ХРИСТИАНСКИЙ ГУМАНИТАРНО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Аттестационная курсовая работа

Студента четвёртого курса гуманитарного факультета

Хлопука Руслана Владимировича

Тема: Феноменология лидерства и особенности процесса выгорания.

« » 2008г. Оценка:

г. Одесса

2008г.

**Содержание стр.**

Введение. 3

1.Определение базовых понятий.

1.1.Лидерство.

1.2.Синдром эмоционального выгорания.

2.Феномен лидерства.

 2.1.Теории лидерства.

1.2.1.«Теория черт».

1.2.2.Ситуативная теория лидерства.

1.2.3.Синтетическая теория.

2.2.Лидер и влияние.

2.3.Типы лидеров.

2.4.Виды лидерства. Психоаналитический подход.

2.5.Механизмы воздействия лидеров на коллектив.

2.6.Особенности христианского лидерства.

 2.6.1.Авторитет Священного Писания.

 2.6.2.Личность Иисуса Христа.

 2.6.3.Церковь.

 2.6.4.Основые принципы христианского лидерства.

3.Особенности процесса выгорания.

 3.1.Основоположники идеи выгорания.

 3.2.Предпосылки развития СЭВ.

 3.2.1.Организация труда.

 3.2.2.Личностные характеристики.

3.3.Типы людей подверженных СЭВ.

3.4.Основные симптомы выгорания.

3.4.1.Физические.

3.4.2.Поведенческие и психологические.

3.5.Экзистенциальные аспекты выгорания.

3.5.1.Неудовлетворённость жизнью и выгорание.

3.5.2.Переживание одиночества и выгорание.

3.6. Профилактика и устранение выгорания.

Введение.

Христианские лидеры продолжают своё шествие, в историческом отрезке времени и пытаются выполнять в церкви и обществе ту роль, которая возложена на них Господом. Несмотря на нападки, которым лидеры церкви подвергались за всю свою историю (во многих случаях вполне заслужено) им удаётся держаться на плаву. Современные христианские лидеры по-разному совершают своё служение. Так как лидеры церкви работают с людьми, то это несёт свою специфическую нагрузку и проблемы. Некоторые лидеры просто разочарованы и разбиты эмоционально, они сами не горят и соответственно их церкви прозябают в бесплодном существовании. Но есть и те, которые не хотят мириться с реальным положением церкви и общества, они находят в себе силы быть горящими и вдохновлёнными, так как верят, что Евангелие Иисуса Христа способно оказать помощь тем, которые потеряли в этой жизни надежду на осмысленную жизнь. Если церковь желает быть актуальной и влияющей в современном обществе её руководители обязаны, заботится о своём внутреннем духовном состоянии. Чтобы зажигать других, нужно самому быть в состоянии горения. Сегодня христианство уделяет огромное внимание подготовке священнослужителей. Разные конфессии и вероисповедания жалуются на нехватку посвящённых лидеров. Многое делается для того, чтобы современные служители церкви ориентировались в современном мире и реально понимали нужды людей.

Но сегодня очень важно заботится о тех, кто уже совершает служение, чтобы они не истощились окончательно и не стали бесплодными. Христианство по своей сути нацелено на общество. Его истинное богатство это люди, но люди требуют заботы и внимания, любви и участия. И на христианских лидеров особая нагрузка, так как они должны заботится о себе, чтобы заботится о других, а иначе не рассчитывая сил и не проявляя мудрость в работе с людьми, лидеры церкви будут подвержены процессу выгорания, что чревато разрушающими последствиями для жизни многих церквей.

Данная курсовая работа поднимает насущную и **актуальную** проблему для современных христианских лидеров – это проблема синдрома выгорания. Доказано, что процесс выгорания возникает у специалистов занятых в социальной сфере. Церковь – общество людей. Христианские лидеры проводят очень много времени с людьми, следовательно, они также подвержены влиянию процесса выгорания. Актуальность данной работы имеет под собой несколько причин:

1.Христанство в республиках бывшего Советского Союза находилось в процессе выживания. Политика СССР вела активную борьбу против религии вообще и с христианством в частности. Все силы церкви были направлены на то, чтобы выжить в данных условиях. Не могло быть и речи о том, чтобы проводить масштабные исследования состояния христианских лидеров, которые несли в то время служение в своих общинах. Нет достаточно глубоких исследований этой области жизни церкви, и мы думаем, что такие исследования вскоре появятся, и это поможет церкви обратить внимание на столь важный аспект жизни церкви – состояние её лидеров. Мы предполагаем, что исследование процесса выгорания у христианских лидеров в условиях гонений было бы очень интересным и можно было бы сравнить состояние лидеров того времени и сегодняшнего дня. Увы, но этого сделать нам не удастся.

2.Такое прошлое не могло не повлиять на сегодняшние условия служения лидеров церкви. Долгое время по инерции продолжалась жизнь церквей в новых условиях свободы. Многие руководители церкви так и не поняли, что время изменилось, и свобода принесла новые возможности. И если вопросы догм и богословия поднимались и решались, то проблему состояния руководителей христианских общин обошли стороной. Возможно, сегодняшний кризис в христианстве как раз вызван состоянием лидеров современной церкви в различных ветках христианства (православие, католицизм, протестантизм).

3.Данное исследование поможет прояснить реальность того, в каком состоянии лидеры церквей совершают своё служение. Безусловно, эта работа не даст увидеть полную картину того, что на самом деле происходит. Но увидеть локальную картину мы сможем, и это позволит нам сделать определённые выводы.

4.Если нам удастся увидеть, что христианские лидеры находятся в состоянии выгорания и это отображается на жизни церкви, то нам представится возможность поднять эту проблему и помочь лидерам обратить на эту проблему внимание. Это позволит людям вырабатывать пути решения процесса выгорания, а также предупреждать эту нежелательную проблему. Многим лидерам представится возможность начать всё сначала после периода реабилитации. От такого развития событий в выигрыше будут и христианские руководители, и те церкви, в которых они совершают своё служение.

 **Объектом** данной работы будут христианские лидеры и рядовые члены пяти церквей евангельских христиан баптистов Чигиринского района Черкасской области. Это лидеры и руководители, которые находятся в процессе служения не менее пяти лет, а также рядовые члены церкви, но работающие, также не менее пяти лет в социальной сфере (детский сад, школа, больница). Обе группы очень тесно связаны в работе с людьми.

**Предметом** нашего исследования будет физическое и эмоциональное состояние лидеров находящихся в служении церкви и членов общин евангельских христиан баптистов, работающих в социальной сфере. Исследование проводится в контексте проблемы процесса выгорания.

**Цель** данной работы – установить находятся ли лидеры церквей в состоянии процесса выгорания и насколько это состояние отличается от состояния рядовых членов церкви работающих в социальной сфере?

Чтобы достичь поставленной цели мы ставим перед собой следующие

**Задачи**:

 1.Нам нужно обозначить базовые понятия работы, и дать им общие определения.

 2.Мы исследуем феномен лидерства в современной психологии, а также выявим особенности христианского лидерства.

 3.Ознакомимся с особенностями процесса выгорания.

 4.Исследуем и сравним влияние процесса выгорания на лидеров поместных церквей, евангельских христиан баптистов, а также рядовых членов церквей работающих в социальной сфере.

Мы выдвигаем **гипотезу**, что лидеры христианских церквей, более подвержены синдрому выгорания, чем их коллеги, которые работают в социальной сфере.

**Глава 1.Определение базовых понятий.**

**1.1.Лидерство.**

Существует множество определений понятия лидер и лидерство, приведём некоторые из них. Лидер – член группы, за которым она признаёт преимущества в статусе и право принимать решения в значимых для неё ситуациях. В группе могут быть как официальные, так и неофициальные лидеры. Неофициальный лидер оказывает заметное влияние на товарищей благодаря своим определённым личным качествам, в большинстве случаев положительно, но бывает и отрицательно. Как правило, все лидеры превосходят других членов группы, по крайней мере, в одном из качеств, значимых для данного вида групповой деятельности, но конкретные качества зависят от коллективных целей, традиций и вида совместной деятельности. Если руководство – это процесс внешней социальной организации и управления общением и деятельностью членов группы, то лидерство процесс её внутренней социально-психологической самоорганизации и самоуправления. Положение авторитетного лидера заметно влияет на психологию всей группы. [2стр.177-178] Лидерство – это способность влиять как на отдельную личность, так и на группу, направляя усилия всех на достижение целей организации.

