ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время с увеличением темпов жизни все большее количество людей испытывает эмоциональные перегрузки и страдает от проявлений синдрома хронической усталости. Особую психоэмоциональную истощенность испытывают специалисты, находящиеся в процессе постоянной коммуникации с другими людьми. Перечисляя представителей таких профессий, прежде всего, следует назвать специалистов социальной сферы и тех, чья работа попадает под другие области определения профессии типа «человек-человек». Именно эти люди в силу специфики и альтруистичности выполняемой деятельности больше всего подвержены риску заболевания различными психосоматическими расстройствами и переживанию стрессовых реакций. На первом месте среди указанных расстройств находиться синдром профессионального выгорания, который является негативным последствием, обусловленным особенностями работы, выполняемой специалистами указанной сферы.

Несмотря на острую потребность общества и государства в компетентных сотрудниках, которые бы осуществляли свою работу в сфере социального обслуживания количество специалистов, которые работают в этой области по своей прямой специальности крайне мало. При этом большое количество их них находиться далеко не в самой молодой возрастной категории, что указывает на необходимость выработки комплекса мер, который бы способствовал созданию престижа данной профессии и привлечению новых молодых кадров. Но, даже не смотря на государственные программы, направленные на создание благоприятных финансовых условий и поддержку таких специалистов, привлекательность профессий данного типа по-прежнему остается невысокой. И это только одна сторона медали. Другой проблемой, с которой сталкиваются представители социальной сферы деятельности, является высокая психоэмоциональная нагрузка, которая возникает и накапливается в процессе выполнения их прямых рабочих обязанностей. И если в аспекте финансовой поддержки специалистов, как уже было сказано выше, со стороны государства осуществляется определенный комплекс мер, призванный улучшить финансовый климат, то мер, призванных стабилизировать негативные проявления, возникающие в процессе работы, а именно профессиональное выгорание - практически нет. Говоря более точно можно сказать, что есть некоторые фактические рекомендации по повышению стрессоустойчивости и выработки навыка эффективной саморегуляции и т.п., но на практике они не используются.

Анализируя литературу по проблематики исследования, автор пришел к выводу, что, несмотря на выраженность выгорания среди представителей коммуникативных профессий сам вопрос относительно конкретных причин возникновения данного синдрома сформулирован недостаточно полно. Что касается описания системы профилактических мер, направленных на минимизацию вероятности проявления указанного заболевания, то в этом аспекте следует подчеркнуть еще меньшую степень исследования проблемы.

Рассматривая аналогичный вопрос в разрезе западноевропейского опыта, следует подчеркнуть, что в американских и европейских компаниях и корпорациях, причем не только в тех, которые можно отнести к социальной сфере, уже давно применяются различные антикризисные системы, направленные на повышение личной продуктивности работников, предотвращение стресса и выгорания, улучшение здоровой коммуникативной среды в коллективе. С этой точки зрения стоит отметить, что российская практика таким опытом, к сожалению, не обладает. Указанная ситуация обостряется еще и тем, что с учетом разницы в условиях работы, уровне оплаты труда и менталитете самих сотрудников многие антикризисные модели, которые с успехом применяется в западных компаниях крайне сложно применить для российских компаний государственного сектора. Эти факты указывает на необходимость исследований в данной области с целью выработки оптимальной антикризисной системы, которая бы в полной мере учитывала специфику и реалии деятельности российских специалистов социальной сферы.

Приведенные данные позволяют судить о недостаточной теоретической освещенности вопроса и отсутствии практической базы в виде комплекса средств и методов противодействия выгоранию, что указало на значимость и актуальность выбранной дипломантом темы работы.

Касательно степени научной разработанности следует отметить, что вопросам профессионального выгорания, в том числе выгорания представителей коммуникативных профессий занималось значительное количество ученых, в частности таких как: В.А. Бодров, В.В. Бойко, М.В. Борисова, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, С. Сиднева, Е.С. Старченкова. Однако исследуя вопрос о причинах и мерах профилактики выгорания, автор пришел к выводу, что данная тема исследована гораздо в меньшей степени и в этом аспекте следует отметить труды таких ученых как: Н.Е. Водопьянова, И.В. Зборовская, К. Ефремов, Е.С. Старченкова, А.О. Прохоров.

Объект исследования - профессиональная деятельность специалиста социальной сферы.

Предмет исследования - профессиональное выгорание социальных работников и пути его предупреждения.

Целью исследования является комплексное изучение ключевых аспектов касающихся профессионального выгорания специалистов социальной сферы, а также выявления основных детерминантов данного явления и мер профилактики. Данная цель конкретизируется в ряде задач, главными из которых являются:

· изучение имеющихся теоретических подходов к понятию и сущности профессионального выгорания с позиции отечественных и зарубежных исследователей, а также выявление основных факторов, влияющих на возникновение и развитие выгорания у социальных работников;

· характеристика социальной работы как вида профессиональной деятельности и комплексный обзор существующих форм и методов профилактики «выгорания»;

· проведение практического исследования для понимания уровня эмоционального выгорания социальных работников Неклиновского ЦСО и изучение влияния стажа работы на выгорание.

Для решения поставленных задач были использованы исследующие методы исследования, а именно: обзор и анализ теоретической литературы по указанной теме, систематизация, анкетирование и проведение тестов. Для исследования уровня эмоционального выгорания социальных работников была использована методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко. Для изучения влияния личностного фактора «стаж работы» на интенсивность выгорания использовались «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, «Потребность в достижении цели» Ю. М. Орлова и «Определение профессиональной готовности» Л. Н. Кабардовой. Исследование было проведено на базе Центра социального обслуживания Неклиновского района Ростовской области в 2013-2014 году. В исследовании приняли участие 40 человек в возрасте от 28 до 45 лет.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования заключаются в обобщении представлений о синдроме профессионального выгорания и факторах влияющих на его возникновение, а также выявлении и анализе мер профилактики «выгорания» специалистов социальной сферы.

Практическая значимость состоит в том, что в ходе исследования были получены сведения, позволившие расширить и уточнить систему мер, которая может быть использована для повышения продуктивности и улучшения общего состояния здоровья социальных работников.

Глава 1. Теоретические аспекты синдрома профессионального выгорания работников социальной сферы

.1. Синдром профессионального выгорания: понятие, сущность, история

Понятие «эмоциональное или психическое выгорание» появилось в психологических исследованиях сравнительно недавно. Однако мысли о зависимости состояния человека от характера его деятельности обнаруживаются еще в древности. Например, Аристотель отмечал влияние на душевные качества человека его социального положения и профессии. Демокрит выделял воздействие внешних условий на внутреннюю жизнь и психическое состояние индивида. Спиноза рассуждал в своих работах о силе власти эмоциональных состояний над людьми и об эмоциях угнетающих человека. В более поздних философских работах также можно встретить подобные идеи. Так, например, в книге Александра Галича «Картина человека» ведется речь о связи психики человека с его деятельностью.

Анализируя литературные источники по проблематики данного вопроса можно сказать, что существуют разногласия в толковании данного феномена, и прежде всего это относится к терминологии. В литературе можно встретить такие понятия, как «психическое выгорание», «профессиональное выгорание», эмоциональное выгорание - все это названия одного и того же явления.

Первый термин представляется несколько размытым, в виду того, что относит данное явление (хотя и не безосновательно) к довольно обширной группе, включающей множество состояний, определяющихся как психические. При такой трактовке синдрома выгорания теряется возможность операционализации процесса его снижения.

Второй термин - «профессиональное выгорание» отражает область возникновения данного феномена. Подобное утверждение основано на том, что синдром выгорания может существовать только в профессиональных отношениях, и за пределами данной области человеческой практики определяться не может. Именно этот термин наиболее полно отражает суть рассматриваемого явления.

Проведенный теоретический анализ позволил проследить историю развития данного понятия. У людей, работающих в различных сферах коммуникативной деятельности, таких как медицинская и педагогическая, у менеджеров, социальных работников и психологов исследователи еще в начале семидесятых годов прошлого века начали обнаруживать признаки эмоционального истощения. Причем они отметили, что указанная симптоматика встречается у них чаще, чем у представителей других специальностей. В большинстве случае на конкретном промежутке своей служебной деятельности такие работники начинали поверхностно относиться к своим обязанностям. Наблюдался существенный спад интереса к работе, проявлялась выраженная склонность к конфликтам, злоупотребление алкоголем и другие вредные привычки.

В дальнейшем у них развивались невротические расстройства или соматические заболевания. Позже было выяснено, что наблюдаемые изменения обусловлены влиянием профессиональной деятельности и адаптации личности к профессиональным обязанностям.

Так появился термин «burnout», в переводе на русский язык, получивший несколько толкований. Впервые «burnout» описал Х. Фрейденберг в 1974 года. В дальнейшем социальный психолог Маслач внесла новые характеристики «burnout,» под которым она понимала психологическое состояние здоровых людей, оказывающих профессиональную помощь пациентам или клиентам при высоких эмоциональных нагрузках и плотном коммуникативном взаимодействии. Вообще «burnout» является истощением энергии у работников в сфере социальной работы, в ситуациях, когда присутствует ощущение перегруженности проблемами других людей. Это сопровождается состоянием тревоги и фрустрации, возникающим в результате преданности делу, определенному жизненному стилю отношений, ведущих к провалу ожидаемой награды.

Это синдром физического и эмоционального истощения, которому свойственно возникновение заниженной самооценки, негативное отношение к профессиональной деятельности, утрата сочувствия и сопереживания в отношениях с пациентами или клиентами.

В западной литературе четко прослеживается динамическое развитие указанной проблемы. Если Фрейденбергер описывая условия, необходимые для возникновения выгорания говорит о таких как: интенсивность коммуникации с клиентами (пациентами) в атмосфере эмоционального перегруза, т.е. в процессе исполнения профессиональной деятельности, то Маслач указывает на изменения, происходящие уже непосредственно у профессионалов.

Маслач и Джексон дают следующие характеристики синдрома «burnout» это:

· эмоциональное опустошение;

· безразличие и циничное отношением к пациентам и клиентам;

· отрицательное отношение к себе (деперсонализация);

· возникновение чувства неудовлетворенности от работы, деструктивная критика в оценке достижений профессиональной сферы;

· ухудшение личностных отношений в семейной и деловой сферах;

· понижение качества жизни и состояния психофизического здоровья, возникновение психосоматических заболеваний.

Перевод термина «burnout», который чаще всего употребляется в отечественной литературе - это выгорание. Развитие представления о синдроме выгорания складывалось исходя из сложностей взаимодействия, необходимого врачу для общения с пациентами. Межличностные контакты при общении с больными и их родственниками предъявляют высокие требования к коммуникативной компетентности врача.

Появляется новая трактовка термина «burnout» - «эмоциональное сгорание». В.В. Бойко приводит определение термина «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций из психотравмирующей ситуации. Развивая концепцию «эмоционального сгорания», авторы выделяют следующие критерии для описания синдрома:

1. мощный отрицательный стресс (дистресс) за короткий промежуток времени;

2. аффективные расстройства;

. страх повторения травмирующего события;

. выраженная сенситивность, чувство вины;

. флешбэк эффект;

. причина стресса - события жизни психотерапевта или его близких;

. тревожная симптоматика.

Имеются характеристики разных моделей синдрома «выгорания». Такой феномен, как профессиональное выгорание с одной стороны описывается как состояние, которому характерны моральное, физическое и умственное истощение, вызванное продолжительной эмоциональной нагрузкой, а с другой стороны, - как процесс, описывающий профессиональный спад, вызванный различными рабочими ситуациями. Такое состояние чаще всего можно наблюдать у людей, работающих по алгоритму «человек-человек», это могут быть такие люди как: педагоги, психологи, менеджеры, медицинские и социальные работники, сотрудники правоохранительных органов, профессиональные военные и др.

Эмоциональное выгорание представляет собой реакцию на затяжной эмоциональный стресс и выражается в следующих характеристиках.

· снижение эмоциональной активности и умственных способностей;

· холодность в контактах с близкими людьми;

· отрицательное, с оттенком циничности отношение ко всем участникам профессиональной деятельности: учащимся, пациентам, клиентам, коллегам;

· увеличивающаяся безразличность к профессиональным обязанностям;

· уменьшение деловой активности, снижение личной мотивации;

· понижение эмоционального фона;

· возникновение ощущения профессиональной некомпетентности, неудовлетворенность результатами своего труда;

· деструктивная оценка итогов профессиональной деятельности и понижение личной ответственности за них;

· беспричинная агрессия, ярко выраженное недовольство по отношению к себе и окружающим людям;

· ухудшение соматического состояния, головные боли, нарушения сна и т.д. снижение качества жизни в целом.

В последующем эти симптомы также могут перерастать в невротические заболевания и психосоматические расстройства. Таким образом, синдром эмоционального или профессионального выгорания рассматривается авторами как состояние, где ведущим компонентом является психоэмоциональное истощение, вызванное длительной включенностью в ситуацию, предъявляющую к эмоциональной сфере человека повышенные требования.

С этой позиции синдром профессионального выгорания присущ самым различным профессиональным сферам, а также может проявляться и вне работы, в любви и супружестве, в политической активности. Авторы выносят рассмотрение синдрома выгорание за рамки профессиональной деятельности, предполагая возможность его возникновения в других сферах деятельности человека.

Исследователь А. Широм рассматривает выгорание как комбинацию физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления, при котором основным компонентом оказывается эмоциональное истощение. Дополнительные факторы выгорания являются следствием поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации или собственно когнитивно-эмоционального выгорания, которое выражается в редукции профессиональных обязанностей.

Из приведенного определения следует, что неэффективные стратегии совладания с психоэмоциональными перенапряжениями приводят к развитию выгорания, проявляющегося в негуманном отношении к клиентам и снижении самооценки профессиональной самоэффективности.

Довольно точное определение было предложено П. Бриллом. Автор определяет синдром выгорания как профессионально обусловленное дисфункциональное состояние здорового индивида без существенной патологии, обладающее двумя специфическими симптомами и снижением уровня достижений на работе: при этом основная причина выгорания это высокие ожидания, которые невозможно осуществить в реальной жизни. В определении П. Брилла особенного внимания заслуживают два компонента:

· наличие дисфорических симптомов, характеризующих, прежде всего эмоциональную сферу;

· данное определение не допускает возможность выгорания вне профессиональной деятельности и среди лиц, страдающих психическими расстройствами.

«Выгорание» касается не только профессиональной деятельности индивида, оно также затрагивает личность человека, приводя к дестабилизации его нормального физического и психического состояния. Т.е. невозможно быть «выгоревшим» на работе и «нормальным» дома. Именно поэтому существует такой термин, как «выгорание личности».

Согласно положениям устава Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), состояние здоровья характеризуется наличием полного физического, душевного и социального благополучия, а не только отсутствием болезней и физических дефектов. Основываясь на этом можно сказать, что человек, который в той или иной форме подвергся выгоранию это не здоровый человек. В зависимости от степени выраженности симптомов, он может быть либо в так называемом «третьем состоянии» («предболезнь» - ещё не болезнь, но уже и не здоровье), либо, при наличии достаточных клинических признаков для того или иного диагноза, его следует считать больным со всеми вытекающими последствиями.

Синдром «выгорания» - отрицательное явление как для самого человека, который ему подвержен, так и для окружающей социальной среды, т.к. негативные реакции, присущие профессиональному выгоранию несут в себе значимый общественно-опасный потенциал.

Изучив описанные подходы, представляется возможным прийти к выводу, что, не смотря на имеющиеся различия в определениях синдрома выгорания как состояния, в них имеются общие элементы, затрагивающие области выгорания его этиологию и симптоматологию:

· синдром эмоционального (профессионального) выгорания - симптомокомплекс, включающий истощение психоэмоционального характера, отрицательные установки, выраженные в отношении других людей, снижение эффективности и продуктивности работы;

· доминирующим в синдроме выгорания является психоэмоциональное истощение, характеризующееся эмоциональным опустошением, исчерпанностью эмоциональных ресурсов;

· причиной возникновения синдрома выгорания является несоответствие между внутренними психологическими условиями (ресурсами) и требованиями, предъявляемыми работой;

· синдром выгорания возникает у лиц, у которых раньше не наблюдалось психических патологий, а их способность к здоровому функционированию была абсолютно нормальной;

Понимание профессионального выгорания как состояния имеет принципиальное значение, так как дает возможность анализировать данный синдром как совокупность (симптомокомплекс) различных характеристик, обуславливающих уровень активности систем, эффективность деятельности и поведения. В данной части исследования представляется уместным остановиться на сущности самого понятия «психическое состояние», т.к. это необходимо для определения теоретико-методологической базы данной дипломной работы. Психическое состояние является многоуровневой системой. Согласно определению Н. Д. Левитова - «это целостная характеристика психической деятельности на определенном отрезке времени, показывающая своеобразие протекающих психических процессов и зависимости от отраженных предметов и явлений, предшествующих состояний и свойств личности». Ученый подчеркивает, что состояние по своей структуре - синдром одновременно проявляющейся в различных сферах психики человека.

