Негосударственное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

Сибирский институт бизнеса, управления и психологии

Кафедра психологии

Курсовая работа

Синдром эмоционального выгорания у педагогов (стаж работы более 10 лет) дошкольного образовательного учреждения

Выполнила: Якушева Ю.А.,

студентка гр. 251-ун

Зачетная книжка № 11-5023

Проверил: Машанов А.А.

Красноярск 2014 г.

Содержание

Введение

Раздел I. Теоретический обзор синдрома эмоционального выгорания

.1 Понятие синдрома эмоционального выгорания

.2 Причины синдрома эмоционального выгорания

.3 Профилактика синдрома выгорания

Раздел II. Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания

2.1 Исследование синдрома эмоционального выгорания у педагогов

.2 Тренинг "Профилактика эмоционального выгорания

.3 Повторное исследование синдрома эмоционального выгорания у педагогов дошкольного общеобразовательного учреждения

Заключение

Список литературы

Приложение 1

Приложение 2

Введение

В течение последних трех десятилетий проблема исследования синдрома эмоционального выгорания встала особенно остро. Актуальность этой проблемы обусловлена возрастающими требованиями со стороны общества к личности педагога и его роли в воспитательном процессе, так как профессия педагога обладает огромной социальной важностью.

Многочисленные исследования показывают, что педагогическая профессия - одна из тех, которая в большей степени подвержена влиянию феномена эмоционального выгорания. Это связано с тем, что профессиональный труд педагога отличает очень высокая эмоциональная загруженность. Известно большое количество эмоциогенных факторов, как объективных, так и субъективных, которые оказывают негативное воздействие на личность педагога, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Также, следует учитывать, что профессия педагога является одной из профессий альтруистического типа - это в свою очередь повышает вероятность возникновения эмоционального выгорания.

Многочисленные эмоциогенные факторы вызывают нарастающее чувство неудовлетворенности, накопление усталости, что ведет к педагогическим кризам, истощению и выгоранию.

Среди многих особенностей и трудностей педагогической работы зачастую выделяют ее высокую психическую напряженность. Более того, способность к переживанию и сопереживанию (эмпатии) признается одним из профессионально важных качеств воспитателя. Однако фактически практическая роль эмоций в профессиональной педагогической деятельности оценивается порой противоречиво. Во всяком случае, педагога не готовят к возможной эмоциональной перегрузке, не формируют у него (целенаправленно) соответствующих знаний, умений, личностных качеств, необходимых для минимизации и преодоления эмоциональных трудностей профессии.

Проблема существует давно и объективно. Теоретически она заключается в неоднозначной трактовке эмоций, их функций и реальных связей с деятельностью и поведением человека, с другими условно выделяемыми психическими процессами, состояниями и свойствами, с психологической структурой личности в целом. Отсюда следует и практическая, прикладная сторона проблемы эмоций: как их реально исследовать, диагносцировать, измерять, изменять или использовать, учитывать? Анализ литературы показал, что проблема выгорания в отечественной психологии недостаточно исследована. На данный момент имеются лишь единичные исследования (Бойко В.В., Гришина Н.В., Зеер Э.Ф., Орел В.Е., Форманюк Т.В.). В зарубежной психологии по данной проблеме имеется достаточное количество как теоретических, так и прикладных работ (Кристина Маслач, Джексон), однако до сих пор не существует единой точки зрения в понимании этого явления. Малоисследованными остаются также причины и механизмы возникновения эмоционального "выгорания".

Таким образом, нам представляется актуальным провести научно-практическое исследование данного явления в закрытой' профессиональной группе.

Цель: Изучение особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания в закрытой группе педагогов дошкольного общеобразовательного учреждения.

Задачи:

1. Анализ теоретических источников на тему: "Синдром эмоционального выгорания".

2. Исследовать степень выраженности, особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у педагогов дошкольного общеобразовательного учреждения (методика Бойко В.В.) до проведения тренинга и после;

3. Провести тренинг "Профилактика эмоционального выгорания";

4. Оценить эффективность (методика Бойко В.В.).

Объект: Профессиональная деятельность педагогов дошкольного общеобразовательного учреждения.

Предмет: Синдром эмоционального выгорания у педагогов дошкольного общеобразовательного учреждения.

Гипотеза: снизится ли синдром эмоционального выгорания после проведения тренинга у педагогов дошкольного образовательного учреждения.

Выборка: Исследование проводилось в закрытой группе педагогов (11 человек) дошкольного общеобразовательного учреждения.

Экспериментальная площадка: Муниципальное бюджетное дошкольное общеобразовательное учреждение №78 Центрального района г. Красноярска.

Раздел I. Теоретический обзор синдрома эмоционального выгорания

.1 Понятие синдрома эмоционального выгорания

В отечественной и зарубежной психологии даются различные определения синдрома эмоционального выгорания.

Синдром выгорания (от греч. syndrome - сочетание и англ, burn-out -прекращение горения) - клиническое нарушение, термин был введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергером (1974 г.). Состояния физического утомления и разочарования, которое возникает у людей, занятых в альтруистических профессиональных областях. В исследованиях Кристины Маслач и Джексона показано, что данный синдром сопровождается также эмоциональным истощением, деперсонализациями, снижением работоспособности. [18]

По мнению Скугаревской М.М. синдром выгорания представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Развитие данного синдрома характерно для альтруистических профессий, где доминирует забота о людях (социальные работники, врачи, медицинские сестры, педагоги и др.). [21]

С точки зрения отечественного психолога В.В. Бойко "Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия". [5]

Термин "эмоциональное выгорание" не строго научный. Быть может, поэтому само явление освещается несколько упрощенно как в зарубежной, так и в отечественной литературе. На самом же деле за ним стоят очень серьезные психологические и психофизиологические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия.

Прежде всего, отметим, что эмоциональное выгорание приобретается в жизнедеятельности человека. Этим "выгорание" отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая определяется органическими причинами - свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями.

Многочисленные исследования факторов, влияющих на выгорание, не дали ответа на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления. Какова основная его причина - личностные черты или характеристики деятельности, особенности взаимодействия с людьми или факторы рабочей среды? Все это - отражение общего методологического вопроса о взаимодействии личности и профессии. Решение данных проблем особо важно, прежде всего, для разработки мер по предупреждению выгорания. Определенной попыткой ответа на этот вопрос стало появление нескольких новых подходов к понятию выгорания.

По мнению отечественного психолога Бойко В.В эмоциональное выгорание, складывается под воздействием ряда факторов предпосылок -внешних и внутренних. Выгорание - это динамический процесс и возникает он поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса. Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал его как, неспецифическую (то есть всеобщего действия) защитную реакция организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства. При эмоциональном выгорании налицо все три фазы стресса:

1) нервное (тревожное) напряжение - его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) резистенция, то есть сопротивление - человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) истощение - оскудение психически ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания. [5]

В связи с вышесказанным подчеркнем, синдром эмоционального выгорание есть психологическая защита от психотравмирующих факторов.

Симптомы выгорания. Нас интересуют, по каким признаки и симптомам можно определить есть ли у данного профессионала эмоциональное выгорание.

Согласно литературным данным Е. Малер выделяет 12 основных и факультативных признаков:

Истощение, усталость.

Психосоматические осложнения.

Бессонница.

Негативные установки по отношению к клиентам.

Негативные установки по отношению к своей работе.

Пренебрежение исполнением своих обязанностей.

Увеличение объема психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства).

Уменьшение аппетита или переедание.

Негативная самооценка.

Усиление агрессивности (раздражительности, гневливости, напряженности).

Усиление пассивности (цинизм, пессимизм, ощущение безнадежности, апатия).