Джон Максвелл (специалист по вопросам лидерства) определяет лидерство как влияниеи всё. По его мнению, истинным измерением лидерства является влияние ни больше, ни меньше. Если человек не имеет влияния, он никогда не сможет повести за собой других. [4стр.17].

Если мы обратим внимание на все определения, которые приведены выше, то увидим, что общей характеристикой лидера и лидерства является слово **влияние**. Следовательно, мы делаем вывод, что лидерство – **влияние**. Чтобы лидер мог влиять ему необходим объект влияния. Этим объектом являются люди. Таким образом, лидерство тесно связано с социальной сферой.

 **1.2.Синдром эмоционального выгорания.**

В зарубежной литературе синдром выгорания обозначают термином burnout (англ.) – сгорание, выгорание, затухание горения. Термин "эмоциональное выгорание" впервые введен в оборот американским психологом Фреденбергом в 1974 году. Им обозначается психическое состояние людей, интенсивно и тесно общающихся с другими. Изначально Фреденберг занес в эту группу специалистов, работающих в кризисных центрах и психиатрических клиниках, позже она объединила все профессии, предполагающие постоянное, тесное общение (человек - человек).

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – понятие достаточно новое для отечественной психиатрии. СЭВ представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для альтруистических профессий, системы «человек – человек», где доминирует оказание помощи людям (врачи, медицинские сестры, учителя, социальные работники, священнослужители). СЭВ рассматривается как результат неблагоприятно разрешения стресса на рабочем месте.

В 10 пересмотре Международной классификации болезней синдром выгорания был описан под рубрикой Z.73.0 как «Выгорание — состояние полного истощения».

Синдром профессионального выгорания – это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты.

**1.2.Феномен лидерства.**

**Теории лидерства.**

 1.2.1.«Теория черт».

 «Теорию черт» иногда ещё называют харизматичной теорией. Эта теория происходит из немецкой психологии конца XIX - начала XX ст. Эта теория акцентирует внимание на природных качествах лидера. «Теориячерт» предполагает, чтолидером может быть не каждый человек, а только тот, кто обладает определенным набором личностных качеств. Согласно концепции «черт», лидер обладает определенными свойствами, чер­тами, благодаря которым он выдвигается на свои позиции. Ему присущи уверен­ность в себе, острый и гибкий ум, компетентность, сильная воля, умение понять психологические особенности людей, организаторские способности.

Однако анализ реальных групп показал, что порой лидером становится чело­век, не обладающий перечисленными качествами, а с другой стороны, тот, у кого они есть, на лидерские позиции не выдвигается.

 1.2.2.Ситуативная теория лидерства.

 На смену «теории черт» пришла ситуативная теория. Согласно ситуативной теории лидерства, лидером становит­ся тот человек, который имеет свойства, способности, опыт, необходимые для оп­тимального разрешения возникшей в группе ситуации. Каждый раз группа вы­двигает специфические требования к лидерству, и поэтому оно может переходить от одного человека к другому. В одних случаях необходим эмоциональный лидер, в других — деловой.

 Ситуативная теория определяет лидерство как продукт ситуа­ции: человек, став лидером однажды, приобретает авторитет, который начинает на него «работать» вследствие воздействия стереотипов. По­этому он может рассматриваться группой как «лидер вообще». От­дельным людям свойственно «искать посты», поэтому они и ведут себя соответствующим образом.

 1.2.3.Синтетическая теория.

Синтетическая теория рассматривает лидерство как процесс орга­низации межличностных отношений в группе, а лидера — как субъект управления этим процессом, т. е. феномен лидерства рассматривается в контексте совместной групповой деятельности.

Синтетическое лидерство в группе складывается из эмоционального, делового и ин­формационного компонентов. Эмоциональный лидер (сердце группы) — это чело­век, к которому другие могут обратиться за сочувствием, «поплакаться в жилет­ку». С деловым лидером (руки группы) хорошо работается, он может организовать дело, наладить нужные деловые взаимосвязи, обеспечить успех дела. К информа­ционному лидеру (мозг группы) все обращаются с вопросами, потому что он эру­дирован, может объяснить и оказать содействие в поиске нужной информации. Лучший лидер — тот, в ком сочетаются все три компонента, но такой универ­сальный лидер встречается редко. Чаще всего отмечаются две составляющие — эмоциональная и деловая, информационная и деловая.

**2.2.Лидер и влияние.**

Группа, решающая значимую проблему, всегда выдвигает лидера. Без него ни одна группа существовать не может. Лидера следует определить как личность, способную объединять людей ради достижения какой-либо цели. Соответственно это понятие связано с другим — «цель». В самом деле, нелепо бы выглядел лидер, не имеющий целей. В то же время одного наличия их и стремления достичь этих целей в одиночку явно недостаточно, чтобы называться лидером. Неотъемлемый атрибут лидерст­ва — наличие хотя бы одного последователя. Важно умение повести людей за со­бой, обеспечить существование таких системных связей между ними, которые бы способствовали решению конкретных задач по достижению единой цели. То есть ли­дер — это элемент, упорядочивающий систему людей.

Под влиянием понимают такое поведение человека, которое приводит к изме­нениям в действиях, отношениях, чувствах другого человека. Влияние можно ока­зывать через идеи, устное и письменное слово, внушение, убеждение, эмоциональ­ное заражение, принуждение, личный авторитет и пример. Лидерство — всегда вопрос степени, силы влияния, зависящей от соотношения личных качеств авторитетной личности с качествами тех, на кого она пытается оказать влияние, и с ситуацией, в которой находится данная группа.

Лидер с организаторскими способностями в состоянии быстро и правильно оценивать ситуацию, выделять задачи, нуждающиеся в первоочередной реализа­ции, отличать осуществимое от бесплодного прожектерства, достаточно точно рас­считать сроки решения задач. Мысль о том, что главная отличительная черта спо­собного организатора состоит в умении быстро находить эффективные пути и средства решения задач, подтверждается на каждом шагу. Интересно высказыва­ние на этот счет Наполеона Бонапарта: «Мой гений состоит в том, что одним бы­стрым взглядом я охватывал все трудности дела, но в то же время и все ресурсы для преодоления этих трудностей; этому обязано мое превосходство над другими».

Талант руководства людьми основывается на целом комплексе социально-психологических качеств и свойств. Большую роль играет доверие и любовь масс к своему лидеру. Доверие — это признание высоких достоинств, заслуг, полномо­чий, необходимости, правильности и результативности действий лидера. Это внут­реннее согласие с авторитетной личностью, готовность действовать в соответствии с ее установками. Ведь заставить идти за собой при отсутствии средств принужде­ния можно лишь благодаря доверию. И это означает, что люди внутренне соглас­ны, едины со своим лидером. Подходит ли человек для роли лидера, зависит прежде всего от признания за ним другими людьми качеств превосходства, т. е. тех, которые внушают веру в не­го, побуждают признать его влияние. «Естественное» лидерство возникает в том случае, когда влияние проистекает из признания другими личного превосходства лидера. Важно здесь не то, что он обладает качествами превосходства, а то, что его сторонники считают, будто лидеру присущи эти качества.

Влияние лидера всегда зависит от ситуации. Более высокий интеллект, подго­товка или опыт могут явиться частичным основанием для лидерства. Важна склон­ность к доминированию, а именно: умение проявлять инициативу в межличностных отношениях, направлять внимание других, предлагать им решения, способность «разговаривать на языке» своих сторонников. Роль лидера заключается в том, чтобы претворять взгляды своих сторонников в согласованную программу дейст­вий. Он может вести своих последователей в том направлении, в котором они са­ми хотят идти.