А.О. Прохоров определяет психическое состояние как отражение личностью ситуации в виде устойчивого целостного синдрома в динамике психической деятельности, выражающегося в единстве поведения и переживания в континууме времени.

С позиции системного подхода и концепции самоорганизации неравновесные состояния представляют собой функциональную структуру, образующуюся при нарушении симметрии между организмом и средой. Нарушения симметрии возникают вследствие процессов, обусловленных внесением потока информации и энергии в открытую систему, которой является человек.

Неравновесные состояния возникают в особых условиях жизнедеятельности человека. Границей, отделяющей обычные условия от измененных, являются такие жизненные ситуации, в которых под воздействием патогенных факторов психофизические и социально-психологические механизмы, исчерпав резервные возможности, более не могут обеспечивать регуляцию деятельности человека. То есть происходит прорыв адаптационного барьера, ломка динамических стереотипов, возникает психологическая дезадаптация, которая проявляется в виде соответствующего неравновесного состояния.

Таким образом, профессиональное выгорание - синдром одновременно проявляющейся в различных сферах психики человека, ведущим компонентом которого является психоэмоциональное истощение. Также для него характерна исчерпанность эмоциональных ресурсов, возникающая в результате длительной вовлеченности в сложную ситуацию с высокими моральными затратами и глубокая внутренняя опустошенность. Основываясь на приведенных фактах необходимо выделить, что для состояния выгорания свойственно усложнение симптомокомплекса, в котором доминируют негативные психические состояния.

Рассмотрев подходы различных авторов к определению процесса профессионального выгорания, логично утверждать, что важной причиной его развития является несоответствие внутренних условий требованиям внешней среды. Развиваясь, синдром профессионального выгорания определяет весь тон и направления жизни, все взгляды на окружающий мир и собственную личность, погружая выгорающее лицо в замкнутое пространство отрицательных эмоций. Чрезмерная потеря психологической энергии приводит к психоэмоциональному истощению и усложнению симптомокомплекса, в котором доминируют негативные психические состояния.

1.2. Фазы развития синдрома профессионального выгорания

В.В. Бойко выделяет такие три этапа развития синдрома выгорания как: истощение, резистенция и напряжение. Изучая указанный синдром Бойко ссылался на основные стадии стресса, обозначенные Гансом Селье. Синдром выгорания в данном контексте представлен отдельными признаками или симптомами:

Фаза напряжения, включает в себя следующие симптомы это:

) переживание психотравмирующих ситуаций;

) низкая степень удовлетворенности собой;

) состояние тупиковости и безвыходности ситуации;

) ощущение тревоги на фоне текущей дипрессии.

Для фазы резистенции, т.е. сопротивления характерны такие проявление как:

) неадекватность эмоциональных реакций;

) дезориентация эмоционально-нравственного характера;

) снижение фокусировки на прямых профессиональных обязанностях,

Фаза истощения в свою очередь характеризуется наличием:

) эмоциональная неудовлетворенность и отстраненность;

) равнодушие или деперсонализация;

) психосоматические и всиховегетативные нарушения.

Для каждого из данных этапов характерны специфические симптомы, такие как: состояние глубокого переживания психотравмирующих обстоятельств. Низкая удовлетворенность собой как личности. Чувство тревоги и депрессия, сопровождающаяся избирательным, порой неадекватным эмоциональным реагированием. Сужение спектра испытываемых положительных эмоций, и наоборот, расширение спектра эмоций отрицательных. Редукция профессиональных обязанностей. Эмоциональный дефицит. Эмоциональная отстраненность. Личностная отстраненность (деперсонализация). Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Что касается поведенческих проявлений симптомов выгорания, то фаза напряжения характеризуется повышенной нервной возбудимостью, и, наблюдаясь на первоначальных этапах выгорания, представляет собой его переходную стадию к более сложным и тяжелым формам. Наблюдается следующая симптоматика:

) Глубокое переживание психотравмирующих обстоятельств;

) Низкая удовлетворенность собой как личности;

) Ощущение безысходности и загнанности с угол;

) Чувство тревоги и депрессия.

Фаза «резистенции» характеризуется тем, что на данном этапе в действие вступают защитные механизмы организма, наблюдается сопротивление негативным воздействиям. Этот процесс сопровождается такими симптомами как:

. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование - в ходе межличностных коммуникаций происходит снижение деловой активности за счет уменьшения спектра возникающих в ходе общения эмоций. Избирательность в реагировании проявляется по принципу личных предпочтений специалиста к стороне, являющейся участником деловой коммуникации;

. Эмоционально - нравственная дезориентация;

. Расширение сферы экономии эмоций, которое выражается в ограниченности эмоциональных переживаний и порывов, выходящих за сферу деловых коммуникаций, и распространяющаяся на круг людей, непосредственно приближенных к человеку, в т. ч. на его родных и близких;

. Уменьшение круга профессиональных обязанностей - проявляется в стремлении сузить круг профессиональных обязанностей с целью уменьшить эмоциональную нагрузку и личную ответственность. Так называемое «внутреннее увольнение».

Фаза истощения - при ее наступлении человеку свойственно ослабление нервной системы и иммунитета, наблюдается снижение общего жизненного тонуса, причем как в аспекте морального, так и физического состояния. Сопровождается такими симптомами как:

. Эмоциональный дефицит и отстраненность;

. Деперсонализация;

. Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Аналогичный подход к определению эмоционального выгорания в рамках процессуальной концепции представлен в работе Л.В. Куликова и О.А. Михайловой. Исследователи рассматривают выгорание как постепенно развивающийся во времени профессиональный стресс, характеризующийся увеличением числа негативных установок по отношению к себе, к работе, к окружающему миру.

Контакты становятся формальными, «бездушными», «обезличенными», сужается сфера активности личности. Возникающие негативные установки по отношению к клиентам могут иметь скрытый характер и поначалу проявляться во внутреннем раздражении, чувстве неприязни, которое сдерживается. Постепенно могут возникать эмоциональные вспышки.

Подводя итог можно сделать вывод, что синдром сгорания представляет собой отрицательные изменения, напрямую затрагивающие как личность специалиста, так и сказывающиеся на его здоровье и на профессиональной деятельности.

Согласно упомянутым исследованиям можно видеть, что:

. структура синдрома профессионального выгорания представлена тремя фазами: напряжением, резистенцией, истощением;

. каждой фазе синдрома соответствуют определенные симптомы нарастающего выгорания;

. возникновение и развитие синдрома определяется соответствующими индивидуально-личностными характеристиками (внутренними психологическими условиями) специалиста;

. низкая, средняя или высокая степень выгорания характеризуется низкой, средней или высокой степенью напряжения, резистенции и истощения, а также их симптомов;

. развитие синдрома выгорания происходит постепенно, поэтапно и циклично;

. переход с одной фазы на другую свидетельствует о том, что специалист самостоятельно не справляется с психофизическими нагрузками;

. последствиями профессионального выгорания являются эмоциональная и личностная отстраненность, негативные установки по отношению к себе, к работе, к другим людям, потеря ценностных ориентаций.

Дж. Гринберг предлагает рассматривать профессиональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

Первая стадия профессионального выгорания или «медовый месяц», характеризуется оптимистичным отношением специалиста к текущей работе. Тем не менее, с нарастанием рабочих стрессов наблюдается упадок сил и снижение оптимистичного настроя. Процесс трудовой деятельности приносит все меньше положительных эмоций и радости.

Вторая стадия: «недостаток топлива». Наблюдается снижение концентрации, упадок сил, возникает бессонница и нарушения сна. Для сохранения прежней заинтересованности в работе и ее продуктивности необходимо дополнительное стимулирование и мотивация. Часто возникает нарушение трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

Третья стадия. При повышенных перегрузках и отсутствии качественного отдыха, особенно у людей, склонных к трудоголизму или страдающих от невротического перфекционизма наблюдается выраженное измождение и усталость. Формируется так называемый синдром хронической усталости. В качестве фоновых проявлений может наблюдаться повышенная раздражительность и чрезмерная негативная эмоциональность в поступках.

Четвертая стадия (кризис). На данном этапе могут развиться или усилиться хронические заболевания, в ходе которых может произойти частичная или полная утрата способности работать. Усиливаются негативные переживания, связанные с собственным «Я» человека.

Пятая стадия «пробивание стены». В этой стадии происходит глобальное усугубление проблем, носящее как психологический, так и физический характер. Возможно развитие заболеваний, представляющих существенную угрозу для жизни выгорающего, в т.ч. заболеваний сердца и сердечнососудистой системы.

Динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман представляет четыре стадии профессионального выгорания.

) Для первой стадии характерен высокий уровень напряженности. Рабочие условия, как правило, требуют повышенных вложений времени и энергии, направленных на адаптацию к текущей ситуации. Такую напряженность вызывают два наиболее вероятных типа ситуаций.

Первый: навыки и умения работника недостаточны, чтобы соответствовать статусно-ролевым и профессиональным требованиям.

Второй: работа может не соответствовать его ожиданиям, потребностям или ценностям. Те и другие ситуации создают противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс эмоционального выгорания.

) Вторая стадия протекает под знаком переживания стресса. Однако многие стрессовые ситуации не сопровождаются характерными реакциями. Это происходит в связи с тем, что присутствует понимание текущей рабочей ситуации и реальная оценка собственных сил. «Прогресс» от первой ко второй стадии выгорания имеет свои особенности в зависимости от стрессоустойчивости конкретного человека и внешних факторов, таких как его статус и роль в организации.

) Третья фаза характеризуется протеканием различных поведенческих, физиологических и аффективно-когнитивных реакций, представленных в различных конфигурациях в зависимости от индивидуальных особенностей лица.

) Четвертая стадия выражена в виде многоплановых переживаний психологического стресса, носящих хронический характер. На этой фазе наблюдается не только физическое, но и эмоциональное выгорание, для которого характерна болезненная переоценка личностных качеств, носящая сугубо негативный характер.

Опираясь на модель, предложенную М. Бирушем, протекание синдрома выгорания проходит через несколько стадий. Сначала возникают значительные энергетические затраты - следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Тем не менее, необходимо учитывать, что процесс эмоционального выгорания может иметь свои неспецифические особенности, обусловленные как рабочими условиями, так и характером мотивационной сферы.

В развитии синдрома профессионального выгорания М. Буриш выделяет следующие стадии или фазы.

Предупреждающая фаза: для нее характерно чрезмерное участие и истощение. Как правило, они проявляются в виде таких явлений как чрезмерная активность наряду с отказом от большого круга социальных коммуникаций. Усталость и нарушения сна.

Снижение уровня собственного участия, которое может быть выражено в трех направлениях, это: снижение в отношениях с коллегами или клиентами, лицами, выходящими за пределы профессиональных коммуникаций, и других окружающих дальнего круга общения. Также может наблюдаться повышение требований, как к окружающим людям, так и к внешней среде вообще.

Эмоциональные реакции: к ним относиться депрессивные состояния и агрессия. Последние проявляются в виде снижения уровня самооценки, появления всевозможных страхов, чувства вины и апатии. Присутствует выраженная конфликтность, поведение носит агрессивный характер, присутствует склонность к конфликтам.

Деструктивное поведение как фаза выгорания затрагивает три сферы, это: мотивационная, интеллектуальная и социально-эмоциональная. Для этого этапа свойственны понижение концентрации внимания и способности к сосредоточению, уменьшение способности к творческому труду. Пропадает инициативность, выполнение рабочего плана происходит строго по программе минимум. В эмоциональной сфере наблюдается склонность к избеганию неформальных контактов, а в плане личных отношений присутствует либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу, либо полное отсутствие включенности в жизнь другого человека или людей. Пропадает привычка заниматься любимым делом, которая замещается состоянием апатии и скукой.

Психосоматические реакции и снижение иммунитета как фазы выгорания сопровождаются постоянной напряженностью, длительным функционированием симпатической нервной системой и как следствие затрудненной способностью к расслаблению и отдыху. Появляются нарушения сна, происходят негативные изменения в половой сфере, наблюдаются сексуальные расстройства. Характерно повышение кровяного давления, частые головные боли, возникновение или осложнение заболеваний желудочно-кишечного тракта.

Разочарование и негативная жизненная установка также являются одной из стадий выгорания. На этом этапе у человека ярко проявляется ощущение бессмысленности жизни и беспомощность. Появляются крайние формы отчаянья, которые могут приводить к мыслям суицидального характера.

По мнению Буришу именно выраженная склонность к работе и неспособность грамотно сочетать ее с другими областями жизни и приводит в итоге к состоянию эмоционального выгорания со всеми вытекающими проблемами психофизиологического характера.

1.3. Факторы, детерминирующие эмоциональное выгорание

Профессиональное выгорание имеет собственную динамику, определенным образом взаимосвязанную с определенными этапами развития человека как личности и профессионала дополняемую деструктивными новообразованиями. Личность специалиста социальной сферы, как и любого другого индивида, имеет тенденцию к развитию, прохождению этапов стабильности и нормативных кризисов развития личности. При этом прохождение данных возрастных этапов начинается именно с нормативного кризиса и изменений социальной стороны. Вначале изменяется объективная сторона социальной ситуации развития. Человек выстраивает систему новых отношений в социуме, затем начинается перестройка субъективного, внутреннего характера: пересматривается система ценностей и приоритетов. Меняются текущие и долговременные цели, отношения с окружающими людьми и общие взгляды на мир. Принято считать, что тем показателем, на основе которого личность может интегрировать себя в отношениях с окружающим миром, является эго-идентичность (рефлексивная составляющая), имеющая специфическую динамику, которая при кризисах личности пересматривается и актуализируется.

В социальной работе и других смежных профессиях, связанных с непосредственной помощью другим людям, научно доказано то, что определенные группы пациентов могут представлять собой дополнительный, травмирующий психику специалиста фактор. К таким пациентам относятся лица пожилого возраста, тяжелобольные люди, лица, которым требуется интенсивный длительный уход, новорожденные, лица, с психическими отклонениями, принимающие психотропные и наркотические вещества, пациенты с ярко выраженной агрессивностью в поведении.

Среди профессий, в которых синдром выгорания проявляется в большей степени (по разным источникам от 30 до 90% специалистов), следует отметить работников медицинской сферы, педагогов, психологов, работников социальных служб, спасателей и тех, кто задействован в системе правоохранительных органов. Почти 80% врачей психиатров, психотерапевтов, психиатров-наркологов имеют различной степени выраженности признаки выгорания; 7,8% − резко выраженные симптомы, ведущие к психосоматическим и психовегетативным нарушениям. Согласно другой статистике среди психологов-консультантов и психотерапевтов признаки выгорания различной степени выраженности выявляются в 73% случаев. В 5% определяется выраженная фаза истощения, которая проявляется эмоциональным истощением, психосоматическими и психовегетативными нарушениями.

Те или иные симптомы выгорания имеют 85% социальных работников. Сложившиеся симптомы отмечаются у 19% респондентов, в фазе формирования − у 66%.

Основными факторами, отвечающими за возникновение и развитие синдрома выгорания, являются ярко выраженные стрессовые ситуации, связанные с выполнением специалистом своих непосредственных профессиональных обязанностей, имеющие в силу особенностей работы повторяющейся, рецидивный характер. Вследствие таких обстоятельств у специалиста происходит формирование специфической модели поведения, направленной на сохранение внутреннего психологического комфорта.

Реакция, на переживания других людей, которая наблюдалась в начале профессиональной деятельности с течением времени становиться менее эмоциональной. Определенная степень адаптации изначально естественна для социального работника. Она развивается уже во время обучения.

Вопрос о неизбежности развития синдрома сгорания как результата профессиональной адаптации остаётся открытым. Сгорание не является обязательным исходом профессиональной адаптации. Если будут предприняты профилактические действия, то это поможет исключить, нейтрализовать или минимизировать его появление.

Эмоциональное сгорание негативно влияет на выполнение лицом своих повседневных обязанностей, также оно сказывается и на контактах с другими людьми. В последнем случае может наблюдаться эмоциональная и личностная отстраненности, неудовлетворенность собой, а также возникающие вслед за этим тревога, депрессия, психосоматические нарушения, неадекватное эмоциональное реагирование.

В отечественной и зарубежной психологии имеется значительное количество данных, доказывающих взаимосвязь выгорания с психологическими характеристиками специалиста, такими как эмоциональная устойчивость к стрессовым факторам, уровень физического здоровья, объективность в оценки успехов и неудач, состояние самооценки.

