ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОАНАЛИЗА»

Кафедра “ Общей, возрастной и дифференциальной психологии”
(Кафедра “Психотерапии”)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему:

«Психологическое выгорание врачей»

по основной образовательной программе
направления подготовки 37.03.01 «Психология»
очно – заочная форма обучения
уровень образования: высшее образование - бакалавриат

студентка Санникова Людмила Вячеславовна

Работа допущена к защите: «_____» _____20 ___г.

Заведующий кафедрой:
к.псх.н., доцент Романова Е.В. _____

Научный руководитель:
к.псх.н., доцент. Ломоносова Н.С. _____

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....3
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА.....7
1.1. Понятие синдрома эмоционального выгорания в работах отечественных и зарубежных исследователей.....7
1.2. Факторы, оказывающие влияние на возникновение синдрома эмоционального выгорания.....16
1.3 Профессиональная деятельность врачей как источник формирования синдрома эмоционального выгорания.....20
ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ.....24
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ВРАЧЕЙ.....27
2.1. Организация и методики исследования.....27
2.2. Анализ результатов исследования.....30
2.3. Организация психологической работы по преодолению синдрома эмоционального выгорания.....32
ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ.....40
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....45
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....47
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....53
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....75
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....84
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....87

ВВЕДЕНИЕ

Проблема эмоционального выгорания на сегодняшний день достаточно актуальна, она с давних пор привлекала внимание психологов, т.к. жертвой синдрома эмоционального выгорания может стать любой человек. Особенно подвержены ему люди, работающие в сфере социальных и коммуникативных профессий, а в большей мере врачи. Человек начинает испытывать чувство внутренней опустошённости, в связи с необходимостью постоянных контактов с другими людьми, испытывающими негативные эмоциональные состояния.

Можно отметить, что феномен эмоционального выгорания представляет собой процесс постепенной утраты физической, эмоциональной и когнитивной энергии, проявляющейся в симптомах физического утомления, эмоционального, умственного истощения, личной отстраненности и снижения удовлетворения от работы. Эмоциональное выгорание довольно заразно и может быстро распространиться среди сотрудников. Они становятся пессимистичными, распространяется цинизм, негативизм.

Термин «синдром выгорания» был впервые определен в 1974 году Г.Фреденбергом, американским психиатром. Это определение он отнес к эмоциональному истощению людей, приводящее к изменениям в социальной жизни и сферы общения.

Синдром выгорания схож с хронической усталостью, а по существу синдром является её продолжением. От данного состояния не застрахован никто. Представители любой профессии, даже домохозяйки, подвержены влиянию негативного отношения к собственной работе. Особенно явно это проявляется у людей с глубоким чувством ответственности, склонных принимать всё близко к сердцу, проявлять активность и творчество.

Суть этого синдрома проявляется в том, что работа, которая долгое время была желанной и любимой, перестала радовать, и, напротив, стала вызывать раздражение. У человека появляется острое нежелание идти на

работу, он чувствует внутреннее напряжение. Кроме психологической реакции появляются вегетативные проявления: головная боль, проблемы сердечно-сосудистой деятельности, обострение хронических заболеваний.

Психологическое состояние выгорания Психологическое состояние выгорания может пагубно влиять на здоровье человека, семейные отношения, служебное взаимодействие.

Врачи стоят на первом месте в списке среди профессий подверженных синдрому выгорания. Распространенность синдрома оценивается в среднем от 25-80% по разным данным и профессиональным группам. Синдром выгорания обнаруживается у 80% психиатров, 61 % стоматологов, 47% онкологов. Среди терапевтов 26% имеют повышенный уровень тревоги, а 37% субклиническую депрессию. В среднем 20% от всех врачей в течение 15 лет полностью выгорают независимо от изначальных установок. 1/3 врачей используют медикаменты для коррекции своего состояния для удаления симптомов синдрома выгорания (ноотропы, малые транквилизаторы и антидепрессанты).

Цель работы - изучение эмоционального выгорания и разработка программы профилактики эмоционального выгорания врачей.

Объект – синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности врачей.

Предмет – программа профилактики синдрома эмоционального выгорания у врачей.

Задачи исследования:

- изучить проблему эмоционального выгорания в теоретических источниках;

- определить наличие синдрома эмоционального выгорания у врачей.

Гипотеза исследования: при систематическом проведении занятий по профилактике эмоционального выгорания показатели эмоционального выгорания снижаются.

Для достижения указанной цели нами были поставлены следующие исследовательские задачи:

1. Провести анализ теоретических исследований по проблеме деформации личности и эмоционального выгорания.

2. Выявить внешние и внутренние факторы, определяющие предрасположенность врачей к эмоциональному выгоранию, а также особенности его развития и протекания.

3. Определить профилактические меры и основные направления оказания психологической помощи врачам, у которых выражен синдром эмоционального выгорания.

Методы исследования: теоретический анализ литературы по проблеме исследования, психодиагностические методики, методы математико-статистической обработки данных.

Базой нашего исследования являлся медицинский центр МКМЦ «Медицинский город» г.Тюмень. В исследовании приняло участие 40 человек (врачи в возрасте от 28-65 лет). Выборку составили: мужчины – 6 человек, в возрасте от 44 до 59 лет, стаж от 7 до 32 лет; женщины — 34 человека, в возрасте от 28 до 65 лет, стаж работы от 7 до 34 лет. Данная группа испытуемых разделена на две подгруппы экспериментальную и контрольную. Контрольная группа – 20 врачей, с которыми не проводилась представленная выше программа. Экспериментальная группа - 20 врачей, с которыми была проведена программа тренинга.

Исследование проводилось нами в 2 этапа. Первый этап заключался в определении склонности врачей к эмоциональному выгоранию. Для этого была использована методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) и методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

Второй этап заключается в организации психологической работы по преодолению синдрома эмоционального выгорания, разработана программа, в ходе которой предназначена для оказания психологической помощи

каждому участнику группы в более глубоком понимании себя как индивидуальности, принятии себя со всеми своими слабыми и сильными сторонами и создании (или восстановлении) положительной «Я- концепции».

Теоретическая значимость работы заключается в том, что в ней представлены основные подходы к определению сущности феномена эмоционального выгорания, систематический анализ и обобщение материалов по этой проблеме в профессиональной деятельности врачей. Рассмотрены основные механизмы и последствия эмоционального выгорания и факторы его формирования; динамика развития и психологическая симптоматика синдрома, профессиональная деформация, как следствие эмоционального выгорания.

Практическая ценность работы заключается в том, что в работе рассмотрены способы оказания психологической помощи тем врачам, у которых выражен синдром эмоционального выгорания. Данные способы могут быть рекомендованы как психологам, работающим с коллективом медицинских работников, так и самим профессионалам для психологической самопомощи.

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА

1.1. Понятие синдрома эмоционального выгорания в работах отечественных и зарубежных исследователей

Синдромом эмоционального выгорания (СЭВ) давно интересуются ученые различных стран. Интерес к его изучению зародила зарубежная психология в 1970-ых годах XX века. Термин «burnout» («эмоциональное выгорание»), «синдром сгорания сотрудников» ввел американский психиатр Х. Дж. Фрейденбергер в 1974 году для того, чтобы охарактеризовать психологическое состояние здоровых людей, которые находятся в эмоционально насыщенной атмосфере общения с клиентами и пациентами в ходе выполнения профессионального долга. «Выгорание» он описал как истощение, происходившее в связи с резко завышенными требованиями к собственным ресурсам и силам [12], а также как ухудшение психического и физического самочувствия по причины истощения энергии в процессе перегрузки проблемами других людей.

К 1982 году англоязычная литература опубликовала множество статей относительно проблемы эмоционального выгорания. Американскими психологами Кристиной Маслач и Сьюзан Джексон, проводившими изучение данного процесса, оно характеризовалось в качестве эмоционального опустошения [18]. К. Маслач, будучи ведущим исследователем эмоционального выгорания, писала, что деятельность специалистов, относящихся к системе «человек-человек» является различной, но общим между ними является то, что все они близко контактируют с людьми, которых очень трудно поддерживать в течение продолжительного времени [13]. Она определила «выгорание» в качестве потери интереса и осторожности в работе [14].

В 1984 году К. Маслач и С.Джексон к этим симптомам была добавлена эмоциональная истощенность, деперсонализация и сниженная общая работоспособность [15]. В 1986г. К.Маслач вместе с коллегами бцла разработана тестовая методика Maslach Burnout Inventory (MBI). Шкала измерений данной тестовой методики - популярный инструмент измерения степени выгорания в эмпирических исследованиях. Процесс характеризуют три понятия: эмоциональное истощение, деперсонализация и сниженная профессиональная эффективность (редукция профессиональных качеств). Шкала предназначается для проведения измерений степени выгорания в профессиях типа «человек-человек». Опросник составляют 22 утверждения, имеется № шкалы «эмоциональное истощение (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого имеется выражения различных сторон «выгорания». Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше «профессиональное выгорание» [19].

На данный момент в Америке, Европе были проведены различные исследования, изданы публикации по изучению феномена профессионального выгорания у таких категорий, как педагоги, медсестры, врачи, менеджеры, спортсмены, руководители крупных компаний, а также специалисты творческих профессий или профессий, которые имеют непосредственную связь с обслуживанием клиентов.

Отечественная психология занимается активным изучением синдрома эмоционального выгорания как психологического феномена в последнее десятилетие (В.В. Бойко, О.С. Лаврова, Г.А. Макарова, Т.Н. Мартынова, В.Е. Орел, Т.И Ронгинская и др.). Однако многие вещи остались недостаточно изученными и не получили однозначного понимания.

Отсутствует единая точка зрения на сущность эмоционального выгорания: некоторыми авторами рассматривается оно в качестве разновидности стресса, другими – результата влияния стрессогенных

факторов, так как действительно затяжным стрессом может быть оказано влияние на развитие эмоционального выгорания.

Бойко Виктор Васильевич является доктором психологических наук, профессором, зав. кафедрой психологии и медицинской деонтологии СПб Института стоматологии [19], он один из первых в России занялся исследованием проблемы «выгорания». С его точки зрения, эмоциональное выгорание является приобретенным функциональным стереотипом эмоционального поведения, позволяющим человеку осуществлять дозирование и экономное расходование энергетических ресурсы [10]. В.В. Бойко в 1996 году была разработана методика «Диагностики уровня эмоционального выгорания», представляющая собой опросник, предназначенный для того, чтобы диагностировать синдром профессионального выгорания и ведущие симптомы «эмоционального выгорания». В.В. Бойко предлагает классификацию синдрома эмоционального выгорания по стадиям; каждая стадия характеризуется теми или иными симптомами (это отличает опросник Бойко, к примеру, от опросника Маслач) [20], что позволяет определить, к какой фазе развития стресса они имеют отношение: «напряжение», «резистенция», «истощение». Для каждой из указанных фаз определяется ряд ведущих симптомов «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности. Приводятся выявляемые симптомы на разных стадиях развития «эмоционального выгорания».

«Напряжение» - Наличие переживаний психотравмирующих обстоятельств; чувства неудовлетворенности собой, «загнанности в клетку», тревоги и депрессии.

«Резистенция» - Наличие неадекватного эмоционального избирательного реагирования, эмоционально-нравственной дезориентации, расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

«Истощение» - наличие эмоционального дефицита, эмоциональной отстраненности, личностной отстраненности (деперсонализации), психосоматических и психовегетативных нарушений.

Основываясь на смысловом содержании и количественных показателях, которые подсчитаны для разных фаз формирования синдрома «выгорания», может быть дана достаточно объемная характеристика личности, оценено адекватное эмоциональное реагирование в конфликтной ситуации, намечен план индивидуальных мер [19].

Процесс «выгорания» часто рассматривают как «болезнь общения». К примеру, Л.А. Китаев - Смык считает, что причиной «выгорания» становится душевное переутомление. Он описывает проявление «выгорания» в качестве приглушения эмоций, исчезновения остроты чувств и переживаний, возникновения конфликтов с партнерами по общению в результате переноса раздражения на окружающих, потери человеком представлений о ценности жизни, безразличие [11]. Процесс выгорания может возникнуть в рамках отдельных этапов профессионального развития. Исчезает энергия, желание и «огонек» в отношении к делам, которыми раньше вызывался интерес и энтузиазм. То есть дело еще делается, но уже отсутствует душа. Раньше человек «горел» делом, а теперь занимается только исполнение. Это состояние схоже с перетренированностью, но если перетренироваться (и отдохнуть) можно за несколько дней, то эмоциональным выгоранием описываются более длительные процессы. Надоедание какого-то дела может произойти за 15 минут, выгорание происходит через месяцы и годы работы.

Эмоциональное выгорание наступает не тогда. Когда происходят перегрузки, когда перегрузками приобретается форма хронического стресса, когда становится ярким проявление разрыва между рабочими требованиями на или в семье и собственными ресурсами человека. Или же в ситуации хронического конфликта, которым истощаются человеческие ресурсы [22]. Основная причина эмоционального выгорания - наличие физической и

душевной усталости, которая копится на протяжение длительного времени [21].

Даже с учетом многочисленных отечественных и зарубежных исследований, до сих пор отсутствует четкое определение данному феномену. Сегодня есть множество определений синдрома эмоционального выгорания. Первоначально этим термином определялось изнеможение, истощение. Некоторыми авторами [2] и сейчас выделяется только один его структурный компонент – эмоциональное истощение.

В.В. Бойко определяет эмоциональное выгорание в качестве выработанного личностью механизма психологической защиты, форма которого заключается в полном или частичном исключении эмоций, в ответ на психотравмирующие действия [17]. К.Маслач полагает, что СЭВ является синдромом эмоционального истощения, которым вызывается деформация самооценки, оказывается отрицательное влияние на отношении к работе, снижается понимание и сочувствие к клиентам. М. Захарова, под феноменом «психологического выгорания», рассматривает период острого кризисного состояния, обусловленного внешними (эргономическими, социально-психологическими) и внутренними (личностными, профессиональными стереотипами, установками, конфликтами) факторами, и сопровождающимися специфическими изменениями в эмоциональной (усталостью), мотивационной (падение интереса к работе) и других сферах личности, в связи с которыми невозможно продолжать выполнять профессиональную деятельность [4].

Внимание ученых привлекается симптоматикой СЭВ. Они предлагают различные классификации симптомов выгорания. Оно считается относительно устойчивым состоянием, основные симптомы которого - снижается мотивация к работе, отсутствует интерес, повышается конфликтность, возрастает недовольство от выполняемой работы, скука, наличие постоянной усталости, эмоционального истощения, раздражительности и нервозности, отчаяния, чувства беспомощности,

избегаются рабочие темы, постоянно ведутся разговоры о бессмысленной жизни, разочаровании. Появляется никотиновая, алкогольная, кофеиновая зависимость; человек испытывает хроническую усталость, боли в позвоночнике, повышенное давление, головную боль, тахикардию, отрицательная жизненная установка, сексуальные расстройства, бессонницу, избегаются неформальные контакты, отсутствует способность к релаксации, снижается иммунитет, происходит отказ от хобби, безразличие или зависть, конфликты с коллегами, ригидное мышление, агрессия, отсутствует воображение, собственная инициатива и т.д. Симптомы синдрома выгорания являются строго индивидуальными и не могут проявляться все в один момент. На развитие синдрома оказывают влияние профессиональные, организационные и личностные факторы стресса. Важная отличительная черта людей, который имеют устойчивость к профессиональному выгоранию, это их способность к формированию и поддерживанию в себе позитивных, оптимистичных установок и ценностей, как по отношению к самому себе, так и к другим людям, и жизни в целом [20].

К. Маслач описывает такие условные группы симптомов СЭВ, которые являются физическими, поведенческими и психологическими.

На физические симптомы указывает наличие:

- усталости; чувства истощения; восприимчивости к изменениям показателей внешней среды; астенизации; частых головных болей, расстройства желудочно-кишечного тракта; избытка или недостатка веса; одышки; бессонницы [34].

На поведенческие и психологические симптомы указывает наличие:

- работа становится все более тяжелой, а способность к ее выполнению все меньше; профессионал рано приходит на работу и остается на долгое время; позднее появление на работе и ранний уход; берет работу на дом; чувство беспокойства; чувство скуки; сниженный уровень энтузиазма; обида; разочарование; неуверенность; чувство вины; чувство невостребованности; легко возникает чувство гнева; раздражительность; человек акцентирует

внимание на деталях; подозрительность; чувство всемогущества (власть над судьбой пациента); ригидность; неспособность к принятию решений; дистанционирование от пациентов и стремление дистанционировать от коллег; повышенное чувство ответственности за пациентов; растущее избегание; общая негативная установка на жизненные перспективы; злоупотребление алкоголем и (или) наркотиками.

