 1 балл, иногда – 3 балла, часто – 4 балла, очень часто – 5 баллов, ежедневно – 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 выше сумма баллов в каждой шкале по отдельности, тем выше у опрошенного выражены различные стороны «выгорания». Тяжесть «выгорания» следует из суммы баллов всех трех шкал.

Тема работы: синдром эмоционального выгорания.

1. Актуальность: актуальна, так как его жертвой может стать любой человек
2. Объект: Выгорание
3. Предмет: Состояние эмоционального, психического и физического истощения в результате стресса
4. Цель: Изучить в теоретическом и практическом аспектах синдром «эмоционального выгорания» у представителей различных профессиональных групп
5. Задачи:
   * 1. Рассмотреть теоретические предпосылки исследования психологопедагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников;
     2. Выделить особенности эмоционального выгорания офисных работников;
     3. Провести исследование синдрома эмоционального выгорания офисных работников;
6. Гипотеза: возникновению синдрома «эмоционального выгорания» подвержены все специалисты из различных профессиональных групп

Методы: анкетирование, выборка