Касательно характеристик личностного плана вопрос о том, оказывают ли последние какое-либо воздействие на возникновение выгорания или его уровень зависит от изменения личностных подструктур долгое время оставался открытым. В исследованиях, проведенных в последние годы, было выявлено двунаправленное взаимодействие выгорания и подструктур личности. При этом характер воздействия выгорания на различные подструктуры личности будет иметь свою специфику, заключающуюся в разной степени подверженности его влиянию. Наиболее стабильными в этом плане являются личностные характеристики, которые в свою очередь представляются источниками возникновения синдрома выгорания.

Больше всего воздействию выгорания подвержены стилевые особенности поведения и когнитивно-мотивационная подструктуры личности. Влияние выгорания на внутренние строение личности профессионала, возникающее в виде дезинтеграции и нарушении гармоничного взаимодействия между ее структурными элементами, оказывает на личность неповторимый по своему воздействию эффект, выраженный не в разрушении личностных структур и их распаде, а в функциональном разладе самой системы, что в результате негативно сказывается на степени адаптированности.

Исследования показали, что эмпатия ее уровень и вид являются одним из ключевых факторов в развитии синдрома выгорания. Еще одним личностным фактором является внутри личностное противоречие, выраженное в виде конфликта между должностными обязанностями и личными возможностями профессионала в сфере выполнения этих должностных предписаний.

По мнению Форманюк Т.В. к трем основным показателям, оказывающим существенное влияние в «выгорании», относятся такие факторы как:

· личностный;

· статусно-ролевой;

· профессионально-организационный.

Анализируя работы Водопьяновой Н.Е. и других исследователей, было установлено, что к личностным факторам риска выгорания относятся:

· склонность к интроверсии;

· эмоциональная реактивность;

· показатели темперамента личности, проявляющиеся в интенсивности и скорости эмоциональных реакций;

· низкий, или наоборот завышенный уровень эмпатии;

· элементы жесткости и авторитарности в отношениях;

· заниженная самооценка и самоуважение;

Статусно-ролевые факторы риска включают:

· ролевой конфликт;

· отсутствие удовлетворенности результатами профессиональных и личных достижений;

· низкий социальный статус;

· ролевые поведенческие стереотипы;

· отверженность в референтной группе;

Профессионально-организационные или корпоративные факторы риска это факторы, способные привести к стрессу организационного характера, к ним в частности относятся:

· долгота и напряженность рабочих нагрузок в ситуациях, связанных со сложным деловым общением;

· неудовлетворенность психологической атмосферой в организации;

· отсутствие справедливости и равенства во взаимоотношениях в коллективе организации;

· негативные или напряженные отношения с коллегами, отсутствие общей мотивирующей среды, низкий уровень организационной культуры;

· межличностные конфликты;

· дефицит административной, социальной и профессиональной поддержки;

· тотальный контроль со стороны руководящих структур;

· отстраненность от процесса принятия решений.

К профессиональным факторам выгорания относятся:

· высокий процент межличностного общения в течение рабочего дня;

· множественность контактов, различающихся по содержанию и напряженности эмоциональной составляющей;

· высокий уровень личной ответственности за итоги делового общения;

· определенный уровень зависимости от партнеров по общению;

· напряженность и (или) конфликтность в процессе общения;

· необходимость в умении быстро адаптироваться к новым контактам и профессиональным ситуациям;

· высокие требования к самоконтролю эмоций и поведения.

Анализируя проведенную информацию можно объективно говорить о том, что существует достаточно большое количество факторов отвечающих за проявление выгорания. В связи с этим, при организации профессиональной деятельности социальных педагогов, важно принимать во внимание влияние статусно-ролевых, профессионально-организационных и личностных факторов. В процессе продолжительной работы человек в значительных размерах расходует эмоциональную и физическую энергию. Это в свою очередь способствует развитию психосоматических недомоганий и болезней, эмоциональному истощению. Возникает беспричинное беспокойство и дискомфорт, повышается тревожность, раздражительность, вегетативные расстройства, деформируются Я - концепции, пропадает удовлетворенность и смысл профессиональной деятельности, а иногда и смысл собственной жизни.

В большинстве проведенных исследований условия, способствующие выгоранию, традиционно группируются в два больших блока: особенности профессиональной деятельности (организационные условия) и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Таким образом, исследования зарубежных психологов позволили представить эти условия в виде двух групп, это индивидуальные и организационные факторы.

Анализ состава элементов групп условий в зарубежных и отечественных вариантах классификаций позволяет говорить об их схожести в целом, хотя поэлементный состав не идентичен. При этом внутренние условия соответствуют индивидуальным факторам, а внешне - организационным. Таким образом, внешние факторы обусловленные особенностями профессиональной деятельности, включают в себя условия материальной среды и социально-психологические условия деятельности.

При исследовании условий работы основной упор в изучении был сделан преимущественно на временные параметры деятельности и ее объем. Практически все ученые, анализируя соответствующие данные, говорят о том, что были существенно превышены рабочие нагрузки. Исходя из этого, можно утверждать, что сверхурочная работа способствует развитию выгорания. Такого мнения в частности придерживается и В.М. Вигае, В.Е. Орел, А.В. Сечко, Л. Н. Юрьева. Аналогичные результаты получены и между продолжительностью рабочего дня и выгоранием, поскольку эти две переменные тесно связаны друг с другом.

Показано, что у персонала с 12-часовым рабочим днем уровень выгорания выше, чем у работников, имеющих 8-часовой рабочий день. Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень выгорания. Но этот эффект носит временный характер: уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели. Имеются данные о том, что физическое изнеможение, недостаточный отдых и отсутствие нормального сна также являются причиной выгорания.

Причиной выгорания может выступать повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. На тех специалистах, работа которых требует активного взаимодействия с другими людьми, и тех, кто ответственно относиться к своей деятельности лежит груз обязанностей в отношении благополучия деловых партнеров, их здоровья, а порой и жизни. Плата высока - нервное напряжение. Кроме того - профессионал находится под постоянным прессингом особых социальных институтов, призванных побуждать к ответственности за исполняемые функции и операции. По мере повышения внутреннего контроля за исполняемой деятельностью обостряется и синдром выгорания.

Следующая группа условий включает в себя количественные и качественные аспекты работы: количество клиентов, их численность, частоту их обслуживания, степень глубины контактов с ними.

Данные относительно взаимодействия между выгоранием и количеством клиентов неоднозначны. Имеются исследования, в которых подтверждена связь между данными переменными, а в некоторых исследованиях такой связи не обнаружено.

В исследованиях существуют данные о связи глубины контактов с клиентами и остроты их проблем с синдромом выгорания. Так, исследователи среди причин синдрома профессионального выгорания выделяют психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения, эмоциональная насыщенность и когнитивная сложность коммуникации, чрезмерный уровень напряжения и объем работы (особенно при нереальных сроках ее выполнения), необходимость принятия решений.

Наиболее отчетливо влияние этих факторов показано в тех видах профессиональной деятельности, где острота проблем субъектов общения сочетается с минимизацией успеха в эффективности их решения. Это работа с хронически больными людьми, страдающими неизлечимыми заболеваниями (СПИД, рак и др.), работа с умирающими людьми. Такое взаимодействие требует от специалиста большой эмоциональной отдачи, что постепенно истощает психоэмоциональные ресурсы и в результате приводит к эмоциональному выгоранию.

Рассматривая группу социально-психологических условий, способствующих развитию синдрома, В.Е. Орел называет самым важным детерминантом - взаимоотношения в организации, как по горизонтали, так и по вертикали.

Решающую роль в снижении уровня синдрома выгорания в данном случае играет поддержка со стороны коллег и людей, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению, а также группы других лиц (семьи, друзей и т.д.). Практически во всех исследованиях, посвященных этой проблеме, отмечается отрицательная корреляция между выгоранием и социальной поддержкой у представителей профессий, связанных с оказанием профессиональной помощи людям. Те работники, у которых есть возможность получать поддержку от родных и близких, в значительно меньшей степени подвержены выгоранию и стрессу.

Рядом авторов неоднократно отмечалось, что наиболее значимой для работника является поддержка от непосредственного начальства и вышестоящих коллег. Социальная поддержка и ее положительное влияние касается всех компонентов эмоционального выгорания. Это в частности, было подтверждено Майклом Лейтером, которым изучалось влияние личной, неформальной и профессиональной видов поддержки.

Оказалось, что неформальная поддержка положительным образом сказывалась и на достижениях в области профессионального развития. Однако поддержка профессионального характера двояко сказывалась на здоровье специалиста: с одной стороны она могла, как уменьшить, так и наоборот, увеличить степень выгорания. Такое действие было обусловлено эмоциональным истощением и связкой с более сильными ощущениями персональных достижений. Было обнаружено, что личная поддержка отрицательно связана с эмоциональным истощением и деперсонализацией и положительно с персональными достижениями.

Из условий социально-психологического характера ученые указывали на дестабилизирующую организацию самой деятельности и нездоровую атмосферу. Основные ее признаки следующие: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие конфликтов как в системе «руководитель подчиненный», так и среди коллег.

В психологических исследованиях отмечается связь между выгоранием и стимулированием работника. Хотя данный фактор не относится прямо к категории социально-психологических факторов, но определенным образом соприкасается с ней. Важным фактором, провоцирующим синдром выгорания, является отсутствие стимулирования работника. Эта проблема рассматривалась на примере различных вознаграждений специалиста за проделанную работу, выраженную в моральном (благодарность со стороны руководства и клиентов) и материальном (денежное вознаграждение) видах. Практически все исследователи отмечают, что недостаточное вознаграждение (денежное или моральное) или его отсутствие способствует возникновению «выгорания».

При этом важно отметить, что для профилактики выгорания количество вознаграждения не имеет большого значения. У специалиста происходит сравнение между своим трудом и трудом своих коллег, и в данном случае поощрение выступает как синоним справедливого отношения и высокой оценки его деятельности. Относительно специфики влияния данного фактора на компоненты выгорания есть работы, показывающие, что дополнительное вознаграждение за выполнение определенной работы повышает чувство профессиональной эффективности, в то время как заслуженное наказание способствует развитию деперсонализации.

В работе Т.В. Форманюк, посвященной исследованию эмоционального выгорания, обнаружена тесная взаимосвязь синдрома с ролевыми конфликтами и ролевой двойственностью. В исследованиях, посвященных данному аспекту проблемы, подчеркивается положительная связь между указанными характеристиками и эмоциональным истощением, деперсонализацией, а также отрицательные корреляции с профессиональной эффективностью. Помимо этого необходимо отметить, что социальные конфликты в среде работников, занимающих невысокое положение в организации намного более опасны, чем с их коллегами с высоким профессиональным положением.

Подводя краткий итог, следует отметить, что основными внешними детерминантами, приводящими запуску механизма выгорания, служат: высокое эмоциональное и психическое напряжение, повышенные нагрузки и работа сверх нормы, сложные коммуникации и высокий уровень ответственности за выполняемые специалистом функции и операции.

А.В. Махнач, С.А. Шапкин, А.М. Боковиков экспериментально установили, что с увеличением сложных, напряженных ситуаций в регуляции деятельности возрастает роль личностных качеств (внутренних условий) и активизируется их участие в формировании психических состояний. Индивидуальные характеристики человека оказывают значительное влияние на успешность профессиональной адаптации и могут становиться внутренними факторами, предотвращающими или способствующими развитию синдрома выгорания и в связи с этим они наибольший интерес представляют для нас.

Внутренние условия - обусловлены социально-демографическими и личностными условиями профессионала. Вместе с тем данные, полученные в ходе исследования, далеко не однородны. В работе В.Е. Орел показано, что среди всех социально-демографических показателей наибольшее влияние на выгорание оказывал возраст.

В научной литературе встречаются статистка, подтверждающая, что от выгорания больше всего страдают молодые сотрудники, у которых мало опыта работы. Это происходит вследствие нереалистичных ожиданий относительно своей профессии, профессиональной успешности. К.Ю. Жеглова, В.Е. Орел установили, что пик выгорания приходится на период работы 6-7 лет, когда осознаются профессиональные возможности и ограничения.

Также ряд исследований подтвердил, что указанному синдрому имеют повышенную склонность и люди старшей возрастной категории. В исследования, в которых принимали участие сотрудники военных медицинских учреждений было показано, что наибольшую чувствительность к выгоранию проявляют не только лица молодого возраста (19-25 лет), но и более старшего (40-50 лет).

Склонность молодых профессионалов к выгоранию объясняется эмоциональным шоком, который испытывается при взаимодействии с реальностью, которая не соответствует их ожиданиям. Т.о. можно утверждать, что на эффект выгорания возрастной показатель оказывает неоднозначное влияние. Более всего это проявляется в контексте деперсонализации и эмоционального истощения. Редукция профессиональных достижений в этом плане подвержена меньше всего.

Ряд исследователей считает, что на развитие синдрома профессионального выгорания личностные особенности влияют намного больше не только по сравнению с социально-демографическими характеристиками, но и с факторами внешней профессиональной среды.

«Личностная выносливость» как психологическая характеристика человека в зарубежной и отечественной психологии выражена как свойство человека сохранять высокую продуктивность каждый день, т.е. постоянно. В это понятие входит сохранение контроля над текущими ситуациями и изменениями, а также способность оперативно на них реагировать. Зарубежными и отечественными исследователями отмечается, что с компонентами выгорания тесно связано личная выносливость человека. Лица, у которых данный показатель имеет высокие значения, менее подвержены эмоциональному истощению и деперсонализации, у них наблюдаются значительные профессиональные достижения.

В отечественных исследованиях (В.В. Бойко) отмечается наличие зависимости профессионального выгорания от склонности человека к эмоциональной ригидности. Естественно, профессиональное выгорание возникает быстрее у тех людей, которые менее реактивны и восприимчивы, более эмоционально сдержанны. Напротив, у людей с меньшей импульсивностью и подвижностью нервных процессов формирование симптомокомплекса выгорания протекает медленнее. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать выгорание как механизм психологической защиты и не позволить ему развиваться.

Между «локусом контроля», имеющим разделение на внешний и внутренний критерии и выгоранием существует тесная связь. У лиц, с развитым внешним «локусом» проявляется склонность считать все события, произошедшие с ними результатом деятельности других людей или случайными обстоятельствами. У тех же, у кого боле развит внутренний «локус контроля» присутствует уверенность, что все происходящее с ними является результатом их собственной деятельности и заслуг.

В большинстве работ, посвященных этой тематике, отмечается наличие положительной корреляции между факторами, составляющими выгорание и внешним «локусом контроля». В исследовании В.И. Ковальчук отмечается связь между самооценкой, «локусом контроля» и выгоранием. Те, кто страдает от заниженной самооценки и люди с экстернальным уровнем контроля больше всего подвержены напряжению. Последний фактор напрямую связан с возникновением выгорания, положительно влияя на его развитие.

В ряде исследований найдена положительная корреляция между развитием выгорания и способами реагирования на стрессовую ситуацию. Наиболее уязвимы те, кто реагирует на стресс по типу «А»: агрессивно, в соперничестве, несдержанно, любой ценой. Также существуют данные о том, что высокий уровень выгорания тесно связан с пассивными тактиками сопротивления стрессу; и наоборот, люди, активно противодействующие стрессу, имеют низкий уровень выгорания.

В отечественных исследованиях существуют данные о связи синдрома выгорания с нравственными дефектами и дезориентацией личности. Необходимо отметить, что при нравственном дефекте у человека отсутствует способность задействовать в личных коммуникациях такие качества как честность, порядочность, уважение и ряд других. При этом формирование профессионального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатия к своим обязанностям. Найдена положительная взаимосвязь между синдромом профессионального выгорания и индивидуальными свойствами.

Показано, что наибольшее влияние на формирование синдрома выгорания оказывают низкие показатели психомоторной сферы, низкие показатели интеллектуальной сферы, высокие показатели эмоциональной сферы. В ряде исследований было выявлено соотношение между такими свойствами характера человека как: тревожность, повышенная эмоциональность, эмпатичность, восприимчивость и выгоранием. Г. Френденберг описал «выгорающего» как гуманную, мягкую, способную к сочувствию, эмоционально неустойчивую в ряде случаев фанатичную или одержимую навязчивыми идеями личность.

Его мнение поддерживает В.В. Бойко, называя фактором выгорания интенсивное сопереживание и восприятие событий, лежащих в сфере трудовой деятельности специалиста. Такая интериоризация свойственна для лиц, относящихся к работе с высоким уровне ответственности и исполнительности. Наиболее характерный случай, это молодой специалист, который полностью отдается делу и относится ко всем происходящим событиям с высоким уровнем личного участия. Каждая стрессовая ситуация глубоко сказывается на его восприимчивой натуре.