Чувство вины. [2]

По утверждению психолога Щавелевой М.А. в процессе профессиональной деятельности могут возникнуть многочисленные эмоциогенные факторы, вызывают нарастающее чувство неудовлетворенности, накопление усталости, что ведет к профессиональным кризам, истощению и выгоранию. Результатом этих процессов являются физические симптомы: частые головные боли; бессонница.

Кроме этого возникают психологические и поведенческие симптомы: чувство скуки; снижение уровня энтузиазма; чувство обиды; неуверенность; раздражительность; неспособность принимать решения.

Следствие этого - снижением эффективности профессиональной деятельности. [12]

Мы уже отмечали что сгорание, как и стресс включает в себя 3 стадии. По методике В.В Бойко" Диагностика синдрома эмоционального выгорания" каждая стадия включает в себя четыре симптома:

-я стадия (1) "Напряжение" - симптомы:

 неудовлетворенность собой,

 "загнанность в клетку",

 переживание психотравмирующих ситуаций,

тревожность и депрессия.

2-я стадия (2) "Резистенция" - симптомы:

 неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование,

 эмоционально-нравственная дезориентация,

 расширение сферы экономии эмоций,

 редукция профессиональных обязанностей.

-я стадия (3) "Истощение" - симптомы:

 эмоциональный дефицит,

 эмоциональная отстраненность,

 психосоматические и психовегетативные нарушения.

 личностная отстраненность. [5]

Данные положения позволяют подчеркнуть, что по определенным внешним признакам или по результатам диагностики, можно определить, подвержен ли профессионал синдрому эмоционального выгорания.

.2 Причины синдрома эмоционального выгорания

На следующем этапе нашей работы рассмотрим причины возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Точную оценку распространенности феномена сгорания произвести весьма трудно, поскольку она зависит от взаимодействия различных организационных, внешних и индивидуальных факторов. Тем не менее, приблизительные оценки позволяют сказать, что сгорание наблюдается у 40% профессионалов разных помогающих профессий, это достаточно для нарушения личного, благополучия и профессиональной деятельности. Однако будет полезно подвергнуть анализу конкретные причины сгорания работников в соответствии с теми областями, в которых могут приниматься превентивные меры, в частности, на уровне личностных особенностей, специфики работы и организационных факторов учреждения. [5]

Кристина Маслач выделяет шесть причин возникновения синдрома эмоционального выгорания.

1. Несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами. Основным является предъявление повышенных требований к личности и ее возможностям. Выгорание может привести к ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений с коллегами.

2. Несоответствие между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в своей работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жесткой и нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контролем за ней. Результат этой активности - возникновение чувства бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности за нее.

. Несоответствие работы и личности ввиду отсутствия вознаграждения, что переживается работником как непризнание его труда.

4. Несоответствие личности и работы ввиду потери чувства положительного взаимодействия с другими людьми в рабочей среде. Люди процветают в сообществе и лучше функционируют, когда они получают одобрение, утешение, поддержку, радость, хорошее настроение от тех людей, которых они любят и уважают. К сожалению, в некоторых видах деятельности работники изолированы друг от друга или имеют формальные социальные контакты. Однако наиболее деструктивным элементом в обществе являются постоянные и неразрешимые конфликты между людьми. Они продуцируют постоянное чувство фрустрации и враждебности и уменьшают вероятность социальной поддержки.

5. Несоответствие между личностью и работой может возникнуть при отсутствии представления о справедливости на работе. Справедливость обеспечивает признание и закрепление самоценности работника.

6. Несоответствие между этическими принципами и принципами личности, и требованиями работы. [15]

Отечественный психолог Осипова выделяет следующие причины появление синдрома эмоционального выгорания:

 неразрешённые конфликты собственной личности;

 низкий уровень поддержки и высокий уровень критичности коллег;

 индивидуальная и групповая работа с немотивированными и маломотивированными клиентами;

 низкая результативность работы;

 запрет на инновации и творческое самовыражение, носящий чаще всего административный характер;

 стремление сохранить свои профессиональные секреты и боязнь быть разоблаченным, когда данные секреты не содержат декларируемых методов;

 отсутствие возможностей обучаться и совершенствоваться;

 отсутствие возможности и желания обобщать и передавать свой опыт. [17]

Психолог В.В. Бойко считает, что синдром выгорания складывается под воздействием ряда факторов предпосылок - внешних и внутренних.

Внешние факторы:

Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность. Такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

Дестабилизирующая организация деятельности. Основные ее признаки общеизвестны:

 нечеткая организация и планирование труда,

 недостаток оборудования,

 плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней "бюрократического шума" - мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность. При этом следует учитывать, что дестабилизирующая обстановка вызывает негативный многократный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения.

Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. Представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего, это касается педагогов, медиков, блюстителей общественного порядка, обслуживающего персонала. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Надо всматриваться, вслушиваться, вчувствоваться в него. Сопереживать, сострадать, сочувствовать, предвосхищать его слова, настроения, поступки, а главное, постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров.

Любой профессионал в сфере межличностных отношений находится под постоянным прессингом особых социальных институтов, призванных побуждать к ответственности за исполняемые функции и операции. Среди таких институтов жесткие и конкретные ролевые предписания, права личности и потребителя, законы рынка и конкуренции, лицензирование и безработица. По мере развития в нашем обществе этих признанных институтов будет еще больше повышаться внешний и внутренний контроль и исполняемой деятельностью и, следовательно, будет обостряться проблема эмоционального выгорания. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных партнеров - воспитанников, пациентов, учащихся, клиентов, пассажиров, покупателей. Особенно высока ответственность за здоровье и жизнь человека. Плата высока - нервное перенапряжение неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.

Внутренние факторы, обусловливающие эмоциональное выгорание:

Склонность к эмоциональной ригидности. Естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее неактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Напротив, формирование симптомов "выгорания" будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность, могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты, и не позволяет ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко случается так, что, проработав "в людях" до пенсии.

Человек, тем не менее, не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию;

Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности. Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Довольно часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдастся делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучия субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. В работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки.

Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. Здесь имеется два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не, заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы - безразличие, равнодушие, душевную чёрствость. Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами - материальными или позиционными достижениями. Эмоциональная альтруистическая отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения.

Естественно, "выгорать" ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

Нравственные дефекты и дезориентация личности. Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности. Нравственный дефект, обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинства другой личности.

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

Однако, как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям. [5]

Исследования психологии сгорания привели к лучшему пониманию проблемы и породили много соображений в отношении ее.

Некоторые авторы считают, что выгорание является одним из проявлений профессиональной деформации личности. [6] Иные соглашаются, что эта хотя и сходные феномены, но имеющие разную природу. [9] Причем, под профессиональной деформацией, прежде всего, понимаются некоторые сформированные в профессии аспекты личности, имеющие негативный оттенок и проявляющиеся большей частью в непрофессионально жизни. Выгорание же - это чисто профессиональный феномен. Данная точка зрения представляется довольно логичной и обоснованной. Однако имеется ряд спорных моментов. Во-первых, профессиональная деформация, как справедливо замечает Н.В. Гришина, не всегда может носить отрицательный характер, [9] поэтому требует уточнения и само понятие деформации. Во-вторых, логично предположить, что, то негативное влияние, которое оказывает выгорание на деятельность и самочувствие людей, не может не проявиться и в других, непрофессиональных сферах жизни. Ряд исследований подтверждает наличие такой связи.

В-третьих, деформация личностных особенностей, должна проявляться на более поздних этапах профессиональной карьеры [14], в то время как выгорание может возникнуть и в начале профессионального пути как результат несоответствия между требованиями профессии и притязаниями личности.