**2.3.Типы лидеров.**

 Лидер-организатор. Его главное отличие в том, что нужды коллектива он вос­принимает как свои собственные и активно действует. Он оптимистичен и уве­рен, что большинство проблем вполне разрешимо. За ним идут, зная, что он не станет предлагать пустое дело. Умеет убеждать, склонен поощрять, а если и приходится выразить свое неодобрение, то делает это, не задевая чужого досто­инства, и в результате люди стараются работать лучше. Именно такие лично­сти на виду в любом неформальном коллективе.

 Лидер-творец. Привлекает к себе способностью видеть новое, браться за реше­ние проблем, которые могут показаться неразрешимыми и даже опасными. Не командует, а лишь приглашает к обсуждению. Может поставить задачу так, что она заинтересует и привлечет людей.

 Лидер-борец. Волевой, уверенный в своих силах. Первым идет навстречу опас­ности или неизвестности, без колебания вступает в борьбу. Готов отстаивать то, во что верит, и не склонен к уступкам. Однако такому лидеру порой не хва­тает времени, чтобы обдумать все свои действия и все предусмотреть. «Безум­ство храбрых» — вот его стиль.

 Лидер-дипломат. Если бы он использовал свои способности во зло, то его впол­не можно было бы назвать мастером интриги. Он опирается на превосходное знание ситуации и ее скрытых деталей, в курсе сплетен и пересудов и поэтому хорошо знает, на кого и как можно повлиять. Предпочитает доверительные встречи в кругу единомышленников. Позволяет открыто говорить то, что всем известно, чтобы отвлечь внимание от своих не афишируемых планов. Правда, такого сорта дипломатия нередко лишь компенсирует неумение руководить более достойными способами.

Лидер-утешитель. К нему тянутся потому, что он готов поддержать в трудную минуту. Уважает людей, относится к ним доброжелательно. Вежлив, предупре­дителен, способен к сопереживанию.

**2.4.Виды лидерства. Психоаналитический подход.**

Фрейд осмысливал лидерство как двуединый психологический процесс: с од­ной стороны, групповой, с другой — индивидуальный. В основе его лежит способ­ность лидеров притягивать к себе людей, бессознательно вызывать чувство восхи­щения, обожания, любви. Преклонение перед одной и той же личностью может вывести ее в лидеры. Психоаналитики выделяют десять типов лидерства.

«Патриархальный повелитель». Лидер в образе строгого, но любимого отца, он способен подавить или вытеснить отрицательные эмоции и внушить людям уверенность в себе. Его выдвигают на основе любви и почитают.

«Вожак». В нем люди видят выражение, концентрацию своих желаний, соответствующих определенному групповому стандарту. Личность вожака — носи­тель этих стандартов. Ему стараются подражать в группе.

«Тиран». Он становится лидером, потому что внушает окружающим чувство повиновения и безотчетного страха, его считают самим сильным. Это домини­рующая, авторитарная личность, ее обычно боятся и подчиняются смиренно.

«Организатор». Он выступает для членов группы как сила для поддержания «Я-концепции» и удовлетворения потребности каждого, снимает чувство вины и тревоги. Такой лидер объединяет людей, его уважают.

«Соблазнитель». Человек становится лидером, играя на слабостях других. Он выступает в роли «магической силы», давая выход вовне подавленным эмоци­ям других людей, предотвращает конфликты, снимает напряжение. Такого че­ловека обожают и часто не замечают его недостатков.

«Герой». Жертвует собой ради других; проявляет себя в ситуациях группового протеста: благодаря его храбрости другие ориентируются на него, видят в нем стандарт справедливости. Лидер-герой увлекает за собой людей.

«Дурной пример». Выступает как источник заразительности для бесконфликт­ной личности, эмоционально заражает других.

«Кумир». Влечет, притягивает, положительно заражает окружение, его любят, боготворят, идеализируют.

«Изгой».

«Козел отпущения».

Два последних типа — это, по существу, примеры антилидера, объекта агрес­сивных тенденций, благодаря которым развиваются групповые эмоции. Часто груп­па объединяется для борьбы с ними, но стоит ему исчезнуть, как она начинает рас­падаться, так как пропадает общегрупповой стимул.

**2.5.Механизмы воздействия лидеров на коллектив.**

Механизмы воздействия лидеров на коллектив обусловлены качествами по­следователей, потому что авторитетная личность зависит от группы. Имея модель лидерства, последняя требует от реального человека, с одной стороны, соответствия ей, а с другой — способности выражать ее интересы. Только при соблюдении этого условия последователи не просто идут за своим лидером, но и хотят этого.

С учетом особенностей последователей лидер выстраивает структуры воздей­ствия на них. Последние призваны обеспечить, во-первых, инициирование актив­ности, координацию действий группы и обеспечение ее внешних связей и престижа. Во-вторых, для этого надо отрегулировать межличностные отношения в группе, обеспечить поддержку ее членам.

Исходя из особенностей своих последователей лидер определяет структуры воздействия на них. Решить все эти задачи помогают такие функции:

 - информационно-аналитическая;

 - выработка программ;

 - принятие решения;

 - организация исполнения решений.

От лидера зависит умелый анализ реальной действительности. На основе по­лученных выводов формируются линия поведения, программа действий и при­нимаются решения. После этого начинается мобилизация сил и средств. Лидер добивается поддержки всей группы или ее подавляющей части для исполнения принятых решений, что предусматривает:

 - подбор и расстановку исполнителей;

 - доведение до них решений;

 - уточнение и адаптацию решений применительно к месту исполнения;

 - создание внешних и внутренних условий исполнения;

 - координацию деятельности исполнителей;

 - подведение итогов и анализ результатов.

Мобилизация начинается с формирования команды лидера.

**2.6.Особенности христианского лидерства.**

**2.6.1.Авторитет Священного Писания.**

Христианство в современном мире понятие довольно многогранное. Благодаря условиям свободы в современном мире, многие люди могут выражать свою веру различными способами. Христианство не является исключением, оно также принимает различные формы самовыражения. Несмотря на множество течений внутри самого христианства есть факторы, которые его объединяют. Один из факторов это авторитет Священного Писания. Священная книга христиан, может по-разному интерпретироваться различными конфессиями, но то, что она почитается и считается направляющим авторитетом и руководством к жизни это то, во что верят христиане.

Христианские лидеры православия, католицизма и протестантизма в различной степени, но почитают Священное Писание и стараются руководствоваться этой книгой в своей жизни. Они также призывают следовать учению Писания рядовых христиан. Делают они это по причине веры в то, что Священное Писание это записанное Слово Бога, Его Личное откровение к человечеству, через которое Он открывает Себя людям и Свой замысел относительно человеческой жизни и истории. Библия для христианских лидеров это духовная пища, которую нужно употреблять ежедневно. В Слове нужно пребывать молитвенно и регулярно. Таким образом, происходит общение между Богом и человеком. Это руководство к жизни, которое касается основных вопросов бытия (Кто Бог? Кто Человек? В чём смысл жизни и смерти? Что такое спасение? Есть ли жизнь после смерти?) Влияние христианских лидеров происходит в контексте библейского учения. Тот образ мышления и жизни, к которому призывают лидеры церкви христиан, основывается на учении Священного Писания. И такое отношение лидеров церкви к Библии, является отличительной чертой христианского лидерства. Чтобы понимать почему христиане живут и мыслят так, а не иначе, нам нужно познакомится с их учением, которое находится в Священном Писании.

