

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты управления процессом профилактики эмоционального выгорания студентов	
1.1. Общетеоретические подходы к определению понятия «эмоциональное выгорание».....	8
1.2. Факторы возникновения эмоционального выгорания	17
1.3. Современные направления в изучении проблемы эмоционального выгорания студентов.....	23
1.4. Способы и методы профилактики эмоционального выгорания студентов.....	34
Вывод по Главе 1	39
Глава 2. Организация и методы исследования	
2.1. Организация исследования.....	41
2.2. Методы исследования.....	42
Глава 3. Теоретическое обоснование, разработка и апробация методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа	
3.1. Теоретическое обоснование и разработка методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа.....	46
3.2. Проверка эффективности методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа в ходе педагогического эксперимента.....	53
Вывод по 3 главе	60
Заключение.....	62
Список литературы	65
Приложение А	79

ВВЕДЕНИЕ

Социальные и психологические изменения, происходящие в обществе, в разных сферах деятельности, в частности учебной, привели к тому, что будущие специалисты чаще стали подвержены стрессовым ситуациям. Учебный вузовский процесс представляет собой «...систему организации учебно-воспитательной деятельности, в основу которой положено органическое единство и взаимосвязь преподавания (деятельность преподавателя) и учения (деятельность студента), направленных на достижение целей обучения, развития личности студента, его подготовки к профессиональной деятельности.» (Никифоров, 2006). Учебный процесс в ВУЗе требует большой отдачи, всё это ведет к эмоциональной нестабильности.

Успешная подготовка будущих педагогов к профессиональной деятельности предъявляет повышенные требования к их личностным качествам. Разработка проблемы личности в системе образования ведется в работах Н.А. Аминова, А.А. Бодалева, С.К. Бондыревой, Ф.Н. Гоновой, А.А. Деркача, И.В. Дубровиной, Н.В. Кузьминой, А.К. Марковой, Л.М. Митиной, Е.Ю. Пряжниковой, В.А. Сластенина и др.

В ряду социоэкономических профессий выделяется педагогическая профессиональная деятельность, где категория «личность» играет ведущую роль на всех уровнях функционирования и взаимодействия субъектов. Личность учителя -мощный фактор формирования личности ученика.

В практике профессиональной подготовки будущего учителя обозначилось противоречие между сложившейся системой психолого-педагогической подготовки, не предусматривающей целенаправленного формирования эмоциональной устойчивости как условия профилактики профессиональных деформаций, и новыми условиями функционирования субъекта в профессии в связи с увеличением стрессогенных факторов.

На уровне эмоциональной сферы личности учителя профессиональные деформации проявляются как синдром эмоционального выгорания. В то же время выгорание рассматривается и как механизм психологической защиты в

ситуации осуществления профессиональной деятельности с высоким уровнем личностной вовлеченности. Выявление условий формирования эмоционального выгорания, механизмов развития позволит разработать систему профилактики данного синдрома на различных этапах профессионального становления учителя.

Сравнительно недавно в зарубежной, а затем и отечественной литературе появилось понятие «эмоционального выгорания», которое, изначально рассматривалось, как аспект профессиональной деформации и определялось как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности. В настоящее время проявления синдрома эмоционального выгорания встречаются не только среди работающих людей, но и на этапе обучения в ВУЗе, что ведет к необходимости разработки мер по предотвращению и устранению данных проявлений.

Риск возникновения «выгорания» может быть обусловлен отсутствием смысла, экзистенциальным вакуумом. «Выгорание» может наступать вследствие разочарования в себе при осознании несоответствия данной профессии по каким-то критериям; либо в результате разочарования в самой профессии при несоответствии реальности первоначальным ожиданиям. Студент может разочароваться в себе, осознавая то, что он не выдерживает требований, предъявляемых процессом обучения, либо разочароваться в высшем образовании, осознав, что существующая система не соответствует его ожиданиям.

Основываясь на федеральный государственный стандарт высшего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1426 от 04.12.2015г. выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен быть готов решать такую педагогическую задачу, как обеспечение охраны жизни и здоровья обучающихся во время образовательного процесса. Однако решение данной задачи невозможно при отсутствии эмоциональной стабильности у студента-выпускника.

Таким образом в практике профессиональной подготовки будущего учителя обозначилось **противоречие** между сложившейся системой психолого-

педагогической подготовки, не предусматривающей целенаправленного формирования эмоциональной устойчивости как условия профилактики профессиональных деформаций, и новыми условиями функционирования субъекта в профессии в связи с увеличением стрессогенных факторов.

Возникшее противоречие позволило сформулировать **проблему** исследования: поиск оптимальных средств и методов профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

Цель исследования: теоретически обосновать, разработать и апробировать методику профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа

Объект: учебно-воспитательный процесс студентов старших курсов педагогического ВУЗа

Предмет: методика профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа

В качестве **гипотезы** выдвигается предположение о том, что разработанная методика профилактики эмоционального выгорания будет способствовать психологической устойчивости студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

Для достижения поставленной цели и подтверждения выдвинутой гипотезы исследования были сформулированы **задачи исследования:**

1. Теоретический анализ необходимости разработки методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа

2. Теоретическое обоснование модели эмоционально устойчивого студента старшего курса педагогического ВУЗа

3. Разработка методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа

4. Апробация эффективности методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа педагогическим экспериментом.