В рамках нашей работы мы решили рассматривать синдром эмоционального выгорания для конкретной профессиональной группы (педагоги). Выявить наличие и причины возникновения данного феномена.

Профессию педагог, сегодня неизбежно сопровождают раздражительность, тревожность, зашкаливающая взволнованность, чувство безнадежности, бессмысленности своего дела, своей жизни, постоянное переживание чувства вины. Как и прежде, точны советы М. Рубинштейна, который в 1927 году писал о том, что педагогу важно развивать в себе умение "вживаться в чужую психику, даже перевоплощаться, но не растворяться в ней", "стоять выше, но не ставить себя выше других". Термин эмпатия, был введен значительно позже. Спустя пятьдесят лет в США появился термин "burnout", буквально переведенный как "эмоциональное сгорание". [16]

Многочисленные исследования показывают, что педагогическая профессия - одна из тех, которая в большей степени подвержена влиянию феномена эмоционального выгорания. Это связано с тем, что профессиональный труд педагога отличает очень высокая эмоциональная загруженность. Известно большое количество эмоциогенных факторов, как объективных, так и субъективных, которые оказывают негативное воздействие на труд педагога, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Также, профессия педагога является одной из профессий альтруистического типа, что повышает вероятность возникновения психического выгорания.

Среди многих особенностей и трудностей педагогической работы зачастую выделяют ее высокую психическую напряженность. Более того, способность к переживанию и сопереживанию (эмпатии) признается одним из профессионально важных качеств воспитателя. Однако фактически практическая роль эмоций в профессиональной педагогической деятельности оценивается порой противоречиво. Во всяком случае, педагога не готовят к возможной эмоциональной перегрузке, не формируют у него (целенаправленно) соответствующих знаний, умений, личностных качеств, необходимых для минимизации и преодоления эмоциональных трудностей профессии.

.3 Профилактика синдрома эмоционального выгорания

Профилактика развития указанного синдрома состоит в принятии на себя ответственности за свою работу, свой профессиональный результат и в делегировании части ответственности коллегам, в умении не спешить и давать себе время для достижений в работе и в жизни. Большое значение имеет реалистическая оценка своих возможностей и умение проигрывать без самоунижения и бичевания, так как профессиональные спады и даже тупики - это естественные этапы профессионального развития настоящего специалиста. У каждого специалиста может быть свой набор общих и специальных использованных для восстановления и развития профессиональных сил.

К общим относится следующее:

 возможность свободно выражать свои чувства и эмоции.

 возможность выполнять только свои желания.

Многие педагоги живут в мире, где правит "должно" и "надо". Восстановлению способствует возможность выполнять свои желания, где одно из самых частых - желание побыть в одиночестве, в покое.

Синдром эмоционального выгорания выступает как механизм психологической защиты в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

"Выгорание" - это отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда данный синдром отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнёрами. [19]

Изучая "выгорание" у профессионалов, психологи выяснили, что данное явление "инфекционно": те, кто подвержен синдрому эмоционального выгорания, становятся циниками, негативистами и пессимистами; взаимодействуя на работе с другими людьми, которые находятся под воздействием такого же стресса, они могут быстро превратить целую группу в собрание "выгорающих".

У некоторых ученых сложились весьма пессимистичные умозаключения относительно неизбежности синдрома эмоционального выгорания у профессионалов в сфере общения. Они заявляют, что феномен возникнет непременно, это является только вопросом времени.

Тем не менее, можно попытаться предпринять профилактические шаги, которые предотвратят, ослабят или исключат данный феномен.

Большая роль в борьбе с синдромом эмоционального выгорания принадлежит, прежде всего, самому работнику. Соблюдая перечисленные ниже рекомендации, сотрудник не только сможет предотвратить возникновение синдрома эмоционального выгорания, но и достичь снижения степени его выраженности.

1) Определение краткосрочных и долгосрочных целей.

Это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что человек находится на правильном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию. Достижение краткосрочных целей - успех, который повышает степень самовоспитания.

2) Использование "тайм-аутов" через групповой контакт через групповую работу.

Для обеспечения психического и физического благополучия очень важны "тайм-ауты", т.е. отдых от работы и других - нагрузок. Иногда необходимо "убежать" от жизненных проблем и развлечься, нужно найти занятие, которое было бы увлекательным и приятным.

3) Овладение умениями и навыками саморегуляции.

Овладение такими психологическими умениями и навыками, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к "выгоранию". Например, определение реальных целей помогает сбалансировать профессиональную деятельность и личную жизнь.

4) Профессиональное развитие и самосовершенствование.

Одним из способов предохранения от синдрома эмоционального выгорания является обмен профессиональной информацией с представителями других служб. Вообще, сотрудничество даёт ощущение более широкого мира, чем тот, который существует внутри отдельного коллектива.

Для этого существуют различные курсы повышения квалификации, всевозможные профессиональные, неформальные объединения, конференции, где встречаются люди с опытом, работающие в других системах, где можно поговорить, в том числе и на отвлеченные темы.

5) Избегание ненужной конкуренции через групповую работу.

В жизни очень много ситуаций, когда мы не можем избежать конкуренции. Но слишком уж большое стремление к победе, делает человека излишне агрессивным, что способствует, в свою очередь, возникновению синдрома эмоционального выгорания.

6) Эмоциональное общение.

Когда педагог анализирует свои чувства и ощущения и делится ими с другими, вероятность "выгорания" значительно снижается, или этот процесс не так явно выражен. Поэтому рекомендуется, чтобы педагоги в сложных рабочих ситуациях обменивались мнениями с коллегами и искали у них профессиональной поддержки. Если работник делится своими отрицательными эмоциями с коллегами, те могут найти для него разумное решение возникшей у него проблемы.

7) Поддержание хорошей спортивной формы.

Между телом и разумом существует тесная взаимосвязь. Хронический стресс воздействует на человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую спортивную форму с помощью физических упражнений и рациональной диеты.

Если синдром эмоционального выгорания является уже неотъемлемым атрибутом личности, то возникает необходимость профессиональной психологической помощи.

Таким образом, обобщая все выше изложенное, можно сделать вывод: у профессионалов любой помогающей профессии есть большая вероятность возникновения и формирования синдрома эмоционального выгорания.

Анализ литературы по данному направлению показывает, что проблема синдрома выгорания активно исследуется, изучается явление, выявляются причины, ведется поиск способов профилактики и методов коррекции. Вместе с тем до настоящего времени в психологии не сложился, единый взгляд на проблему синдрома эмоционального выгорания, как по объяснению сущности явления, так и по выделению наиболее вероятных причин возникновения. В своей работе мы присоединяемся к мнению В.В. Бойко, который утверждает, что синдром эмоционального выгорания - выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Раздел II. Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания педагогов дошкольного общеобразовательного учреждения

Исследование проводилось в закрытой группе педагогов МБДОУ №78 Центрального района, г. Красноярска, в работе принимали участие 11 педагогов.

Возрастной состав членов коллектива: от 32 до 64 лет. Стаж работы: от 10 лет до 30 лет. Образование: среднее специальное и высшее.

Работа проводилась: с апреля по июнь 2014 г.