Однако со временем происходит истощение энергетических ресурсов и как следствие появляется острая необходимость в их восстановлении. Одним из методов, защищающих от эмоционального выгорания, являются приемы психологического характера. Е. Малер вносит в этот список низкий уровень эмпатии и авторитаризм. Относительно связи синдрома выгорания с эмоциональной сенситивностью были обнаружены интересные факты. На примере спасателей было выявлено, что лица, обладающие способность оказывать на других людей эмоциональное воздействие, «заряжать» их своей энергией, но сами не восприимчивые к внешним эмоциям имеют повышенную подверженность к выгоранию.

В противоречие вступают данные о связи высоких уровней сочувствия. Эмоциональной чувствительности и сгорания с данными о связи низкого уровня эмпатии с высокого уровня выгорания. Между выгоранием, агрессией и тревогой также было выявлено существование положительной связи.

Некоторыми исследователями отмечается, что тревожные, депрессивные индивиды, неспособные справляться со стрессами люди испытывали эмоциональное истощение и деперсонализацию.

Перечисленные выше исследования носят достаточно фрагментарный характер и не создают целостного впечатления о проявлениях синдрома выгорания в данной сфере. Своеобразной попыткой компенсации данного недостатка стало рассмотрение личностных детерминант выгорания с позиции обобщенных черт личности или типологического подхода (Л.Б, Миллс).

Наибольшую популярность получили исследования с использованием пятифакторной модели личности, предложенной П.Т. Костой и Р.Р. Мак Крае. Ряд исследователей демонстрируют тесную взаимосвязь между параметрами пятифакторной модели и компонентами выгорания. В. Шауфели обнаружил связь выгорания с нейротизмом, экстраверсией, открытостью и добросовестностью. Было установлено, что личная эффективность напрямую связана с такими качествами как нейротизм, экстраверсия, открытость. В свою очередь деперсонализация имеет отрицательную связь и сотрудничеством и положительную и нейротизмом.

Эти данные подтверждают исследования В.Е. Орел и А.А. Рукавишникова. В частности, в работе А.А. Рукавишникова получены значимые корреляционные связи между выгоранием и двумя факторами «большой пятерки» - нейротизмом и добросовестность.

В исследовании В.Е. Орла экспериментально доказана корреляция между особенностями личности и выгоранием. Данное влияние имеет двусторонний характер. Однако влияние личностных черт на выгорание значительно более сильное. Воздействие этих характеристик обусловлено спецификой профессиональной деятельности.

Исходя из многообразия мнений различных исследований относительно внутренних факторов, способствующих развитию выгорания, автор работы считает целесообразным подвести выводы по имеющимся данным, выраженным в форме соответствующей таблицы.

Таблица 1. Внутренние условия, детерминирующие развитие синдрома профессионального выгорания

|  |  |
| --- | --- |
| Исследователи | Переменные |
| В.Е. Орел, К.Ю. Жеглова. | - возраст; - пол; - семейное положение. |
| К.М. Новак, А. Тайп, С.М. Пирс. | - «личностная выносливость». |
| Г. Френденберг, В.В. Бойко, А.М. Гарден. | - чувствительность; - эмпатичность; - реактивность; - восприимчивость; - интенсивная интериоризация. |
| Э. Махер. | - низкий уровень эмпатии. |
| Б.М. Бурне, С. Линенбург. | - «локус контроля». |
| В.И. Ковальчук. | - самооценка. |
| К. Кондо. | - способы реагирования на стрессовую ситуацию. |
| Н.В. Мальцева. | - психомоторная сфера; - низкие показатели интеллектуальной сферы; - высокие показатели эмоциональной сферы. |
| В. Шауфели, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников. | - нейротизм; - экстраверсия; - открытость; - добросовестность. |

Таким образом, можно с уверенность утверждать, что как отечественными, так и зарубежными исследователями факт личностной детерминации профессионального выгорания не был оставлен без внимания.

1.4. Основные детерминанты возникновения и развития профессионального выгорания личности работника социальной сферы

Известно большое количество внешних и внутренних условий, которые оказывают негативное воздействие на личность работника социальной сферы, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Такими условиями могут выступать:

· высокая интенсивность труда, большие психоэмоциональные и физические перегрузки (постоянная рефлексия по поводу содержания предмета своей деятельности). Необходимость поддерживать высокую концентрацию внимания и контролировать свою деятельность независимо от ситуации и физиологического состояния, отсутствие эмоциональной разрядки, необходимость быть всегда в форме;

· ответственность за судьбу другого человека;

· повышенные нагрузки на зрительный, слуховой и голосовой аппараты;

· большое количество контактов в течение рабочего дня;

· гиподинамия.

Следует также учитывать, что профессия работника социальной сферы является одной из специальностей, так называемого альтруистического типа, в которой развитие выгорание как синдрома имеет повышенную вероятность.

Эмоциогенность профессиональной деятельности ведет к тому, что накапливается усталость, возрастает неудовлетворенность, - все эти факторы ведут к истощению внутренних ресурсов и выгоранию. Этот процесс может сопровождаться сопутствующей физической симптоматикой, такой как: сердечнососудистые заболевания, нарушения сна, повышенное давление и головные боли. В качестве поведенческих и психологических симптомов проявляются обида, скука, снижение оптимизма, повышенная раздражительность, отсутствие уверенности в собственных силах. В совокупности эти факторы ведут к резкому снижению квалификации и профессиональной деятельности социального работника, его неудовлетворенностью своей работой. Деятельность такого человека, как правило, связана с высокой эмоциональной насыщенностью и наличием большого количества факторов, способных вызывать стрессовые реакции.

Эмоции, как правило, амбивалентны: удовлетворение по поводу проведенной работы, чувство собственной значимости. Сопричастности другим людям, но и сожаление, угнетенность из-за неудачного результата труда, разочарование в профессии. Агрессия со стороны обучаемых лиц и т.п.

Относительно нахождения общего критерия трудности и вредности педагогической работы следует отметить, что наибольшие результаты были получены в ходе исследований научной группы под руководством А.С. Шафрановой. Учеными впервые были детально изучены такие показатели как условия и механизмы возникновения синдрома профессиональной дезадаптации социальных работников. Классификация, предложенная Шафрановой позволила на основании критерия преобладающего творческого начала выделить в особую группу ряд профессий, относящихся к сфере «человек-человек». Данная группа получила название «профессии высшего типа». Особенностью, которая позволила осуществить такое выделение, явилась постоянная необходимость работников данной сферы работать над собой и предметом деятельности, т.е. постоянно повышать свою квалификацию и уровень мастерства. Также были названы профессии среднего или ремесленного типа, в которых существует необходимость работы только над предметом, и низшего типа, где для осуществления трудовых обязанностей не предполагается проведение описанных выше видов работы.

Профессиональную деятельность работника социальной сферы можно отнести к «совершенно особой» группе высших профессий, если обратить внимание на: моменты и условия работы; аппарат, производящий эту работу; роль в производстве каждого отдельно взятого сотрудника; роль, которую деятельность играет в психофизиологической жизни каждого сотрудника.

В этой связи можно выделить ряд особенностей. Дело в том, что при работе данного типа существует ряд моментов, которые невозможно подвергнуть внешнему анализу и учету. Что касается «видимых» аспектов деятельности, то тут требуется психологический анализ, так как элементы механического характера подвержены влиянию творческого начала. Причем их увеличение может говорить как о ненормальных рабочих условиях, так и профессиональной непригодности самого специалиста.

Еще одна особенность заключается в том, что при данном типе труда характеристика продукта работы, в отличие, например от механического труда зависят не от орудия производства, а от характера и свойств непосредственного исполнителя работы.

При недостаточной развитости психических и физиологических способностей у специалиста в процессе работы происходит «насилие над психикой», которое в результате вытекает в состояние подавленности, повышенной раздражительности и измученности. Кроме этого может возникать и такое состояние как переутомление, вызванное по большей части из-за высокого уровня участия волевого стимула и активной умственной деятельности. Также это связано с необходимостью выполнять неурочную работу, состоящую из ряда сложных действий и процессов. Все это может в значительной степени усугубляться частотой напряженности, выраженной в виде «специфических эмоций».

Любое общение человека с человеком не есть лишь однонаправленный акт воздействия. Это взаимовлияние, в основе которого, по Б.Г. Ананьеву, лежит взаимопереход поступка одного человека в обстоятельство жизни другого. Неизбежен процесс «вживания» в роль другого, необходимость прожить часть жизни другого человека, что не проходит бесследно для субъекта данной трудовой деятельности, оказывает влияние на его личность.

Осуществляя эмпатию, сопереживание другому человеку, субъект некоторых видов профессий (в том числе работники социальной сферы) как бы усваивает особенности личности партнера по деловому общению. Вживание в образы многих людей является не безопасным для психического здоровья субъекта труда. У работников под влиянием профессии возникает односторонняя профессиональная перцепция, восприятие других людей, прежде всего с профессиональной точки зрения, и только затем - как личности, как человека.

А.Ю. Левагина указывает, что проблемы негативного психологического самочувствия у социального работника могут быть обусловлены не только внешними воздействиями, но и внутренними возмущениями - плохое настроение, нездоровье, страх увольнения. При этом специалисты испытывают двойную нагрузку на психику и здоровье: они вынуждены справляться со своими собственными проблемами и решать проблемы других. Если таких нерешенных ситуаций скопится слишком много, то человек окажется в тисках тревоги и излишнего беспокойства, которое с течением времени может переходить в стресс, а затем в синдром эмоционального выгорания.

В своих работах А.К. Маркова отмечает, что представители профессий типа «человек - человек», к которому относятся работники социальной сферы. Имеют опасность подвергаться негативному влиянию профессиональной деятельности больше, чем представители профессий «человек - техника», «человек - природа». Это объясняется субъект-субъектным характером профессионального взаимодействия. А.К. Маркова отмечает, что у социального работника возникают такие профессиональные «болезни общения», как истощение, выгорание, герметизация и уход от контактов, что является следствием духовного переутомления, эмоционального «вкладывания» в профессиональной деятельности. Эти «болезни общения» могут быть свойственны отдельным периодам профессионального развития. Л.А. Китаева-Смык рассматривает одну из профессиональных болезней социальной сферы - выгорание как возникшую вследствие душевного переутомления.

В исследовании Е.Ю. Компан, Н.В. Костиной доказано, что работники социальной сферы имеют достаточно высокий уровень профессионального выгорания, а доминирующими признаками является неудовлетворенность личными достижениями и эмоциональное истощение.

В исследовании Н.В. Мальцевой установлено, что у социального работника уровень синдрома выгорания наиболее высоким на фазах истощения и напряжения. А наиболее выраженными симптомами является переживание ситуаций психотравмирующего характера наряду с психосоматическими и психовегетативными нарушениями. Также учеными была обнаружена связь синдрома выгорания с такими личностными характеристиками, как низкая чувствительность, подозрительность, мечтательность, доминантность.

В отечественных исследованиях существуют данные, что у работников с повышенной эмоциональностью, неуравновешенностью может развиваться истощение энергетических ресурсов. Также обнаружено, что на развитие выгорания оказывает влияние понижение уровня саморегуляции, отсутствие гибкости поведения, ценностного отношения к внешнему миру и собственной личности. Имеются данные, что работники, с преобладающими негативными эмоциями, низким уровнем самоотношения, высокой личностной тревожностью, неспособные к адекватному реагированию на ситуации личной и профессиональной жизни наиболее склонны к возникновению выгорания.

Анализируя приведенную информацию можно с уверенностью утверждать, что трудовая деятельность социального работника протекает в специфических условиях, а сама профессия относиться к числу стресогенных. Однако, несмотря на этот факт до настоящего времени специальных исследований выгорания социальных работников было крайне мало. При этом деятельность в особых условиях предъявляет высокие требования к личности специалиста. В этих условиях возрастает роль внутренних психологических условий, когда человек выступает как преобразователь самого себя и своей жизни, что позволяет снизить вредоносное воздействие условий внешней среды и создать благоприятные условия для деятельности, а также сохранить профессиональное здоровье и предотвратить возможность развития синдрома выгорания.

Выводы по 1 главе

) Относительно самого понятия «выгорание» следует отметить, что в научной литературе существует весьма неоднозначный подход. Можно встретить такие характеристики как: «психическое выгорание», «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорания». Исходя из анализа научных источников, автор пришел к выводу, что наиболее верным является употребление термина «профессиональное выгорание», которое позволяет описать симптомокомплекс, наблюдающейся у пострадавших.

Явление, переведенное на русский язык как «выгорание» по-английски было названо «burnout» и впервые было исследовано Х. Фрейденбергом в 1974 году. Позже изучением этого вопроса занялась психолог К. Маслач и С. Джексон. Среди отечественных ученых, которые внесли существенный вклад в исследование феномена «выгорание» следует, прежде всего, назвать В.В. Бойко.

Исследовав различные подходы в понимании феномена «выгорания» можно прийти к выводу, что профессиональное выгорание представляет собой синдром, действие которого распространяется не только на область рабочих отношений человека, но также затрагивает сферу личных и социальных коммуникаций, оказывая негативное воздействие на каждую из них. Характерными симптомами выгорания являются сильное психоэмоциональное истощение, сопровождающееся эмоциональным опустошением и низким уровнем эмоциональных ресурсов, а также ряд специфических реакций проявляющихся на уровне физического состояния.

) Рассматривая вопрос относительно фаз, характерных для развития синдрома выгорания следует отметить, что в данном вопросе, также как и в вопросе, относительно определения самого понятие «выгорание» существует несколько подходов. Так В.В. Бойко опираясь на концепцию стресса, предложенную Гансом Селье, выделил следующие стадии выгорания, это: истощение, резистенция и напряжение. При этом для каждой из указанных стадий характерны специфические симптомы и поведенческие проявления. Другой исследователь данного феномена Дж. Гринберг описывал его как прогрессирующий процесс, состоящий из пяти стадий. А ученые - Б. Перлман и Е. А. Хартман говорили о выгорании как о четырех ступенчатой системе, протекание которой у больного сопровождается характерными симптомами. А вот М. Буриш в своих исследованиях выгорания склонился к еще более детальному разделению этапов развития указанного синдрома, обозначив шесть его стадий. По его мнению, выгорание проходит через предупреждающую фазу, фазу «снижение уровня собственного участия», эмоциональных реакций, деструктивного поведения, фазу «психосоматических реакций и снижения иммунитета» также стадию «разочарования и негативных жизненных установок».

) Что же касается факторов, обуславливающих развитие синдрома выгорания, во-первых, следует отметить, что существует определенная зависимость между его возникновением и прохождением человека через нормативные кризисы развития (зачастую дополняемую при этом деструктивными новообразованиями). Во-вторых, сами факторы, от которых зависит вероятность возникновения «выгорания» ученые разделяют на две категории, это: внешние (организационные) и внутренние (личностные) детерминанты.

Среди внешних причин выгорания, основными, как правило, становятся высокие требования, предъявляемые к специалисту и внутренние несоответствия, существующие между психологическими ресурсам работника и данными требованиями. Несоответствия, существующие между затраченными ресурсами и полученными результатами, или имеющимися ожиданиями и реальной картиной происходящего также способны вносить существенный дисбаланс в личность человека, способствуя тем самым развитию выгорания.

Что касается внутренних условий, то исследования показали, что одним из ключевых факторов в развитии выгорания является уровень эмпатии. Немаловажное значение имеет и такой показатель как возраст человека, уровень его личностного развития и опыт в профессиональной деятельности. Вообще следует отметить, что по сравнению с обычным состоянием в условиях повышенной психоэмоциональной насыщенности значение личностных качеств человека заметно возрастает. Индивидуальные особенности личности способны значительно уменьшить отрицательное воздействие, исходящее из внешней среды. Важную роль играет и накопление внутренних энергетических резервов, которые способны препятствовать возникновению выгорания. В свою очередь их истощение наоборот может приблизить этот синдром.

) Конкретизируя причины возникновения «выгорания» у работников сферы социального обслуживания следует сказать, что среди них следует отметить высокую интенсивность труда, отсутствие полноценной возможности для разрядки и отдыха, повышенный уровень ответственности за благополучие других людей, повышенные нагрузки на зрительный, слуховой и голосовой аппараты, чрезмерное количество коммуникаций в единицу времени, гиподинамия.

Сама профессия социального работника помимо вхождения в ряд специальностей альтруистического в разряде «человек-человек» согласно классификации, предложенной Шафрановой относиться к профессиям высшего типа. Эти факторы в совокупности создают повышенный риск возникновения выгорания для специалистов данной области. Именно поэтому очень важно как со стороны самих работников, так и со стороны администрации социальных служб проводить комплексную работу, направленную на профилактику и минимизирование вероятности возникновения синдрома профессионального выгорания. Более подробно эти меры будут представлены автором во второй главе данной работы.