В.В. Бойко выделил такие симптомы, как наличие эмоционального дефицита, деперсонализации или личностной отстраненности, психосоматических и психовегетативных нарушений [1].

О.С. Лаврова считает, что возможно выделить следующие группы симптомов СЭВ: эмоциональные, психосоматические, нарушение познавательных процессов деятельности, неприятие профессиональной деятельности, нарушение социальных связей [3].

Г.А. Макарова, будучи кандидатом психологических наук, директором Института консультирования ППЛ (Профессиональная Психотерапевтическая Лига), выделил некоторые ключевые группы симптомов, характерные синдрому выгорания:

1. Физические симптомы: наличие усталости, физического утомления, истощения; уменьшенного или увеличенного веса; недостаточного количества сна, бессонницы; плохого общего состояния здоровья (в том числе по ощущениям); затрудненного дыхания, одышки; тошноты, головокружения, чрезмерной потливости, дрожания; гипертензии (повышенного давления); язвы, нарывов; сердечных болезней.

2. Эмоциональные симптомы: наличие недостатка эмоций, безэмоциональности; пессимизма, цинизма и черствости в работе и личной жизни; безразличия и усталости; ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежности; раздражительности, агрессивности; тревоги, усиления иррационального беспокойства, неспособности сосредоточиться; депрессии, чувства вины; нервных рыданий; истерик; душевных страданий; потери идеалов или надежд, профессиональных перспектив; увеличения

деперсонализации (люди становятся безликими, как манекены); преобладания чувства одиночества.

3. Поведенческие симптомы: наличие трудоголизма; появления во время рабочего дня усталости и желания прерваться, отдохнуть; безразличия к еде; скудного стола, без изысков; малой физической нагрузки; оправданий употреблению табака, алкоголя, лекарств; несчастных случаев (к примеру, травм, падений, аварий и т.д.); импульсивного эмоционального поведения.

4. Интеллектуальное состояние: наличие уменьшенного интереса к новым теориям и идеям в работе; уменьшенного интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе); увеличения скуки, тоски, апатии или недостатка куража, вкуса и интереса к жизни; увеличения предпочтений стандартных шаблонов, рутины, нежели творческому подходу; цинизма или безразличия к новшествам, нововведениям; малого участия или отказа от участия в развивающих экспериментах (тренинги, образование); формального выполнения работы.

5. Социальные симптомы - отсутствует временя или энергия для социальной активности; уменьшается активность и интерес к досугу, хобби; работа ограничивает социальные контакты; взаимоотношения с другими являются скудными, как дома, так и на работе; ощущается изоляция, непонимание других и другими; ощущается недостаток поддержки со стороны семьи, друзей, коллег [41].

С изучением выделенных симптомов «выгорания» было выявлено, что их можно наблюдать в каждой сфере развития личности с оказанием на нее разрушительного воздействия.

Формирование СЭВ является динамическим, развивающимся во времени, процессом. Как считает Т.И. Ронгинская, «развитие синдрома обладает стадиальным характером» [6]. М. Буриш выделяет некоторые основные фазы в рамках развития синдрома эмоционального выгорания, также с описанием и симптомами «выгорания», соответствующим каждой фазе:

1. Предупреждающая фаза: проявление чрезмерной активности, чрезмерного участия, отказа от всех потребностей, которые не имею отношение к работе и следствием чего являются истощение, усталость, бессонница и т.д.

2. Снижение уровня собственного участия: теряется положительное восприятие коллег, осуществляется переход от помощи к надзору и контролю. Приписывается вина за собственные промахи другим людям. По отношению к профессиональной деятельности фиксируются искусственные продления перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени и т.д.

3. Эмоциональные реакции: проявляются в депрессии, постоянном чувстве вины, снижении самооценки, агрессии, защитных установках, обвинении других в собственных неудачах, отсутствии толерантности и способности идти на компромисс, подозрительности, конфликтности и т.д.

4. Фазы деструктивного поведения – в сфере интеллекта снижается концентрация внимания, способность выполнять сложные задания, происходит ригидность мышления. В мотивационной сфере отсутствует собственная инициатива, снижается эффективность деятельности. В эмоционально личностной сфере проявляется безразличие, избегаются неформальные контакты, избегается участие в жизни других людей.

5. Психосоматические реакции: проявляются в снижении иммунитета, неспособности релаксировать в свободное время, бессоннице, сексуальных расстройствах, повышенном давлении, головных болях, расстройстве пищеварения и т.д.

6. Разочарование: наличие отрицательной жизненной установки, чувства беспомощности и бессмысленности жизни, экзистенциального отчаяния [19].

Т.И. Ронгинская подчеркивает, что генезис СЭВ обладает индивидуальным характером, который определяют различия в

эмоционально-мотивационной сфере и разные условия, направленные на реализацию профессиональной деятельности. [6].

1.2. Факторы, оказывающие влияние на возникновение синдрома эмоционального выгорания

Как зарубежными, так и отечественными психологами ведется работа, направленная на выявление факторов, которыми вызывается синдром эмоционального выгорания. Традиционно выделяют две большие группы факторов, которые вызывают СЭВ. Первая - это индивидуальные характеристики самих профессионалов - «индивидуальные (субъективные) факторы»; а вторая - особенности профессиональной деятельности - «организационные (объективные) факторы» [17].

Индивидуальные факторы состоят из двух подгрупп:

1) социально-демографических;

2) личностных особенностей.

К социально-демографическим обычно относят возрастные, половые характеристики, стаж работы, семейное положение, уровень образования. К личностным особенностям относят личностную выносливость, индивидуальные стратегии сопротивления, стрессовую предрасположенность, самооценку, невротизм.

К группе организационных факторов относятся три составляющие: условия работы, содержание труда, социально-психологические факторы.

Под социально-психологическими факторами подразумевают поддержку от администрации, вознаграждения, ролевой конфликт, отсутствие значимой информации.

Несколько иную классификацию факторов СЭВ предложил В.В. Бойко. Им были выделены некоторые внешние и внутренние факторы.

На внешние факторы указывает наличие хронической напряженной психоэмоциональной деятельности; дестабилизирующей организации деятельности; повышенной ответственности за исполнением функции и

операции; неблагополучной психологической атмосферы профессиональной деятельности; психологически трудного контингента, с которым работает профессионал [4].

1. Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность подвержена влиянию интенсивного общения, точнее, целенаправленного восприятия партнеров и воздействием на них. Профессионал, работающий с людьми, постоянно подкрепляет эмоциями разные аспекты общения путем активной постановки и решения проблем, внимательного восприятия, усиленного запоминания и быстрого интерпретирования визуальной, звуковой и письменной информации, быстрого взвешивания альтернативы и принятия решений.

2. Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции - представителями массовых профессий обычно выполняется в рамках внешнего и внутреннего контроля (медиками, педагогами, воспитателями и т.д.). Их деятельность заключается в постоянной необходимости вхождения и пребывания в состоянии субъекта, с которым он осуществляет совместную деятельность. Все, кто работает с людьми и честно исполняет свои обязанности, несут нравственную и юридическую ответственность за вверенных им деловых партнеров (пациенты, учащиеся, клиенты и т.д). Следствие этого - развитие нервного перенапряжения.

3. Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности - таковую определяют два основных обстоятельства: конфликтностью по вертикали (в рамках системы «руководитель – подчиненный») и по горизонтали (в рамках системы «коллега–коллега»). Нервозной обстановкой побуждаются одни к растрате эмоций, а другие – к поиску способов сэкономить психические ресурсы. Рано или поздно человека будет склонять тактика эмоционального выгорания – бережное отношение к нервам, отстранение от всего и всех подальше. В процессе профессиональной деятельности часто попадаются клиенты или пациенты, «портящие нервы» или «доводящие до белого каления». Специалисты начинают упреждение

подобных случаев и применение экономии эмоциональных ресурсов, в качестве психологической защиты используют эмоциональную отстраненность, что, в итоге, негативно влияет на его профессиональные обязанности [4].

Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание: эмоциональная ригидность; близкое восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности; наличие слабой мотивации эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности и нравственных дефектов с дезорганизацией личности [4].

1. Склонность к эмоциональной ригидности:

- эмоциональное выгорание в качестве средства психологической защиты, быстрее вырабатывают те, кто менее восприимчивы и более эмоционально сдержаны. К примеру, симптомы «выгорания» формируются более медленно у людей импульсивных, у которых подвижные нервные процессы. Повышенной впечатлительностью и чувствительностью могут быть полностью блокированы рассматриваемые механизмы психологической защиты. Зачастую происходит так, что, человек, после контактной работы в течение длительного времени, тем не менее, способен к сохранению отзывчивости, эмоциональной вовлеченности, способности соучаствовать и сопереживать [34].

2. Интенсивная интериоризация - (восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности):

- данным психологическим явлением страдают люди, которых характеризует повышенная ответственность за порученные дела, исполняемые роли. Специалистами, работающими с людьми, воспринимается все крайне эмоционально. Каждым стрессовым случаем из практики оставлен глубокий след в его душе. Судьбой, здоровьем, благополучием субъекта деятельности вызывается интенсивное соучастие, которые приводит к сопереживанию, мучительным раздумьям и бессоннице. Профессор Т.В. Решетова объясняет это безграмотное сочувствие как полное

растворение в другом, слабом границами «Я». Постепенно происходит истощение эмоционально-энергетических ресурсов истощаются и возникновение необходимости их восстановления или сбережения, применяя те или иные приемы психологической защиты. Так, некоторыми специалистами через какое-то время меняется профиль работы и даже профессия. Некоторые молодые специалисты уходят из профессии в течение первых 5 лет трудового стажа. Но типичный вариант экономии ресурсов – эмоциональное выгорание. Зачастую случается, что в работе профессионала происходит чередование периодов интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами неблагоприятные стороны деятельности воспринимаются особенно остро, и тогда человеком крайне тяжело переживаются стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки. Эмоциональным выгоранием, в данной ситуации, вызывается безразличие и апатия.

3. Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности обладает двумя аспектами:

- во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимостью или ну него отсутствует заинтересованность в проявлении соучастия и сопереживания субъекту своей деятельности. Соответствующим умонастроением стимулируется не только эмоциональное выгорание, но и его крайняя форма, которая характеризуется наличием безразличия, равнодушия, душевной черствости;

- во-вторых, у человека отсутствует привычка, умение поощрять себя за сопереживание и соучастие, которые он проявляет по отношению к субъекту профессиональной деятельности. Система самооценки им поддерживается иначе – используя материальные или позиционные достижения.

4. Нравственные дефекты и дезориентация личности:

- возможно, профессионал обладал нравственными изъянами еще до работы с людьми, или приобрел их в ходе деятельности. Нравственный

дефект обуславливает неспособность к включению во взаимодействие с деловыми партнерами таких моральных категорий, как совести, добродетели, добропорядочности, честности, уважения прав и достоинств другой личности. Нравственную дезориентацию вызывает неумение к отличию доброго от плохого, блага от вреда, который наносит другая личность. Однако, как в случае нравственного дефекта, так и в случае с нравственной дезориентацией, эмоциональное выгорание облегчается. Происходит увеличение вероятности безразличного отношения к субъекту деятельности и апатии к своим обязанностям. К этому перечню могут быть добавлены факторы, которые выделила Т.В. Решетова - неэмоциональность или неумение общаться;

5. Алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказывания словами своих ощущений) всегда подвержена влиянию тревоги – трудоголизма (камуфлируется какая-либо проблема работой);

6. Люди без ресурсов - (социальных связей, родственных связей, любви, профессиональной состоятельности, экономической стабильности, целей, здоровья и т.д.) [4].

Итак, можно сказать, что зачастую «синдром сгорания» представляется в качестве негативных изменений в личности профессионала - тех, что наносят вред человеку и его работе.

Проведенными исследованиями пока не даны ответы на вопросы о том, чем же в большей мере провоцируется возникновение факторов выгорания: индивидуальными характеристиками профессионала или особенностями профессиональной деятельности.

1.3 Профессиональная деятельность врачей как источник формирования синдрома эмоционального выгорания

Проблему «эмоционального выгорания» можно проследить в каждой области, где объект профессиональной деятельности человека - другой человек, и на взаимодействие в системе «человек-человек» влияют качества

того и другого. Именно в работе с людьми, по причине предъявляемых ею таких факторов как, высокие требования, особая ответственность и эмоциональные нагрузки, потенциально содержатся в себе тяжелые переживания.

Самой профессиональной деятельностью врачей предполагается эмоциональная насыщенность и высокий процент факторов, которые вызывают стресс. От профессиональной деятельности медицинских сестер требуются особые знания, умения и навыки, а также личностные качества, без которых невозможно ее осуществит. Среди значимых качеств возможно выделение таких, как гуманистической направленности личности, личной и социальной ответственности, обостренного чувства добра и справедливости, чувства собственного достоинства и уважения достоинства другого человека, терпимости, вежливости, эмпатичности, порядочности, готовности понять других и оказать им помощь, эмоциональной устойчивости и других качеств [37].

На деятельность врачей оказывает влияние интенсивное напряженное межличностное общение, которое сопровождают разнообразные эмоциональные состояния: положительные, отрицательные или нейтральные. Эта профессиональная деятельность, вне зависимости от того, какую разновидность исполняемой работы она имеет, имеет отношение к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь людей. В связи с огромной ответственностью за свою деятельность - жизнь пациента - перенапрягаются отдельные органы и системы, возникают заболевания.

Окромя таких категорий, как профессиональные знания, умения и навыки, используют свою личность, которая выступает, в данной ситуации, в качестве «эмоционального донора». Медицина - это та сфера человеческой деятельности, где в основном происходит преобладание негативных эмоциональных состояний. Довольно ярко выражается влияние этих факторов теми видами профессиональной деятельности, где остроту проблем

клиентов сочетают с минимизацией успеха в эффективности их решения. Это работа с такими категориями, как хронически больные люди, умирающие, страдающие неизлечимыми заболеваниями (СПИДом, раком и некоторыми др.) и т.д.

Врач находится в опасности высокого профессионального риска – заражения различными заболеваниями, в том числе такими заболеваниями, как парентеральные вирусные гепатиты, ВИЧ-инфекция, туберкулез и другие инфекционные заболевания. Врач постоянно контактирует с лекарственными и дезинфицирующими средствами, чем провоцируются различные аллергические и токсико-химические поражения. Также негативно воздействуют различные излучения (радиационное, ультразвуковое, лазерное, ионизированное), которые выступают в качестве потенциальной причины для возникновения новообразований (доброкачественных и злокачественных) и других серьезных нарушений здоровья.

Как считают исследователи, негативными психическими переживаниями и состояниями возможно затрагивание разных граней трудового процесса – профессиональной деятельности, личности профессионала, профессионального общения - и в целом профессионального развития личности [19].

Выделяют три типа врачей, которые подвержены влиянию синдрома эмоционального выгорания:

1-й - «педантичный» - его характеризует добросовестность, возведенная в абсолют - чрезмерная, болезненная аккуратность, стремление в любом деле достижения образцового порядка, пусть и в ущерб себе;

2-й - «демонстративный», который стремится к первенствованию во всем, всегда быть на виду. Этот тип характеризуется высокой степенью истощаемости, выполнив даже незаметную рутинную работу;

3-й - «эмотивный», этот тип составляют впечатлительные и чувствительные люди, отзывчивые, склонные к восприятию чужой боли как собственной, что находится на грани патологии и саморазрушения.

Больными ожидается от врача сочувствие, забота. Считается, что в медицине должны работать люди с высокой эмпатией. Стоит учесть и то, что врачи, которые постоянно контактируют со страданием людей, вынуждаются к воздвижению своеобразного барьера психологической защиты от больного, становятся менее эмпатичны, иначе они могут эмоционально перегореть и сорваться. Переживаемыми эмоциональными состояниями во многом оказывается влияние как на личность, так и на продуктивность деятельности, а в определенных случаях эти переживания вызывают «эмоциональное выгорание» [5].