**2.6.2.Личность Иисуса Христа.**

Следующей особенностью христианского лидерства, является Личность, которая является самой известной Личностью в мире. Это Лидер в полном смысле этого слова. Если взять во внимание определение лидерства как влияние, то Иисус Христос это Тот Лидер влияние Которого на человечество и судьбы людей продолжается на протяжении 2000 лет. У Него на сегодня миллионы последователей. Феномен лидерства Христа по-разному рассматривается философами, психологами, религиоведами. Называют различные причины такого влияния. Современные лидеры христиан (также как и их предшественники) верят и учат тому, что в образе Христа на землю приходил Сам Бог или, чтобы быть точнее Второе Лицо Святой Троицы (христиане поклоняются и верят Богу, Который открыл Себя в Трёх Лицах как: Отец, Сын и Святой Дух). Иисус Христос пришёл на зёмлю чтобы:

 - открыть людям Бога;

 - спасти человечество от грехов, через Свою смерть и воскресение;

 - распространять Царство Божье на земле через церковь.

 Христос это образец и пример жизни для христиан. Он умер за грехи людей и воскрес на третий день по Писанию. Он вознёсся на небеса, чтобы воссесть по правую руку Бога Отца. Он правит на земле через Святого Духа и Свою церковь Это Божественная Личность, которая вечна по своей сути и следовательно с Ним всегда и везде можно иметь взаимоотношения. Это постулаты веры христиан.

 Христианское лидерство обращаясь к примеру Своего Основателя, пытается воплотить в жизнь принципы лидерства Иисуса Христа. Суть лидерства Христа выражается в жертвенной любви и посвящённом служении ближним. Оно построено на двух основных заповедях Священного Писания – люби Бога и люби ближнего как самого себя.

 Лидера-христианина невозможно представить без личных отношений с Иисусом Христом. Достигать, открывать и развивать в себе Христа и Его характер призваны сегодня современные христиане. Христос это пример и вдохновитель для современных лидеров церкви. Вера в это является ещё одной отличительной чертой христианского лидерства.

**2.6.3.Церковь.**

Христианское лидерство невозможно в отрыве от церкви. Церковь, которую открывает нам Писание, является собранием людей, которые верят и поклоняются Богу через Иисуса Христа. Церковь это общество последователей учения Иисуса Христа. Церковь это продолжение того, что начал Иисус Христос. Христианское лидерство протекает и развивается в обществе людей. Христианские лидеры учатся служить в церкви. Церковь это люди с различными дарами и способностями, которыми они стараются служить друг другу и миру. Имея пред собою пример жизни и Личности Христа, а также учение Священного Писания, церковь предъявляет особенные требования к своим лидерам и руководителям. Современные церкви выражают эти требования в следующих утверждениях:

- христианский лидер начинается с богобоязненного характера;

- христианский лидер компетентен в служении тем даром, который получил от Бога для созидания церкви;

- христианский лидер умеет строить взаимоотношения с людьми.

 Церковь это своего рода завод по выпуску последователей Иисуса Христа, которые призваны служить миру, влиять на него и преображать жизнь людей к лучшему: взаимоотношениям с Богом и ближними, развивать свой характер, служить своими дарами церкви и миру.

 **2.6.4.Основые принципы христианского лидерства.**

Основываясь на учении Священного Писания, изучая пример жизни и Личности Иисуса Христа, исследуя историю христианской церкви и её жизнь в современных условиях, мы можем выделить основные принципы христианского лидерства:

Вера в идею. Христианское лидерство развивается в контексте библейского мировоззрения. В этом мировоззрении присутствует идея Бога Творца, имеющего план на человеческую историю, цель которой, достичь гармонии в отношении Бог – Человек – Вселенная. Таким образом, в христианском миропонимании существует универсальный смысл жизни, воспринимаемый человеком на субъективном уровне. Христианские лидеры ставят за цель донести библейскую концепцию миропонимания людям. Эта идея подтверждается Священным Писанием, Личностью Христа и историей Церкви. Лидеры церкви верят в эту идею Библейского откровения и распространяют своё влияние через это учение. Две основные идеи Священного Писания:

- Царство Божье.

- Искупление в Иисусе Христе.

Условия существования. Современные последователи Иисуса Христа, принимают реальные условия существования человека, но в контексте библейского мировоззрения. Чтобы быть успешным в распространении учения Иисуса Христа, лидеры-христиане обязаны принимать во внимание человеческую ситуацию. Сегодня в современной церкви делается особое ударение на то, чтобы лидеры учились работать в реальных условиях жизни людей. Любое лидерство всегда и везде проявляется в определённых условиях жизни, христианское лидерство не исключение.

Самосознание. Это связано с личностью лидера. Он должен знать кто он и в чём его жизненное предназначение? Самосознание лидера христианина формируется в условиях существования и в контексте библейского мировоззрения. Лидер должен реально себя оценивать быть тем, кем его создал Бог (темперамент, способности, таланты, дары) и развивать свой личностный потенциал по образу Христа, но в контексте своей уникальности и неповторимости. Во Христе в человеке должен проявиться, тот образ и подобие, который заложен в него Богом и который искажён Адамовой природой (учение о первородном грехе). Лидер-христианин призван быть самим собой, но в процессе трансформации личности по Христу. Чтобы помочь другим обрести самосознание во Христе, лидеры христиане обязаны самостоятельно в этом утверждаться в процессе жизни.

Команда. Этот принцип очень чётко связан с жизнью церкви. Лидеры-христиане не одинокие бойцы на поле брани. Христианское лидерство немыслимо без церкви. В Писании, чтобы проиллюстрировать жизнь церкви прибегают к аналогии с телом человека, в котором много членов, и все члены существуют на благо всего тела. В современных условиях термин команда более всего понятен, для того, чтобы объяснить роль и функцию церкви. Чтобы достигать влияния на мир и видеть преобразования в жизни людей, церковь должна работать как команда. В команде каждый игрок важен имеет свою специфическую роль. Не людей универсалов. У каждого есть свои сильные и слабые стороны. Лидеры в церкви достигают нейтрализации слабых сторон личности компенсацией сильных сторон. Принцип команды мы видим в жизни Христа, когда Он избрал 12 апостолов и сплотив их в единый коллектив, добился того, что эти 12 изменили ход истории всей человеческой цивилизации. Принцип команды очень важен сегодня для христианского лидерства. Но это то, что было всегда основой христианства в лице церкви.

Стратегия. Принцип стратегии в христианском лидерстве основывается на Писании. И Ветхий и Новый заветы открывают нам важность стратегии для Бога. Бог планирует вывести Израиль из Египта, Бог планирует ввести Израиль в Землю Обетованную. Иисус Христос открывает географию служения для апостолов. Апостол Павел проповедует радостную Весть о спасении в миссионерских путешествиях. Церковь во все времена занималась миссией. Сегодня вновь и вновь поднимается вопрос в среде христиан, как влиять на мир? Можно оспаривать, то, что делают христиане и правильно ли они это делают, но вопрос стратегии для современного христианского лидерства остаётся как всегда актуальным принципом.

Результат. Это последний принцип христианского лидерства. Истинное христианство всегда нацелено на результат, так как верит, что Бог будет оценивать жизнь каждого человека. Христианство желает достигать людей для Бога и видеть их преобразованные жизни – это и является самым важным результатом.

Мы изложили вкратце основные принципы христианского лидерства. Все остальные принципы (видение, цель, оценка, приоритеты, делегирование, единство, планирование, коммуникация) являются лишь неотъемлемой частью этих шести основных принципов христианского лидерства.

**Глава 3. Особенности процесса выгорания.**

**3.1.Основоположники идеи выгорания.**

 Первые работы по выгоранию появились в 70-е годы в США. Одним из основоположников идеи выгорания является Х. Фреденбергер, американский психиатр, работавший в альтернативной службе медицинской помощи. Он в 1974 году описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег (истощение, потеря мотиваций и ответственности) и назвал его запоминающейся метафорой — выгорание.

Другой основоположник идеи выгорания - Кристина Маслач - социальный психолог, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам.

Интерес к исследованию синдрома выгорания вырос после того, как американские учёные Маслач и Джексон систематизировали описательные характеристики данного синдрома и разработали опросник для его количественной оценки. Согласно авторам опросника, синдром выгорания проявляется в трёх группах переживаний:

- Эмоциональном истощении – переживание опустошенности и бессилия;

- Деперсонализация – дегуманизация отношений с другими людьми (проявление чёрствости, бессердечности, цинизма или грубости);

 - Редукции личных достижений – занижение собственных достижений, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте.