Глава 2. Технологии профилактики эмоционального выгорания в деятельности специалистов социальной сферы

.1 Социальная работа как вид профессиональной деятельности

Выполнению социальной работы зачастую сопутствует разнообразное эмоциональное состояние, такое как положительное, отрицательное или нейтральное. Эти сопутствующие состояния оказывают значительное влияние на продуктивность труда социального работника. А показатели продуктивности в свою очередь также играют далеко не последнюю роль в возникновении синдрома «эмоционального выгорания».

Проявления стресса в работе педагога имеют обширный и разнообразный характер. Это такие явления как чувство тревоги, измождение, фрустрированность, депрессия, эмоциональная ригидность и опустошение. Все побочные эффекты это цена той высокой ответственности, которую платит социальный работник. По данным социально-демографических исследований, труд социального работника по такому критерию как эмоциональная отдача, является одним из наиболее сложных и напряженных видов труда. Необходимо сказать, что в среднем нагрузка у менеджеров высшего звена, банкиров, генеральных директоров и президентов ассоциаций ниже, чем у социального работника государственного учреждения. Последнему приходиться всматриваться, вслушиваться, вчувствоваться в проблемы человека (клиента, пациента, подопечного). Сопереживать, сострадать, сочувствовать, предвосхищать его слова, настроения, поступки. А главное постоянно находиться в чужом энергетическом поле, исходящим от партнеров и пациентов. Как следствие это приводит к истощению эмоциональных ресурсов, на которые организм реагирует выработкой специфических механизмов защиты. Синдром «эмоционального выгорания» - один из таких механизмов.

Также могут появляться дисфункциональные следствия выгорания, когда последние оказывает негативное влияние на взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности - клиентами, больными, подопечными, коллегами.

Выгорающий социальный работник в конфликтных ситуациях агрессивен и зачастую избегает разрешения проблемных ситуаций. Наблюдается стремление к власти, достижение поставленных целей может сопровождаться рядом самых разных действий, независимо от степени их законности. Прослеживается тенденция нереалистичных ожиданий результатов работы, склонность к трудоголизму, невротический перфекционизм, повышенная эмоциональность. Риски выгорания специалиста также зависят и от условий труда, в которых осуществляется его деятельность. Так, на работе может присутствовать постоянное личное сравнение с другими коллегами, оценивание или обесценивание собственной значимости. Перегрузки наряду с большим объемом «бумажных» дел и отчетов, высокий уровень ответственности и требований к качеству работы, несправедливость, осложненные конфликтами или просто «холодные» отношения с клиентами или коллегами, дефицит поддержки со стороны ближайшего окружения - все эти факторы также способны оказывать существенное влияние на развитие синдрома выгорания.

Если говорить о самом процессе профессионального развития работника социальной сферы, то он характеризуется многими противоречиями. Выделяют наиболее характерные для этого процессы:

· бурное развитие периода профессионализации в социально-педагогической деятельности и падение престижа профессии социального работника;

· особая психо-эмоциональная напряженность профессии социального работника наряду с отсутствием у последнего подготовки и опыта в области преодоления высоких эмоциональных нагрузок, возникающих в процессе осуществления рабочих обязанностей;

· высокая планка требований морально-этического характера, предъявляемая к профессии социального работника и реально существующий уровень указанных личностных качеств студентов - будущих работников социальной сферы;

· противоречивость взглядов на определение эмоционального выгорания и не проработанность вопросов о взаимосвязи данного синдрома с профессионально-личностными качествами социального работника.

Необходимо отметить, что психологические тренинги с социальными работниками наряду с обширным информированием о синдроме выгорания, индивидуальная консультационная деятельность, раздаточные материалы «антистрессового» характера способны значительно снизить вероятность выгорания коллектива.

В основном, выгорание эмоционального характера происходит в той ситуации, где наблюдается определенный дисбаланс, т.е. когда социальный работник отдает больше ресурсов, чем получает. Это может выражаться в соотношении вкладываемых со стороны специалиста сил, времени и эмоций, и получаемых материальном вознаграждении, признании, уважении и т.д. Эмоциональное выгорание начинает развиваться тогда, когда в жизни человека нарушается баланс между его субъективными идеалами и реальными возможностями, потраченными усилиями и достигнутыми успехами. В ситуациях, когда возникает конфликт между внутренним состоянием и обратной связью, «откликом» из внешнего мира, положительным и отрицательным личным опытом.

.2 Подходы к проблеме профилактики эмоционального выгорания

Состояние нормального психического здоровья подразумевает под собой наличие душевного спокойствия и равновесия, способность к адаптации и преодолению сложных кризисных ситуаций, владение собой.

Большое влияние имеют такие внутренние качества как способность к самоконтролю и адекватной самооценки, высокая стрессоустройчивость, хорошее физическое состояние, навык переключения и управления своими эмоциями, самовнушение. Также отдельно стоит отметить способность к самообладанию. В психологии это качество обозначено как показатель социально-эмоциональной зрелости человека. Вообще самообладание представляет собой не столько свойство личности, сколько способность управлять своим поведением в экстремальных или сложных жизненных ситуациях.

Согласно мнению исследователя Кондо специализированная помощь при выгорании может быть оказана при помощи двух основных методик, это непосредственно работа с лицами, которые уже подвержены выгорания и имеют соответствующую симптоматику и смягчение влияния фактора организационного характера. Кроме этого положительное влияние в борьбе с возникновением выгорания имеет модель поведения самого социального работника, которая заключается в соблюдении норм психогигиены.

Стоит отметить, что на карьеру и процессы, связанные с профессиональным развитием оказывают влияние и внешние факторы, в т.ч. профессиональная или рабочая среда. В этом аспекте необходимо понимать, что указанная среда может иметь неоднозначное, как положительное, так и отрицательное влияние на профессиональный и карьерный рост, и в этом плане полезно обозначать собственные критерии развития, для лучшего понимания и анализа личностного роста.

Для специалистов большинства направлений деятельности важнейшими «требуемыми свойствами» являются хорошее психофизическое здоровье, профессионализм и высокий уровень компетентности. Именно компетентность наряду с умением быстро и качественно решать проблемы клиента или пациента является ключом к профессиональному самосохранению. В вопросах повышения квалификации, которая и позволяет решать проблемы с высокой скоростью и качеством важную роль играет процесс постоянного самообразования. Он может происходить по средствам различных форм обучения, заимствования и моделирования чужого опыта, наработки практики в результате взаимодействия с клиентами. Решающим фактором, который позволяет говорить о процессе постоянного саморазвития является сильная внутренняя или познавательная мотивация, которая заключается в стремлении приобретать новые знания и опыт.

Переходя к основным направлениям, которые способствуют предотвращению выгорания, следует отметить:

• получение новых навыков, знаний и опыта;

• улучшение условий труда и отдыха;

• развитие содержания труда;

• улучшение средств и механизмов трудовой деятельности;

• повышение уровня мотивации, выработка личной заинтересованности в результатах работы;

• повышения уровня оплаты труда;

• социальная защита самих «защищающих»;

• система психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня;

• улучшение психологического климата в коллективе, направленное на создание здоровой рабочей среды.

Помимо перечисленных методов предотвращения выгорания существуют более конкретные рекомендации, это:

• развитие обширного круга интересов, не связанных с рабочей деятельностью;

• внедрение элементов, предназначенных в разумной степени разнообразить стандартный рабочий процесс;

• создание и поддержание хорошей физической формы и здоровья;

• создание хорошего уровня социальной жизни, способной удовлетворять основные потребности;

• общество близких друзей (желательно других профессий);

• стремление к желаемому, без надежды стать победителем во всех случаях, а также умение проигрывать без самоуничижения и агрессии;

• способность к адекватной самооценке без ориентира исключительно на уважение окружающих людей;

• гибкость мировоззрения и способность быть открытым для нового опыта и знаний;

• способность останавливаться и анализировать собственную жизнь и полученные результаты, умение радоваться достигнутым успехам;

• способность к адекватному абстрагированию и взвешенному принятию решений перед взятием на себя каких-либо обязательств (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем он сам);

• чтение классической и другой различной литературы, выходящей за рамки профессиональных интересов;

• встречи с новыми людьми и взаимный обмен опытом;

• периодическое выполнение совместной работы с коллегами, которые имеют значительные отличия профессионального и личностного характера;

• принятие участия в работе профессиональной группы, предполагающее возможность обсуждать существующие личные проблемы, связанные с консультативной деятельностью;

• наличие хобби, которое доставляет радость и способно играть роль противовеса основной работе.

Таким образом, для того, чтобы избежать выгорания необходимо периодически производить оценку своей жизни. Текущее положение вещей может не всегда соответствовать ожиданиям или желаниям и если такая ситуация присутствует это явный сигнал для того, чтобы остановиться и посмотреть, что можно предпринять или изменить к лучшему. Профессионализация представляет собой длительный процесс становления личности специалиста. Он начинается в момент выбора и определения будущей профессии и заканчивается с прекращением непосредственной трудовой деятельности. В литературе изучается различные аспекты профессионального становления личности. Особое внимание обращается на разработку методов и приемов, которые помогают преодолеть профессиональную деструкцию и тяжелые кризисные ситуации, неизбежно возникающие в процессе профессионального поиска и становления специалиста.

Условием, которое в обязательном порядке должно соблюдаться для профессионального роста является осознание и применение методов профессионального самосохранения. Это качество заключается в способности человека противодействовать негативным ситуациям социально-профессионального характера, сюда же входит нейтрализация профессионально обусловленных кризисов и недопущение стагнации, а также готовность к профессиональному самоизменению.

В исследованиях, посвященных профессиональному самосохранению и опирающихся на гуманистический подход в психологии, большинство исследователей исходят из теории самоактуализации и самореализации личности А. Маслоу, согласно которой существуют следующие приемы профессионального самосохранения:

. реализация намеченного профессионального плана (сценария профессиональной жизни);

. преодоление дезинтегрированного сознания (то есть вытеснение так называемых «мотивов ложной самоактуализации», которые порождают несбыточные цели и мечты в ущерб стабильной целостности человека);

. активная жизненная позиция, распространяющаяся и на профессиональную сферу;

. лабильные установки и готовность к периодическому самоизменению;

. осознание своей индивидуальности и ее использование в профессиональной жизни;

. освоение и использование персонифицированной системы адекватных методов преодоления негативного состояния и стресса;

. выработка комплекса мер для противодействия профессиональному старению.

Рассматривая указанный комплекс мер необходимо отметить, что особого внимания заслуживает методика реализации намеченного профессионального плана. Данный план представляет собой значимый регулятор профессионализации специалиста. Именно через него происходит обобщение перспектив и целей профессиональной деятельности, анализ основных этапов и средств для их достижения, а также возможность увидеть вероятные препятствия в профессиональной сфере и способы их преодоления.

Существование ясных и осознанных жизненных перспектив придает человеку оптимистический настрой, создает интерес и позитивное видение будущего, рождает интерес к творческой деятельности. В работе направленной на создание социально и личностно значимых стратегий профессиональной деятельности важное место занимает использование биографического метода, который побуждает человека к проведению анализа своего жизненного пути, формированию целей на будущее и корректировки текущей жизненной программы.

Основной мерой профилактического характера, направленной против деформаций личности должен быть творческий момент в работе, включающий в частности расширение коммуникативной сферы путем приобретения новых контактов, а также расширение вариативности круга профессиональных задач. В период профессионального обучения важно создавать для специалиста возможность выхода за рамки текущих профессиональных заданий и проявления собственного творческого подхода. Важно заметить, что наличие профессиональных деформаций негативно сказывается не только на профессиональной сфере, но и на других областях жизнедеятельности, значительно понижая показатели их эффективности.

Главные средства защиты от деформаций включают в себя:

а) возрастание уровня персональной осознанности. Это осуществляется через увеличение информации о собственной личности и стоящих перед ней профессиональных проблемах;

б) пересмотр собственной личности и профессионального статуса - через оценку того, что человек думает о себе и своей профессии по отношению к данной проблемной ситуации;

в) трансформацию когнитивных компонентов коммуникативных установок - через информационно-мотивационное осмысление значимости (коммуникаций в системе повышения квалификации и переподготовки кадров);

г) самоосвобождение от когнитивных стереотипов - через презентацию смысла коммуникативной активности;

д) освоение новых навыков коммуникативного действия в роли обучающегося через специальный коммуникативно-игровой тренинг.

Необходимость проведения работы данного направления не оставляет сомнений т.к. напрямую связана с ролью личности в профессиональной деятельности. Особого внимания заслуживают молодые сотрудники, т.к. именно у последних очень часто имеется несоответствие между уровнем профессиональных способностей и еще не сформированными личностными качествами, которые имеют принципиальное значение для работы типа «человек-человек». В связи с тем, что формирование личности представляет собой растянутый во времени процесс, в период как начального, так и профессионального обучения при постановке профессиональных задач и создании учебного процесса необходимо по возможности учитывать личностные особенности специалиста. Так для лиц со слабой нервной системой, повышенной тревожность и склонностью к занижению самооценки для их эффективного обучения рекомендуется соблюдать ряд следующих правил:

. делать укороченные задания, вставлять перерывы в рабочий процесс;

. учебный процесс должен быть построен с учетом градации, от простого к более сложному, с закреплением достигнутого успеха;

. необходимо наличие оперативной обратной связи по каждому пройденному заданию, при этом обучающийся должен быть проинформирован о результатах выполнения работы;

. максимальная определенность внешних оценок с акцентом на положительные стороны результата;

. разбиение больших задач на мелкие подзадачи с пошаговым объяснением и подводящими упражнениями;

. снижение уровня рабочего напряжения путем избегания критики и порицания, однако, чрезмерного положительного эмоционального подкрепления деятельности также быть не должно;

. избегание ситуации соревнования, предпочтительнее соревнование с самим собой по принципу «сегодня лучше, чем вчера»;

. организация рабочего процесса так, чтобы обучающийся мог периодически добиваться успеха. Наличие данного пункта существенно поднимает самооценку, что положительно сказывается на всем процессе;

. избегание обучения и работы в группах лиц, существенно превосходящих человека по способностям и профессиональному уровню;

. создание личностной установки, направленной не только на достижение конкретных результатов, но и на сам процесс обучения и работы;

. периодическое предложение заданий подчеркнуто гипотетического характера, в которых нет неверных решений.

Для тех людей, у которых наоборот присутствует крепкая нервная система, снижен уровень тревожности, а самооценка находиться на уровне адекватно высокой необходимы совершенно другие условия деятельности.

Методика, при которой учитываются индивидуальные особенности специалиста, позволяет выработать индивидуальный стиль работы, а также оптимизировать процесс учебной и профессиональной деятельности. Однако такой учет возможен далеко не всегда и как отдельный инструмент не приводит к максимальной эффективности. Именно поэтому следует уделять внимание формированию значимых для профессиональной деятельности свойств личности, а в случае необходимости дополнительно проводить психологическую коррекцию. Эти два процесса в большинстве случаев тесно связаны. Однако идеальным является случай, когда можно обойтись без предварительной коррекции. Для того чтобы достичь этого необходимо как можно раньше начать целенаправленно формировать личность, развивая нужные для профессиональной деятельности качества, избегая образования вредящих черт и привычек. Однако данный процесс не является единственной составляющей, необходимой для гармоничного развития целостной личности будущего специалиста. Указанный процесс не должен ограничиваться рамками работы. В этом аспекте важную роль играет наличие возможности для творческого самовыражения. Так как основным способом бытия личности является рост и развитие, то в сфере профессиональной деятельности перед специалистом должны периодически ставиться новые задачи и горизонты. Остановка в развитии на каком-либо уровне профессионализма без дальнейшего движения вперед даже при высокой эффективности «консервирует» личность. Пропадает важнейший стимул развития, а именно противоречие между высокой интегральной оценкой себя как профессионала и более низкой оценкой выполнения отдельных профессиональных задач. При наличии такой ситуации специалист чаще всего оказывается на пути постепенной профессиональной деградации.

Следует отметить, что на развитие человека влияет не только внешний мир. В этом плане важная роль отводиться тенденциям саморазвития, когда качества человека складываются исходя из потребностей самой личности, которые направлены на достижение конкретного уровня самореализации. Здесь особенно значимым является признание личностного своеобразия каждого человека и его права на самостоятельный поиск своего профессионального предназначения.

В настоящее время внимание специалистов обращено на новые технологии предупреждения и преодоления профессионального стресса. Ряд из них направлен на адекватное информирование представителей коммуникативных профессий о ранних признаках выгорания и факторах риска. Наиболее эффективными в этом плане являются групповые формы работы, такие как специальные занятия в группах профессионального и личностного роста и группах повышения коммуникативной компетентности. Человек способен переносить значительный стресс без повышенного риска развития психических или соматических заболеваний, если он получает адекватную поддержку социального характера.