Врач часто работает не нормировано, сверхурочно, совмещая должности или дополнительную профессиональную нагрузку (повышение квалификации, освоение новых методов), т.е. работают с частым пренебрежением времени, которое отводится на отдых и восстановление физического и эмоционального баланса организма. Интенсификация профессиональной деятельности влияет на здоровье, увеличивая уровень общей заболеваемости и распространенности хронической патологии.

Причинами возникновения психической напряженности может быть наличие высокого темпа деятельности, а также вынужденной бездеятельности, затянувшегося ожидания предстоящей деятельности, отсрочки ее выполнения или незапланированного прерывания. Всяким прерыванием деятельности вызывается у человека напряженность, поскольку он стремится к завершению дела, реализации возникшей у него потребности к достижению поставленной цели.

Также, факторами, оказывающими влияние на развитие синдрома «эмоционального выгорания», исследователи считают такие чувства, как социальная незащищенности, неуверенность в социально-экономической стабильности и другие негативные переживания, на которые влияет социальная несправедливость и недостаток социальной поддержки.

ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ

Проблема психического выгорания в социальных профессиях особенно актуализовалась в последнее время. На это указывалось и указывается как исследователями начала и середины XX века, так и современными авторами, занимающимися данной проблемы. В научной литературе до сих пор отсутствует однозначное определение тому состоянию человека, связанному с пресыщением им своими профессиональными занятиями. Одними авторами называется это «эмоциональным выгоранием», другими – выгоранием психическим.

Особое внимание авторами уделяются тем фактам, влияющим на появление склонности к эмоциональному выгоранию. Так, Т.В. Форманюк выделил ряд личностных, ролевых и организационных факторов, В.В. Бойко выделил некоторые внешние и внутренние факторы предпосылок, которые провоцируют эмоциональное выгорание.

Также, может быть оказано влияние на эмоциональное выгорание следующими показателями - возрастом, семейным положением, образованием, должностью, стажем работы, удовлетворенностью условиями труда:

- специалистом в зрелом возрасте определяется ряд конкретных целей, преодолевается профессиональное становление и адаптация к профессии, формируются профессиональные интересы, вырабатывается механизм профессионального самосохранения;

- семья выполняется психотерапевтическая функция, связанная с психологической поддержкой членов семьи – то есть выступает фактором, снижающим различные профессиональные стрессы. Но деструктивная семья, может сама выступить в качестве стрессового фактора, причины усугубления синдрома эмоционального «выгорания». Также, влияние оказывается феноменом «двойной занятости женщин». Даже в благополучных семьях, где женщина ощущает поддержку и тепло своих близких, она вынуждена заниматься бытовыми и хозяйственными проблемами (уборкой, стиркой,

приготовлением пищи и т.д.). Постоянными перегрузка вызывается переутомление и снижаются защитные силы в борьбе против «выгорания». Самим фактом наличия семьи не снижается риск развития «выгорания» - более важный показатель - это удовлетворенность семейными отношениями;

- с эмоциональным «выгоранием» сталкиваются в основном специалисты со средним образованием. Наличием высшего образования снижаются риски возникновения «выгорания», так как высокой профессиональной подготовкой дается для специалиста различные варианты и приемы для решения профессиональных задач и проблем, которые возникли в ходе работы. Тем самым происходит снижение уровня неудовлетворенности собой, тревоги и депрессии, вызванных недостатком профессиональных знаний и умений. Высшим образованием расширяется кругозор специалиста в таких областях, как медицина, психология, конфликтология и другие науки и позволяет ожидать адекватную реакцию на сложившуюся ситуацию, нахождение эффективных путей по преодолению «выгорания», использование приемов профессионального самосохранения;

- так же, крайне важный фактор, которым может быть оказано влияние на эмоциональное выгорание, по нашему мнению, это удовлетворенность условиями труда - неблагоприятными условиями труда повышается риск развития выгорания, а благоприятные - это фактор, ослабляющий влияние профессиональных стрессов.

Профессию врача относят к профессиям, наиболее сильно подверженным эмоциональному выгоранию.

Деятельность врача характеризует большая напряженность, конфликтность, различные эмоции, приводящие к тем или иным негативным последствиям, что выступает в качестве фактора, повышающего вероятность появления синдрома выгорания. На эмоциональное выгорание в медицинской деятельности оказывает влияние также мотивация работы. Выгорают те, кто работает страстно, с особым интересом (сверхмотивация) - долгое время, оказываю помощь другим, они начинали разочаровываться, так

как не удается достижения того результата, что нами ожидался. При столкновении с трудностями происходит снижение их уверенности в своей компетенции, уменьшение адекватности восприятия своих действий как правильных, вследствие чего у работника развивается кризис. Многими в этом случае бросается своя работа, и «находятся в поиске себя» в рамках других сфер деятельности, оставив за спиной эти непреодолимые трудности.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ВРАЧЕЙ

2.1. Организация и методики исследования

В исследовании принимало участие 40 человек (врачи в возрасте от 28-65 лет). Выборка составлена: мужчинами – 6 человек, в возрасте от 44 до 59 лет, стаж от 7 до 32 лет; женщинами — 34 человека, в возрасте от 28 до 65 лет, стаж работы от 7 до 34 лет.

Исследование проводили в 2 этапа. Первый этап - определялась склонность врачей к эмоциональному выгоранию. Для этого использовалась методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) и методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко).

Как считают авторы методики В.В. Бойко, эмоциональное выгорание является выработанным личностью механизмом психологической защиты как полное или частичное исключение эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание - это стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения, позволяемый человеку дозирования и экономного расходования своих энергетических ресурсов. В тот же момент, «выгоранием» оказывается отрицательное влияние и на профессиональную деятельность, и в партнерских отношениях, где как партнера понимают объект профессиональной деятельности.

Опросник необходим для того, чтобы диагностировать эмоциональное выгорание, приобретаемое человеком при выполнении профессиональной деятельности под воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов.

Методику составляют 84 суждения, к которым испытуемым должно быть выражено свое отношение однозначными ответами «да» или «нет», что позволяет осуществить диагностику трех фаз эмоционального выгорания:

напряжения, резистенции, истощения. Каждую фазу стресса, диагностируют, основываясь на четырех, характерных для нее симптомов:

«Напряжение» - Наличие переживаний психотравмирующих обстоятельств; чувства неудовлетворенности собой, «загнанности в клетку», тревоги и депрессии.

«Резистенция» - Наличие неадекватного эмоционального избирательного реагирования, эмоционально-нравственной дезориентации, расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

«Истощение» - наличие эмоционального дефицита, эмоциональной отстраненности, личностной отстраненности (деперсонализации), психосоматических и психовегетативных нарушений.

В соответствии с «ключом» осуществляют следующие подсчеты:

- определяют сумму баллов по отдельности для каждого из 12 симптомов выгорания;

- подсчитывают сумму показателей симптомов по каждой из 3-х фаз формирования выраженности симптома;

- находят итоговые показатели синдрома эмоционального выгорания - сумму всех двенадцати симптомов.

Предложенной методикой дается подробная картина синдрома «эмоциональною выгорания», осуществляется диагностирование ведущих симптомов и определение, к какой фазе развития стресса они имеют отношение. Используя смысловое содержание и количественные показатели, подсчитанные для разных фаз формирования синдрома «выгорания», может быть дана характеристика личности, оценено адекватное эмоциональное реагирование в конфликтной ситуации, даны наметки индивидуальным мерам.

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

Цель методики - изучить степень профессионального «выгорания». Необходимо дать ответ по 22 утверждениям: как часто вами испытываются чувства, которые содержит опросник. Для этого по каждому пункту задания предусмотрены ответы: никогда, очень редко, часто, очень часто, каждый день.

Оценка происходит по трем шкалам: «эмоциональному истощению» (9 утверждений), «деперсонализации» (5 утверждений) и «редукции личных достижений» (8 утверждений). Сводная таблица ответов представляет приложение.

Варианты ответов оценивают следующим образом:

- «никогда» - 0 баллов;
- «очень редко» - 1 балл;
- «иногда» - 3 балла;
- «часто» - 4 балла;
- «очень часто» - 5 баллов;
- «каждый день» - 6 баллов.

Ниже перечислены шкалы и соответствующие им пункты опросника.

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

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

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

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». На тяжесть «выгорания» указывает сумма баллов по всем шкалам.

2.2. Анализ результатов исследования

Получив анализ показателей, можно наметить индивидуальные меры профилактической и психокоррекционной работы с сотрудниками, у которых

наблюдается эмоциональное выгорание.

Первым этапом нашей работы было исследование индивидуальной склонности врачей к эмоциональному выгоранию по методике В.В. Бойко. Результаты исследования отразим на рисунке 1.

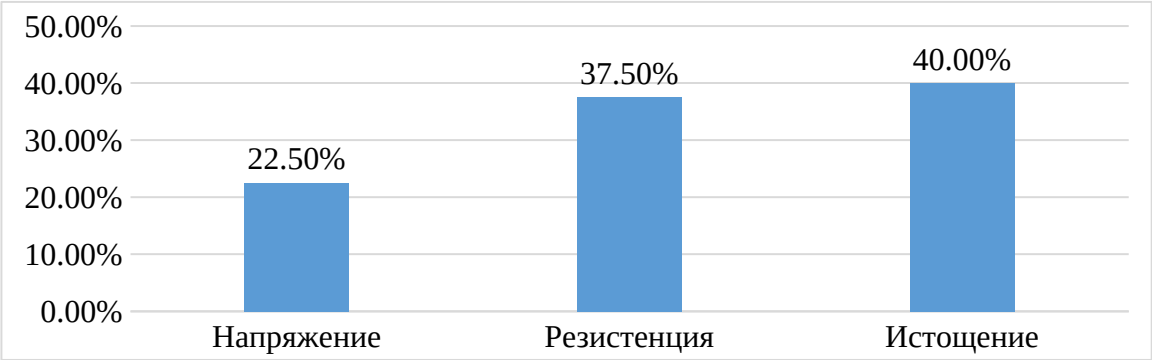

Рис. 1. – Выраженность эмоционального выгорания врачей

Основываясь на информации, представленной на рисунке 1, видно, что врачи, подвергшиеся исследованию, обладают симптомами эмоционального выгорания по различным уровням выраженности. В группе испытуемых происходит следующее:

- эмоциональное выгорание стадии напряжения наблюдается у 22,5%, а это 9 человек от всей группы испытуемых;

- эмоциональное выгорание стадии резистенции наблюдается у 37,5%, а это 15 человек от всей группы испытуемых;

- эмоциональное выгорание стадии истощения наблюдается у 40%, а это 16 человек от всей группы испытуемых.

В рамках дальнейшего исследования необходимо проведение методики «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой. Результаты представляет таблица 1 и рисунок 2.

Таблица 1

Результаты методики «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой (средний балл группы)

Шкалы	Группа 1

эмоциональное истощение	20,6
деперсонализация	18,7
редукция личных достижений	30,1
нарушений не выявлено	30,6

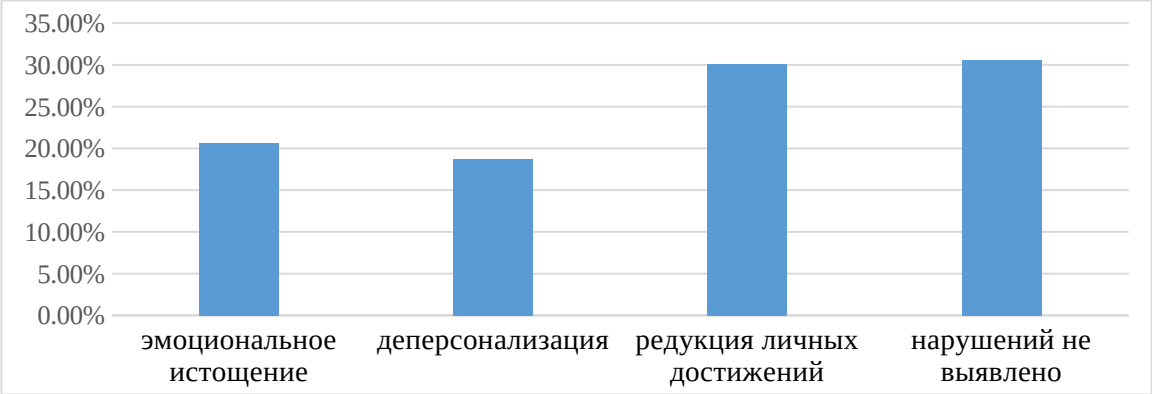

Рис. 2. Результаты методики «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой (средний балл группы)

Как видно, в рамках группы врачей наблюдаются процессы эмоционального истощения, снижения эмоционального фона, равнодушия, эмоционального пресыщения. Они имеют тенденцию к отрицательной оценке себя, своих профессиональных достижений и успехов, что ограничивает их возможности, обязательства по отношению к другим.

Основываясь на полученных данных, можно сделать вывод, что проблема «выгорания» врачей является актуальной. Этим подчеркивается необходимость проводить профилактическую и психокоррекционную работу с эмоциональным и психическим состоянием сотрудников. И это, в основном, связано не с показателями работников со сформированным эмоциональным выгоранием, а с показателями эмоционального выгорания сотрудников, находящимися в стадии формирования. Так как именно на этой стадии возможно предотвращение развития синдрома эмоционального выгорания.

2.3. Организация психологической работы по преодолению синдрома эмоционального выгорания

С целью преодолеть синдром эмоционального выгорания у врачей и провести профилактические мероприятия, направленные на предупреждение данного синдрома, мы разработали и предложили для апробации «Программу тренинга по преодолению синдрома эмоционального выгорания».

Они рассчитана на 24 часа и содержит в себе 8 занятий по 3 часа каждое.

Цель и задачи программы:

Ознакомление присутствующих со следующей информацией: понятие профессионального выгорания, его симптоматика, этапы формирования, причины возникновения, способы его преодоления.

Данная программа направлена на то, чтобы решить следующие основные задачи:

- обозначить и иллюстрировать проблемы эмоционального выгорания;
- укрепить личностную и профессиональную самооценку участников;
- осознать свои личностные особенности и ресурсные возможности;
- скорректировать и развить установки участников, сформировать партнерский стиль межличностного взаимодействия.

Упражнения применяют ведущие в соответствии с целями и общей стратегией данного занятия, также согласно конкретной ситуации, которая сложилась в рамках группы. В начале предлагают упражнения, направленные цель которых - снять напряжение участников, преодолеть их закрытость и недоверие к партнерам. Далее применяют техники, направленные на то, чтобы расширить перцептивный опыт участников, развить эмпатию, стимулировать идентификацию с партнерами по взаимодействию. Создание

ситуаций, когда участники пользуются привычными им манипулятивными и авторитарными стратегиями поведения, приводит к закладке психологических основ и готовности участников осваивать, новую для них, партнерскую стратегию межличностного взаимодействия. Важное место в программе тренинга отводят упражнениям, цель которых - укрепить личностное самопринятие, повысить самооценку, построить перспективные линии своего профессионального и личностного развития. В заключительной части используют упражнения, имеющие обобщающий характер, которые направлены на то, чтобы стимулировать осознание себя в качестве профессионала и человека, своего места в мире, на переосмысление системы ценностей.

Программа тренинга «Преодоление синдрома эмоционального выгорания» предназначается для того, чтобы оказывать психологическую помощь каждому участнику группы в рамках более глубокого понимания себя как индивидуальности, принятия себя со всеми своими слабыми и сильными сторонами и создания (или восстановления) положительной «Я-концепции». При помощи практических упражнения и анализа данных, которые были выявлены при работе с другими представителями своей профессии, участники обладают возможностью осознания и иллюстрирования проблемы эмоционального выгорания. Также, участники этой программы имеют возможность лучшего развития, способности понимания внутреннего мира другого человека, отклика на его чувства и сопереживания ему, умений управления своим поведением, «подачи себя» в общении с окружающими людьми, изменение своего поведения согласно ситуации, а также отметки возможной проблемности, «перекосов» в распределении психической энергии.

План работы:

1. Введение и актуальность проблемы. Дается краткая история возникновения интереса к проблеме. Анализируются существующие подходы.

2. Профессиональное и личное в нашей жизни. Выполняются практические упражнения, иллюстрирующие их индивидуальное соотношение.

3. Знакомство с тремя составляющими синдрома выгорания: эмоциональной истощенностью, деперсонализацией, редукцией профессиональных достижений.

4. Самодиагностируется проявления признаков выгорания, выделяются виды симптомов.