**3.2.Предпосылки развития СЭВ.**

 **3.2.1.Организация труда.**

Существует множество теорий развития синдрома эмоционального выгорания. Ряд исследователей считает основными предпосылками наличие организационных проблем: слишком большая рабочая нагрузка, недостаточная возможность контролировать ситуацию, отсутствие организационной общности, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, несправедливость, отсутствие значимости выполняемой работы.

**3.2.2.Личностные характеристики.**

В то же время другие исследователи считают более важными личностные характеристики: низкая самооценка, высокий невротизм, тревожность и др. Таким образом, нет единых взглядов на вопрос этиопатогенеза выгорания, отсутствуют устоявшиеся единые диагностические критерии.

**3.3.Типы людей подверженных СЭВ.**

Более всего риску возникновения СЭВ подвержены лица, предъявляющие непомерно высокие требования к себе. В их представлении настоящий специалист - это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности, ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью. В ходе исследований были выделены еще три типа людей, которым грозит СЭВ.

Первый тип - так называемый «педантичный». Основные характеристики этого типа: добросовестность, возведенная в абсолют; чрезмерная, болезненная аккуратность, стремление в любом деле добиться образцового порядка (пусть в ущерб себе). Люди этого типа часто бывают излишне привязаны к прошлому; у них основные симптомы переутомления - апатия, сонливость.

Второй тип – «демонстративный». Люди этого типа стремятся первенствовать во всем, всегда быть на виду. Вместе с тем им свойственна высокая степень истощаемости при выполнении незаметной, рутинной работы. У людей второго типа переутомление выражается в излишней раздражительности, гневливости. На этом фоне повышается давление, возникают проблемы с засыпанием. В этом случае рекомендуется выпить вечером стакан теплого молока и принять успокаивающую ванну или душ.

Третий тип – «эмотивный». «Эмотики» бесконечно, противоестественно чувствительны и впечатлительны. Их отзывчивость, склонность воспринимать чужую боль как собственную граничит с патологией, с саморазрушением, и все это при явной нехватке сил сопротивляться любым неблагоприятным обстоятельствам. Люди этого типа при стрессах страдают бессонницей, у них возможно появление повышенной тревожности.

**3.4.Основные симптомы выгорания.**

**3.4.1.Физические.**

- Повышенная утомляемость, чувство усталости на протяжении всего рабочего дня;

 - Нарушение сна;

- Обостренная восприимчивость к инфекционным заболеваниям;

- Чувство истощения;

- Восприимчивость к изменениям показателей внешней среды;

- Астенизация;

- Частые головные боли;

- Расстройства желудочно-кишечного тракта;

- Уменьшение аппетита или переедание;

- Бессонница;

**3.4.2.Поведенческие и психологические.**

- Работа становится все тяжелее и тяжелее, а способность выполнять ее - все меньше и меньше;

- Рано приходит на работу и остается надолго;

- Поздно появляется на работе, и рано уходит;

- Берет работу домой;

- Испытывает неопределенное чувство, будто что-то не так (чувство неосознанного беспокойства);

- Чувство скуки;

- Снижение уровня энтузиазма;

- Чувство обиды;

- Чувство разочарования;

- Неуверенность;

- Чувство вины;

- Чувство невостребованности;

- Легко возникающее чувство гнева;

- Раздражительность;

- Обращает внимание на детали;

 - Подозрительность;

- Чувство всемогущества (власть над судьбой пациента);

- Ригидность;

- Неспособность принимать решения;

- Дистанцирование от пациентов и стремление к дистанцированию от коллег;

- Повышенное чувство ответственности за пациентов;

- Растущее избегание;

- Общая негативная установка на жизненные перспективы;

- Увеличение объема психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства);

**3.5.Экзистенциальные аспекты выгорания.**

По мнению некоторых специалистов, выгорание не ограничива­ется профессиональной сферой и рабочими стрессами. Его последст­вия могут ощутимо проявляться в личной жизни человека, вообще в различных аспектах его бытия, а не только в профессиональном об­щении. Полемизируя с К. Маслач, Н. В. Гришина считает, что выго­рание — плата не за сочувствие людям, а за свои нереализованные жизненные ожидания.

**3.5.1.Неудовлетворённость жизнью и выгорание.**

Действительно, лица с высокой степенью выгорания имеют нега­тивные переживания, связанные с утратой ощущения смысла своей профессиональной деятельности. Например, «отчаяние из-за отсут­ствия результата», «работа впустую», равнодушие и непонимание окружающих приводят к обесцениванию усилий и потере веры в смысл жизни. Возникновение подобных переживаний бесцельности и бес­смысленности начинает определять общую жизненную ситуацию че­ловека, вызывая в особо тяжелых случаях экзистенциальный невроз. При изучении специалистов помогающих профес­сий автор получила разнообразные свидетельства того, что трактов­ка выгорания только как разновидности профессионального стресса недостаточна. Существуют весомые аргументы в пользу экзистенци­альной интерпретации выгорания, поскольку «болезненное разочаро­вание в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизнен­ную ситуацию». Рассмотрим некоторые экзистенциальные аспекты выгорания.

В зарубежной психологии для определения субъективной состав­ляющей удовлетворенности персональной жизнью широко исполь­зуется понятие качество жизни (КЖ). Оно соотносится с удовлетво­ренностью самореализацией личности, душевным благополучием. Джонсен с соавторами рассматривают качество жизни как субъ­ективное удовлетворение, выражаемое или испытываемое индивиду­умом в физических, ментальных и социальных ситуациях даже при наличии каких-либо дефицитов. Авторы включают в данное понятие также объективные достижения и умения, которые высоко ценятся в обществе: интеллектуальные способности, физические возможности, эмоциональную стабильность, артистические и технические умения, а также способность формировать социальные отношения и получать от этого удовольствие. Низкое качество жизни отмечается при тяжелом дефиците физи­ческого, умственного здоровья и при дефиците или деформации со­циальных отношений. Определенный уровень физического и материального благополу­чия, безопасности и здоровья служит базисом для полного удовлетво­рения жизнью. Тогда человек строит разумные отношения, социальные контакты, духовный мир, выдвигает личные инициативы, которые обеспечивают ощущение завершенности и смысла бытия, что и есть квинтэссенция качества жизни.

Обращаясь к феномену выгорания, который проявляется в эмо­циональном истощении и снижении способности радоваться жизни, неадекватной самооценке, утрате ощущения смысла своей профес­сиональной деятельности и обезличенном отношении к субъектам профессионального взаимодействия, можно предположить, что «вы­горающий» человек утрачивает ощущение смысла жизни, перестает чувствовать себя счастливым, теряет способность к «своевременно­сти», личную перспективу и способность к эффективной самореали­зации.

Смысл жизни может быть утрачен «в силу непропорциональности тех психических и личностных затрат, той цены, которую личность платит за свои реальные достижения... Слишком высокая психоло­гическая цена, затраченная на жизненные достижения, понижает мо­тивацию, притязания и подрывает смысл жизни... Когда цена бывает слишком малой, когда успех приходит без всяких усилий со стороны личности, личность также перестает испытывать удовлетворение, а это, в свою очередь, разрушает смысл ее жизни».