.1 Исследование синдрома эмоционального выгорания у педагогов

Для изучения синдрома эмоционального выгорания применялась методика В.В. Бойко "Диагностика уровня эмоционального выгорания", (см. приложение 1)

Экспериментально было выявлено следующее:

. Фаза "Напряжения"

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  | Возраст  | ППО  | НС  | ЗК  | ТД | Общее напряжение  |
| 1  | 55  | 22  | 3 | 2 | 25 | 52 |
| 2  | 45  | 12  | 5  | 5 | 12 | 34 |
| 3  | 39  | 5  | 0 | 8 | 2 | 15 |
| 4  | 64 | 4  | 3 | 11 | 13 | 31 |
| 5  | 33 | 4  | 3 | 0 | 10 | 17 |
| 6  | 32 | 5 | 0 | 5 | 2 | 12 |
| 7  | 51 | 16 | 8 | 11 | 10 | 45 |
| 8  | 61 | 17 | 5 | 8 | 25 | 55 |
| 9  | 64 | 14 | 8 | 11 | 20 | 53 |
| 10  | 59 | 17 | 8 | 11 | 20 | 56 |
| 11  | 35 | 10 | 5 | 3 | 5 | 23 |
| Несформировав.с. Формируюш. сим. Сформировав. сим.  | 36,4% 27,2% 36,4%  |  | 63,6% 36,4%  | 27,2% 36.4% 36,4%  | 54,5% 45,5% |

Значительными оказались симптомы:

"Переживания психотравмирующих обстоятельств" (ППО).

Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование, неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений "выгорания".

"Тревоги и депрессии" (ТД). Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии в конкретной должности. Симптом - "тревоги и депрессии", - пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

На ранних стадиях формирования симптом: "Загнанности в клетку". Возникает не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности.

Наименьшее проявление симптома: "Неудовлетворенности собой" (НС).

При обработке общих данных по фазе напряжения были получены следующие результаты: 54,5% педагогов фаза - несформированная; 45,5% педагогов фаза - находится на стадии формирования.

2. Фаза "Резистенция"

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  | возраст  | НИЭР  | ЭНД | PCЭЭ  | РПО  | Общая резистенция  |
| 1  | 55  | 20 | 12 | 2 | 20 | 54 |
| 2  | 45  | 10 | 5 | 3 | 25 | 43 |
| 3  | 39  | 17 | 25 | 7 | 7 | 56 |
| 4  | 64 | 20 | 20 | 13 | 18 | 71 |
| 5  | 33 | 20 | 5 | 0 | 5 | 30 |
| 6  | 32 | 22 | 7 | 7 | 17 | 53 |
| 7  | 51 | 10 | 2 | 20 | 22 | 54 |
| 8  | 61 | 17 | 19 | 10 | 2 | 48 |
| 9  | 64 | 25 | 4 | 5 | 19 | 52 |
| 10  | 59 | 13 | 17 | 10 | 19 | 59 |
| 11  | 35 | 7 | 5 | 3 | 7 | 22 |
| Несформирован  | 9.1%  | 54,5%  | 63,6%  | 36,4%  | 18,2% |
| Формирующ.сим.  | 27,3%  | 9.1%  | 27.3%  | 63,6%  | 72,7% |
| Сформировав. сим.  | 63,6%  | 36,4%  | 9.1%  |  | 9,1% |

Наиболее значимыми оказались симптомы: "Редукции профессиональных обязанностей" (РПО).

Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. По пресловутым "законам редукции" нас, субъектов сферы обслуживания, лечения, обучения и воспитания, обделяют элементарным вниманием.

"Неадекватного избирательного эмоционального реагирования" (НИЭР). Профессионал неадекватно "экономит" на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип "хочу или не хочу": сочту нужным - уделю внимание данному партнеру, будет настроение - откликнусь на его состояния и потребности.

"Эмоционально-нравственной дезориентации" (ЭНД). Он как - бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию.

И наименее значимый симптом: "Расширения сферы экономии эмоций" (РСЭЭ).

Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области - в общении с родными, приятелями и знакомы.

Обобщая результат по фазе "Резистенция" делаем вывод:

Несформированная фаза у 18,2% педагогов;

На стадии формирования у 72,7% педагогов;

Сформировалась фаза у 9,1% педагогов.

. В фазе "Истощения"

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | возраст | ЭД | ЭО | ЛО  | ППН | Общее истощение  |
| 1  | 55  | 3 | 3 | 8 | 8 | 22 |
| 2  | 45  | 9 | 5 | 18 | 8 | 40 |
| 3  | 39  | 3 | 13 | 13 | 0 | 29 |
| 4  | 64 | 22 | 7 | 7 | 10 | 46 |
| 5  | 33 | 2 | 8 | 5 | 6 | 21 |
| 6  | 32 | 3 | 5 | 10 | 4 | 22 |
| 7  | 51 | 15 | 8 | 10 | 8 | 41 |
| 8  | 61 | 15 | 13 | 13 | 8 | 49 |
| 9  | 64 | 12 | 7 | 18 | 10 | 47 |
| 10  | 59 | 18 | 13 | 10 | 6 | 47 |
| 11  | 35 | 5 | 8 | 3 | 0 | 16 |
| Несформировав.сим.  | 54.5%  | 72.7%  | 36,4%  | 81,8%  | 45,5% |
| Формирующ.сим.  | 27.3%  | 27.3%  | 45,4%  | 18,2%  | 54,5% |
| Сформировав. сим.  | 18.2%  | -  | 18,2%  | -  |  |

Наиболее значимыми оказались симптомы:

"Эмоционального дефицита" (ЭД). К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу.

"Личностной отстраненности, или деперсонализации" (ЛО).

Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процесс. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку - субъекту профессионального действия Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций

с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

"Эмоциональной отстраненности" (ЭО). Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные.

"Психосоматических и психовегетативных нарушений" (ППН).

Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита - "выгорание" самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида.

Обобщая полученные результаты, мы можем предположить, что данной профессиональной группе присущи внутриличностные проблемы, и как следствие неуверенность в себе. Симптомы в разных фазах показывают, что педагоги находятся на разных стадиях выгорания. Мы можем предположить что, причин выгоранию множество, но для данного коллектива мы предположили, что они следующие:

профессиональная непригодность к педагогической деятельности;

профессиональная неуверенность в собственных силах.

Чтобы выявить, какая же из причин ведет к возникновения синдрома эмоционального выгорания, прежде всего мы отвечаем на вопрос: "Каким должен быть педагог?"

Педагог как субъект педагогической деятельности представляет собой совокупность, сплав индивидуальных, личностных, собственно субъективных качеств, адекватность которых требованиям профессии обеспечивает эффективность труда. [10]

Как считает Митина Л.М, педагог должен обладать личностными качествами, они являются неким фундаментом для успешной профессиональной деятельности:

самоуважение;

саморазвитие;

самодостаточность;

уверенность в себе. [14]

2.2 Тренинг "Профилактика эмоционального выгорания

Тренинг проводится в течение двух с половиной часов с группой 11 человек в довольно просторном помещении. Форма проведения тренинга - круг, возможно свободное перемещение по залу при выполнении упражнение в подгруппах.

Цели: Профилактика психологического здоровья педагогов.

Ознакомление педагогов с приемами саморегуляции.

Задачи:

. Снижение уровня эмоционального выгорания педагогов.

. Планирование посредством "мозгового штурма" мероприятий по профилактике эмоционального выгорания.

. Повышение уровня сплоченности педагогического коллектива.

Тренинг состоит из трёх частей. Первая (вводная) направлена на создание атмосферы доверия, доброжелательности и принятия участниками тренинга друг друга. Вторая (основная) направлена на поиск возможностей и мероприятий в работе педколлектива для снижения эмоционального напряжения. Третья (заключительная) - на знакомство с методами быстрого снятия эмоционального и физического напряжения, дыхательной и звуковой гимнастики.

План тренинга:

. Приветствие.

. Упражнение "Приветствие".

. Ожидания и опасения.

. Упражнение "Метафорический образ моего настроения".

. "Мозговой штурм": Эмоциональное выгорание педагогов. Что делать?. Этап генерации идей.. Этап анализа идей.. Этап поиска возможностей реализации.. Завершающий этап.

. Упражнение "Клубок".

. "Метод быстрого снятия сильного эмоционального и физического напряжения":

Упражнение "Муха".