5. Анализируются стадии развития выгорания.

6. Иллюстрируется развитие стадий выгорания. Результаты экспресс-исследования с помощью опросника Бойко В.В.

7. Удовлетворяется профессиональная деятельность (мини-дискуссия). Источники стресса, индивидуальные и организационные факторы.

8. Анализируются собственные источники негативных переживаний на работе, выявляются ресурсы профессиональной деятельности. Выполняются практические упражнения.

9. Смысловое содержание профессиональной деятельности как важный компонент профилактики выгорания. Выявляются профессиональные ценности, совпадающие с притязаниями личности.

10. Техника безопасности: используются способы эмоциональной саморегуляции и восстановления себя.

11. Эмоциональное выгорание и профессиональные деформации: схожее и различное. Используется юмор как профилактический прием.

Программу тренинга «Преодоление синдрома эмоционального выгорания» представляет приложение 1.

Для того, чтобы проконтролировать изменения в состоянии участников программы тренинга предусматривается проведение тестирования через 3 и 12 месяцев, при необходимости - повторный тренинг через год. Полученный

положительный результат позволит расширение практики тренингов по этой проблеме.

С целью изучить эффективность разработанной нами программы, все врачи были разделены на 2 группы:

Контрольную группа – 20 врачей, с которыми не проводили представленную выше программу.

Экспериментальную группу - 20 врачей, с которыми провели программу тренинга.

Занятия проходили в подготовленном помещении в хорошем санитарном состоянии, были представлены необходимые для занятия материалы.

На занятиях применялись визуализации «Сад моей души», «Белое облако», «Мудрец», которые расслабили участников, создали внутреннюю гармонию.

Для того, чтобы сформировать позитивную самооценку были включены упражнения «Мои добрые дела», «Мои сильные стороны», «Контраргументы», «Молодец!», «Моя аффирмация», «Я глазами других».

Наибольший результат достигается той группой, где каждый ее член раскрывается перед другими, не боясь высказывания своего мнения, необходимого для сплочения группы. Для этого использовались упражнения «Знакомство», «Страховка», «Свободный микрофон», «Психологическая поддержка и обратная связь», «Зеркало», «Групповое рисование», «Гомеостат», «Переговоры взглядом», «Что общего», «Путанка».

Для того, чтобы осознать свое место в рамках профессиональной деятельности и сформировать позитивное отношение к профессии, использовались упражнения «16 ассоциаций», Три рисунка «Я работаю медсестрой», «Обвинители и защитники», «Какой я на работе?», «Плюс-минус», «Я – дома, я – на работе».

С целью же осознать свои эмоции и сформировать навыки саморегуляции, применены упражнения «Что я сейчас чувствую», «Эмоция»,

«Цвета эмоций», «Стратегии самопомощи», «Чувство», «Список эмоций», «Улыбка», «Эмоциональная регуляция».

В заключении тренинга нами было обращено внимание участников на то, что люди стремятся к изменению своей жизни в лучшем и более интересном направлении.

В течение всех занятий удавалось поддерживать интерес участников. Все упражнения основывались на жизненном опыте участников тренинга.

Обратной связью приносилось удовлетворение, медработниками хорошо выполнялась практическая часть занятия.

Доброжелательная атмосфера, взаимоотношения в группе располагали к работе.

Участники были активными, работоспособными, контактными, демонстрировали умение групповой работы, давали критическую оценку себе и коллегам.

С целью выявления значимого сдвига и положительной динамики изменений был применен критерий Вилкоксона. Критерий позволяет установление не только *направленности* изменений, но и их *выраженности*. С его помощью нами определяется наличие сдвига показателей в каком-то одном направлении более интенсивно, чем в другом.

Суть метода заключается в сопоставлении абсолютных величин выраженности сдвигов в рамках того или иного направления. Для этого сначала все абсолютные величины сдвигов ранжируют, а потом суммируют ранги. Если сдвиги в ту или иную сторону происходят случайным образом, то и суммы их рангов окажутся приблизительно одинаковыми. Если же интенсивность сдвигов в одну сторону больше, то сумма рангов абсолютных значений сдвигов в противоположную сторону будет более низкой, чем это могло бы быть при случайных изменениях.

Минимальное значение величины: $W = n(n+1)/2$, где n — объём второй выборки. Максимальное значение величины $W = n(n+1)/2 + mn$, где n — объём второй выборки, m — объём первой выборки.

Сначала нами проведена с двумя группами методика Бойко.

Таблица 2

Оценка достоверности различий между показателями симптомов синдрома эмоционального выгорания (методика Бойко) в контрольной группе

Симптомы	t-критерий Вилкоксона	p ≤…
переживание психотравмирующих обстоятельств	54	0,285
неудовлетворенность собой	58	0,194
«загнанность в клетку»	56	0,033
тревога и депрессия	57	0,574
Фаза «Напряжение»	61	0,122
эмоционально-нравственная дезориентация	57	0,787
расширение сферы экономии эмоций	62	0,074
редукция профессиональных обязанностей	70	0,050
Фаза «Резистенция»	54	0,017
эмоциональный дефицит	67	0,031
эмоциональная отстраненность	51	0,0005
личностная отстраненность	54	0,163
психосоматические и психовегетативные нарушения	67	0,105
Фаза «Истощение»	50	0,003

Как показывает таблица 2, результаты врачей контрольной группы с течением времени не были изменены. Статистически значимые различия не выявлены.

Таблица 3

Оценка достоверности различий между показателями симптомов синдрома эмоционального выгорания (методика Бойко) в экспериментальной группе

Симптомы	t-критерий Вилкоксона	p ≤…
переживание психотравмирующих обстоятельств	12	0,273
неудовлетворенность собой	21	0,873
«загнанность в клетку»	20	0,154
тревога и депрессия	16	0,284
Фаза «Напряжение»	27	0,540
неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	29	0,372
эмоционально-нравственная дезориентация	32	0,153
расширение сферы экономии эмоций	35	0,642
редукция профессиональных обязанностей	29	0,274
Фаза «Резистенция»	33	0,731
эмоциональный дефицит	35	0,756
эмоциональная отстраненность	31	0,163
личностная отстраненность	25	0,159
психосоматические и психовегетативные нарушения	21	0,164
Фаза «Истощение»	19	0,353

Как видим из таблицы 3, результаты врачей экспериментальной группы до и после эксперимента расходятся в уровне проявления СЭВ в соответствии со всеми критериями. После участия в программе тренинга все показатели эмоционального выгорания врачей были существенно снижены, что указывает на эффективность разработанного тренинга. Следует заметить, что у 17 человек отмечено существенное снижение показателей по шкалам

«неудовлетворенности собой», «напряжения», «расширения сферы экономии эмоций», «резистенции», «эмоционального дефицита», также зафиксировано снижение и по шкалам «неадекватного избирательного эмоционального реагирования», «истощения», хотя снижение показателей по данным шкалам выражено слабее.

Далее нами была проведена методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой. Результаты содержат таблицы 4 и 5.

Таблица 4

Оценка достоверности различий между показателями симптомов синдрома эмоционального выгорания (методика К. Маслач) в контрольной группе

Симптомы	t-критерий Вилкоксона	p ≤…
эмоциональное истощение	78	0,274
деперсонализация	62	0287
редукция личных достижений	76	0,473

Как видно из таблицы 4 результаты врачей контрольной группы с течением времени не изменились. Статистически значимых различий не выявлено.

Таблица 5

Оценка достоверности различий между показателями симптомов синдрома эмоционального выгорания (методика К. Маслач) в экспериментальной группе

Симптомы	t-критерий Вилкоксона	p ≤…
эмоциональное истощение	32	0 847

деперсонализация	21	0,748
редукция личных достижений	26	0.473

Как показывает таблица 5, результаты врачей экспериментальной группы до и после эксперимента являются разными по уровню проявления СЭВ. У всех медработников фиксируется существенное снижение показателей в соответствии со всеми шкалам опросника: «редукции личных достижений», «эмоционального истощения», «деперсонализации».

Как видим, в группах врачей экспериментальной группы удалось выявление существенно значимых сдвигов по выраженности профессионального выгорания до и после участия в программе тренинга. До эксперимента они были эмоционально истощены, снижен был эмоциональный фон, равнодушие, эмоциональное пресыщение. После тренинга все эти показатели существенно снизились.

ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ

1. Профессия врач связана со значительным риском развития синдрома эмоционального выгорания. Высокий уровень нервно-психической устойчивости и саморегуляции поведения препятствует развитию эмоционального истощения, а значительный коммуникативный потенциал снижает вероятность возникновения деперсонализации. Напряженность труд врача, постоянные профессиональные стрессы являются факторами, повышающими вероятность появления синдрома выгорания. Эмоциональное выгорание во врачебной деятельности в высокой степени зависит также от мотивации работы.

2. На развитие синдрома «эмоционального выгорания влияет группа организационных факторов, которые повышают риск развития «выгорания»: неблагоприятные условия труда, организация работы, которая не удовлетворяет специалиста.

3. Развитие и проявления синдрома эмоционального «выгорания» связаны с особенностями личности специалиста. Специалистов, подверженных синдрому эмоционального выгорания, характеризует эмоциональная неустойчивость, высокий уровень тревожности, агрессивность, конфликтность, импульсивность, а также пассивность, плохая адаптивная способность к смене профессиональной обстановки, склонность к тревогам, робость, застенчивость, эмоциональная чувствительность, склонность к драматизации событий.

4. У врача в зрелом возрасте уже пройден этап профессионального становления и адаптации к профессии, определены конкретные цели, сформированы профессиональные интересы, выработаны механизмы профессионального самосохранения, следовательно, он более устойчив к эмоциональному выгоранию.

5. Профилактика психического выгорания – это ведущее направление работы психолога с врачом, поскольку приемы самопомощи наиболее эффективны при владении методами саморегуляции, что способствует снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию.

Также должно уделяться внимание организации профессиональной деятельности таким образом, чтобы по возможности избегать перегрузок, которые могут спровоцировать эмоциональную неуравновешенность и нарушения профессионального общения. Нужно учиться переключаться с одного вида деятельности на другой, использовать отдых от работы (для обеспечения физического и психического благополучия). Необходимо профессионально развиваться и самосовершенствоваться. Нужно избегать ненужной конкуренции (чрезмерное стремление быть впереди всех порождает тревогу и агрессию).

Важным моментом является поддержание хорошей физической формы (правильное питание, отказ от вредных привычек, занятия физкультурой, массаж).

Необходимо разделять профессиональную и частную жизнь.

Анализ своих чувств, эмоциональное общение значительно снижает вероятность возникновения эмоционального выгорания.

6. Психологическая коррекция. Виды этой работы могут быть самыми разнообразными как по форме, так и по содержанию. Одним из возможных вариантов является программа тренинга по преодолению синдрома эмоционального выгорания и его последствий, которые чаще всего выступают в виде нарушений психического и соматического здоровья личности.

Разработанная нами программа тренинга «Преодоление синдрома эмоционального выгорания» призвана помочь ее участникам проанализировать проявления признаков выгорания, выделить источники неудовлетворения профессиональной деятельностью, а также сделать анализ собственных источников негативных переживаний на работе, увидеть ресурсы профессиональной деятельности, направления личностного и профессионального роста, снять напряжение и получить психологическую поддержку.

7. После участия в программе тренинга все показатели эмоционального выгорания врачей существенно снижены, что говорит об эффективности разработанного нами тренинга.

Для сплочения группы были использованы следующие упражнения «Знакомство», «Страховка», «Свободный микрофон», «Психологическая поддержка и обратная связь», «Зеркало», «Групповое рисование», «Гомеостат», «Переговоры взглядом», «Что общего», «Путанка».

Упражнения, которые позволили участникам расслабиться, обрести внутреннюю гармонию - визуализации «Сад моей души», «Белое облако», «Мудрец».

На формирование позитивной самооценки в тренинг были включены упражнения «Мои добрые дела», «Мои сильные стороны», «Контраргументы», «Молодец!», «Моя аффирмация», «Я глазами других».

На формирование позитивного отношения к профессии и осознания себя в профессиональной деятельности были проведены упражнения «16 ассоциаций», Три рисунка «Я работаю медсестрой», «Обвинители и защитники», «Какой я на работе?», **«**Плюс-минус**»,** «Я – дома, я – на работе».

На осознание свих эмоций и формирование навыков саморегуляции были направлены упражнения «Что я сейчас чувствую», «Эмоция», «Цвета эмоций», «Стратегии самопомощи», «Чувство», «Список эмоций», «Улыбка», «Эмоциональная регуляция».

В заключение программы тренинга мы обратили внимание врачей на то, что люди стремятся изменять свою жизнь, делать ее лучше и интереснее. Но для того чтобы появилось что – то новое, его вначале нужно придумать.

Смена видов деятельности способствовала активности врачей и поддержанию интереса к выполняемому заданию в течение всего занятия. Каждое выполненное задание обсуждалось всеми участниками, и формулировался вывод.

Исходя из результатов методики Бойко, нужно отметить, что у 17 врачей существенно снизились показатели по шкалам «неудовлетворенность собой», «напряжение», «расширение сферы экономии эмоций», «резистенция», «эмоциональный дефицит», наблюдается также снижение и по шкалам «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «истощение», хотя снижение показателей по данным шкалам выражено слабее.

По результатам методики «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой, нужно отметить, что у всех врачей, принявших участие в программе, существенно снизились показатели по всем шкалам опросника: «редукция личных достижений», «эмоциональное истощение», «деперсонализация».

Участники этой программы смогут лучше развить способность понимать внутренний мир другого человека, откликаться на его чувства и сопереживать ему, умение управлять своим поведением, «подавать себя» в

общении с окружающими людьми, изменять свое поведение в соответствии с ситуацией, а также отметить возможную проблемность, «перекосы» в распределении психической энергии.

Данная программа, как целиком, так и отдельными элементами, может быть рекомендован психологам, работающим с коллективом врачей, а также самим профессионалам для психологической самопомощи.

8. Проведение профилактических мер и коррекционных видов работы по предупреждению и преодолению психического выгорания у врачей требует двусторонней активности: врач должен быть заинтересован в том, чтобы избежать эмоционального выгорания, а если все-таки это случилось, как можно быстрее избавиться от нежелательных проявлений и негативных последствий. Что касается профессионального психолога, то он должен использовать индивидуальный подход в работе с каждым врачем, у которого выражен синдром эмоционального выгорания, необходимо учитывать те психологические детерминанты, которые привели его к такому состоянию. Только совместными усилиями им удастся справиться со столь сложной проблемой, как эмоциональное выгорание в процессе профессиональной деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема эмоционального выгорания в социальных профессиях является особенно актуальной в последнее время. На это указывается как исследователями начала и середины XX века, так и современными авторами, занимающимися разработкой данной проблемы.

В рамках научной литературе до сих пор отсутствует однозначное определение того состояния человека, которое связано с пресыщением им своими профессиональными занятиями. Частью исследователей называется оно в качестве «эмоционального выгорание», другими – «выгоранием психическим». В данном исследовании, под синдромом эмоционального выгорания рассматривался комплекс симптомов, который проявляют органические, эмоциональные, поведенческие и рациональные уровни на разных этапах жизнедеятельности человека, которым выполняется определенная профессиональная роль. Существуют некоторые профессии системы «человек — человек», особенностями которых обуславливается эмоциональное выгорание.

Проведенным нами эмпирическим исследованием доказано, что проблема эмоционального выгорания врачей является действительно актуальной, так как - эмоциональное выгорание стадии напряжения было зафиксировано у 22,5%, а это 9 человек от всей группы испытуемых;

- эмоциональное выгорание стадии резистенции наблюдается у 37,5%, а это 15 человек от всей группы испытуемых;

- эмоциональное выгорание стадии истощения наблюдается у 40%, а это 16 человек от всей группы испытуемых.

В профессиональной деятельности врача особая роль отводится эмоциональному компоненту социального взаимодействия. С напряженностью, эмоциональной насыщенностью работы медработника повышается вероятность возникнуть признакам выгорания. Осознав определенные эмоциональные и физиологические проявления симптомов выгорания, повышается потребность разбираться с нарушениями здоровья.

Актуальность проблемы эмоционального выгорания в деятельности врача определяет также необходимость принимать профилактические меры, направленные на предотвращение выгорания. Необходимо обучать правильной расстановке приоритетов и изменению образа жизни с внесением перемен в повседневную рутину. Необходимо обретение контроля над собой - снова зажечь в себе установку на то, что работой может и должно доставляться удовольствие и возрождение нас, развитие наших личные ресурсов.