Феномен выгорания представляет собой сложную, многоуровневую симптоматику душевных потерьвследствие длительного психического напряжения в эмоционально или когнитивно сложных ситуациях профессионального взаимодействия с другими людьми. В результате возникает психическое (субъективное), а в некоторых случаях и фи­зическое неблагополучие, снижается или утрачивается трудовая ак­тивность и работоспособность, исчезает удовлетворенность качест­вом и осуществлением смысла жизни.[14стр.170-187]

**3.5.2.Переживание одиночества и выгорание.**

Одиночество — переживание, вызывающее комплексное и острое чувство, которое выражает определенную форму самосознания и по­казывает раскол основной сети отношений и связей внутреннего ми­ра личности (Сандлер, Джонсон). Одна из самых ярких характеристик одиночества — специфиче­ское чувство полной погруженности в самого себя. Одиночество — особая форма самовосприятия, острая форма самосознания. В повсе­дневной жизни человек воспринимает себя в определенном отноше­нии к окружающему миру, переживает свое состояние в контексте сложной и обширной сети взаимосвязей. Возникновение одиночест­ва свидетельствует о нарушениях в этой сети. Основополагающим моментом тогда выступает осознание отсутствия чего-либо, чувство потери и крушения. Одиночество представляет собой комплексное чувство, которое связывает воедино нечто утраченное внутренним ми­ром личности.

Есть основание полагать, что высокая степень выгорания снижает чувствительность не только по отношению к другим людям, но и к себе. Это ослабляет переживание одиночества как защиты от страдания. Особым признаком одиночества, обусловленного эмоциональной изоляцией, становится тревожное беспокойство, а порожденного соци­альной изоляцией — ощущение намеренного отторжения. Социальная изоляция, которая бывает результатом не только иитерперсональных отношений, но и выгорания личности, например гипертрофирован­ной деперсонализации, вызывает у человека ощущение бессмыслен­ности социальных контактов ипереживание одиночества. В таком случае человек ограничен в ориентирах и внешней оценке своих результатов. Отсутствие обратной связи и поддержки от зна­чимых других(к ним относятся семья, трудовой коллектив, друзья, церковь, религиозные общины и пр.) неизбежно ведет к одиночеству и потере значимости личных достижений, а в особо тяжелых случаях — к утрате смысла деятельности, личной перспективы, потере на­полненности жизни смыслом. Фактически это две функции, которые относятся к функциям первичной группы: оказание моральной под­держки и наделение смыслом.

Дефицит межличностного или социального общения у пережива­ющих одиночество создает определенный «вакуум» и не позволяет им получать своевременную и конструктивную поддержку, необходи­мую для позитивного подкрепления значимости личных усилий и их результатов. Выгорание может нагнетать такой социальный«ваку­ум» и усиливать негативизм по отношению к своим достижениям. Ограничение в доверительном и полном смысла общении связано у «выгоревших» с неспособностью к эмоциональному «резонансу» в межличностных контактах и эмоциональной отдаче себя другим. В этом смысле трагедия одиночества в сочетании с выгоранием и со­стоит именно в невозможности таких сопричастности и отдачи. Следует признать, что между одиночеством и выгоранием имеет­ся сложное идинамическое взаимодействие.

Выгорание притупляет чувствительность к состоянию не только других людей, но и к своим эмоциям. Это приводит к регрессии пе­реживания одиночества как защите от страданий. Одинокие чаше стремятся избегать трудностей, «уходить от решения проблем», предпочитают осторожные стратегии поведения. Не одинокие отдают предпочтение проблемно-ориентированным и уверенным стратегиям. По мере выгорания одиночество все меньше причиняет страданий и перестаёт быть проблемой для личности. Трагедия одиночества в сочетании с выгоранием состоит в невозможности эмоциональной сопричастности и отдачи. [14стр.180-187]

**3.6. Профилактика и устранение выгорания.**

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

Общение. Когда руководители анализируют свои чувства и ощущения и делятся ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или этот процесс менее выражен. Поэтому рекомендуется, чтобы лидеры делились своими чувствами с коллегами и искали у них социальной поддержки. Если вы делитесь своими отрицательными эмоциями с коллегами, те могут помочь найти вам разумное решение возникшей у вас проблемы.
 Использование «тайм-аутов». Для обеспечения психического и физического благополучия очень важны «тайм-ауты», т.е. отдых от работы и других нагрузок. Работники любой сферы имеют отпуск, отдыхают во время праздников и в выходные дни. В наше сложное время, когда темп жизни все ускоряется, новые украинские лидеры работают практически без перерывов круглый год, находясь постоянно под действием стресса.

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

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

Контроль эмоций, возникающих после завершения намеченной работы.

Большинство лидеров знают, как важно уметь контролировать чувство тревожности и напряженности при решении профессиональных задач. Но завершение работы не всегда устраняет сильные психологические чувства, особенно если работа не принесла нужных результатов. Эмоции часто усиливаются и проявляются в ссорах с коллегами и подчиненными или, наоборот, в депрессии, которая приводит к выгоранию.
 Поддержание хорошей спортивной формы. Между телом и разумом существует тесная взаимосвязь. Хронический стресс воздействует на организм человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую спортивную форму с помощью физических упражнений и рациональной диеты. Неправильное питание, увеличение или снижение массы тела отрицательно влияют на уровень самооценки и способствуют развитию синдрома выгорания. Когда вы испытываете определенный стресс, попытайтесь сохранить хорошую спортивную форму, что поможет вам остаться устойчивым и психически.

 В ходе нашего исследования было протестировано 30 человек в возрастной группе от 17 до 57 лет. По методики профессионального выгорания.

 Методика имеет три шкалы:

- психоэмоционального истощения (ПИ)

- личностного отдаления (ЛО)

- профессиональной мотивации (ПМ)

 Количественная оценка «профессионального выгорания» по каждой из шкал осуществляется путем подсчета общего количества баллов по каждой из шкал и суммарного подсчета баллов по всем шкалам.

Психоэмоционального истощения (ПИ) – процесс исчерпывания эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, который работает с людьми. Истощение проявляется в виде хронической физической и эмоциональной усталости, равнодушия, холодности по отношению к людям, в виде депрессии, раздражения.

Личностного отдаления (ЛО) –

Таблица 1.

Представленность фаз и выраженность симптомов СЭВ у испытуемых.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фаза |   |   | 1 группа | 2 группа  | 3 группа | всего |
|   |   | чел. | % | чел. | % | чел. | % | чел. | % |
|  | симптомы |  |  |   |   |   |   |   |   |
| "Напряжения" | 1 | "переживания психотравмирующих обстоятельств" |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 15 | 37,5 | 6 | 15,0 |  |  | 21 | **52,5** |
| складывающийся |  |  | 3 | 7,5 |  |  | 3 | 7,5 |
| 2 |  "неудовлетворенности собой": |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 2 | 5,0 | 1 | 2,5 |  |  | 3 | 7,5 |
| складывающийся | 11 | 27,5 | 6 | 15,0 | 1 | 2,5 | 18 | 45,0 |
| 3 | "загнанности в клетку": |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 6 | 15,0 | 4 | 10,0 |  |  | 10 | 25,0 |
| складывающийся | 6 | 15,0 | 4 | 10,0 |  |  | 10 | 25,0 |
| 4 | "тревоги и депрессии": |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 9 | 22,5 | 1 | 2,5 |  |  | 10 | 25,0 |
| складывающийся | 2 | 5,0 | 3 | 7,5 | 2 | 5,0 | 7 | 17,5 |
|  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| "Резистенции" | 1 | "неадекватного эмоционального реагирования" |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 12 | 30,0 | 1 | 2,5 |  |  | 13 | **32,5** |
| складывающийся | 4 | 10 | 7 | 17,5 |  |  | 11 | 27,5 |
| 2 | "эмоционально-нравственной дезориентации" |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 7 | 17,5 |  | 0,0 |  |  | 7 | 17,5 |
| складывающийся | 4 | 10,0 | 4 | 10,0 | 1 | 2,5 | 9 | 22,5 |
| 3 | "расширение сферы экономии эмоций" |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 13 | 32,5 | 5 | 12,5 | 1 | 2,5 | 19 | **47,5** |
| складывающийся | 4 | 10,0 | 3 | 7,5 |  |  | 7 | 17,5 |
| 4 | "редукции профессиональных обязанностей": |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 9 | 22,5 | 1 | 2,5 |  |  | 10 | 25,0 |
| складывающийся | 2 | 5,0 | 3 | 7,5 | 2 | 5,0 | 7 | 17,5 |
|  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| "Истощения" | 1 | "эмоционального дефицита" |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 8 | 20,0 | 1 | 2,5 |  |  | 9 | 22,5 |
| складывающийся | 3 | 8 | 4 | 10 | 1 | 2,5 | 8 | 20,5 |
| 2 | "эмоциональной отстраненности" |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 7 | 17,5 |  |  |  |  | 7 | 17,5 |
| складывающийся | 7 | 17,5 | 4 | 10,0 | 1 | 2,5 | 12 | 30,0 |
| 3 | "личностной отстраненности": |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 11 | 27,5 |  |  |  |  | 11 | 27,5 |
| складывающийся | 3 | 7,5 | 5 | 12,5 | 2 | 5,0 | 10 | 25,0 |
| 4 | "психосоматических и психовегетативных нарушений": |  |  |  |  |  |  |  |  |
| сложившийся | 9 | 22,5 | 1 | 2,5 |  |  | 10 | 25,0 |
| складывающийся | 5 | 12,5 | 7 | 17,5 |  |  | 12 | 30,0 |