Упражнение "Лимон".

Упражнение "Сосулька" ("Мороженое").

Упражнение "Передышка".

. "Звуковая гимнастика".

. Упражнение "Пишущая машинка".

. Рефлексия.

Содержание тренинга:

Звучит музыка. Участники тренинга заходят в зал, садятся в круг. Пока собираются все участники, на проекторе идёт слайд-шоу картин "Фэнтэзи-Dali".

. Приветствие Я рада, что в каникулярное время мы можем встретиться, немного расслабиться, отдохнуть, поиграть и самое главное, что-то сделать с целью профилактики эмоционального выгорания.

. Психогимнастическое упражнение "Приветствие" [22]. Цель: Включение в работу, снятие накопившегося напряжения; сплочение, создание группового доверия и принятия, интенсификация межличностного общения занимающихся.

Задание: И для начала я предлагаю вам выразить друг другу радость встречи. Сейчас мы все встанем и поздороваемся. Здороваться будем по-разному, кто как хочет. Придумайте свое приветствие, покажите его, а мы все потом его повторим.

Анализ: какое приветствие вам больше всего понравилось, что почувствовали?

Это упражнение из теории "поглаживаний" Эрика Берна. Слово "поглаживание" отражает детскую потребность в прикосновениях. Берн заметил, что став взрослыми, люди по-прежнему стремятся прикасаться друг к другу, словно подтверждая свое физическое существование. Но выйдя из детского возраста, люди попадают в общество, где физические контакты строго ограничены, поэтому приходится довольствоваться замещением этой потребности другими формами "поглаживания". Улыбка, короткий разговор или комплимент - все это знаки того, что вас заметили, и это доставляет нам радость [4].

. Ожидания и опасения. Цель: Выявление ожиданий участников тренинга. Корректировка запроса.

Собираясь на сегодняшний тренинг вы, может быть, задавались вопросом: "Что будет? Как всё будет?" У Вас есть свои ожидания, возможно, и опасения. Будет логично, если мы сейчас проговорим эти ОЖИДАНИЯ и ОПАСЕНИЯ. Постарайтесь коротко сформулировать Ваши личные ожидания и опасения, а мы запишем их, чтобы потом озвучить, что сможем сделать сегодня, что спланируем к следующей встрече, к чему нужно быть особенно внимательными.

Подумайте ещё, что готовы Вы вложить в тренинг?

Участники по кругу проговаривают свои ожидания от тренинга и вклад.

Коррекция запросов.

Многое также будет зависеть от Вашей активности. В конце тренинга у нас с Вами будет возможность проанализировать свои ожидания.

. Упражнение "Метафорический образ моего настроения" (авторское упражнение). Сейчас я предлагаю Вам выйти из круга и прогуляться вокруг столов, где разложены картинки с различные образами. Посмотрите эти картинки, подумайте, какая картинка могла бы охарактеризовать Ваше настроение. Может быть, одна или две картинки привлекут Вас своей внутренней метафорой.

Звучит спокойная музыка. Участники выбирают понравившиеся картинки и возвращаются в круг. Предлагается участникам показать выбранную картинку и рассказать свои ассоциации с ней и своим настроение.

Обсуждение: Как вы себя чувствуете? Что дало вам это упражнение?

С точки зрения нейрофизиологии, выполняя это упражнение, мы больше задействовали правую гемисферу нашего головного мозга, отвечающую за абстрактные, метафоричные понятия. И это дало некоторым возможность переключиться, посмотреть на свою ситуацию со стороны.

. "Мозговой штурм": Эмоциональное выгорание педагогов. Что делать? [7] Упражнение подразумевает активную позицию занимающихся, поэтому полученные в подобных играх знания и умения личностны и легко актуализируются в деятельности.

Цель: Повысить мотивацию и степень эмоциональной включенности в тренинг. Сформулировать перечень мероприятий, снижающий эмоциональную напряженность. Результаты "мозгового штурма" запланировать с работу по профилактике эмоционального выгорания.

Для начала, дадим определение, что такое "Синдром эмоционального выгорания".

"Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия" [11].

С ссылкой на Е. Малера Н.А. Аминов приводит перечень основных и факультативных признаков этого синдрома: 1) истощение, усталость; 2) психосоматические осложнения; 3) бессонница; 4) негативные установки по отношению к клиентам; 5) негативные установки по отношению к своей работе; 6) пренебрежение исполнением своих обязанностей; 7) увеличение приема психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства); 8) уменьшение аппетита или переедание; 9) негативная самооценка; 10) усиление агрессивности (раздражительности, гневливости, напряженности); 11) усиление пассивности (цинизм, пессимизм, ощущение безнадежности, апатия); 12) чувство вины. Н.А. Аминов подчеркивает, что последний симптом свойственен только людям, профессионально, интенсивно взаимодействующим с другими людьми [1].. Этап генерации идей. "Эмоциональное выгорание педагогов. Что делать?" Участники разбиваются на несколько команд (по 5-6 человек в каждой). Команды получают по стопке пустых карточек. Именно на них будут записываться новые идеи - по одной на каждой. Ведущий информирует об обязательных правилах этого этапа:

Принимаются и записываются абсолютно все выдвигаемые идеи. Это нужно для того, чтобы не мешать свободному полёту творческой мысли.

Необходимо похвалить любую высказанную мысль, даже если она кажется вздорной. Эта демонстративная поддержка и одобрение очень стимулируют и вдохновляют наш внутренний генератор идей.

Самые лучшие - это сумасшедшие идеи. Откажитесь от шаблонов и стереотипов, посмотрите на проблему с другой точки зрения.

Нужно выдвинуть как можно больше идей и зафиксировать все. По одной идее на каждой карточке.

Время этого этапа - 30 минут.

Обычно первые десять минут - это стадия "раскачки", во время которой звучат достаточно банальные предложения. Наиболее продуктивно проходят последние минуты этапа генерации идей. Ведущий переходит от команды к команде, оказывая эмоциональную поддержку участникам.

По окончании отведённого времени ведущий просит сообщить о количестве выдвинутых в каждой группе идей.. Этап анализа идей. Основной задачей является глубокая обработка, шлифовка высказанных предложений.

Правила это этапа:

Самая лучшая идея - та, которую вы рассматриваете сейчас. Анализируйте её так, как будто других идей нет вообще. Указанное правило подразумевает предельно внимательное отношение к каждой идее. Хотя критика уже не возбраняется, но она не должна быть огульной.

Необходимо найти рациональное зерно в каждой идее. Это означает, что нужно сосредоточиться на поиске конструктива в любой, даже кажущейся ерундовой идее. Отбрасывать идеи нельзя.

Время выполнения - тоже тридцать минут, иногда требуется больше времени. При необходимости участники дописывают на карточках свои мысли, развивающие высказанную идею.. Этап поиска возможностей реализации.

Самые хорошие идеи так и останутся идеями, если не будут продуманы шаги по их внедрению. Я предлагаю просмотреть снова все предложения с точки зрения их соответствия двум критериям - оригинальности и возможности реализации.

Каждая карточка с идеей должна быть помечена значками двух типов:

+ + - очень хорошая, оригинальная идея;

+ - неплохая идея;

- не удалось найти конструктива.

А, кроме того:- реально реализовать;

ТР - трудно реализовать;

НР - нереально реализовать.

Разумеется, возможны самые разные сочетания этих значков. Ведь идея может быть блестящей, яркой, необычной, но возможностей для её реализации в данный момент просто нет.

Время, отводимое на этот этап, - двадцать минут.. Завершающий этап.

Мы преступаем к завершающему этапу "Мозгового штурма". Собираемся все в общий круг. Я предлагаю представителю каждой группы сделать сообщение об итогах своей работы. Вам нужно рассказать о тех идеях, которые получили либо два "плюса", либо значок "РР", либо оба эти значка.