Необходимо обучиться расчету, распределению нагрузок; умению переключаться с одного вида деятельности на другой; более легкому отношению к конфликтам на работе.

С этой целью мы разработали программу тренинга по преодолению синдрома эмоционального выгорания.

Программа тренинга «Преодоление синдрома эмоционального выгорания» призвана оказать помощь его участникам в анализе проявления признаков выгорания, выделении источников неудовлетворения профессиональной деятельностью, а также анализа собственных источников негативных переживаний на работе, видения ресурсов профессиональной деятельности, направлений личностного и профессионального роста, снятия напряжения, за счет высказывания накопившихся негативных эмоций и получения психологической поддержки.

После участия в программе происходило снижение показателей эмоционального выгорания врачей, что указывает на ее эффективность.

Данную программу, как целиком, так и по отдельности, можно рекомендовать для психологов, работающих с коллективом врачей, а также самими профессионалами для психологической самопомощи.

Перспектива исследования видится нам в апробации предложенной программы тренинга «Преодоление синдрома эмоционального выгорания», анализе и обсуждении результатов практического применения, получении обратной связи от участников.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абдуллаева М.М. Отношение к юмору на профессиональные темы как показатель стрессоустойчивости врачей // Профессиональный и организационный стресс: диагностика, профилактика и коррекция Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (г. Астрахань, 7-8 октября 2011 г.). Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет, 2011. С. 78-85
2. Авхименко М.М. Некоторые факторы риска труда медика/М.М. Авхименко//Медицинская помощь. – М.: Медицина, 2003. – № 2. – С. 25–29.
3. Барканова О.В. (сост.) Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум [серия: Библиотека актуальной психологии]. – Вып. 2 – Красноярск: Литера-принт, 2014. – 237 с.\
4. Бойко, В.В. Энергия эмоций. - СПб. Питер, 2014. -474 с.
5. Булыгина В.Г., Анисимова Т.Г. Факторы риска синдрома эмоционального выгорания у сотрудников судебно-психиатрических служб Методические рекомендации. – М.: ФГБУ ГНЦССП им. В.П. Сербского Минздравсоцразвития России, 2012. – 24 с.
6. Винокур В., Розанова М. Профессиональный стресс губит врача/В. Винокур, М. Розанова // Медицина Санкт-Петербурга. – СПб. Издательство СПб ГУ, 2016. – № 11. – С. 28.
7. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях/Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья/Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. Издательство СПб ГУ, 2011. – С. 443–463.
8. Выговская Е. М., Пырков С. Г. Некоторые особенности эмоционального выгорания у медицинских работников различных специальностей // Медицинская психология 2015 №04. С. 45-49
9. Горохов М.Ю. Мотивация обучения как условие предупреждения развития феномена «Эмоционального выгорания» у специалистов социальной сферы деятельности // Вестник, 2/2014, С. 118.

10. Гоулман Д. Деструктивные эмоции. Как с ними справиться. Попурри, 2016. – 337 с.

11. Дорфман Л.Я. Методологические основы эмпирической психологии: от понимания к технологии: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Смысл, ИЦ «Академия», 2015.

12. Загорюев А.Л. Личностный адаптационный потенциал как фактор процесса эмоционального выгорания Социокультурные проблемы современного человека / Материалы IV Международной научно-практической конференции (19-24 апреля 2010 г., г. Новосибирск). Ч.2. С. 390 – 393

13. Захаров, С. Синдром выгорания у врачей стигма профессионализма или расплата за сочувствие? [Электронный ресурс http://forums.rusmedserv.com/show thread.php?t=8748]

14. Зверева Н.В., Рощина И.Ф. (ред.) Теоретические и прикладные проблемы медицинской (клинической) психологии. Научное издание. Сборник материалов Всероссийской юбилейной научно-практической конференции. 14-15февраля 2013. ГОУ ВПО МГППУ и ФГБУ «НЦПЗ» РАМН / под общей ред. Н.В. Зверевой, И.Ф. Рощиной. – Москва, 2013 – 197 с.

15. Ильин Е.П. Психофизиология состояний человека. СПб. Питер, 2005. — 412 с.

16. Косарев В.В., Васюкова Г.Ф. Профессиональная заболеваемость медицинских работников Самарской области/В.В. Косарев, Г.Ф. Васюкова // Гигиена и санитария. – М.: Медицина, 2014. – № 3. – С. 27–38.

17. Крон Т. Помощь находящимся в кризисном состоянии [Электронный ресурс http://home.perm.ru~dmitry/archive/p010.htm]

18. Кузнецова Е.В., Петровская В.Г., Рязанцева С.А. Психология стресса и эмоционального выгорания Учебное пособие для студ. факультета психологии. - Куйбышев, 2012. - 96 с.

19. Кузнецова Ю.М. Психосемантический подход к описанию влияния эмоционального выгорания на ценностный контекст педагогической деятельности Психологическая диагностика. 2014. №5. С. 36-58.

20. Лаврова О.С. Синдром эмоционального выгорания и методы его предотвращения // Работник социальной службы, 2014, №2. С. 101-116.

21. Лешукова Е. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики [Электронный ресурс http://home.perm.ru~dmitry/archive/p010.htm#]

22. Лукьянова В.В., Леонова А.Б., Водопьянова Н.Е. и др. Выгорание и профессионализация Сб. науч. тр. / под ред. В.В. Лукьянова, А.Б. Леоновой, А.А. Обознова, А.С. Чернышева, Н.Е. Водопьяновой; Курск. гос. ун-т.– Курск, 2013. — 440 с.

23. Молчанова Л.Н. Состояние выгорания медицинских работников в контексте внутрипрофессиональной дифференциации // Психологическое сопровождение лечебного процесса Материалы Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 75-летию Курского государственного медицинского университета и 10-летию кафедры психологии и педагогики «Психологическое сопровождение лечебного процесса». 2010. – С. 23-31.

24. Недуруева Т.В. Состояние выгорание как источник возникновения профессионально-личностных деформаций врачей. // Психологическое сопровождение лечебного процесса Материалы Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 75-летию Курского государственного медицинского университета и 10-летию кафедры психологии и педагогики «Психологическое сопровождение лечебного процесса». 2010. – С. 79-92.

25. Никифоров Г.С. Психология здоровья/Г.С. Никифоров. – СПб. Речь, 2012. – 256 с.

26. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспектива//Психологический журнал, 2011,

Т. 22, №1. С. 90-101.

27. Полунина Н.В., Нестеренко Е.И., Мадьянова В.В. Инновационная деятельность лечебно-профилактических учреждений, её эффективность и влияние на состояние здоровья врачей / Н.В. Полунина, Е.И. Нестеренко, В.В. Мадьянова // Профилактика заболеваний и укрепление здоровья. – М.: Медиа Сфера, 2012. – № 4. – С. 3–8.

28. Психологические исследования: Сборник научных трудов. Выпуск 6 (специальный) / Под ред. А.Ю. Агафонова, В.В. Шпунтовой – Самара, Изд-во: «Универс-Групп», 2016. – 406 с.

29. Психологические тесты/Под ред. А.А. Карелина – В 2х-т. – Т. 1. – М.: ВЛАДОС, 20013. – 312 с.

30. Психология сегодня: сборник научных статей 13-й Всерос. науч.-практ. конф. Екатеринбург, 20–21 апр. 2011 г. / отв. за вып. А.М. Павлова; ФГАОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т». Екатеринбург, 2011. 268 с. 125 лет Московскому психологическому обществу: сборник РПО. Отв. Ред. Богоявленская Д.Б., Зинченко Ю.П. М.: 2011. – 380 с.

31. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях /Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – М.: Наука, 2012. – Т. 23. – № 3. – С. 85–95.

32. Россинский Ю.А., Семке В.Я., Асланбекова Н.В. Качество жизни и психическое здоровье врачей стационарного профиля Монография. – Павлодар: Республиканский научно-практический Центр медико-социальных проблем наркомании, 2012. — 319 с.

33. Сандомирский М.Е. Выгорание – профессиональная болезнь фармацевта? [Электронный ресурс http://marks.on.ufanet.ru/RE3TXT.HTM]

34. Семенова Н.Д. Балинтовские группы для врачей, работающих с умирающими пациентами [Электронный ресурс http://www.doctor.ru/onkos/together/conf2.htm#5]

35. Сергеева А. Синдром эмоционального сгорания [Электронный ресурс http:www.tsale.ru/index.htm]

36. Социальные науки и практики в XXI веке: из опыта молодежных исследований (риски и вызовы современности), VII всероссийская весенняя молодежная научная конференция / под общ. ред. проф. В. П. Шалаева. – Йошкар-Ола: Марийский государственный технический университет, 2011. – 360 с.

37. Таткина Е. Г. Синдром эмоционального выгорания медицинских работников как объект психологического исследования // Вестник Томского государственного педагогического университета 2014 №11 (89) С. 200-210.

38. Ушаков И.Б., Сорокин О.Г. Адаптационный потенциал человека / И.Б. Ушаков, О.Г. Сорокин // Вестник Государственной Академии Медицинских Наук. – М.: Медицина, 2014. – № 3. – С. 8–13.

39. Фёдорова Т.Г., Нехорошев А.С., Котова Г.Н. Социологическое исследование особенностей трудовой деятельности врачей северо-западного региона России/Т.Г. Фёдорова, А.С. Нехорошев, Г.Н. Котова//Гигиена и санитария. – М.: Медицина, 2013. – № 3. – С. 24–27.

40. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп/Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2012. – 490 с.

41. Филиппов М.М. Психофизиология функциональных состояний. Учебное пособие. - К.: МАУП. - 2016. - 240 с.

42. Хетагурова А.К. Этико-деонтологические аспекты в работе сестринского персонала/А.К. Хетагурова//Сестринское дело. – М.: Издательский дом медицинский вестник, 2013. – № 6. – С. 34–35.

43. Черникова Т.В., Болучевская В.В., Новикова Ю.Г. Технологии психопрофилактики эмоционального выгорания у студентов медицинских вузов // Профессиональный и организационный стресс: диагностика, профилактика и коррекция Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (г. Астрахань, 7-8 октября 2011 г.).

Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет, 2011. С. 119-132

44. Шаньгина Н.В., Загорюев А.Л. Дифференцирующая способность пунктов опросника В.В. Бойко Эмоциональное выгорание Теоретические и прикладные проблемы клинической психологии // Материалы Всероссийской научно-практической конференции (24-25 ноября 2011 г., г. Санкт-Петербург). С. 324-328.

45. Шурма И. М. Синдром выгорания у руководящих работников системы здравоохранения, его причины и принципы коррекции // Медицинская психология 2012 №03. С. 31-40

46. Cherniss C. The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout/C. Cherniss//In Professional burnout: recent developments in theory and research/Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 2013. – P. 135–149.

47. Hobfoll S.E., Freedy J. Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout/S.E. Hobfoll, J. Freedy//In-Professional burnout: recent developments in theory and research/Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 2013. – P. 115–129.

48. Pines A. Burnout an existential perspective/A. Pines//In-Professional burnout: recent developments in theory and research/Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 2013. – P. 35–51.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Программа тренинга «Преодоление синдрома эмоционального выгорания»

Занятие №1

Цель занятия - создать благоприятные условия для работы группы, ознакомить участников с основными принципами и правилами работы группы, осваивать активный стиль общения, способствовать самодиагностике и самораскрытию, развивать чувство внутренней устойчивости и доверия к самому себе и к членам группы, работа над сплочением группы, снятие эмоциональной напряженности.

1.1. «Знакомство»

В начале работы группы каждый участник оформляет карточку-визитку, где указывает свое имя. Имя должно быть написано разборчиво и достаточно крупно. Визитки крепятся булавкой на груди так, чтобы все могли прочесть имя. В дальнейшем, на всем протяжении занятий, участники прикрепляют карточку с именем к груди.

Затем участники садятся в круг и, поочередно представляясь, говорят о себе, подчеркивая свои особенности (привычки, качества, умения, привязанности и т. д.).

1.2. Упражнение «Что я сейчас чувствую»

Участники группы по очереди отмечают свое состояние на данный момент (тревожное, возбужденное, агрессивное, спокойное...).

1.3. «Принятие правил работы группы».

Ведущий: «В каждой группе могут быть свои правила. Сейчас мы обсудим некоторые из них, а затем приступим к выработке условий работы именно нашей группы:

- участники обязаны присутствовать на всех занятиях, без опозданий;

- не разрешается обсуждать между собой процедуру ведения занятия до окончания работы в группе;

- ведущий не отвечает на вопросы типа: «А зачем это надо?», «А вот это надо было сделать по -другому…». Подобные вопросы выявляют наблюдательскую позицию участника. Он анализирует и оценивает работу других вместо того, чтобы анализировать свои переживания;

- участники должны выполнять все упражнения программы и домашние задания;

- только после упражнения можно выразить свои чувства и отношение к нему;

- конфиденциальность - всё, что происходит во время занятий и всё, о чем говорят члены группы, не должно обсуждаться вне занятий;

- доверительный стиль общения - все члены группы и психолог обращаются друг к труду на «ты». Мы отказываемся от обезличной речи, помогающей скрывать собственную позицию и тем самым уходить от ответственности за свои слова. Заменяем высказывание типа: «Большинство людей считают, что...» на такое: «Я считаю, что...»;

- отказываемся от безадресных суждений о других;

- искренность в общении - во время работы мы открыто говорим только то, что чувствуем и думаем по поводу происходящего, т.е. только правду;

- уважение к говорящему - когда высказывается кто-то из товарищей, мы его внимательно слушаем, давая возможность сказать то, что он хочет;

- недопустимо непосредственно оценивать человека»;

- во время занятий никто не покидает группу.

Если правила не устраивают участника, то ему лучше не начинать занятия. Принятие правил – это момент рождения группы [49].

Обсуждаются правила, что не исключает введение и принятие новых.

Все участники высказывают свое мнение о правилах и говорят, принимают они их или нет. Занятия не рекомендуется начинать до тех пор, пока все члены группы не придут к единому мнению. Здесь же требуется определить время работы и отдыха.

1.4. Упражнение «Мои добрые дела»

Каждый участник должен вспомнить, какое конкретное доброе дело он сделал за вчерашний день? Кому он помог? Что при этом чувствовал? Какими должны быть, по мнению членов группы формы благодарности? Обсуждение того, насколько трудно было вспомнить добрый поступок?

1.5. Упражнение «Страховка»

Члены группы встают в круг. А один из участников тренинга встает в центр. Человек, стоящий в центре, не сходя с места и не сгибаясь, начинает падать назад. Это требует преодоления определенного естественного сопротивления. Стоящий за ним человек подхватывает его. Затем участники меняются местами. Обсуждение того, насколько страшно было падать. Было ли чувство, что его не поймают.

1.6. Упражнение «Мои сильные стороны»

Ведущий: «Хорошо довольствоваться тем, что у нас есть, никогда не довольствуясь тем, что мы из себя представляем... Каждый из вас должен рассказать остальным участникам о своих сильных сторонах - о том, что он любит, ценит, принимает в себе, что дает ему чувство внутренней свободы и уверенности. Нужно отметить те качества, которые вам импонируют, но вам не свойственны и которые вы хотите выработать в себе. Крайне важно, чтобы вы не брали в кавычки свои слова, внутренне отказываясь от них, не умаляли своих достоинств, чтобы вы говорили прямо, уверенно, без всяких «но...», «если...», «может быть...» и т. п. Вам дается на это 3 минуты. Даже если вы закончите свою речь раньше, оставшееся время все равно принадлежит вам. Слушатели могут только уточнять детали или просить разъяснения, но не имеют права высказываться. Может быть, значительная часть времени пройдет в молчании. Вы не обязаны объясняться, почему считаете те или иные свои качества сильной стороной, достаточно того, что вы сами в этом уверены».

Ведущий отводит участникам 3-5 минут на подготовку и затем предлагает первому члену группы начать. По истечении трех минут ведущий дает сигнал, означающий, что время первого истекло. Далее приступает к

работе второй участник, в распоряжении которого также 3 минуты. И так до тех пор, пока не выскажутся все члены группы.

Обсуждение того, что было труднее: определить или озвучить свои сильные стороны?