2.3 Формы и методы профилактики синдрома профессионального выгорания

Данные, которые были получены в результате исследования, наглядно показывают необходимость индивидуальной и групповой работы коррекционного характера в коллективе. Для этого необходимо практически опробовать конкретные методики, способствующие снятию психоэмоционального напряжения.

Для профилактики или снижения признаков синдрома профессионального выгорания, социальному работнику важно создавать гармоничную систему отношений как социальную ситуацию развития, вполне адекватную задачам каждого этапа развития, тем самым обеспечивая сохранение психического здоровья всех участников производственного процесса.

Также существенно снижают риск выгорания такие показатели как социальная и профессиональная поддержка, надежные друзья и понимание со стороны членов семьи. Вообще, снижение риска выгорания может быть достигнуто с помощью различных видов социальной поддержки.

Разработка профилактических стратегий помощи «выгорающим» сотрудникам является значимым и перспективным направлением, позволяющим сохранить кадровый потенциал организации.

К основным личностным характеристикам, которые препятствуют возникновению выгорания, относятся:

· высокая активность;

· умение поддерживать свое поведение в русле, уменьшающем влияние стресса в т.ч. способность отстоять свои интересы и в случае необходимости попросить о помощи (копинг);

· наличие оптимизма и чувства юмора;

· позитивное мышление;

· осознанность (стремление рефлексировать происходящие с человеком события, собственное поведение и стиль мышления);

· гибкое мышление и способность у творчеству;

· любовь к себе и адекватно высокая самооценка.

Профилактика выгорания, существующая в настоящее время, состоит из трех основных направлений работы, это:

Организация деятельности.

Процент роста «сгорания» среди работников может быть значительно снижен, если со стороны администрации будут приняты меры, обеспечивающие возможности для профессионального роста, налаживания дружеской атмосферы в коллективе, повышения личной и групповой мотивации сотрудников. Четкое распределение обязанностей и продуманные должностные инструкции, также положительным образом влияют на организацию труда. В этой связи необходимо заметить, что организация здорового климата во взаимоотношениях сотрудников организации не просто важный, а необходимый шаг, который должен быть предпринят в обязательном порядке.

Также в образовательные программы следует внести базовые техники тайм менеджмента, ознакомить сотрудников с методиками, повышающими личную уверенность, донести базовую информацию о способах и техниках релаксации и снятия напряжения.

В плане профилактики выгорания большое значение имеет организация рабочего места и времени. В этой области необходимо рассмотреть вопросы создания благоприятных условий во время рабочего дня, в т. ч. таких как уровень обеспеченности различными справочными материалами, пособиями и изданиями периодической печати, необходимыми для работы, укомплектованность библиотеки, техническая оснащенность. Помещение, в котором происходит осуществление рабочей деятельности также должно соответствовать определенным правилам, которые способны положительно повлиять на эффективность труда. К числу этих правил относятся нормы санитарно-гигиенических требований, предъявляемые к освещенности помещений, температуре, меблировки помещения и т.п. Также большое значение имеет наличие комфортной обстановки необходимой для полноценного перерыва и релаксации.

Улучшение психологического климата в коллективе.

Еще одним направлением профилактики синдрома «выгорания» является создание комфортной с психологической точки зрения обстановки в профессиональной группе. Последнее подразумевает формирование сплоченного коллектива, состоящего из людей, способных функционировать как единый целый организм и оказывать друг другу необходимую помощь и поддержку. Существенным фактором, нарушающим здоровую психологическую атмосферу в коллективе служит низкая материальная обеспеченность, в связи с которой у человека отсутствует возможность участия в различного рода культурных и развлекательных мероприятиях. Поездки на свежий воздух и природу, посещение театра и кино также требует временных и финансовых затрат, которые у большинства социальных работников существенно ниже необходимой нормы. Однако решение данного вопроса существует, и его нужно искать в расширении духовной сферы человека (кругозора, эстетических потребностей), последние приводит к большей терпимости и взаимопониманию. В этом аспекте значимую роль играет организация командообразующих тренингов.

Кроме этого нужно принимать во внимание, что деятельность социального работника по большой части основана на его личном энтузиазме. Именно в связи с этим, немалую роль играет возможность самостоятельно принимать решения. Именно поэтому основной акцент в системе межличностных коммуникаций необходимо сместить с внешнего контроля на личную совесть каждого человека.

Известный петербургский психотерапевт А. В. Гнездилов, рассуждая на тему профессионального выгорания, писал: «Стремление к профессиональному совершенствованию, внимание к собственным эстетическим запросам, постоянное сознание необходимости делать добро будут способствовать созданию той атмосферы, в которой возможно купирование многих стрессовых реакций».

Работа с индивидуальными особенностями.

Психологическая работа с социальными работниками должна включать три основных направления, соответствующие выявленным аспектам выгорания.

Первое направление заключается в развитии креативного мышления у специалистов социальной сферы, так как один из симптомов выгорания это инертность мышления и неспособность гибко реагировать на происходящие изменения. Креативность, включающая в себя такие качества как развитие воображение, наличие чувства юмора, быстроту и оригинальность образа мыслей представляет собой мощный фактор развития личности, показывая ее способность изменяться и отказываться от сформировавшихся стереотипов и убеждений.

Второе направление заключается в нивелировании отрицательных личностных и профессиональных факторов, которые способствуют возникновению профессионального выгорания. Говоря о данном аспекте, следует заметить, что тут необходимо проведение комплексной работы направленной на развитие у сотрудников умения дипломатично разрешать сложные ситуации конфликтного характера и приходить к компромиссному и взаимовыгодному решению. Также важную роль играет способность грамотного целепологания и гибкость в процессе достижения цели. Последнее качество предполагает продуктивный пересмотр системы ценностей и личностных мотивов, в случае, если они способны оказать негативное влияние на профессиональный и личностный рост.

Для достижения этой цели хорошо использовать тренинги, например, тренинги повышения личной уверенности, раскрытия личности, выработки навыка принятия решений.

Третье направление должно быть направлено на снятие у сотрудников стрессовых состояний, возникающих у сотрудников в связи с напряженной деятельностью, формирование навыков саморегуляции, обучение техникам расслабления и контроля собственного физического и психического состояния, повышение стрессоустойчивости.

Процесс саморегуляции может происходить как произвольно, т.е. с участием сознательной части «Я», так и непроизвольно, когда речь идет о функционировании естественных природных механизмов. Произвольную саморегуляцию называют еще психической, которая достигается за счет естественных или специально сконструированных приемов и способов саморегуляции. Таким образом, можно говорить о целенаправленном изменении, как отдельных психофизиологических функций, так и психоэмоционального состояния в целом.

Большинство людей, когда они устали прибегает к таким естественным способам саморегуляции как продолжительный сон, прогулки на свежем воздухе, занятие спортом, посещение развлекательных мероприятий совершенно бессознательно. Однако указанные средства абсолютно неприменимы в рабочей среде, в ситуации, когда усталость и напряжение уже накопились. Но, тем не менее, можно сказать, что все-таки существуют техники, которые возможно применить в процессе работы. Некоторыми из этих приемов социальные работники пользуются, но делают это обычно интуитивно, бессознательно. В связи с этим важно:

· понять, какими естественными механизмами снятия напряжения, разрядки и повышения жизненного тонуса работник уже владеет, но делает это бессистемно, от случая к случаю, не осознавая, что они положительно влияют на его работу;

· осознать их;

· перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному использованию в целях управления своим состоянием;

· освоить приемы психической саморегуляции и самовоздействия.

Выводы по 2 главе

) Рассматривая социальную работу как вид профессиональной деятельности необходимо отметить, что выполнение указанного труда сопровождается переживанием различных психоэмоциональных состояний, оказывающих влияние на уровень продуктивности и вероятность развития выгорания. Опираясь на данные социально-демографических исследований можно прийти к выводу, что уровень эмоциональной нагрузки у социальных работников на порядок выше, чем, к примеру, у генеральных директоров и президентов компаний. Необходимость постоянной эмоциональной отдачи и повышенное внимание к проблемам пациентов и клиентов, обусловленное спецификой деятельности, приводит к возникновению специфических ответных реакций со стороны организма, одной из которых является эмоциональное выгорание. Рассматривая симптоматику характерную для данного заболевания необходимо отметить, что у «выгорающего» специалиста может наблюдаться повышенная агрессивность, конфликтность и эмоциональность, а также невротический перфекционизм и трудоголизм.

Помимо специфики самой работы, которая изначально предполагает повышенную вероятность возникновения выгорания, далеко не последнюю роль в развитии данного заболевания играют условия труда, в которых осуществляется рабочая деятельность специалиста. В качестве факторов, способных оказать негативное влияние можно назвать несправедливое отношение к работнику, осложненные конфликтами или просто «холодные» отношения с клиентами или коллегами, дефицит поддержки со стороны ближайшего окружения. Что касается самого процесса профессионального развития специалиста, то он протекает весьма неоднозначно и характеризуется рядом противоречий.

Основными средствами, способными сократить риск выгорания, как отдельного работника, так и коллектива с целом являются психологические тренинги, консультационная работа и полноценное информирование о синдроме выгорания, включающее в себя раскрытие конкретных методик и способов улучшения психоэмоционального состояния.

) Изучив основные подходы к профилактике выгорания необходимо отметить, что психогигиена представителя социальных служб достигается за счет его толерантности к синдрому выгорания. Говоря о личностных качествах последнего, необходимо чтобы он был эмоционально устойчив и мог переносить психические перегрузки. В связи с этим перед органами, которые контролируют деятельность учебных центров и социальных служб, занимающихся подготовкой и переподготовкой специалистов социальной сферы, стоит задача сохранения здоровья последних, включая выработку комплекса мер направленных на предупреждение синдрома выгорания, а также проведение консультативной деятельности по вопросам профессиональных рисков в указанной сфере. Вообще проведение психологических тренингов и повышение общего уровня психологической культуры социальных работников играет важную роль в профилактике синдрома выгорания. По средствам применения данных методов социальными работниками достигается объективное представление о своих профессиональных возможностях и ограничениях, а также происходит учет реального трудового и психофизического потенциала.

Относительно формирования конкретных свойств характера будущего специалиста важно отметить, что для достижения лучшей эффективности ими нужно начать заниматься уже на начальных этапах профессионального образования. Методы, которые могут быть использованы для этих целей, заключаются в проведении психологических тренировок и консультаций, социально-психологических тренингах, деловых играх. При построении учебного и рабочего процессов желательно учитывать конкретные рекомендации педагогического характера, способствующие их улучшению и оптимизации.

Что касается вопроса о видах влияния, которые оказываются на карьеру специалиста, то тут в первую очередь следует отметить внутренний фактор, который выражен в виде конкретных мотивов, уровня самооценки и притязаний, физического здоровья и ряда других, причем все они могут быть усилены и сформированы самим человеком. Значение внутренних факторов для карьеры возрастает с течением времени, когда человек достигает более высокого уровня развития в профессиональном и личностном плане. Исходя из этого, изучение специфики деятельности работника социальной сферы, его личностно-профессиональных особенностей, а также факторов влияющих на возникновение выгорания в контексте целенаправленного формирования значимых для профессиональной деятельности личностных качеств и проведения психологической работы, направленной на предотвращение профессиональных стрессов имеет особую важность.

) Говоря о формах и методах профилактики выгорания, следует отдельно отметить коррекционную работу, которая может носить как индивидуальный, так и групповой характер. Не меньшее значение имеет наличие гармоничной системы отношения в коллективе, а также присутствие социальной, профессиональной и дружеской поддержки специалиста. В настоящее время выработка оптимальных стратегий помощи «выгорающим» сотрудникам является приоритетной задачей во многих организация, т.к. именно она способствует сохранению кадрового потенциала. К настоящему времени сформировано три основных направления профилактики выгорания, которые лежат в следующих областях, это: организация деятельности, улучшение психологического климата в коллективе и работа с индивидуальными особенностями специалистов.

Глава 3. Исследование уровня эмоционального выгорания социальных работников Неклиновского ЦСО и изучение влияния стажа работы на выгорание

.1 Методы и процедура исследования

Для понимания уровня эмоционального выгорания работников Неклиновского центра социального обслуживания и изучения влияния фактора «стаж работы» на вероятность возникновения синдрома «выгорания» было проведено комплексное исследование. В проведении исследовательского эксперимента принимало участие 40 человек, которые были разделены на две группы по двадцать человек в каждой в зависимости от стажа работы. В первую группу (далее группа №1) вошли лица, со стажем работы до пяти лет, а во вторую (далее группа №2) лица со стажем работы более 5 лет. Эмпирическое исследование, проведенное автором представленной работы, включило в себя использование следующих методик:

. «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко;

. «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, (был использован текст теста в адаптации Н. Е. Водопьяновой);

. «Потребность в достижении цели» Ю. М. Орлов;

. «Определение профессиональной готовности» Л. Н. Кабардова.

Чтобы более точно обозначить круг проведенных работ, а также для полноты понимания сути каждого проведенного исследования автор считает целесообразным привести краткую характеристику каждой описанной методики.

Методика №1. «Диагностика уровня эмоционального выгорания» - автор В.В. Бойко. Как можно судить из названия, указанная методика предназначена для диагностики синдрома выгорания, которое ученый рассматривает с позиций общего адаптационного синдрома Ганса Селье.

По своей внутренней структуре методика представлена в виде 84 вопросов, на основании которых можно сделать вывод об уровне развития каждой фазы выгорания, таких как «напряжения», «резистенции», «истощения». Анализ осуществляется на основании определения показателей каждого из симптомов, характерных для указанных фаз, а именно для фазы «напряжение» выявляются такие симптомы как: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия. Для фазы «резистенция» соответственно определяется неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей. Для «истощения» - эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения.

Методика №2. «Диагностика профессионального выгорания» - авторы К. Маслач, С. Джексон. При использовании данного опросника возможно отразить степень выраженности синдрома выгорания, также как и на основе опросника Бойко. Однако в отличие от последнего предлагается другая классификация. По своей структуре опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений». При этом эмоциональное истощение понимается авторами как сниженный эмоциональный фон, равнодушие или эмоциональное перенасыщение, утрата интереса к жизни. Деперсонализация как деформация отношений с другими людьми, негативизм по отношению к взрослым (родителям, коллегам, близким), детям. Редукция личных достижений в свою очередь понимается как негативное оценивание себя, снижение значимости собственных достижений, самооценки и профессиональной мотивации, в некоторых случаях негативизм относительно служебных обязанностей.

Методика №3. «Потребность в достижении цели» автор Ю. М. Орлов. Указанная методика позволяет измерить потребность личности достигать намеченных целей, успеха и других, значимых для нее показателей. Результаты опросов, проведенных по этой методики, позволили выявить следующую закономерность: самооценка человека напрямую влияет на его активность и способность добиваться намеченных планов. Т.е. чем выше самооценка, тем больше вероятность, что положительного исхода в достижении тех или иных целей, и наоборот, чем ниже самооценка, тем меньше шансов, что человек сможет реализовать задуманное. При наличии стабильной мотивации к достижениям, которая заключается в стремлении человека улучшить уже имеющиеся результаты и добиться поставленных целей, можно говорить о цельной, сформировавшейся личности.

По своей внутренней структуре предлагаемая методика представляет собой тест-опросник, содержащий в себе 23 положения, с которыми испытуемый соглашался или нет.

Методика №4. «Определение профессиональной готовности» автор Л. Н. Кабардова. Данная методика предназначена для диагностирования и выявления интересов человека и его склонностей к конкретным направлениям деятельности. Вопрос, содержащиеся в тесте позволяют человеку оценить свои возможности, а также выявить уровень эмоционального отношения и желания работать в определенных областях деятельности. По своей внутренней структуре опросник состоит из 50 вопросов, ответы на которые позволяют определить склонность к одной из пяти предложенных автором типам профессий.

3.2 Анализ результатов исследования

Первым этапом следования, проведенным автором работы явилось выявления уровня эмоционального выгорания среди работников Неклиновского ЦСО на основе методики В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания». Полученные данные позволили сделать вывод, что «выгорание» отсутствует у 27,5% опрошенных. В фазе формирования «выгорание» наблюдается у 50% респондентов и у 22,5% наблюдается уже сформировавшейся синдром профессионального выгорания.

Следует отметить, что в фазе напряжения среди складывающихся симптомов (показатели по которым составили от 10 до 15 баллов) необходимо выделить следующие:

· переживанию психотравмирующих обстоятельств подвержено 42,5% работников;

· тревога и депрессии наблюдаются у 45% опрошенных.

В фазе резистенции среди складывающихся симптомов большее количество человек страдает от таких проявлений как:

· неадекватное эмоциональное реагирование - 47,5%;

· расширение сферы экономии эмоций - 45%;

В фазе истощения среди складывающихся симптомов преобладают:

· эмоциональная отстраненность - 62,5%;

· деперсонализация - 57,5%.