Полученные в процессе довольно длительной работы, "выстраданные", результаты, имеют большое значение. Поэтому представляется целесообразно результаты "мозгового штурма" оформить самые лучшие идеи и представить их в виде рекомендаций для педагогов. Идеи со значком "РР" (реально реализовать) должны быть включены в план работы школы на следующий год, а карточки с пометкой ТР - в перспективный план работы.

Зачитанные карточки собираются в конверт с надписью "Планирование мероприятий по профилактике эмоционального выгорания".

Вы очень плодотворно поработали, а сейчас отдохнём и поиграем.

. Упражнение "Клубок". Участники встают в шеренгу и берут друг друга за руки, затем первый начинает закручиваться вокруг своей оси и тянет за собой остальных, пока не получиться "спираль". В этом положении участники должны пройти некоторое расстояние. Можно предложить группе в конце своего движения осторожно присесть на корточки.

. "Метод быстрого снятия сильного эмоционального и физического напряжения" [20] Цель: Осознание, нахождение и снятие мышечных зажимов; определение и снятие излишнего напряжения.

Я предлагаю Вам сейчас заняться "Методом быстрого снятия сильного эмоционального и физического напряжения"

Этот метод включает в себя серию упражнений по произвольному напряжению и расслаблению основных мышечных групп. Характерной чертой каждого упражнения является чередование сильного мышечного напряжения и следующего за ним расслабления

С целью снятия психоэмоционального напряжения и самостоятельного освоения приемов саморегуляции можно выполнить ряд упражнений, таких как "Муха", "Лимон", "Сосулька".

Упражнение "Муха". Цель: снятие напряжения с лицевой мускулатуры.

Сядьте удобно: руки свободно положите на колени, плечи и голова опущены, глаза закрыты. Мысленно представьте, что на ваше лицо пытается сесть муха. Она садится то на нос, то на рот, то на лоб, то на глаза. Ваша задача: не открывая глаз, согнать назойливое насекомое.

Упражнение "Лимон". Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Сядьте удобно: руки свободно положите на колени (ладонями вверх), плечи и голова опущены, глаза закрыты. Мысленно представьте себе, что у вас в правой руке лежит лимон. Начинайте медленно его сжимать до тех пор, пока не почувствуете, что "выжали" весь сок. Расслабьтесь. Запомните свои ощущения. Теперь представьте себе, что лимон находится в левой руке. Повторите упражнение. Вновь расслабьтесь и запомните свои ощущения. Затем выполните упражнение одновременно двумя руками. Расслабьтесь. Насладитесь состоянием покоя.

Упражнение "Сосулька" ("Мороженое"). Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Встаньте, пожалуйста, руки поднимите вверх и закройте глаза. Представьте, что вы - сосулька или мороженое. Напрягите все мышцы вашего тела: ладони, плечи, шею, корпус, живот, ягодицы, ноги. Запомните эти ощущения. Замрите в этой позе Заморозьте себя. Затем представьте, что под действием солнечного тепла вы начинаете медленно таять. Расслабляйте постепенно кисти рук, затем мышцы плеч, шеи, корпуса, ног и т.д. Запомните ощущения в состоянии расслабления. Выполняйте упражнение до достижения оптимального психоэмоционального состояния. Выполним упражнение ещё раз.

Упражнение "Передышка". Обычно, когда мы бываем чем-то расстроены, мы начинаем сдерживать дыхание. Высвобождение дыхания - один из способов расслабления. В течение трех минут дышите медленно, спокойно и глубоко. Можете даже закрыть глаза. Наслаждайтесь этим глубоким неторопливым дыханием, представьте, что все ваши неприятности улетучиваются.

. "Звуковая гимнастика". Цель: знакомство со звуковой гимнастикой, укрепление духа и тела.

Прежде чем приступить к звуковой гимнастике, ведущий рассказывает о правилах применения: спокойное, расслабленное состояние, сидя, с выпрямленной спиной. Сначала делаем глубокий вдох носом, а на выдохе громко и энергично произносим звук.

Припеваем следующие звуки в течение 30 сек.:

А - воздействует благотворно на весь организм;

Е - воздействует на щитовидную железу;

И - воздействует на мозг, глаза, нос, уши;

О - воздействует на сердце, легкие;

У - воздействует на органы, расположенные в области живота;

Я - воздействует на работу всего организма;

М - воздействует на работу всего организма;- помогает очищению организма;

ХА - помогает повысить настроение.

Снятию стресса помогают как смех, так и слёзы.

Американский психолог Дон Пауэлл советует "Каждый день находить повод, чтобы хоть немного посмеяться". Лечебная сила смеха известна всем: смех улучшает кровообращение, пищеварение, смех помогает мозгу выделить эндорфины - природные вещества, снимающие боль [8]. Помните, тот, кто смеётся, живёт долго!

Большинство людей признаются, что после слез, они чувствуют себя лучше. Учёные считают, что слёзы очищают организм от вредных продуктов стресса. Не бойтесь плакать!

. Упражнение "Пишущая машинка". [22] Цель: мобилизируется внимание, улучшается настроение, повышается активность.

Давайте представим себе, что все мы - большая пишущая машинка. Каждый из нас - буквы на клавиатуре (немного позже мы распределим буквы, каждому достанется по две-три буквы алфавита). Наша машинка может печатать разные слова и делает это так: я говорю слово, например, "смех", и тогда тот, кому достаётся буква "с", хлопает в ладоши, потом мы все хлопаем в ладоши, затем хлопает в ладоши тот, у кого буква "м" , и снова общий хлопок и т.д.

Тренер распределяет по кругу буквы по алфавиту.

Если наша машинка сделает ошибку, то мы будем печатать с самого начала.

А напечатаем мы фразу: "Здоровье - дороже золота" Уильям Шекспир.

Пробел между словами - всем нужно встать.

. Рефлексия. Цель: установление обратной связи, анализ опыта, полученного в группе.

Каждый участник группы должен завершить фразу: "Мне сегодня...", оправдались ли ваши ожидания?

Хорошего всем дня!

2.3 Повторное исследование синдрома эмоционального выгорания у педагогов

После проведения занятий по коррекционной программе проведена повторная диагностика по методике В.В. Бойко "Диагностика синдрома эмоционального выгорания"

Напряжение

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  | Возраст  | ППО | НС  | ЗК  | ТД  | Общее напряжение  |
| 1  | 55  | 6 | 7 | 7 | 10 | 30 |
| 2  | 45  | 10 | 3 | 3 | 15 | 31 |
| 3  | 39  | 4 | 0 | 5 | 2 | 11 |
| 4  | 64 | 8 | 5 | 5 | 7 | 25 |
| 5  | 33 | 4 | 3 | 0 | 5 | 12 |
| 6  | 32 | 4 | 0 | 2 | 2 | 8 |
| 7  | 51 | 8 | 12 | 8 | 7 | 35 |
| 8  | 61 | 15 | 2 | 7 | 8 | 32 |
| 9  | 64 | 13 | 7 | 10 | 15 | 45 |
| 10  | 59 | 10 | 12 | 10 | 12 | 44 |
| 11  | 35 | 6 | 3 | 2 | 5 | 16 |
| Несформир.сим. Форм ирующ.сим . Сформировав.сим.  | 63,6%  | 81.8% 18.2%  | 81,8%  | 63,6% | 81.8% |
| Формирующ.сим. | 36,4%  | 18,2% | 18,2% | 36,4% | 18.2% |
| Сформиров.сим. | -  |  |  |  |  |

В фазе "Напряжения" значительные симптомы: "Переживания психотравмирующих обстоятельств". "Тревоги и депрессии". "Загнанности в клетку". "Неудовлетворенности собой".