Занятие №2

Цель занятия - осознание связи эмоционального выгорания и особенностей своей профессиональной деятельности, осмысление различий в целях профессиональной деятельности в начале карьеры и в процессе накопления профессионального опыта.

2.1. Упражнение: «16 ассоциаций»

Горизонтальный лист формата А4 делится на 5 равных вертикальных колонок. В первой колонке записывается 16 ассоциаций на слова «моя работа». Во второй колонке пишутся ассоциации на слова из первой колонки, объединяя их попарно: ассоциация на первое и второе слово, ассоциация на третье и четвертое слово, затем на пятое и шестое и т.д. Таким образом, во второй колонке получается уже восемь ассоциаций. В третьей колонке процедура повторяется, с тем лишь различием, что ассоциации находятся на пары из второй колонки, – в третьей колонке получаем 4 слова. Продолжаем до тех пор, пока в последней, пятой, колонке не останется только одна ассоциация. Ее также необходимо изобразить в виде схематического рисунка.

Теперь у каждого есть два изображения – рисунок помехи к удовлетворению от работы и образное ассоциативное представление о самой работе. Их необходимо сравнить, выделить общие и различные элементы, проанализировать с точки зрения наличия сильных и слабых черт, возможных направлений роста.

2.2. Домашнее задание: «Свободный микрофон»

Каждый должен сформулировать по одному вопросу всем остальным, чтобы лучше понять каждого члена группы.

2.3. Упражнение «Контраргументы»

Ведущий: «Давайте попробуем хотя бы немного разобраться в себе, в своих недостатках, привычках, которыми вы недовольны. Для этого разделите лист бумаги пополам. Слева, в колонку «Недовольство собой», предельно откровенно запишите все то, чем вы недовольны в себе именно сегодня, сейчас, на этом занятии. На эту аналитическую работу отводится примерно 5-8 минут, желательно заполнить всю левую часть таблицы. Затем на каждое «недовольство собой» приведите контраргументы, т. е. то, что можно противопоставить, что принимают в вас окружающие и вы сами, и запишите это в колонке «Принятие себя».

На второй этап работы также отводится 5-8 минут. Затем участники объединяются в группы по 3-4 человека и приступают к обсуждению своих записей в таблице.

2.4. Упражнение «Психологическая поддержка и обратная связь»

Все садятся в круг. Каждому присутствующему дается лист тонированной бумаги А4. Его надо разделить на 4 части. На трех написать послания трем сидящим справа после него участникам круга. Послание должно иметь позитивное содержание, личностную обращенность, любым образом упоминать сильные стороны конкретного человека. На четвертой части листка формулируется впечатление от прошедшего занятия – это для тренера. Оно может иметь либо конструктивную, либо эмоциональную направленность. Листочки передаются адресатам.

Занятие №3

Цель занятия – отработать навыки понимания окружающих людей, их внутреннего мира; закрепить стиль доверительного общения, развить умение постоянного самоанализа.

3.1. Упражнение «Как чувствуешь себя» (10-15мин.)

ведущий: «Вы потеряли много сил, вы просто устали. Давайте зарядимся энергией из воздуха. Расслабьте мышцы тела, начинаем дышать на 6 счетов - На 6 счетов вдох, так же на 6 задержка дыхания и потом выдох. Это упражнение дает прилив сил и энергии.

3.1.1. «Приветствие»

Упражнение «делаем друг другу комплименты». (10–15 мин.) Все участники группы образуют два круга (внутренний и внешний), стоя лицом друг к другу. Стоящие лицом друг к другу образуют пару. Первый член пары оказывает знак внимания партнеру – говорит что-нибудь приятное. Тот отвечает: «Да, конечно, но кроме того я еще и… (называет то, что он в себе ценит). Затем партнеры меняются ролями. После этого делают шаг влево, так формируются новые пары. Всё повторяется, пока не будет сделан полный круг. Затем упражнение обсуждается всеми участниками [49].

3.1.2. «Поговорим о дне вчерашнем»

Все желающие делятся впечатлениями о прошедшем занятии: Что помогало в работе над собой? Что так и не получилось? В чем причины? Какие претензии есть к членам группы, к ведущему? Все ли понятно в правилах, по которым работает группа? Какие предложения по изменению и добавлению? (Высказываются только желающие.).

3.1.3. Обсуждение анкеты «Обратная связь»

Обратить внимание на степень включенности в занятие, на причины, которые мешают членам группы быть искренними и откровенными. Отметить значимые эпизоды прошлого занятия.

3.2. Упражнение: Три рисунка «Я работаю медработником»

- начало трудового пути (или представления студента, если у специалиста совсем маленький опыт работы);

- в настоящее время;

- через 5 лет.

Эти упражнения позволяют участникам посмотреть на взаимоотношения с профессией, как бы со стороны, первоначально определить свое отношение к сложившейся ситуации, отметить возможную проблемность, «перекосы» в распределении психической энергии.

3.3. Упражнение «Каким меня видят окружающие»

В качестве домашнего задания участникам предлагается ответить на вопрос: «Каким человеком меня воспринимают группа и отдельные ее члены».

3.4. Упражнение «Мудрец»

Не секрет, что большинство людей не могут сразу достаточно точно сформулировать, чего они хотят в жизни вообще и в данный момент в частности. Их желания неточны и противоречивы, что мешает выявлению и решению личных проблем.

Это упражнение помогает лучше осознать собственные проблемы и их иерархию.

Участников просят закрыть глаза и представить зеленый луг, дерево и сидящего под ним мудреца. У вас есть редкий шанс получить от этого мудреца ответ на любой вопрос. Следует тщательно подумать, как можно использовать свой шанс, какие вопросы задать ему. При этом после каждого вопроса не спешите задавать следующий, а постарайтесь услышать и запомнить ответ мудреца. После окончания упражнения каждый рассказывает всей группе о том, какие вопросы он задал и какие ответы услышал, (каждый участник уточняет свои первоначальные проблемы и возможности их решения).

Обсуждение того, насколько получилось это упражнение. Ведущий спрашивает, может ли кто-нибудь рассказать, какие вопросы он задавал, что ему ответил мудрец.

Занятие №4

Цель занятия – формирование представлений о качествах личности лидера, формирование адекватной самооценки, повышение уровня ассертивности, самосознания, активизация саморазвития.

4.1. Упражнение «Закончи предложения»:

1. Счастливее всего я чувствую себя, когда…

2. Хуже всего я чувствую себя, когда…

3. Никак не могу понять, почему я…

4. Моя жизнь была бы счастливее, если бы я…

5. Главное, что я хотел(а) бы в себе изменить, это…

Подведение итогов

Обсуждение участниками группы результатов занятия, а также выражение своих чувств «здесь и теперь».

4.2. Упражнение «Эмоция»

Заранее приготовить набор карточек, на которых отметить эмоции и то, с помощью какой части тела человека надо эти эмоции выразить. Например, карточка «Грусть. Руки» означает, что грусть надо выразить при помощи рук. На карточках могут быть отмечены следующие эмоции: «Горе. Лицо», «Радость. Губы», «Гордость. Спина», «Страх. Ноги» и др.

Упражнение «Эмоция» помогает почувствовать себя раскованным и свободным, развивает творческие способности.

4.3. Упражнение «Зеркало»

Предлагается выполнить несколько несложных заданий. Задания следующие: 1) пришить пуговицу 2) собираемся в дорогу 3) печем пирог 4) выступаем в цирке. Каждое упражнение выполняется попарно, друг напротив друга и один из них должен копировать все движения партнера. Затем меняются ролями.

4.4. Упражнение «Групповое рисование».

Это упражнение помогает развить творческий потенциал, выявить ролевые взаимоотношения. Все садятся в круг, и каждый начинает рисовать то, что сочтет нужным. По сигналу ведущего все передают свои начатые рисунки соседям слева. Затем каждый продолжает начатый рисунок, будто он его собственный, внося в него любые изменения и дополнения. По следующему сигналу рисунки снова передаются. Так продолжается, пока каждый не получает рисунок, который он же начал. В конце участники обсуждают свои впечатления и реакции. В данном упражнении каждый выражает свое настроение и сообщает о нем группе.

4.5. Упражнение «Гомеостат»

Эта игра предназначена для проверки групповой совместимости. Все собираются в круг, по команде ведущего все «выбрасывают пальцы». Все стремятся к тому, чтобы выбросить одно и тоже число. Участникам запрещено договариваться, перемигиваться. Игра продолжается до тех пор, пока не достигнет своей цели.

4.6. Упражнение «Цвета эмоций»

Выбирается водящий, он закрывает глаза, а остальные участники задумывают тихонько между собой какой-нибудь цвет, лучше один из основных: красный, зеленый, синий, желтый. Когда водящий откроет глаза, все участники своим поведением, эмоциональным состоянием, пытаются изобразить этот цвет, не называя его, а водящий отгадывает. Это хорошее упражнение на невербальное общение, умение понять друг друга без слов.

Подведение итогов

Обсуждение участниками группы результатов занятия, а также выражение своих чувств «здесь и теперь»

Занятие №5

Цель занятия– отработать навыки социального поведения.

5.1. Упражнение «Обвинители и защитники»

Выбирается «обвиняемый», остальные участники разбиваются на две группы – «защитников» и «обвинителей». Функции «обвинителей» – выделить негативную профессиональную черту обвиняемого и описать ситуацию ее проявления на работе. Функция «защитника» – найти объяснение проявления этой черты и дать другую, позитивную, характеристику обвиняемого. Высказывания говорятся в лицо обвиняемому, он должен видеть, кто говорит. После каждого тура проведения суда слово дается обвиняемому. Он сам высказывается по поводу услышанного, выражая свое эмоциональное отношение к ситуации, сам отвечает на обвинения.

5.2. Упражнение «Переговоры взглядом»

Все участники садятся на стулья в круг. Один из участников стоит в центре круга. Договариваясь с помощью взгляда, участники попарно пытаются поменяться местами. Задача того, кто в кругу — успеть занять одно из освободившихся мест. Тот, на чей стул он сядет, становится водящим.

5.3. Упражнение «Какой я на работе?»

Цель: - повысить уровень эмпатии, помочь освоить приемы самораскрытия.

I этап: На одной половине листа медработники рисуют образ себя (какими они себя представляют сейчас как медработника), а на другой половине — образ себя другого (какими они бы хотели быть медработниками). После этого психолог собирает неподписанные листы.

II этап: Группа разбивается на пары. Сначала один невербально (с помощью пантомимы) показывает свой образ «сейчас» и образ «в будущем», затем — второй (рисунки при этом не показывают).

III этап: Все участники садятся в круг. Рисунки раскладываются в центре. По тому, как поняли описание образов, участники выбирают листки партнеров. Каждый из пары рассказывает о том, как он понял, каким себя представляет другой сейчас, а каким он хотел бы быть. Автором рисунка вносятся изменения или дополнения в рассказ. Таким образом, участники раскрываются еще и с другой стороны — адекватно ли каждый из них понимает невербально показанный другим участником образ. Подведение итогов работы группы

Занятие №6

Цель занятия – обучение навыкам профилактики синдрома эмоционального выгорания

6.1. Упражнение «Картинка»

Цель: раскрепощение, сплочение, неформальное общение медработников.

Материалы и оборудование: картинки различной эмоциональной нагрузки, вырезанные из старых журналов.

Инструкция. Выберите одну или несколько картинок, которые отражают ваше настроение, мироощущение, убеждение или которые вам просто понравились. Расскажите, почему вы выбрали эти картинки.

6.2. Упражнение «Откровенно говоря»

Цель: вербализация и осознание медработниками проблемы эмоционального выгорания.

Материалы: карточки с незаконченными фразами

Откровенно говоря, когда я прихожу домой после работы…

Откровенно говоря, когда я волнуюсь.

Откровенно говоря, когда я прихожу на работу…

Откровенно говоря, когда мой рабочий день…

Откровенно говоря, моя работа…

Откровенно говоря, когда я думаю о работе…

Откровенно говоря, мое здоровье…

Откровенно говоря, когда я разговариваю с директором…

Откровенно говоря, после рабочего дня…

Откровенно говоря, люди, с которыми я работаю…

Откровенно говоря, когда я собираюсь на работу…

Откровенно говоря, неприятности на работе…

Откровенно говоря, успехи на работе…

Инструкция. Вам нужно вытянуть любую карточку с незаконченным предложением и попытаться закончить фразу откровенно и честно.

Упражнение помогает осознать проблемы, вербализировать их, сплотить группу, понять, что проблемы у всех похожи.

6.3. Упражнение «Молодец!»

Цель: оптимизация самооценки медработников, снятие эмоционального напряжения.

Инструкция. Разделиться на два круга — внутренний и внешний, встать лицом друг к другу. Участники, стоящие во внутреннем кругу, должны говорить о своих достижениях, а во внешнем круге — хвалить своего партнера, произнося следующую фразу: «А это ты молодец — раз! А это ты молодец — два!» и т.д., при этом загибая пальцы. Участники внешнего круга по команде (хлопку) передвигаются в сторону на один шаг, и все повторяется Затем внутренний и внешний круг меняются местами, и игра повторяется до тех пор, пока каждый участник не побудет на месте хвалящего и хвастуна.

6.4. Упражнение «Калоши счастья»

Цель: развитие позитивного мышления медработников. Задачи: развитие навыков самопознания, формирование навыков позитивного восприятия мира, развитие позитивной Я-концепции, развитие навыков эмоциональной саморегуляции.

Материалы и оборудование: «калоши счастья» (игровой элемент, обычные резиновые калоши, желательно большого размера с веселым дизайном), карточки с ситуациями, рефлексивный кубик.

Инструкция. Я хочу предложить вам поиграть в игру, которая называется «Калоши счастья». У Андерсена есть сказка с таким названием. В этой сказке фее подарили на день рождения калоши счастья, которые она решила отдать людям, чтобы те стали счастливее. Человек, который надевал эти калоши, становился самым счастливым человеком. Калоши исполняли все его желания, он мог перенестись в любое время или эпоху. Итак, я предлагаю вам обуть эти калоши и стать счастливым человеком. Я также буду зачитывать вам различные ситуации, а ваша задача — надев эти калоши, найти в ситуации, предложенной вам, позитивные стороны. Другими словами, посмотрите на ситуацию глазами счастливого человека-оптимиста.

Участники игры, надев «калоши счастья», отвечают на предложенную ситуацию в позитивном ключе. Тому, кто затрудняется дать позитивный

ответ, остальные участники игры помогают, предлагая свои варианты. Участники получают эмоциональную разрядку и позитивный настрой.

Ситуации:

Директор отчитал вас за плохо выполненную работу:

- Я сделаю соответствующие выводы и постараюсь не допускать ошибок.

- В следующий раз постараюсь выполнять свою работу лучше.

На работе задержали зарплату:

- Можно сэкономить на чем-то.

- Можно теперь сесть на диету.

По дороге на работу вы сломали каблук:

- Хороший повод купить новые сапоги.

Вы внезапно заболели:

- Хороший повод отдохнуть.

- Заняться наконец-то своим здоровьем.

Вас бросил муж:

- Теперь не нужно тратить время на стирку, глажку, готовку, можно тратить свое время на себя.

- Больше времени на хобби.

Вы попали под сокращение:

- Хорошая возможность заняться чем-то другим, сменить род профессиональной деятельности.

- Новый коллектив, новые перспективы.

6.5. Упражнение «Плюс-минус»

Цель: помочь медработникам осознать позитивные моменты профессиональной деятельности.

Задачи: вербализация негативных и позитивных моментов своей деятельности; сплочение группы.

Материалы и оборудование: ватман с нарисованным деревом, который крепится на доску; самоклеющиеся стикеры в форме листочков; ручки для

каждого участника.

Инструкция. Вам нужно написать на листочках одного цвета минусы вашей работы, а на листочках другого цвета — плюсы своей работы.

Участники пишут, а потом по очереди прикрепляют свои листочки с плюсами и минусами к дереву. Каждый участник озвучивает то, что он написал. За тем проводится рефлексия упражнения. Участники обсуждают, чего больше получилось — плюсов или минусов — и почему. Медработники должны увидеть, что плюсов в работе все-таки больше, и прийти к выводу, что работа тяжела, но приятна. А также увидеть все стороны профессиональной деятельности, осознать, что затруднения у сотрудников похожи.

6.6. Упражнение-медитация «Сад моей души» .

1-я часть упражнения — медитативная и релаксационная визуализация.