Наибольшее число опрошенных в стадии сложившегося симптома (показатели по которым составляют от 16 баллов и выше) в фазе напряжения страдают от:

· переживания психотравмирующих обстоятельств - 25%;

· неудовлетворенности собой - 17,5%.

Среди сложившихся симптомов в фазе резистенции следует назвать следующие:

· эмоционально-нравственная дезориентация - 20%;

· расширению сферы экономии эмоций подвержено 30% опрошенных.

Среди сложившихся симптомов в фазе истощения преобладают:

· эмоциональный дефицит - 50% опрошенных;

· эмоциональная отстраненность - 20% социальных работников.

Более подробно приведенные данные представлены в виде соответствующей таблицы.

Таблица 2. Результаты исследований уровня выгорания работников Неклиновского ЦСО на основе методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фаза выгорания: | Напряжение | Резистенция | Истощение |
| Симптомы выгорания: | Переживание психотравмирующих обстоятельств; | Неудовлетворенность собой; | «Загнанность в клетку» | Тревога и депрессия; | Неадекватное эмоциональное реагирование; | Эмоционально-нравственная дезориентация; | Расширение сферы экономии эмоций; | Редукция профессиональных обязанностей; | Эмоциональный дефицит; | Эмоциональная отстраненность; | Деперсонализация; | Психосоматические и психовегетативные нарушения. |
| Количество человек и вид симптома: | Не сложившийся | 13 | 20 | 25 | 18 | 15 | 17 | 10 | 25 | 8 | 7 | 10 | 21 |
|  | Складывающейся | 17 | 13 | 9 | 18 | 19 | 15 | 18 | 10 | 12 | 25 | 23 | 13 |
|  | Сложившейся | 10 | 7 | 6 | 4 | 6 | 8 | 12 | 5 | 20 | 8 | 7 | 6 |

Таким образом, анализируя полученные данные можно прийти к выводу, что проблема «выгорания» носит актуальный характер, так как только 27,5% опрошенных не страдают от проявлений данного заболевания, а остальные 72,5% работников страдают от указанной проблемы, причем у 22,5% процента из этого числа наблюдается полностью сформировавшейся синдром эмоционального выгорания. Эта статистика указывает на острую необходимость проведения профилактических и реабилитационных мер, направленных на предупреждение и устранение выгорания.

Вторым этапом исследования стало изучение влияния стажа работы на интенсивность выгорания. С этой целью было проведено несколько тестов. В качестве первой методики была использована «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач и С. Джексона.

Анализ данных позволил увидеть следующую корреляцию между выгоранием и опытом работы: было выявлено увеличение уровня эмоционального истощения у молодых специалистов к более опытным (т.е. к лицам с более высоким уровнем стажа) с 20% до 25%, деперсонализации с 5% до 10% и редукции с 30% до 40%. Более подробно указанные данные приведены в соответствующей таблице.

Таблица 3. Результаты исследований уровня профессионального выгорания работников Неклиновского ЦСО на основе методики «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень | Эмоциональное истощение | Деперсонализация | Редукция |
|  | Молодые специалисты | Опытные специалисты | Молодые специалисты | Опытные специалисты | Молодые специалисты | Опытные специалисты |
| Высокий | 20% | 25% | 5% | 10% | 30% | 40% |
| Средний | 30% | 40% | 30% | 40% | 40% | 40% |
| Низкий | 45% | 30% | 60% | 45% | 25% | 20% |

Далее было применено тестирование по методике «Потребность в достижении цели», созданную Ю.М. Орловым. Сравнивая результаты исследования, автор работы заметил, что выраженность потребности в достижении успеха в профессиональной деятельности напрямую завит от стажа работы. Т.е. с увеличением стажа работы возрастает потребность в профессиональных достижениях, и наоборот. Так в среде молодых специалистов высокий уровень потребности в достижениях составил 15%, тогда как среди опытных работников аналогичный показатель был равен 45%. Более подробно эта данные представлены в виде соответствующей таблицы.

Таблица 4. Результаты исследований уровня потребности в достижении цели на основе методики «Потребность в достижение цели» Ю. М. Орлова

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Молодые специалисты (стаж работы до 5 лет) | Опытные специалисты (стаж работы более 5 лет) |
| Высокий | 3 чел. (15%) | 9 чел. (45%) |
| Средний | 6 чел. (30%) | 6 чел. (30%) |
| Низкий | 11 чел. (55%) | 5 чел. (25%) |

На последнем этапе тестирования была использована методика «Определения профессиональной готовности» Л. Н. Кабардовой. По результатам исследования было выявлено, что в обеих группах преобладает направленность на профессии типа «человек-человек». При этом с увеличением стажа и опыта работы она возросла с 35% до 45% соответственно. По остальным типам профессий распределение в группах было незначительным. Более подробно эта данные представлены в виде соответствующей таблицы.

эмоциональный выгорание социальный синдром

Таблица 5. Результаты исследований по методике «Определение профессиональной готовности» Л. Н. Кабардовой

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип профессии: | Молодые специалисты | Опытные специалисты |
| Человек - человек | 7 чел. (35%) | 9 чел. (45%) |
| Человек - техника | 5 чел. (25%) | 4 чел. (20%) |
| Человек - природа | 4 чел. (20%) | 3 чел. (15%) |
| Человек - знаковая система | 2 чел. (10%) | 2 чел. (10%) |
| Человек - художественный образ | 2 чел. (10%) | 2 чел. (10%) |

Также в результате исследования мы пришли к выводу, что существует выраженная зависимость интенсивности выгорания работников социальной сферы от степени квалификации. Те сотрудники, которые постоянно занимаются повышением уровня своей квалификации и уделяют внимание нравственной и духовной составляющим личностного развития в меньшей степени подвержены негативным влияниям выгорания. Также большое значение имеет информированность работников относительно синдрома выгорания и способах борьбы с ним. Те, кто освоили и эффективно применяют на практике различные способы саморегуляции, в меньшей степени страдают от внешних факторов, вызывающих выгорания.

Однако необходимо заметить, что ситуация, когда сотрудники имеют достаточно опыта, чтобы применять необходимый комплекс мер, наблюдается крайне редко. Практика показала, что подавляющее большинство социальных работников испытывают значительные затруднения в работе по преодолению данного синдрома, так как не обладают достаточным объемом информации по проблеме и не имеют эффективных средств, методов и технологий, объединенных в общую профилактическую систему. Еще одним фактором, оказывающим значительное влияние на степень вероятности возникновения выгорания, являются личные качества самого работника.

Опираясь на полученные данные, автор считает целесообразным подчеркнуть значимость проведения диагностического мониторинга направленного на изучение признаков профессионального выгорания специалистов социальной сферы. Именно с его помощью возможно выявление точек повышенного напряжения и планирование профилактической работы, которая в свою очередь положительным образом сказывается как на здоровье самих сотрудников, так и на уровне продуктивности и общего взаимодействия в коллективе.

Выводы по 3 главе

. В качестве основных методики, при помощи которых было проведено исследование уровня эмоционального выгорания социальных работников Неклиновского ЦСО и выявлено влияние стажа работы на интенсивность выгорания выступили: «Диагностика уровня эмоционального выгорания» автор В. В. Бойко; «Диагностика профессионального выгорания» авторы К. Маслач, С. Джексон; «Потребность в достижении цели» автор Ю. М. Орлов; «Определение профессиональной готовности» автор Л. Н. Кабардова.

. Обработка результатов исследования касательно уровня эмоционального выгорания позволила прийти к выводу, что «выгорание» отсутствует у 27,5% опрошенных. В фазе формирования «выгорание» наблюдается у 50% респондентов и у 22,5% наблюдается уже сформировавшейся синдром профессионального выгорания.

Изучение влияния стажа работы на интенсивность выгорания по методики К. Маслач и С. Джексона показало следующую корреляцию между выгоранием и опытом работы: было выявлено увеличение уровня эмоционального истощения у молодых специалистов к более опытным (т.е. к лицам с более высоким уровнем стажа) с 20% до 25%, деперсонализации с 5% до 10% и редукции с 30% до 40%.

Тестирование по методики «Потребность в достижении цели» Ю.М. Орлова показала увеличение уровня потребности в достижениях с увеличением стажа и количества работы. Так в среде молодых специалистов с опытом работы до 5 лит высокий уровень потребности в достижениях составил 15%, тогда как среди опытных работников со стажем более 5 лет аналогичный показатель был равен 45%.

Результаты данных методики «Определение профессиональной готовности показали, что среди обеих групп опрошенных существует выраженная направленность на профессии типа «человек-человек». При этом с увеличением стажа и опыта работы она возросла с 35% до 45% соответственно. По остальным типам профессий разница в распределении показателей была незначительной.

Заключение

Подводя ключевые выводы по представленной работе можно сказать, что, несмотря на актуальность проблемы «выгорания» среди социальных работников, комплекса мер, который бы позволил осуществлять полноценную профилактику указанного синдрома на данный момент нет, есть отдельные рекомендации, которые были внимательно изучены автором и представлены в обобщенном виде. Само исследование, проведенное дипломантом, позволил выделить следующие важные аспекты:

1. Рассматривая социальную работу как вид профессиональной деятельности необходимо отметить, что выполнение указанного труда сопровождается переживанием различных психоэмоциональных состояний, оказывающих влияние на уровень продуктивности и вероятность развития выгорания. Опираясь на данные социально-демографических исследований можно прийти к выводу, что уровень эмоциональной нагрузки у социальных работников на порядок выше, чем, к примеру, у генеральных директоров и президентов компаний. Необходимость постоянной эмоциональной отдачи и повышенное внимание к проблемам пациентов и клиентов, обусловленное спецификой деятельности, приводит к возникновению специфических ответных реакций со стороны организма, одной из которых является эмоциональное выгорание. Рассматривая симптоматику характерную для данного заболевания необходимо отметить, что у «выгорающего» специалиста может наблюдаться повышенная агрессивность, конфликтность и эмоциональность, а также невротический перфекционизм и трудоголизм.

2. Помимо специфики самой работы, которая изначально предполагает повышенную вероятность возникновения выгорания, далеко не последнюю роль в развитии данного заболевания играют условия труда, в которых осуществляется рабочая деятельность специалиста. В качестве факторов, способных оказать негативное влияние можно назвать несправедливое отношение к работнику, осложненные конфликтами или просто «холодные» отношения с клиентами или коллегами, дефицит поддержки со стороны ближайшего окружения.

. Основными средствами, способными сократить риск выгорания, как отдельного работника, так и коллектива с целом являются психологические тренинги, консультационная работа и полноценное информирование о синдроме выгорания, включающее в себя раскрытие конкретных методик и способов улучшения психоэмоционального состояния.

. Изучив основные подходы к профилактике выгорания необходимо отметить, что психогигиена представителя социальных служб достигается за счет его толерантности к синдрому выгорания. Говоря о личностных качествах последнего, необходимо чтобы он был эмоционально устойчив и мог переносить психические перегрузки. В связи с этим перед органами, которые контролируют деятельность учебных центров и социальных служб, занимающихся подготовкой и переподготовкой специалистов социальной сферы, стоит задача сохранения здоровья последних, включая выработку комплекса мер направленных на предупреждение синдрома выгорания, а также проведение консультативной деятельности по вопросам профессиональных рисков в указанной сфере. Вообще проведение психологических тренингов и повышение общего уровня психологической культуры социальных работников играет важную роль в профилактике синдрома выгорания. По средствам применения данных методов социальными работниками достигается объективное представление о своих профессиональных возможностях и ограничениях, а также происходит учет реального трудового и психофизического потенциала.

Относительно формирования конкретных свойств характера будущего специалиста важно отметить, что для достижения лучшей эффективности ими нужно начать заниматься уже на начальных этапах профессионального образования. Методы, которые могут быть использованы для этих целей, заключаются в проведении психологических тренировок и консультаций, социально-психологических тренингах, деловых играх. При построении учебного и рабочего процессов желательно учитывать конкретные рекомендации педагогического характера, способствующие их улучшению и оптимизации.

. Что касается вопроса о видах влияния, которые оказываются на карьеру специалиста, то тут в первую очередь следует отметить внутренний фактор, который выражен в виде конкретных мотивов, уровня самооценки и притязаний, физического здоровья и ряда других, причем все они могут быть усилены и сформированы самим человеком. Значение внутренних факторов для карьеры возрастает с течением времени, когда человек достигает более высокого уровня развития в профессиональном и личностном плане. Исходя из этого, изучение специфики деятельности работника социальной сферы, его личностно-профессиональных особенностей, а также факторов влияющих на возникновение выгорания в контексте целенаправленного формирования значимых для профессиональной деятельности личностных качеств и проведения психологической работы, направленной на предотвращение профессиональных стрессов имеет особую важность.

6. Говоря о формах и методах профилактики выгорания, следует отдельно отметить коррекционную работу, которая может носить как индивидуальный, так и групповой характер. Не меньшее значение имеет наличие гармоничной системы отношения в коллективе, а также присутствие социальной, профессиональной и дружеской поддержки специалиста. В настоящее время выработка оптимальных стратегий помощи «выгорающим» сотрудникам является приоритетной задачей во многих организация, т.к. именно она способствует сохранению кадрового потенциала. К настоящему времени сформировано три основных направления профилактики выгорания, которые лежат в следующих областях, это: организация деятельности, улучшение психологического климата в коллективе и работа с индивидуальными особенностями специалистов.

Список литературы

1. Анциферова Л.И. Способность личности к преодолению деформаций своего развития Психологический журнал. - М., 2009. - Т. 20. - №1. - С. 6-19.

. Безносов С.П. Профессиональная деформация личности: психологический практикум / С.П. Безносов. - СПБ.: Речь, 2004. - 272 с.

. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006. - 528 с.

. Бодров В.А. Психология профессиональной деятельности: теоретические и прикладные проблемы. - М.: РАН, 2006.

. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. - М., 2004. - 480 с.

. Бойко В.В. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания // «Практическая психодиагностика», ред. Райгородского Д.Я. - Самара., 2009. С.161-169.

. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии. - М., 2005. - №2. - с 96-104.

. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб.: Издательство СПбГУ, 2000. - С. 443-463.

. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психическое «выгорание» и качество жизни // Психологические проблемы самореализации личности. - СПб., Вып. 6. 2002. С. 140-154.

. Водопьянова Н.Е. Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, 2008. - 358 с.

. Глауберман Д. Радость сгорания: как конец света может стать новым началом. - М.: ООО Издательство «Добрая книга», 2004. - С. 368 с.

12. Гнездилов А.В. Психология и психотерапия <http://www.koob.ru/psychotherapy/> потерь. СПб.: Издательство «Речь». 2004. - 162 с.

13. Диагностика профессиональных способностей, система профессионального отбора социальных педагогов и социальных работников

Н. В. Келасьев и др. - М., 2009.

. Зборовская И.В. Саморегуляция психической устойчивости учителя // Прикладная психология. М., 2001, № 6. - С. 55-65.

. Ефремов К. Эмоциональное выгорание и как с ним бороться //Народное образование. - М., 2005. - N 3. - С. 118-122.

. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. - СПб: Питер, 2001. - 752 с.

. Левитов Н.Д. Проблемы психических состояний // Вопросы психологии. - М., 1955. № 2. С. 16-26.

. Липский И.А. Социальная педагогика. Методологический анализ. М.: ТЦ СФЕРА, 2004. - 320 с.

. Малых С.Б., Кутузова Д.А. Психолог и стресс // Вестник практической психологии образования. - № 1. - 2004.- С. 28-33.

. Ожогова Е.Г. Синдром «психического выгорания» в работе педагога и профессиональные стратегии поведения // Психология и школа. - 2006. - N 2. С. 107-120.

. Орел В.Е.Синдром психического выгорания личности - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. - 330 с.

. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. - 2001. - №3. - С. 90-101.

. Попов Ю.В., Кмить К.В. Эмоциональное «выгорание» - только лишь результат профессиональных отношений? // Обозрение психиатрии и медицинской психологи им. В.М. Бехтерева. - 2012. - №2. - С. 98-101.

. Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности. Учебное пособие / Под общ. ред. В.А. Бодрова. - М.: Пер Сэ. 2003 - 768 с.

. Прохоров А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности / А.О. Прохоров. - М.: ПЕР СЭ, 2005. - 352 с.

. Романова Е.С., Горохова М. Ю. Личность и эмоциональное выгорание Вестник практической психологии образования. - № 1. - 2004. - С. 18-23.

. Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: Дисс. канд. психологических наук. Ярославль, 2001. - 173 с.

. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. - Изд-во «Питер», 2013. -256 с.

. Сиднева С. Плата за мастерство. О профессиональной деформации психолога // Школьный психолог.- №6. - 2010. - С.11-13.