Рисунок 1

|  |
| --- |
| Диаграмма уровня проявления СЭВ по фазам для всех групп испытуемых |

Мы рассмотрели количественные показатели синдрома эмоционального выгорания. Рассмотрим теперь возможную зависимость выгорания от стажа работы.

 **Значимые показания коэффициента Стьюдента**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сравниваемые группы** | **Коэффициент Стьюдента** |
| 1-5 лет и **10-15** лет | 2,51 |
| 5-10 лет и **10-15** лет | 3,13 |
| **10-15** лет и 15-20 лет | 3,04 |

На рисунке 2 показана динамика развития синдрома эмоционального выгорания по отдельным фазам у испытуемых с различным стажем работы.

 Рисунок 2

 Анализируя показатели фаз на графиках, можно заметить, что в фазе “*напряжения”* наиболее высокие показатели, имеют испытуемые со стажем работы: от 0 до 5 лет; от 10 до 15 лет и более 20 лет. В группах от 5 до 10 лет и от 15 до 20 показатели имеют более низкий уровень. В фазе “*резистенции”,* на графике мы видим постепенное возрастание уровня сопротивления от первой к третьей группе (от 0 до 15 лет), затем спад в группе испытуемых со стажем работы от 15 до 20 лет и у испытуемых со стажем работы более 20 лет этот уровень снова повышается. Фаза “*истощения”* наиболее ярко выражена у испытуемых со стажем работы от 10 до 15 лет; затем у со стажем работы свыше 20 лет. И менее выражена со стажем работы от 5 до 10 лет и от 15 до 20.

На рисунке 3 показаны средние значения развития синдрома эмоционального выгорания с различным стажем работы.

Рисунок 3

 Таким образом, наиболее высокие показатели имеют со стажем работы от 10 до 15 лет. Причем испытуемых с не формировавшимся синдромом эмоционального выгорания в этой группе не оказалось, СЭВ в стадии формирования у 12,5% и сформировался у 87,5%. То есть, испытуемые, вошедшие в данную группу, возрастные границы которой 29-37 лет, оказались наиболее подверженными синдрому эмоционального выгорания. Можно предположить, что это связано с особенностями возраста, а именно с частично совпадающим с этим возрастом кризисом середины жизни. Примерно в этом возрасте наступает момент, когда человек в первый раз оглядывается назад, оценивает прошлое, он задумывается о том, чего достиг, оценивает свои профессиональные достижения, в виде повышения заработной платы, статуса, должности и т.д. Если этого не происходит, осознанно или нет, человек начинает испытывать эмоциональный дискомфорт, психическое напряжение, неудовлетворенность трудом, переутомление. И, возможно, это может быть одним из факторов формирования СЭВ.

 Испытуемые со стажем 0-5 лет. Возрастные границы в данной группе 17-29 лет. Возможной причиной выгорания в этом возрасте может стать несоответствие ожиданий связанных с профессией и реальной действительностью. Один из источников этих ожиданий – это набор верований относительно профессионалов и их работы, которые заложены в нас обществом. Например, мы ожидаем, что, как только профессионал закончил обучение, он автоматически становится компетентным. И, конечно, молодые люди сами ожидают от себя компетентности. Они чувствуют себя неадекватными, когда сталкиваются с ситуациями, к которым не были подготовлены. Это также средний возраст создания семьи (24 года, по Абрамовой, 1999г.) и молодых людей вступивших в брак ждет не только начало семейной жизни, но и критический период ее становления, что может быть одним из факторов возникновения симптомов эмоционального выгорания. И, напротив, неудачные попытки создать семью в более старшем возрасте, на наш взгляд могут накладывать отпечаток на профессиональную деятельность испытуемого.

Со стажем работы более 20 лет, возрастные границы 40 -53 года, все фазы синдрома эмоционального выгорания также имеют тенденцию к росту. Но среди них педагогов со сформировавшимся, формирующимся и не сформировавшимся синдромом оказалось примерно равное количество (35,7%, 35,7% и 28,5%). Можно предположить, что данный подъем также связан с возрастными особенностями. Этот период связан с кризисом идентичности личности. Перед человеком встает вопрос: “А зачем все это? Зачем я работаю, зачем живу?”. Тот, кто избегает работы по изменению себя, к старости может оказаться в трагической ситуации. Единственным ее содержанием могут стать болезни, одиночество и ожидание смерти. Если человек успешно решает жизненные задачи, то в возрасте 50-55 лет он переживает новый подъем творческих сил. Возможно, поэтому в данной группе оказались люди с разными стадиями формирования синдрома.

 Наиболее устойчивой к синдрому оказалась группа испытуемых со стажем работы от 15 до 20 лет, возрастные границы 35-41 год. Для этого возрастного периода характерно освоение родительской дистанции с детьми, появляется возможность больше времени и внимания уделять своей собственной жизни. Это приводит к обновлению переживаний, появляется чувство полноты жизни, причастности ко всем ее проявлениям. Таким образом, можно предположить, что достижение определенной душевной гармонии, стабильности этого возрастного периода являются положительными факторами формирования устойчивости к синдрому эмоционального выгорания.

**Заключение**

 Представленная работа посвящена проблеме эмоционального выгорания. В ней мы изучали и исследовали феномен синдрома эмоционального выгорания, а так же факторы, влияющие на формирование и развитие данного явления. Мы постарались обосновать причины формирования синдрома, рассмотрели динамику его развития в зависимости от стажа практической деятельности. В работе были выявлены личностные качества испытуемых, а также организационные характеристики, влияющие на формирование и развитие данного явления.

 Для выполнения поставленной цели была проведена следующая работа:

1. Изучена литература по данной проблеме;
2. Проведено психологическое исследование;
3. Выявлены факторы, оказывающие влияние на развитие синдрома;
4. Выявлены особенности формирования синдрома эмоционального выгорания в процессе профессионализации.

 Результаты, полученные в ходе исследования, подтверждают гипотезу о том, что лидеры христианских церквей, более подвержены синдрому выгорания, чем их коллеги, которые работают в социальной сфере.

 Изучаемая в работе проблема, на наш взгляд, представляется очень важной, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самих педагогов, на их деятельность и самочувствие, но и на тех, кто находится рядом с ними. Это и близкие родственники, и друзья, а также ученики, которые попросту вынуждены находиться рядом, и поэтому становятся заложниками синдрома. Поэтому, очень важно на наш взгляд, продолжить начатую работу, но уже с упором на коррекцию негативных последствий данного явления.

Основываясь на учении Священного Писания, изучая пример жизни и Личности Иисуса Христа, исследуя историю христианской церкви и её жизнь в современных условиях, мы можем выделить основные принципы христианского лидерства:

Вера в идею. Христианское лидерство развивается в контексте библейского мировоззрения. В этом мировоззрении присутствует идея Бога Творца, имеющего план на человеческую историю, цель которой, достичь гармонии в отношении Бог – Человек – Вселенная. Таким образом, в христианском миропонимании существует универсальный смысл жизни, воспринимаемый человеком на субъективном уровне. Христианские лидеры ставят за цель донести библейскую концепцию миропонимания людям. Эта идея подтверждается Священным Писанием, Личностью Христа и историей Церкви. Лидеры церкви верят в эту идею Библейского откровения и распространяют своё влияние через это учение. Две основные идеи Священного Писания:

- Царство Божье.