Цель: снятие напряжения, восстановление гармоничного состояния.

Материалы и оборудование: магнитофон или музыкальный центр с записями спокойной, релаксационной музыки, удобные мягкие стулья или кресла, текст медитационной визуализации.

Инструкция. Сейчас я вам зачитаю текст — медитацию. Старайтесь представить все то, что я вам скажу.

Примите удобную позу, закройте глаза, расслабьтесь, почувствуйте, как ваше тело обмякло и тяжелая волна расслабления потекла по мышцам.

Сейчас я буду предлагать вам кое-что услышать, ощутить, почувствовать. Не старайтесь специально и не заставляйте себя, просто позвольте себе наблюдать за собой.

Перед вами из темноты появляются красивые резные ворота, вы протягиваете руку и открываете их. За ними прекрасный сад. Вы идете по дорожке сада и любуетесь яркими цветами, шелковистой изумрудной травой, слышите шелест листьев и пение птиц. Ветер доносит до вас аромат цветов и свежесть утреннего воздуха. Вас наполняет ощущение внутренней свободы и легкости. Вы гуляете по дорожкам и вдруг впереди замечаете необычное

сияние. Чем ближе вы подходите, тем яснее проявляются контуры прекрасного цветка. Вас тянет к нему, вы чувствуете – он неповторим и единственен, он прекрасен. Поговорите с ним и скажите ему, что вы испытываете. Взгляните на мир так, как его видит этот цветок. Угадайте, что он чувствует, что он думает.

А теперь попрощайтесь с цветком и возвращайтесь к воротам. Оглянитесь на этот сад, сад вашей души. И вы в любой ситуации можете получить поддержку, вспомнив это место.

После визуализации участникам предлагается описать впечатления, чувства, ощущения и образы. Каждый делится впечатлениями. Описывает свое состояние и то, что он увидел.

Ожидаемый результат: расслабление всех групп мышц, снятие психоэмоционального напряжения. 2-я часть упражнения — арт-терапия.

Участникам раздаются бумага, карандаши, фломастеры и предлагается сделать рисунок того, что они представили, — цветок или сад.

6.7. Упражнение «Моя аффирмация».

Цель: создание позитивного настроя, развитие позитивного самовосприятия, закрепление приобретенных навыков позитивного мышления. Материалы и оборудование: карточки с позитивными утверждениями — аффирмациями.

Инструкция. Предлагаю вам вытянуть карточки с позитивными утверждениями-аффирмациями. Если вам какая-то карточка не понравится, можете вытянуть другую, которая вам близка.

Участники по очереди тянут карточки и зачитывают их. После завершения упражнения можно спросить, какие у участников ощущения от этого упражнения:

- у меня много друзей!
- я полезна и нужна!
- я люблю всех!
- я умею слушать!

- я умею задавать вопросы!
- я полна хороших идей!
- у меня сказочное воображение!
- я очень умная!
- у меня выдающиеся творческие способности!
- я могу сделать все, к чему приложу мозги!
- я уверена в себе – я справлюсь!
- я верю в себя!
- мне всегда и во всем везет!
- я всегда оказываюсь в нужное время в нужном месте!
- я счастлива!
- я всегда делаю правильный выбор!
- со мной всегда случается только хорошее!
- мне хорошо быть с самой собою!
- люди рады видеть меня!
- я люблю свою жизнь, и она очень интересная!
- я всегда стараюсь!
- я уникальная и особенная!
- я здоровая и сильная!
- я в отличной форме!
- мое тело – мой лучший друг!
- я чувствую себя великолепно!
- я спокойна и расслаблена!
- я люблю себя и свою жизнь!
- я самая обаятельная и привлекательная!
- каждый день во всех отношениях я становлюсь все лучше и лучше!
- я люблю детей – у них есть чему поучиться!
- я сама себе добрый друг!
- я талантливая и способная!
- я горжусь своими достижениями!

- я верю только в лучшее!

- у меня всегда есть выбор!

- мои мечты сбываются!

- я люблю себя и свою работу!

Занятие №7

Цель занятия – обучение навыкам профилактики синдрома эмоционального выгорания

7.1. Упражнение «Наши ожидания»

Цель: выявление ожиданий участников. Корректировка запроса.

Каждый из нас чего-то ожидает от нового дела. Что Вы ждете от этого тренинга? (Каждый участник записывает свои ожидания в правой колонке на листке)

Что Вы готовы вложить в тренинг? (Каждый участник записывает в правой части листа свой вклад в тренинг)

Участники по кругу зачитывают свои ожидания от тренинга и вклад.

То, что мы с Вами записали, безусловно, может изменяться на протяжении всего тренинга. Возможно, вы получите то, чего не ожидали. Многое также будет зависеть от вашей активности. В конце тренинга у нас с Вами будет возможность проанализировать свои ожидания.

7.2. «Что общего».

Выбирается один из участников в качестве водящего. Медработники говорят вслух, что у них есть общего (в деталях одежды, в прическе, в характере) с данным человеком.

7.3. Упражнение «Путанка»

Ведущий ставит рядом 2-3 стула и предлагает участникам всем сесть на них по его команде. Когда все сели (можно садится на колени друг другу) предлагается поднять вверх левую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Теперь нужно поднять вверх правую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Когда все руки, осторожно, не расцепляя, но и не выворачивая рук,

встать со стульев, отойти немного в сторону и распутаться. В результате получится один или два круга, либо цепочка.

7.4. Упражнение «Стратегии самопомощи»

1. Подумайте и запишите ответы на вопросы: «Что я могу сделать, чтобы снизить свой уровень стресса, доставить себе радость?»

2. Попробуйте найти смысл, наполнить значимостью записанные вами ответы и осознать, как они могут противостоять негативным убеждениям.

Первый список может выглядеть так:

1. играю со своими детьми
2. читаю, лежа на диване
3. работаю в саду

Второй список может выглядеть так:

1. играю с детьми и разделяю их радость, ощущаю безопасность и радость
2. работаю в саду и наслаждаюсь красотой природы
3. встречаюсь с друзьями, стараясь оценить роскошь человеческого общения и т.д.
4. смотрю телевизор

7.6. Упражнение «Белое облако»

«Закройте глаза и представьте, что вы лежите на спине в траве. Прекрасный теплый летний день. Вы смотрите в удивительно чистое голубое небо, оно такое необыкновенное. Вы наслаждаетесь им. Вы наслаждаетесь чудесным видом. Вы полностью расслаблены и довольны. Вы видите, как далеко на горизонте появляется крошечное белое облачко. Вы очарованы его простой красоты. Вы видите, как оно медленно приближается к вам. Вы лежите, и вы совершенно расслаблены. Вы в ладу с самим собой. Облачко очень медленно подплывает к вам. Вы наслаждаетесь красотой великолепного голубого неба и маленького белого облачка. Оно как раз сейчас над вами. Вы полностью расслаблены и наслаждаетесь этой картиной. Вы в полном согласии с самим собой. Представьте себе, что вы медленно

встаете. Вы поднимаетесь к маленькому белому облачку. Вы парите все выше и выше. Наконец, вы достигли маленького белого облачка и ступаете на него. Вы ступаете на него, и сами становитесь маленьким белым облачком. Теперь и вы – маленькое белое облачко. Вы совершенно расслаблены, в вас царит гармония, и вы парите высоко-высоко в небе».

7.7. Упражнение «Чувство»

Участники пишут на листах бумаги какое-либо чувство. Карточки собираются и перетасовываются. Затем каждый участник выбирает любую карточку. Ему необходимо изобразить то чувство, которое написано на ней. Показ может быть мимическим или пантомимическим. Остальные высказываются о восприятии этого показа.

Ведущий молчит, не раскрывая секрета сразу после первых высказанных догадок. Должны высказаться все участники. Каждый изображает несколько чувств.

Вопросы для обсуждения:

- Воспринимали ли вас адекватно?
- Почему возникали затруднения в определении чувства?
- Расскажите о своих впечатлениях.

7.8. Упражнение «Список эмоций»

Группе предлагается назвать как можно больше слов, обозначающих эмоции. Затем кто-то выходит и изображает эмоцию мимикой и жестами. Все отгадывают. Первый отгадавший показывает свою эмоцию.

Усложнение: Упражнение проводится в кругу. Один человек называет эмоцию — все ее показывают.

Вопросы для обсуждения:

- Какое слово было труднее всего показать?
- У всех ли было одинаковое выражение лица при изображении эмоции? Почему?
- Могут ли люди испытывать одни и те же эмоции и иметь совершенно разное выражение лица? Когда? (Привести пример.)

7.9. Упражнение «Улыбка»

Найдите в течение дня время и посидите несколько минут с закрытыми глазами, стараясь ни о чем не думать. При этом на вашем лице обязательно должна быть улыбка. Если вам удастся удержать ее 10-15 минут, вы сразу почувствуете, что успокоились, а ваше настроение улучшилось. Во время улыбки мышцы лица создают импульсы, благотворно влияющие на нервную систему. Даже если вы способны только на вымученную улыбку, вам от нее все равно станет легче. Улыбаясь, мы видоизменяем тонус мышц всего лица, а это в свою очередь изменяет ход мыслей и эмоций, направляя их в нужное русло.

Занятие №8

Цель занятия - позволить участникам посмотреть на их взаимоотношения с профессией как бы со стороны, первоначально определить свое отношение к сложившейся ситуации, отметить возможную проблемность, «перекосы» в распределении психической энергии, а также подвести итоги работы группы, оказать психологическую поддержку участникам, ответить на все возникшие вопросы.

8.1. Упражнение «Я – дома, я – на работе».

Разделить лист пополам. Составить 2 списка определений (как можно больше) «Я – дома», «Я - на работе». Как вариант можно предложить составить списки определений «Дома я никогда», «На работе я никогда». Это позволит выйти на имеющиеся стереотипы поведения, мышления.

Проанализировать:

- похожие черты,

- противоположные черты

- одинаковые качества, проявляющиеся в разных модальностях

- отсутствие общих черт

- какой список было составлять легче; какой получился объемнее?

- каково ваше отношение к тому, что в характеристиках есть заметные различия и т.д.

8.2. Упражнение «Эмоциональная регуляция»Наиболее доступным в качестве профилактических мер эмоционального выгорания является использование способов саморегуляции и восстановления себя. Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности.

В начале индивидуально, а затем вместе на доске составляется список способов регуляции своего эмоционального состояния (юмор, общение, прогулки, бассейн, спортзал, секс, хобби, рукоделие, уборка квартиры, путешествия, застолье, культурные мероприятия и др.).

Обсуждаются способы регуляции организма, которые часто используются интуитивно (длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое), а также способы саморегуляции (управления своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием).

8.3. Упражнение «Я глазами других»

Каждому члену группы присваивается номер. Затем они на небольших листочках в соответствии с номером каждого пишут о его хороших качествах и добавляют свои пожелания.

Ведущий собирает все листочки, раскладывает их по номерам, затем раздает участникам.

Обсуждение высказанных впечатлений.

8.4. «Последняя встреча»

Членам группы предлагается сделать то, что они не успели сделать на предыдущих занятиях: что-то сказать друг другу, поделиться своими переживаниями, узнать чье-то мнение о себе. Упражнение стимулирует активность участников; помогает им осознать, что, если человек хочет что-то сделать - нельзя откладывать, т.к. потом такой возможности может не быть.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

«Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко

Эмоциональное выгорание у профессионалов представляет собой один из защитных механизмов, выражающийся в определенном эмоциональном отношении к своей профессиональной деятельности. Оно связано с психической усталостью человека, длительное время выполняющего одну и ту же работу, которая приводит к снижению силы мотива и меньшей эмоциональной реакции на различные рабочие ситуации.

Бланк

№ п/п	да	нет	№ п/п	да	нет	№ п/п	да	нет	№ п/п	да	нет
1"			8			15			22		
2			9			16			23		
3			10			17			24		
4			И			18			25		
5			12			19			26		
6			13			20			"' 27"		
7			14			21			28		
.,.											
81			82			83			84		

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны - то знак « — » («нет»).

Текст опросника:

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют 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, качественнее, медленно).

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 «свернуть» дело.

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 проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

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

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа приносит мне 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, связанные 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) на «хороших» и «плохих».

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 автоматически, 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, в которой я оказался на работе, кажется 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 я руководствуюсь принципом: не трать 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 профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных. Каждый вариант ответа предварительно оценен 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 фаз формирования «выгорания»;

3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12 симптомов.

Знак «+» около номера вопроса означает, что дан положительный ответ, знак «-» -отрицательный ответ. В скобках указаны присваемые баллы.

«Напряжение»

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

2. Удовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3).

3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5).

4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3)7+28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3).

«Резистенция»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +5,3(2), +65(3), +77(5).

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5).

3. Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5).

4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10).

«Истощение»

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2) .

2. Эмоциональная отстраненность: +10(2)1 +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10).

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10).

4. 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:

9 и менее баллов - несложившийся симптом;

10-15 баллов - складывающийся симптом;

16 и более - сложившийся симптом.

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, неправомерно, 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.

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 3

Вариант теста «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» для медицинских работников К. Маслач и С.Джексон. Адаптация Водопьяновой Н.Е.

Инструкция

Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытывают чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой).Я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой).

2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжитый лимон к концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.

3. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.

4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои пациенты, и использую это для более успешного лечения.

5. Я общаюсь с моими пациентами (больными) только формально, без лишних эмоций и стремлюсь свести время общения с ними до минимума.

6. Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально приподнятым(ой).

7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях с больными и их родственниками.

8. Я чувствую угнетенность и апатию.

9. Я могу позитивно влиять на самочувствие и настроение больных (пациентов).

10. В последнее время я стал(а) более черствым(ой) (бесчувственным) по отношению к больным.

11. Как правило, окружающие меня люди слишком много требуют от меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.

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

13. Я испытываю все больше жизненных разочарований.

14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.

15. Бывает, мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими больными.

16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и оптимизма в отношениях с моими коллегами и в отношениях с моими больными.

18. Я легко общаюсь с больными и их родственниками независимо от их социального статуса и характера.

19. Я многое успеваю сделать за день.

20. Я чувствую себя на пределе возможностей.

21. Я много еще смогу достичь в своей жизни.

22. Больные, как правило, – неблагодарные люди.

Лист (бланк) для ответов должен включать:

Фамилия, имя, отчество……

Возраст…….....

Пол.....

Профессия/должность.....

Стаж работы в данной должности…….....

«Ключ» к опроснику. Варианты ответов оцениваются следующим образом:

- «никогда» - 0 баллов;

- «очень редко» - 1 балл;

- «иногда» - 3 балла;

- «часто» - 4 балла;

- «очень часто» - 5 баллов;

- «каждый день» - 6 баллов.

Ниже перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника.