. Малкина-Пых И. Г.. Психологическая помощь в кризисных ситуациях М.: Изд-во Эксмо. - 2005. - 960 с.

. Сидоров П.И., Соловьев А. Г., Новикова И. А. Синдром профессионального выгорания: учебное пособие / Под ред. П.И. Сидорова. Архангельск: Северный государственный медицинский университет. - М., 2007. - 176 с.

32. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под. ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др.; Курский гос. ун-т. - Курск: КГУ, 2008. - 336 с.

33. Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, - 2010.

. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. - М., 1998. № 8. - С. 84-89.

. Филина С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы // Школьный психолог - № 36. - 2013. - С.18-19.

. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. - М., 2009. №6. - С. 57-64.

. Холмогорова А.Б., Гаранян Н. Г. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. - М., 1996.-№1.- стр. 7-13.

. Яценко Т.С. Активная социально-психологическая подготовка учителя к общению с учащимися. - Киев: ОСВIТА, 2013.

. Юрьева Л.Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников. Киев, 2004. - 236 с.

Приложение 1

### Методика «диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

### Данная методика выявляет степень профессионального выгорания. Может использоваться как для самодиагностики, так и при профессиональной работе с клиентами.

### Инструкция к выполнению.

### Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Обратите внимание: если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - клиенты, с которыми вы ежедневно работаете.

Вопросы

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня нервничать, переживать, напрягаться

2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры

. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место)

. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее)

. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого

. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа два-три) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие)

. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам то, чего требует профессиональный долг

. Моя работа притупляет эмоции

. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе

. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой

. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения

. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения

. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность

. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь

. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты

. Меня огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером

. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше

. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю партнеру внимания меньше, чем положено

. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение

. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров

. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей

. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение

. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций

. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами

. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной

. 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 меня и т.п.

. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или уделять ему меньше внимания

. В общении на работе я придерживаюсь принципа «не делая людям добра, не получишь зла»

. Я охотно рассказываю домашним о своей работе

. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)

. Порой я чувствую, что надо быть более отзывчивым к партнеру, но не могу

. Я очень переживаю за свою работу

. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности

. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль

. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем

. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям

. Последнее время (или всегда) меня преследуют неудачи в работе

. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние

. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно

. Я учитываю особенности деловых партнеров хуже, чем обычно

. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми

. Я обычно проявляю интерес к личности партнера не только в связи с работой

. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении

. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами без души

. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им плохого

. После общения с неприятными партнерами у меня ухудшается физическое или психическое самочувствие

. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки

. Успехи в работе вдохновляют меня

. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется мне безысходной (почти безысходной)

. Я потерял покой из-за работы

. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов)

. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу

. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции

. Я часто работаю через силу

. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам.

. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье

. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать

. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание

. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный

. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю

. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив

. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы

. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной

. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание

. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами

. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился

. Состояние, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют

. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций

. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня

. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства

. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко

. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств

. Моя карьера сложилась удачно

. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой

. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать

. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах

. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями

. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил

. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе

. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство

. Работа с людьми плохо повлияла на меня как на профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции

. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье

Ключи для обработки данных:

«Напряжение»

Переживание психотравмирующих обстоятельств:

+1 (2), +13 (3), +25 (2), -37 (3), +49 (10), +61 (5), -73 (5)

Неудовлетворенность собой:

(3), +14 (2), +26 (2), -38 (10), -50 (5), +62 (5), +74 (3)

«Загнанность в клетку»:

+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), -75 (5)

Тревога и депрессия:

+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)

«Резистенция»

Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование:

+5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)

Эмоционально-нравственная дезориентация:

+6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5)

Расширение сферы экономии эмоций:

+7 (2), +19 (10), -31 (20), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79( 5)

Редукция профессиональных обязанностей:

+8 (5), +20 (5), +32 (2), - 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)

«Истощение»

Эмоциональный дефицит:

+9 (3), +21 (2), +33(5), - 45 (5), +57 (3), - 69 (10), +81 (2)

Эмоциональная отстраненность:

+10 (2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

Личностная отстраненность (деперсонализация):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5),+72(2), +83(10)

Психосоматические и психовегетативные нарушения:

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Обработка данных:

В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:

. Определяется сумма баллов раздельно для каждого из 12 симптомов выгорания с учетом коэффициента, указанного в скобках. Так, например, по первому симптому (переживание психотравмирующих обстоятельств) положительный ответ на вопрос № 13 оценивается в 3 балла, а отрицательный ответ на вопрос № 73 оценивается в 5 баллов и т.д. Количество баллов суммируется и определяется количественный показатель выраженности симптома.

. Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования выгорания.

. Находится итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания - сумма показателей всех 12 симптомов.

Интерпретация результатов:

Методика дает подробную картину синдрома профессионального выгорания. Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

и менее баллов - несложившийся симптом;

-15 баллов - складывающийся симптом;

-19 баллов - сложившийся симптом;

и более баллов - симптомы с такими показателями относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» или «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. При этом:

и менее баллов - фаза не сформировалась;

-60 баллов - фаза в стадии формирования;

и более баллов - сформировавшаяся фаза.

Приложение 2

Методика «Диагностика профессионального «выгорания» К. Маслач, С. Джексон (текст представлен в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

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

Вопросы:

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.

2. После работы я чувствую себя как выжатый лимон.

. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.

. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.

. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).

. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.

. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.

. Я чувствую угнетенность и апатию.

. Я уверен, что моя работа нужна людям.

. В последнее-время я стал более черствым по отношению к тем, с кем работаю.

. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.

. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.

. Моя работа все больше меня разочаровывает.

. Мне кажется, что я слишком много работаю.

. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.

. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

. Во время работы я чувствую приятное оживление.

. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.

. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.

. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Ключ обработки и интерпретация:

Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «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:

Ниже перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника.

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

«Деперсонализация» - ответы по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов - 30).

«Редукция личных достижений» - ответы 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.

Приложение 3

Методика «Потребность в достижении цели» Ю.М. Орлов

Инструкция к выполнению: Вам предлагается ряд утверждений. Если Вы согласны с высказыванием, то рядом с его номером напишите «да» или поставьте знак «+», если не согласны - «нет» («-»).

Вопросы:

1. Думаю, что успех в жизни, скорее, зависит от случая, чем от расчета.

2. Если я лишусь любимого занятия, жизнь для меня потеряет всякий смысл.

. Для меня в любом деле важнее не его исполнение, а конечный результат.

. Считаю, что люди больше страдают от неудач на работе, чем от плохих взаимоотношений с близкими.

. По моему мнению, большинство людей живут далекими целями, а не близкими.

. В жизни у меня было больше успехов, чем неудач.

. Эмоциональные люди мне нравятся больше, чем деятельные.

. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы.

. Поглощенный мыслями об успехе, я могу забыть о мерах предосторожности.

. Мои близкие считают меня ленивым.

. Думаю, что в моих неудачах повинны, скорее, обстоятельства, чем я сам.

. Терпения во мне больше, чем способностей.

. Мои родители слишком строго контролировали меня.

. Лень, а не сомнение в успехе вынуждает меня часто отказываться от своих намерений.

. Думаю, что я уверенный в себе человек.

. Ради успеха я могу рискнуть, даже если шансы невелики.

. Я усердный человек.

. Когда все идет гладко, моя энергия усиливается.

. Если бы я был журналистом, я писал бы, скорее, об оригинальных изобретениях людей, чем о происшествиях.

. Мои близкие обычно не разделяют моих планов.

. Уровень моих требований к жизни ниже, чем у моих товарищей.

. Мне кажется, что настойчивости во мне больше, чем способностей.

. Я мог бы достичь большего, освободившись от текущих дел.

Ключ к тесту:

ответы «Да» («+») на вопросы: 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 21, 22, 23;
ответы »Нет» («-») на вопросы: 1, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Обработка результатов:

За каждый ответ совпадающие с ключом ставится 1 балл, ответы суммируются.

Интерпретация и расшифровка методики:

- 6 баллов - низкая потребность в достижениях.

- 9 баллов - пониженная потребность в достижениях.

- 15 баллов - средняя потребность в достижениях.

- 18 баллов - повышенная потребность в достижениях.

- 23 баллов - высокая потребность в достижениях.

Приложение 4

Методика «Определение профессиональной готовности» Л.Н. Кабардова

Инструкция: Внимательно прочитайте вопросы. На каждый из них Вам необходимо дать три ответа, оценив их в баллах. Ответ записывается в соответствующую клетку бланка ответов, где цифрами обозначены номера вопросов, а буквами - клеточки для трех ответов.

Сначала Вы оцениваете, насколько хорошо Вы умеете делать то, что записано в вопросе (клеточка «а»):

делаю, как правило, хорошо - 2 балла;

делаю средне - 1 балл;

делаю плохо, совсем не умею, никогда не делал - 0 баллов.

Затем оцениваете ощущения, которые возникают у Вас, когда Вы это делаете (клеточка «б»):

положительные (интересно, легко) - 2 балла;

нейтральные (все равно) - 1 балл;

отрицательные (неинтересно, трудно) - 0 баллов.

Третий ответ должен отразить, хотели бы Вы, чтобы описанное в вопросе действие входило в Вашу работу (клеточка «в»):

да - 2 балла;

все равно - 1 балл;

нет - 0 баллов.

Читая вопрос, обязательно обращайте внимание на слова «часто», «легко», «систематически» и т.п. Ваш ответ должен учитывать смысл этих слов.

Вопросы:

1. Делать выписки, вырезки из различных текстов и группировать их по определенному признаку.

2. Выполнять практические задания на лабораторных работах по физике (составлять и собирать схемы, устранять в них неисправности, разбираться в принципе действия прибора и т.п.).

. Длительное время (более одного года) самостоятельно, терпеливо выполнять все работы, обеспечивающие рост и развитие растений (поливать, удобрять, пересаживать и пр.)

. Сочинять стихи, рассказы, заметки писать сочинения, признаваемые многими интересными, достойными внимания.

. Сдерживать себя, не «выливать» на окружающих свое раздражение, гнев, обиду, плохое настроение.

. Выделять из текста основные мысли и составлять на их основе краткий конспект, план, новый текст.

. Разбираться в физических процессах и закономерностях, решать задачи по физике.

. Вести регулярное наблюдение за развивающимся растением и записывать данные наблюдения в специальный дневник.

. Мастерить красивые изделия своими руками: из дерева, ткани, металла, засушенных растений, ниток.

. Терпеливо, без раздражения объяснить кому-либо, что он хочет знать, даже если приходится повторять это несколько раз.

. В письменных работах по русскому языку, литературе легко находить ошибки.

. Разбираться в химических процессах, свойствах химических элементов, решать задачи по химии

. Разбираться в особенностях развития и во внешних отличительных признаках многочисленных видов растений.

. Создавать законченные произведения живописи, графики, скульптуры.

. Много и часто общаться со многими людьми, не уставая от этого.

. На уроках иностранного языка отвечать на вопросы и задавать их, пересказывать тексты и составленные рассказы по заданной теме.

. Отлаживать какие-либо механизмы (велосипед, мотоцикл), ремонтировать электротехнические приборы (пылесос, утюг, светильник).

. Свое свободное время преимущественно тратить на уход и наблюдение за каким-нибудь животным.

. Сочинять музыку, песни, имеющие успех других.

. Внимательно, терпеливо, не перебивая, выслушивать людей.

. При выполнении задания по иностранному языку без особых трудностей работать с иностранными текстами.

. Налаживать и чинить электронную аппаратуру (приемник, магнитофон, телевизор, аппаратуру для дискотек).

. Регулярно, без напоминания, выполнять необходимые для ухода за животными работы: кормить, чистить (животных и клетки), лечить, обучать.

. Публично, для многих зрителей, разыгрывать роли, подражать, изображать кого-либо, декламировать стихи, прозу.

. Увлекать делом, игрой, рассказом детей младшего возраста.

. Выполнять задания по математике, химии, в которых требуется составлять логическую цепочку действий, используя при этом различные законы, формулы, теоремы.

. Ремонтировать замки, краны, мебель, игрушки.

. Разбираться в породах и видах животных, знать их характерные признаки и повадки.

. Всегда четко видеть, что сделано писателем, драматургом, художником талантливо, а что нет, и уметь обосновать это устно или письменно.

. Организовать людей на какие-либо дела, мероприятия.

. Выполнять задания по математике, требующие хорошего знания математических формул, законов и умения их правильно применять при решении.

. Выполнять действия, требующие хорошей координации движений и ловкости рук: работать на станке, на электрической швейной машинке, проводить монтаж и сборку изделий из мелких деталей.

. Сразу замечать мельчайшие изменения в поведении или во внешнем виде животного или растения.

. Играть на музыкальных инструментах, публично исполнять песни, танцевальные номера.

. Выполнять работу, требующую обязательных контактов со множеством разных людей.

. Выполнять расчеты, подсчеты данных, выводить на основе этого различные закономерности, следствия.

. Из типовых деталей, предназначенных для сборки определенных изделий, конструировать новые, придуманные самостоятельно.

. Специально заниматься углубленным изучением биологии, анатомии, ботаники, зоологии: читать научную литературу, слушать лекции, научные доклады.

. Создавать на бумаге и в оригинале новые, интересные модели одежды, причесок, украшений, интерьера помещений.

. Влиять на людей: убеждать, предотвращать конфликты, улаживать разногласия, разрешать споры.

. Работать с условно-знаковой информацией: составлять и рисовать карты, схемы, чертежи.

. Выполнять задания, в которых требуются мысленно представить расположение предметов или фигур в пространстве.

. Длительное время заниматься исследовательскими работами в биологических кружках, на биостанциях, в зоологических кружках и питомниках.

. Быстрее и чаще других замечать в обычном необычное, удивительное, прекрасное.

. Сопереживать людям (даже не очень близким), понимать их проблемы, оказывать посильную помощь.

. Аккуратно и безошибочно выполнять «бумажную» работу: писать, выписывать, проверять, подсчитывать, вычислять.

. Выбирать наиболее рациональный (простой, короткий) способ решения задачи: технологической, логической, математической.

. При работе с растениями или животными переносить ручной или физический труд, неблагоприятные погодные условия, грязь, специфический запах животных.

. Настойчиво, терпеливо добиваться совершенства в создаваемом или исполняемом произведении (в любой сфере творчества).

. Говорить, сообщать что-либо, излагать свои мысли вслух.

Бланк ответов



Ч-З - человек - знаковая система

Ч-Т - человек - техника

Ч-П - человек - природа

Ч-Х - человек - художественный образ

Ч-Ч - человек - человек

Обработка и интерпретация результатов

Каждый столбец клеток в бланке ответов соответствует одному из типов профессий. Колонки, обозначенные буквами, отражают оценки трех ответов на каждый вопрос:

а - оценка своих умений;

б - оценка своего эмоционального отношения;

в - оценка своих профессиональных пожеланий, предпочтений.

Приступая к обработке результатов, сначала следует внимательно просмотреть бланк ответов и отметить те номера вопросов, при ответе на которые испытуемый в графе «умения» поставил оценку «0». Эти вопросы следует полностью исключить из обработки. Примером может служить соотношение оценок «0-12-11». В этом случае вторая и третья оценки также исключаются при подсчете баллов по соответствующим шкалам (эмоционального отношения и профессиональных положений). Они учитываются только при качественном анализе каждой сферы.

Далее подсчитывается сумма баллов в каждой профессиональной сфере по шкалам «умения», «отношение» и «профессиональные пожелания». Обращается внимание на соотношение оценок по данным шкалам, как в каждой профессиональной сфере, так и по каждому конкретному вопросу (виду деятельности).

Выбор наиболее предпочтительной профессиональной сферы (или нескольких сфер) делается на основе сопоставления сумм баллов, набранных в разных профессиональных сферах по шкале «профессиональные предпочтения».

Обращается внимание на те профессиональные сферы, в которых эти суммы наибольшие. Затем в каждой сфере сравниваются между собой баллы, набранные по трем шкалам. Предпочтительным являются такое сочетание, в котором оценки по второй и третьей шкалам количественно сочетаются с оценкой по первой шкале, отражающей реальные умения испытуемого. Например, соотношение оценок типа «10-12-11» благоприятнее, чем сочетание «3-8-12», поскольку предпочтения испытуемого в первом случае более обоснованны наличием у него соответствующих умений.

Далее анализируются отдельные вопросы, ответы на которые получили оценки в баллах «2-2-2», а также «2-2-1», «1-2-2».

Это необходимо, во-первых, для того, чтобы сузить профессиональную сферу до конкретных специальностей.

По результатам ответов испытуемого делается вывод о том, к какой сфере профессиональной деятельности он склонен.