- Искупление в Иисусе Христе.

Условия существования. Современные последователи Иисуса Христа, принимают реальные условия существования человека, но в контексте библейского мировоззрения. Чтобы быть успешным в распространении учения Иисуса Христа, лидеры-христиане обязаны принимать во внимание человеческую ситуацию. Сегодня в современной церкви делается особое ударение на то, чтобы лидеры учились работать в реальных условиях жизни людей. Любое лидерство всегда и везде проявляется в определённых условиях жизни, христианское лидерство не исключение.

**Список используемой литературы.**

1.Столяренко Л.Д. Психология. Учебник для вузов. 2006г.

2.Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А. Психологический словарь-справочник.-Минск, 2004г.

3.Мельник Л.П. Психология управления.- Киев, 2002г.

4.Джон Максвелл. 21 неопровержимый закон лидерства.- Минск, 1998г.

5.Билл Халл. Пастор, воспитывающий учеников.- Санкт-Петербург, 2001г.

6.Библия. Современный перевод.- Москва, 1997г.

7.Майрон Раш. Менеджмент – библейский путь.- Издательство Логос. 1991г.

8.Джим Бучан. Как двигаться по шоссе лидерства не попадая в аварию?- Санкт-Петербург, 2001г.

9.Джин Гец. Внимательный взгляд на церковь.- BEE International, 1991г.

10.Рик Уоррен. Целеустремлённая церковь.- Киев, 1997г.

11.Билл Хайбелс. Отважное лидерство.- Москва, 2006г.

12.Даниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки. Эмоциональное лидерство.- Москва, 2007г.

13.Джон Адаир. Психология лидерства.- Москва, 2006г.

14.Н.Водопьянова, Е.Старченкова. Синдром выгорания.- Москва – Киев Минск, 2008г.

15.Д.Г.Трунов. Еще раз о «синдроме сгорания»: экзистенциальный подход. Журнал практической психологии и психоанализа. 2008г.

16. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.

17.Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания. Медицинские новости. 2002г. №7

18.Питер Вивчарук. Христианское руководство.- Киев, 1992г.

19.Санников С.В. Двадцать веков христанства. Учебное пособие в 2-х томах.- Одесса, Санкт-Петербург, 2001г.

20.Максименко Л.В. Экзистенциальная психология и психотерапия. Введение в теорию и практику. Авторский курс.- Одесса, 2007г.

**Приложение**

**Тест «Профессиональный стресс» (К. Вайсмана)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Никогда | Редко | Иногда | Часто | Практическивсегда |
| 1. | Как часто вам кажется, что вам не хватает полномочий, чтобы справляться со своими профессиональными обязанностями? |  |  |  |  |  |
| 2. | Как часто у вас возникает неприятное ощущение по поводу ваших служебных обязанностей? |  |  |  |  |  |
| 3. | Как часто бывает, что вы не знаете про возможности своего продвижения по работе? |  |  |  |  |  |
| 4. | Как часть вы чувствуете, что слишком перегружены и не можете справиться с работой за рабочий день? |  |  |  |  |  |
| 5. | Как часто вам кажется, что вы не можете удовлетворить противоречивые требования разных людей из вашего окружения? |  |  |  |  |  |
| 6. | Как часто вам кажется, что вам не хватает квалификаций для выполнения своей работы |  |  |  |  |  |
| 7. | Как часто вы не знаете, что думает про вас ваш начальник и как он оценивает вашу работу? |  |  |  |  |  |
| 8. | Как часто вы попадете в ситуацию, когда не можете получить информацию, необходимую для работы? |  |  |  |  |  |
| 9. | Как часто вы волнуетесь о решениях, влияющих на жизнь ваших знакомых? |  |  |  |  |  |
| 10. | Как часто вы ощущаете, что не нравитесь своим коллегам, и вас не воспринимают в коллективе? |  |  |  |  |  |
| 11. | Как часто вы не можете повлиять на решения и действия начальника, направленные на вас |  |  |  |  |  |
| 12. | Как часто вы не знаете, чего ждут от вас коллеги? |  |  |  |  |  |
| 13. | Как часто вам кажется, что количество работы, которую вам необходимо выполнить, повлияет на качество ее выполнения? |  |  |  |  |  |
| 14. | Как часто вам кажется, что вам приходится делать то, что противоречит вашим взглядам |  |  |  |  |  |
| 15. | Как часто вам кажется, что работа негативно сказывается на вашей семейной жизни |  |  |  |  |  |

**Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (Бойко)**

Опросник личностный, предназначенный для диагностики такого психологического феномена как «синдром эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов. Разработан В. В. Бойко.По мнению автора, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ

на избранные психотравмирующие воздействия. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение».Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности.

Ниже приводится перечень выявляемых симптомов на разных стадиях развития «эмоционального выгорания».

***«Напряжение».***

Переживание психотравмирующих обстоятельств;

Неудовлетворенность собой;

«Загнанность в клетку»;

Тревога и депрессия.

***«Резистенция».***

Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование;

Эмоционально-нравственная дезориентация;

Расширение сферы экономии эмоций;

Редукция профессиональных обязанностей.

***«Истощение».***

Эмоциональный дефицит;

Эмоциональная отстраненность;

Личностная отстраненность (деперсонализация);

Психосоматические и психовегетативные нарушения.

**Инструкция.**

Проверьте себя. Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, зрители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

**Стимульный материал.**

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня нервничать,

переживать, напрягаться.

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

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

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

медленнее).

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

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить

проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

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

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

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

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

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

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

партнером.

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

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

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

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

портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26.Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми

партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, святые с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.

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

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

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на

результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

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

36.При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в

области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

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

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

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

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

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

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.

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

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

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

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

47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48.После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

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

52. Я потерял покой из-за работы.

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

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

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не тратить нервы, береги

здоровье.

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

видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

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

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

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

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

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

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

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

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

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

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

75. Моя карьера сложилась удачно.

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

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

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

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

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

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

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

живое чувство.

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

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Разработчиком теста применена усложненная схема подсчетов результатов тестирования. Каждый вариант ответа предварительно был оценен экспертами тем или иным числом баллов, которые указывается в «ключе». Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести.

Максимальную оценку - 10 баллов получил от экспертов признак, наиболее

показательный для данного симптома.

Существует трехступенчатая система получения показателей: количественный расчет выраженности отдельного симптома, суммирование показателей симптомов по каждой из фаз «выгорания», определение итогового показателя синдрома «эмоционального выгорания» как сумма показателей всех 12-ти симптомов. Интерпретация основывается на качественно-количественном анализе, который проводится путем

сравнения результатов внутри каждой фазы. При этом важно выделить к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

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

**Обработка данных.**

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1. Определяется сумма баллов раздельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», с учетом коэффициента указанного в скобках. Так, например, по первому симптому 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.

2. Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания».

3. Находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12-ти симптомов.

**Ключи.**

*«Напряжение»*

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

Неудовлетворенность собой: -2(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)

**Интерпретация результатов.**

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоциональноговыгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

 9 и менее баллов - не сложившийся симптом,

 10-15 баллов - складывающийся симптом,

 16 -20 баллов - сложившийся симптом.

 20 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» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако, сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные: реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить

только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

 36 и менее баллов - фаза не сформировалась;

 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;

 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

В психодиагностическом заключении освещаются следующие вопросы:

 - какие симптомы доминируют;

 - какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;

 - объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;

- какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное

 состояние личности;

 - в каких направлениях надо влиять на обстановку в профессиональном коллективе, чтобы снизить нервное напряжение;

 - какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.