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

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Сопоставление результатов, полученных с помощью методик: «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко, «Шкала самооценки и оценки тревоги» Ч.Д. Спилбергера и «СМОЛ» Ф.В. Березина и М.П. Мирошникова до тренинга

Шкалы по методикам СМОЛ и реактивной, личностной тревожности		Эмоциональное выгорание стадия напряжения	Эмоциональное выгорание стадия резистенции	Эмоциональное выгорание стадия истощения
Ипохондрия	Коэф. коррел	0,061	-0,035	0,065
Депрессия	Коэф. коррел	0,435	0,269	0,323
Истерия	Коэф. коррел	0,078	-0,026	0,025
Психопатия	Коэф. коррел	0,305	0,273	0,151
Паранояльность	Коэф. коррел	0,614	0,413	0,578
Психастения	Коэф. коррел	0,325	0,076	0,185
Шизоидность	Коэф. коррел	0,320	0,065	0,131
Гипомании	Коэф. коррел	0,599	0,388	0,535
Шкала лжи	Коэф. коррел	-0,415	-0,348	-0,378
Шкала достоверности	Коэф. коррел	0,433	0,461	0,393
Шкала коррекции	Коэф. коррел	-0,566	-0,531	-0,588
Личностная тревожность	Коэф. коррел	0,378	0,287	0,348
Ситуативная тревожность	Коэф. коррел	0,281	0,450	0,357

Сопоставление результатов, полученных с помощью методик: «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко, «Шкала самооценки и оценки тревоги» Ч.Д. Спилбергера и «СМОЛ» Ф.В. Березина и М.П. Мирошникова после тренинга

Шкалы по методикам СМОЛ и реактивной, личностной тревожности		Эмоциональное выгорание стадия напряжения	Эмоциональное выгорание стадия резистенции	Эмоциональное выгорание стадия истощения
Ипохондрия	Коэф. коррел	0,205	0,059	0,102
Депрессия	Коэф. коррел	0,545	0,429	0,578
Истерия	Коэф. коррел	0,125	0,002	0,187
Психопатия	Коэф. коррел	0,422	0,475	0,321
Паранояльность	Коэф. коррел	0,741	0,522	0,702
Психастения	Коэф. коррел	0,421	0,199	0,201
Шизоидность	Коэф. коррел	0,402	0,112	0,254
Гипомании	Коэф. коррел	0,603	0,388	0,535
Шкала лжи	Коэф. коррел	0,220	0,101	0,25
Шкала достоверности	Коэф. коррел	0,433	0,461	0,393
Шкала коррекции	Коэф. коррел	0,201	0,111	0,357
Личностная тревожность	Коэф. коррел	0,378	0,287	0,348
Ситуативная тревожность	Коэф. коррел	0,281	0,450	0,357

Программа тренинга «Преодоление синдрома эмоционального выгорания»

№ этапа	Цели занятия и упражнений	Содержание занятия
1.	Занятие№1 «Я хочу общаться!» Цель занятия - ознакомить участников с основными принципами программы тренинга, принять правила работы группы, создать позитивную атмосферу в группе 1.1. Знакомство 1.2. Упражнение «Что я сейчас чувствую» 1.3. «Принятие правил работы группы» 1.4. Упражнение «Мои добрые дела» 1.5. Упражнение «Страховка» 1.6. Упражнение «Мои сильные стороны»	Знакомство Каждый участник группы в начале работы оформляет карточку-визитку, где указывает свое имя. Упражнение «Что я сейчас чувствую» Участники группы по очереди отмечают свое состояние на данный момент. «Принятие правил работы группы» Обсуждаются правила, что не исключает введение и принятие новых. Упражнение «Мои добрые дела» Каждый участник должен вспомнить, какое конкретное доброе дело он сделал за вчерашний день Упражнение «Страховка» Члены группы встают в круг. Один из участников тренинга встает в центр. Стоящий в центре человек, не сходя с места и не сгибаясь, начинает падать назад. Это требует преодоления естественной сопротивления. Стоящие в кругу за ним участники подхватывает его.

		Затем участники меняются местами. Обсуждение того, насколько страшно было падать. Было ли чувство, что его не поймают. Упражнение «Мои сильные стороны» Каждый из участников должен рассказать остальным участникам о своих сильных сторонах - о том, что он любит, ценит, принимает в себе, что дает ему чувство внутренней свободы
2.	Занятие№2 Цель занятия - осознание связи эмоционального выгорания и особенностей свое проф. деятельности, осмысления различий в целях проф. деятельности в начале карьеры и в процессе накопления проф. опыта 2.1. Упражнение: «16 ассоциаций» 2.2. Домашнее задание: «Свободный микрофон» 2.3. Упражнение «Контраргументы» 2.4. «Психологическая поддержка и	Упражнение: «16 ассоциаций» Горизонтальный лист формата А4 делится на 5 равных вертикальных колонок. В первой колонке записывается 16 ассоциаций на слова «моя работа». Во второй колонке пишутся ассоциации на слова из первой колонки и т.д. Домашнее задание: «Свободный микрофон» Каждый должен сформулировать по одному вопросу всем остальным, чтобы лучше понять каждого члена группы. Упражнение «Контраргументы» Для этого лист бумаги делится пополам. Слева, в колонку - «Недовольство собой», затем на каждое «недовольство собой» приводится контраргументы, т. е. то, что можно противопоставить, что

	обратная связь»	принимают в вас окружающие. На второй этап работы отводится 5-8 минут. Затем участники объединяются в группы по 3-4 человека и приступают к обсуждению своих записей в таблице. «Психологическая поддержка и обратная связь» Каждому присутствующему дается лист тонированной бумаги А4. Его надо разделить на 4 части. На трех написать послания трем сидящим справа возле него участникам круга. Послание должно иметь позитивное содержание, личностную обращенность, любым образом упоминать сильные стороны конкретного человека. На четвертой части листка формулируется впечатление от прошедшего занятия – это для тренера.
3.	Занятие №3. Цель занятия - отработать навыки понимания окружающих людей, их внутреннего мира; закрепить стиль доверительного общения, развить умение постоянного самоанализа 3.1.Упражнение «Как чувствуешь себя» 3.2. Упражнение: Три рисунка «Я	Упражнение «Как чувствуешь себя» Упражнение: Три рисунка «Я работаю медсестрой» - начало трудового пути - в настоящее время - через 5 лет Упражнение, «Каким меня видят окружающие» В качестве домашнего задания участникам предлагается ответить на вопрос: «Каким человеком меня воспринимают группа и отдельные ее

	работаю медсестрой» 3.3. Упражнение, «Каким меня видят окружающие» 3.4. Упражнение «Мудрец»	члены». Упражнение «Мудрец» Это упражнение помогает лучше осознать собственные проблемы, их иерархию, и увидеть ресурсы для их разрешения. Участников просят закрыть глаза и представить зеленый луг, дерево и сидящего под ним мудреца. У вас есть редкий шанс получить от этого мудреца ответ на любой вопрос. При этом после каждого вопроса не спешить задавать следующий, а постараться услышать и запомнить ответ мудреца. После окончания задания каждый участник рассказывает всей группе о том, какие вопросы он задал и какие ответы услышал, (каждый участник уточняет свои первоначальные проблемы и возможности их решения).
4.	Занятие №4. Цель занятия - формирование представлений о качествах личности лидера, формирование адекватной самооценки, повышение уровня самосознания, активизация	Упражнение «Закончи предложения» Нужно закончить предлагаемые предложения. Подведение итогов. Обсуждение участниками группы результатов упражнения, а также выражение своих чувств «здесь и теперь». Упражнение «Эмоция» На карточках написана эмоция и то, с помощью какой части тела

	саморазвития 4.1.Упражнение «Закончи предложения» 4.2. Упражнение: «Эмоция» 4.3. Упражнение, «Зеркало» 4.4. Упражнение «Групповое рисование» 4.5. Упражнение: «Гомеостат» 4.6. Упражнение, «Цвета эмоций»	человека надо эти эмоции выразить. Участники выражают эмоцию этой частью тела Упражнение «Зеркало» Предлагается выполнить несколько несложных заданий: 1) пришить пуговицу 2) собираемся в дорогу 3) печем пирог 4) выступаем в цирке. Каждое упражнение выполняется попарно, друг напротив друга и один из них должен копировать все движения партнера. Затем меняются ролями. Упражнение «Групповое рисование» Все садятся в круг, и каждый начинает рисовать то, что сочтет нужным. По сигналу ведущего все передают свои начатые рисунки соседям слева. Затем каждый продолжает начатый рисунок, будто он его собственный, внося в него любые изменения и дополнения. По следующему сигналу рисунки снова передаются. Так продолжается, пока каждый не получает рисунок, который он же начал. В конце участники обсуждают свои впечатления и реакции. Упражнение «Гомеостат» Все собираются в круг, по команде ведущего все «выбрасывают

		пальцы». Все стремятся к тому, чтобы выбросить одно и тоже число. Участникам запрещено договариваться, перемигиваться. Игра продолжается до тех пор, пока не достигнет своей цели. Упражнение «Цвета эмоций» Выбирается водящий, он закрывает глаза, а остальные участники задумывают какой-нибудь цвет. Когда водящий откроет глаза, все участники своим поведением, эмоциональным состоянием, пытаются изобразить этот цвет, не называя его, а водящий отгадывает. Подведение итогов Обсуждение участниками группы результатов занятия, а также выражение своих чувств «здесь и теперь»
5.	Занятие №5. Цель занятия - отработать навыки социального поведения 5.1.Упражнение «Обвинители и защитники» 5.2. Упражнение: «Переговоры взглядом»	Упражнение «Обвинители и защитники» Выбирается «обвиняемый», остальные участники разбиваются на две группы – «защитников» и «обвинителей». Функции «обвинителей» – выделить негативную профессиональную черту обвиняемого и описать ситуацию ее проявления на работе. Функция «защитника» – найти объяснение проявления этой черты и дать другую, позитивную, характеристику обвиняемого. После каждого тура проведения суда слово

	5.3. Упражнение, «Какой я на работе?»	дается обвиняемому. Упражнение «Переговоры взглядом» Все участники садятся на стулья в круг. Один из участников стоит в центре круга. Договариваясь с помощью взгляда, участники попарно пытаются поменяться местами. Задача того, кто в кругу — успеть занять одно из освободившихся мест. Тот, на чей стул он сядет, становится водящим. Упражнение «Какой я на работе?» I этап: На одной половине листа медработники рисуют образ себя (какими они себя представляют сейчас как медработника), а на другой половине — образ себя другого (какими они бы хотели быть медработниками). После этого психолог собирает неподписанные листы. II этап: Группа разбивается на пары. Сначала один невербально (с помощью пантомимы) показывает свой образ «сейчас» и образ «в будущем», затем — второй (рисунки при этом не показывают). III этап: Все участники садятся в круг. Рисунки раскладываются в центре. По тому, как поняли описание образов, участники выбирают листки партнеров. Каждый из пары рассказывает о том, как он понял,

		каким себя представляет другой сейчас, а каким он хотел бы быть. Автором рисунка вносятся изменения или дополнения в рассказ. Таким образом, участники раскрываются еще и с другой стороны — адекватно ли каждый из них понимает невербально показанный другим участником образ. Подведение итогов работы группы
6.	Занятие №6. Цель занятия - обучение навыкам профилактики синдрома эмоционального выгорания 6.1.Упражнение «Картинка» 6.2. Упражнение: «Откровенно говоря» 6.3. Упражнение, «Молодец!» 6.4. Упражнение «Калоши счастья» 6.5. Упражнение: «Плюс-минус» 6.6. Упражнение, «Сад моей души» 6.6. Упражнение, «Моя аффирмация»	Упражнение «Картинка» Инструкция. Выберите одну или несколько картинок, которые отражают ваше настроение, мироощущение, убеждение или которые вам просто понравились. Расскажите, почему вы выбрали эти картинки. Упражнение «Откровенно говоря» Инструкция. Вам нужно вытянуть любую карточку с незаконченным предложением и попытаться закончить фразу откровенно и честно. Упражнение «Молодец!» Инструкция. Разделиться на два круга — внутренний и внешний, встать лицом друг к другу. Участники, стоящие во внутреннем кругу, должны говорить о своих достижениях, а во внешнем круге — хвалить своего партнера, произнося следующую фразу: «А это ты молодец — раз! А это ты молодец — два!» и т.д., при этом загибая пальцы. Участники

		внешнего круга по команде (хлопку) передвигаются в сторону на один шаг, и все повторяется Затем внутренний и внешний круг меняются местами, и игра повторяется до тех пор, пока каждый участник не побудет на месте хвалящего и хвастуна. Упражнение «Калоши счастья» Психолог зачитывает различные ситуации, а задача медработников — надев эти калоши, найти в предложенной ситуации позитивные стороны. Упражнение «Плюс-минус» Инструкция. Вам нужно написать на листочках одного цвета минусы вашей работы, а на листочках другого цвета — плюсы своей работы. Участники пишут, а потом по очереди прикрепляют свои листочки с плюсами и минусами к дереву. Каждый участник озвучивает то, что он написал. За тем проводится рефлексия упражнения. Участники обсуждают, чего больше получилось — плюсов или минусов — и почему. Упражнение-медитация «Сад моей души» 1-я часть упражнения — медитативная и релаксационная визуализация. После визуализации медработникам предлагается описать впечатления,

		чувства, ощущения и образы. Каждый делится впечатлениями. Описывает свое состояние и то, что он увидел. 2-я часть упражнения — арт-терапия. Участникам раздаются бумага, карандаши, фломастеры и предлагается сделать рисунок того, что они представили, — цветок или сад. Упражнение «Моя аффирмация» Инструкция. Предлагаю вам вытянуть карточки с позитивными утверждениями-аффирмациями. Если вам какая-то карточка не понравится, можете вытянуть другую, которая вам близка. Участники по очереди тянут карточки и зачитывают их. После завершения упражнения можно спросить, какие у участников ощущения от этого упражнения.
7.	Занятие №7. Цель занятия - обучение навыкам профилактики синдрома эмоционального выгорания0 7.1. Упражнение: «Что общего» 7.2. Упражнение, «Путанка»	«Что общего». Выбирается один из участников в качестве водящего. Медработники говорят вслух, что у них есть общего (в деталях одежды, в прическе, в характере) с данным человеком. Упражнение «Путанка» Ведущий ставит рядом 2-3 стула и предлагает участникам всем сесть на

	7.3. Упражнение «Стратегии самопомощи» 7.4. Упражнение: «Белое облако» 7.5. Упражнение, «Чувство» 7.6. Упражнение, «Список эмоций» 7.7. Упражнение, «Улыбка»	них по его команде. Когда все сели (можно садится на колени друг другу) предлагается поднять вверх левую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Теперь нужно поднять вверх правую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Когда все руки, осторожно, не расцепляя, но и не выворачивая рук, встать со стульев, отойти немного в сторону и распутаться. В результате получится один или два круга, либо цепочка. Упражнение «Стратегии самопомощи» 1. Подумайте и запишите ответы на вопросы: «Что я могу сделать, чтобы снизить свой уровень стресса, доставить себе радость?» 2. Попробуйте найти смысл, наполнить значимостью записанные вами ответы и осознать, как они могут противостоять негативным убеждениям. Упражнение «Белое облако» Медитация Упражнение «Чувство» Участники пишут на листах бумаги какое-либо чувство. Карточки собираются и перетасовываются. Затем каждый участник выбирает любую карточку. Ему необходимо изобразить то чувство, которое

		написано на ней. Показ может быть мимическим или пантомимическим. Остальные высказываются о восприятии этого показа. Ведущий молчит, не раскрывая секрета сразу после первых высказанных догадок. Должны высказаться все участники. Каждый изображает несколько чувств. Упражнение «Список эмоций» Группе предлагается назвать как можно больше слов, обозначающих эмоции. Затем кто-то выходит и изображает эмоцию мимикой и жестами. Все отгадывают. Первый отгадавший показывает свою эмоцию. Усложнение: Упражнение проводится в кругу. Один человек называет эмоцию — все ее показывают. Упражнение «Улыбка» Найдите в течение дня время и посидите несколько минут с закрытыми глазами, стараясь ни о чем не думать. При этом на вашем лице обязательно должна быть улыбка.
8.	Занятие №8. Цель занятия - позволить участникам посмотреть на их взаимоотношения с	Упражнение «Я – дома, я – на работе». Разделить лист пополам. Составить 2 списка определений (как можно больше) «Я – дома», «Я - на работе». Как вариант можно предложить

	профессией как бы со стороны, первоначально определить свое отношение к сложившейся ситуации, отметить возможную проблемность, «перекосы» в распределении психической энергии, а также подвести итоги работы группы, оказать психологическую поддержку участникам, ответить на все возникшие вопросы. 8.1. Упражнение «Я – дома, я – на работе» 8.2. Упражнение «Эмоциональная регуляция» 8.3. Упражнение «Я глазами других» 8.4. «Последняя встреча»	составить списки определений «Дома я никогда», «На работе я никогда». Это позволит выйти на имеющиеся стереотипы поведения, мышления. Упражнение «Эмоциональная регуляция» Наиболее доступным в качестве профилактических мер эмоционального выгорания является использование способов саморегуляции и восстановления себя. Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности. В начале индивидуально, а затем вместе на доске составляется список способов регуляции своего эмоционального состояния (юмор, общение, прогулки, бассейн, спортзал, секс, хобби, рукоделие, уборка квартиры, путешествия, застолье, культурные мероприятия и др.) Обсуждаются естественные способы регуляции организма, которые часто используются интуитивно (длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое), а также способы саморегуляции (управления своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов,

		управления мышечным тонусом и дыханием). Упражнение «Я глазами других» Каждому члену группы присваивается номер. Затем они на небольших листочках в соответствии с номером каждого пишут о его хороших качествах и добавляют свои пожелания. «Последняя встреча» Членам группы предлагается сделать то, что они не успели сделать на предыдущих занятиях: что-то сказать друг другу, поделиться своими переживаниями, узнать чье-то мнение о себе.