Обобщая результат, делаем вывод: у 81,8% педагогов данная фаза несформированная; у 18,2% находится на стадии формирования.

Резистенция

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | возраст | Резистенция |
|  |  | НИЭР  | ЭНД | PCЭЭ  | РПО  | Общая резистенция  |
| 1  | 55  | 13 | 5 | 8 | 20 | 46 |
| 2  | 45  | 7 | 13 | 8 | 5 | 33 |
| 3  | 39  | 7 | 22 | 8 | 10 | 47 |
| 4  | 64 | 20 | 13 | 8 | 18 | 59 |
| 5  | 33 | 10 | 5 | 0 | 5 | 20 |
| 6  | 32 | 15 | 21 | 6 | 3 | 45 |
| 7  | 51 | 17 | 5 | 5 | 18 | 45 |
| 8  | 61 | 13 | 5 | 10 | 8 | 36 |
| 9  | 64 | 7 | 13 | 10 | 13 | 43 |
| 10  | 59 | 8 | 20 | 8 | 16 | 52 |
| 11  | 35 | 3 | 5 | 5 | 7 | 20 |
| Несформир.сим.  | 45.4%  | 45,5%  | 81.8%  | 45.5%  | 36,4% |
| Формирующ.сим.  | 36.4%  | 27,3%  | 18.2%  | 18,2%  | 63,6% |
| Сформировав.сим.  | 18.2%  | 18.2%  | -  | 36,4%  |  |

В фазе "Резистенция" наиболее значимыми оказались симптомы: "Редукции профессиональных обязанностей, "Эмоционально-нравственной дезориентации" "Неадекватного избирательного эмоционального реагирования" "Расширения сферы экономии эмоций"

В фазе "Резистенция" следующие результаты: данная фаза на стадии формирования у 36,4% педагогов и несформированная у 63,6% педагогов.

Истощение

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Возраст  | ЭД | ЭО | ЛО  | ППН | Общее истощение  |
| 1  | 55  | 2 | 3 | 8 | 5 | 18 |
| 2  | 45  | 9 | 5 | 10 | 10 | 34 |
| 3  | 39  | 3 | 10 | 8 | 4 | 25 |
| 4  | 64 | 15 | 14 | 5 | 5 | 39 |
| 5  | 33 | 2 | 7 | 3 | 4 | 16 |
| 6  | 32 | 3 | 7 | 5 | 0 | 15 |
| 7  | 51 | 16 | 7 | 10 | 3 | 36 |
| 8  | 61 | 20 | 13 | 3 | 8 | 43 |
| 9  | 64 | 18 | 3 | 10 | 10 | 41 |
| 10  | 59 | 18 | 5 | 5 | 17 | 45 |
| 11  | 35 | 2 | 5 | 0 | 0 | 7 |
| Несформиров.сим.  | 54.5%  | 72,7%  | 72.7%  | 72,7%  | 63,6% |
| Формирующ.сим.  | 9.1%  | 27,3%  | 27,3%  | 18,2%  | 36,4% |
| Сформировав. сим.  | 36.4%  |  |   | 9.1%  |  |

В фазе "Истощения" наиболее значимыми оказались симптомы: "Эмоционального дефицита" "Психосоматических и психовегетативных нарушений" "Личностной отстраненности, или деперсонализации" "Эмоциональной отстраненности".

При исследовании фазы "Истощение" были получены следующие результаты: данная фаза на стадии формирования у 36,4% педагогов и несформированная у 63,6% педагогов.

Проведем анализ результатов по сумме всем трех фаз двух выборок (см. Приложение 2).

Напряжение + резистенция + истощение.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выборка 1  | Баллы  | Выборка 2 | Баллы  |
| 1 | 128 | 1 | 94 |
| 2 | 116 | 2 | 98 |
| 3 | 110 | 3 | 83 |
| 4 | 148 | 4 | 123 |
| 5 | 68 | 5 | 48 |
| 6 | 77 | 6 | 68 |
| 7 | 140 | 7 | 116 |
| 8 | 152 | 8 | 111 |
| 9 | 152 | 9 | 129 |
| 10 | 162 | 10 | 141 |
| 11 | 61 | 11 | 43 |

: Уровень синдрома эмоционального выгорания во 2 выборке не ниже уровня эмоционального выгорания 1 выборки.: Уровень синдрома эмоционального выгорания во 2 выборке ниже уровня эмоционального выгорания 1 выборки.

Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Было выполнено:

) Ранжирование значений А и В. Их ранги занесены в колонки "Ранг А" и "Ранг В";

) Произведен подсчет разности между рангами А и В (колонка d);

) Возведение каждой разности d в квадрат (колонка d2);

) Подсчитана сумма квадратов;

) Произведен расчет коэффициента ранговой корреляции rs по формуле:



) Определены критические значения.



Результат: rs = 0.625

Критические значения для N = 11



Ответ: Н0 отвергается. Корреляция между А и В статистически значима.

Доказана гипотеза H1: Уровень синдрома эмоционального выгорания второй выборки ниже уровня первой выборки.

Обобщая полученные результаты по методике В.В. Бойко "Диагностика синдрома эмоционального выгорания" мы делаем вывод: у данной группы педагогов снизился уровень синдрома эмоционального выгорания.

Заключение

эмоциональный выгорание педагог дошкольный

В данной работе был проведен теоретический анализ понятия синдрома эмоционального выгорания. Проанализированы причины возникновения данного синдрома, возможности профилактики и коррекции.

Анализируя литературу, по данному вопросу нами было выделено, что синдром эмоционального выгорания проявляется чаще всего у профессионалов помогающих профессий (педагоги, врачи, социальные работники и т.д.).

Таким образом, можно сделать вывод: у профессионалов любой помогающей профессии есть большая вероятность возникновения и формирования синдрома эмоционального выгорания.

Мы исследовали степень выраженности, особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у педагогов дошкольного учреждения (методика В.В. Бойко). По результатам констатирующего эксперимента нами было выявлено наличие синдрома эмоционального выгорания у данной педагогической группы. В ходе групповой работы были выделены профессионально значимые личностные качества, которые являются показателем соответствия к педагогической деятельности направлены на внешние ориентиры. Мы считаем, что, повышая уровень психологических знаний и расширяя инструментарий педагогов, нам удастся вывести на более высокий профессиональный уровень данную педагогическую группу, направить на самопознание и самообразование, и как следствие снизить степень выраженности синдрома эмоционального выгорания.

Нами был разработан и апробирован тренинг "Профилактика эмоционального выгорания". Тренинг прошел на очень хорошем уровне, педагоги были довольны проведенным на тренинге временем.

Нам удалось создать условия для коррекции синдрома эмоционального выгорания у педагогов дошкольного учреждения.

Я предполагаю вести дальнейшую работу в данном педагогическом коллективе по снижению уровня синдрома эмоционального выгорания. Таким образом, можно снижать уровень синдрома эмоционального выгорания за счет правильно подобранных профилактических и коррекционных средств.

Также обобщая полученные результаты можно сделать вывод: проведенная коррекционная работа способствовала устранению несоответствия между личностной готовностью педагога и требованиями, предъявляемыми профессиональной деятельностью, следовательно, наша гипотеза подтверждается.

Список литературы

1. Аминов Н.А. Психофизиологические и психологические предпосылки педагогических способностей / Н.А. Аминов // Вопросы психологии. - 1998. - №5. - С. 15-18.

2. Аминов Н.А., Морозова Н.А., Смятских А.Л. Психодиагностика специальных способностей социальных работников. / Н.А. Аминов, Н.А. Морозова, А.Л. Смятских; под ред. И. Зимней // Социальная работа. - 1992 - Вып. 2. - С. 7-10.

. Бачков И.В. Основы технологии группового тренинга / И.В. Бачков. - М: Ось-89, 2009. - 162 с.

4. Берн Эрик Трансактный анализ в психотерапии. / Эрик Берн. - М: Академический Проект, 2010. - 224 с.

5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. / В.В. Бойко. - М.: Наука, 2010. - 154 с.

. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность / В.В. Бойко, А.Г. Ковалев, В.Н. Панферов. - Спб.: Питер, 2009. - 207 с.

7. Вачков И.В. Групповые методы работы школьного психолога: учебно-методическое пособие / И.В. Вачков. - М.: "Ось-89", 2009. - 176 с.

. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - изд. 3-е. - СПб.: Питер, 2011. - 336 с.

9. Гришина Н.В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциональные проблемы / Н.В. Гришина. - СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 2009. - С. 143-156.

10. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. - Киев: Политиздат, 2009. - 178 с.

11. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса; учебное пособие / А.Б. Леонова. - Харьков: Гриф, 2010. - 316 с.

12. Митина Л.М. Психология профессионального развития учителя / Л.М. Митина. - М.: Флинта. 2009. - 200 с.

13. Орел В.Е. Исследование обвинительной установки как феномена профессиональной деформации / В.Е. Орел // Психология и практика: Ежегодник Российского-психологического общества. - Ярославль, 2009. - Т. 4. - С. 109-116.

14. Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирическое исследования; учебное пособие / В.Е. Орел. - Спб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2010. - 221 с.

. Орел В.Е., Шемет И.С. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом / В.Е. Орел, И.С. Шемет // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. - Ярославль, 2009. - С. 109-116.

. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В.Е Орел // Проблемы общей и организационной психологии. - Ярославль, 2009. - С. 76-97.

17. Осипова А.А. Общая психокоррекция / А.А. Осипова. - М.: Сфера, 2010. - 510 с.

18. Первичная профилактика психических, неврологических и психосоциальных расстройств / под. ред. А.Н. Моховикова. - М.: Смысл, 2010. - 127 с.

. Попова М.В. Психология растущего человека / М.В. Попова. - М: Сфера, 2011. - 126 с.

20. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: учебное пособие / Е.М. Семенова. - 3-е изд. - М.: Психотерапия, 2006. - 256с.

21. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания / М.М. Скугаревская // Медицинские новости. - 2009. - №7. - С. 3-9.

22. Хрящевой Н.Ю. Психогимнастика в тренинге / Н.Ю. Хрящевой. - СПб.: РЕЧЬ, 2011. - 256 с.

Приложение 1

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмиругощие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. "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.

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 идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

ТЕСТ

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

. 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.

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

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

. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что 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 очень 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 внимание партнеру 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 и т. п.

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

. В общении на работе я придерживаюсь принципа: "не делай 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 проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, 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 как 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 разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) 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 помимо того, что касается дела.

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

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

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

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

. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

. Успехи в работе вдохновляют меня.

. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется 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, чем теперь.

. 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.

. Состояния, 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 профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается в "ключе" рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с "ключом" осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов раздельно для каждого из 12 симптомов "выгорания", 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.

"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 избирательное эмоциональное 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(2), +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 "эмоционального 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 - не сложившийся симптом,

-15 баллов - складывающийся симптом,

и более - сложившийся.

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

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

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - "напряжение", "резистенция" и "истощение". В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, 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:

и менее баллов - фаза не сформировалась;

-60 баллов- фаза в стадии формирования;

и более баллов - сформировавшаяся фаза. Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома "выгорания", можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

какие симптомы доминируют;

какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается "истощение";

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

какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;

в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;

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

Приложение 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Возраст  |  | Напряжение  | Резистенция  | Истощение  |
|  |  | до | после | до | После | до | после |
|  |  | ППО | НС | ЗК | ТД | Итого  | ППО | НС | ЗК | ТД | Итого  | НИЭР | ЭНД | РСЭЭ | РПО | Итого  | НИЭР | ЭНД | РСЭЭ | РПО | Итого  | ЭД | ЭО | ЛО | ППН | Итого  | ЭД | ЭО | ЛО | ППН | Итого  |
| 1 | 55 | 22 | 3 | 2 | 25 | 52 | 6 | 7 | 7 | 10 | 30 | 20 | 12 | 2 | 20 | 54 | 13 | 5 | 8 | 20 | 46 | 3 | 3 | 8 | 8 | 22 | 2 | 3 | 8 | 5 | 18 |
| 2 | 45 | 12 | 5 | 5 | 12 | 34 | 10 | 3 | 3 | 15 | 31 | 10 | 5 | 3 | 25 | 43 | 7 | 13 | 8 | 5 | 33 | 9 | 5 | 18 | 8 | 40 | 9 | 5 | 10 | 10 | 34 |
| 3 | 39 | 5 | 0 | 8 | 2 | 15 | 4 | 0 | 5 | 2 | 11 | 17 | 25 | 7 | 7 | 56 | 7 | 22 | 8 | 10 | 47 | 3 | 13 | 13 | 0 | 29 | 3 | 10 | 8 | 4 | 25 |
| 4 | 64 | 4 | 3 | 11 | 13 | 31 | 8 | 5 | 5 | 7 | 25 | 20 | 20 | 13 | 18 | 71 | 20 | 13 | 8 | 18 | 59 | 22 | 7 | 7 | 10 | 46 | 15 | 14 | 5 | 5 | 39 |
| 5 | 33 | 4 | 3 | 0 | 10 | 17 | 4 | 3 | 0 | 5 | 12 | 20 | 5 | 0 | 5 | 30 | 10 | 5 | 0 | 5 | 20 | 2 | 8 | 5 | 6 | 21 | 2 | 7 | 3 | 4 | 16 |
| 6 | 32 | 5 | 0 | 5 | 2 | 12 | 4 | 0 | 2 | 2 | 8 | 22 | 7 | 7 | 17 | 53 | 15 | 21 | 6 | 3 | 45 | 3 | 5 | 10 | 4 | 22 | 3 | 7 | 5 | 0 | 15 |
| 7 | 51 | 16 | 8 | 11 | 10 | 45 | 8 | 12 | 8 | 7 | 35 | 10 | 2 | 20 | 22 | 54 | 17 | 5 | 5 | 18 | 45 | 15 | 8 | 10 | 8 | 41 | 16 | 7 | 10 | 3 | 36 |
| 8 | 61 | 17 | 5 | 8 | 25 | 55 | 15 | 2 | 7 | 8 | 32 | 17 | 19 | 10 | 2 | 48 | 13 | 5 | 10 | 8 | 36 | 15 | 13 | 13 | 8 | 49 | 20 | 13 | 3 | 8 | 43 |
| 9 | 64 | 14 | 8 | 11 | 20 | 53 | 13 | 7 | 10 | 15 | 45 | 25 | 4 | 5 | 19 | 52 | 7 | 13 | 10 | 13 | 43 | 12 | 7 | 18 | 10 | 47 | 18 | 3 | 10 | 10 | 41 |
| 10 | 59 | 17 | 8 | 11 | 20 | 56 | 10 | 12 | 10 | 12 | 44 | 13 | 17 | 10 | 19 | 59 | 8 | 20 | 8 | 16 | 52 | 18 | 13 | 10 | 6 | 47 | 18 | 5 | 5 | 17 | 45 |
| 11 | 35 | 10 | 5 | 3 | 5 | 23 | 6 | 3 | 2 | 5 | 16 | 7 | 5 | 3 | 7 | 22 | 3 | 5 | 5 | 7 | 20 | 5 | 8 | 3 | 0 | 16 | 2 | 5 | 0 | 0 | 7 |