Методологическую основу исследования составили:

-принцип единства сознания и деятельности (С.Л. Рубинштейн), личностный принцип (Б.Ф. Ломов), принцип развития в качестве инструментального принципа в методологии изучения личности (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, Л.И. Анцыферова, А.Г. Асмолов);

-положения отечественных концепций осознанной саморегуляции различных видов и форм произвольной активности человека (А.О. Конопкин, В.И. Моросанова, А.К. Осницкий) и концепций профессионального становления личности (Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова).

В своей работе мы опирались на отечественные концепции педагогической деятельности и личности учителя (Ф.Н. Гоноболин, В.А. Крутецкий, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, В.А. Сластенин), теоретические подходы к пониманию эмоциональной устойчивости (Л.М. Аболин, Ю.Н. Кулюткин, Р.П. Мильруд, Л.М. Митина), а также исследования влияния профессиональной деятельности учителя на развитие личностных деформаций и, в частности, эмоционального выгорания (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, Э.Ф. Зеер, С. Маслач, В.Е. Орел, Е.И. Рогов, Э.Э. Сыманюк, Т.В. Форманюк).

Научная новизна исследования. Обоснована и подтверждена теоретическая и практическая важность изучения синдрома эмоционального выгорания в контексте профессионального обучения. Раскрыта специфика сущности и проявления синдрома эмоционального выгорания с учетом возрастных особенностей и этапа профессионального становления.

Теоретическая значимость исследования заключается в обобщении и конкретизации представлений о синдроме эмоционального выгорания, его симптомах в контексте профессионализации, о характере детерминации синдрома эмоционального выгорания индивидуальными психологическими особенностями. Выявлены особенности профессионального становления студентов, будущих педагогов в процессе обучения. Получены значимые для данные об особенностях профессиональной подготовки будущих педагогов.

Практическая значимость исследования состоит в том, что по результатам исследования разработана методика профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

Для сбора, обработки и анализа данных исследования будут использоваться следующие **методы**:

1. теоретические (анализ и обобщение литературных источников);
2. эмпирические (наблюдение, беседа, анкетирование, педагогический эксперимент);
3. статистические (шкалирование, ранжирование);
4. методы математической статистики (t-критерий Стьюдента).

Апробация результатов исследования.

Результаты исследования были представлены и обсуждались на IV Международной научнопрактической конференции студентов и молодых ученых 16–17 апреля 2020 г. в г. Красноярске.

Структура исследования. Работа состоит из введения, трех глав: теоретической («Теоретические аспекты изучения проблемы эмоционального выгорания студентов») и практической («Теоретическое обоснование, разработка и апробация методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа»), заключения, списка литературы, приложения; содержит иллюстрационный материал (рисунки, таблицы).

Глава 1. Теоретические аспекты профилактики эмоционального выгорания студентов

1.1. Общетеоретические подходы к определению понятия «эмоциональное выгорание»

Впервые на синдром эмоционального выгорания обратили внимание американские психологи еще в 1960-е годы. Термин *burnout* («эмоциональное выгорание») был предложен в 1974 году американским психиатром Г. Фройденбергером по контрасту с начальным «эмоциональным горением». Этот термин предполагает комплекс особенных психических проблем, возникающих у человека в отношении его профессиональной деятельности [47]. К. Маслач под «эмоциональным выгоранием» понимает особое состояние эмоционального истощения, изнурения с чувством собственной бесполезности. Также она выделила вытекающие симптомы: деперсонализацию (дегуманизацию), негативное самовосприятие, а в профессиональной сфере – утрата профессиональных качеств [47]. Рассмотрим проявления данных симптомов:

- дегуманизация (деперсонализация) – отношение к коллегам, к людям, которые нуждается в помощи, становится негативным, циничным, возникает чувство вины. Человек старается выбрать автоматическое «функционирование» и всячески избегать работы [47];

- негативное самовосприятие – это недостаток чувства профессионального мастерства, падение самооценки [47]. Человек начинает ощущать, что ему не хватает профессионализма, не видит дальнейшего развития себя в своей профессиональной деятельности, и, следовательно, – перестает получать положительные эмоции от работы.

А. Лэнгле полагал, что синдром выгорания – это вид депрессии, который проявляется без травм и нарушений органов [36]. При этом эмоциональное выгорание он рассматривает как особую форму экзистенциального вакуума, возникновение которого связано с постепенной утратой жизненных ценностей [47]. Синдром выгорания обладает двойственным характером отношений. Внешний характер касается отношений с другими людьми, и с деятельностью, а внутрен-

ний – с самим собой и собственными эмоциями. Синдром эмоционального выгорания представляет собой негативный результат межличностных отношений. Следовательно, вводится термин «профессиональное выгорание». По мнению многих авторов – это типичное явление нашего времени в период спешки, многообразия, способностей различных видов деятельности, деловой и личностной конкуренции, а также – «отсутствия отношений и обязательств». Синдром эмоционального выгорания в настоящее время рассматривается как специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных часто находиться в межличностных отношениях с функциональной психологической насыщенностью и когнитивной сложностью. Несмотря на то, что эмоциональное выгорание – это, прежде всего, психологический феномен, он находится в фокусе внимания не только психологов, но и специалистов по управлению персоналом, поскольку вполне логично предположить, что «выгоревшие» сотрудники показывают совсем другие результаты деятельности по сравнению с их коллегами, у которых рассматриваемый синдром выражен в меньшей степени. Исследования множества ученых также доказали существование данного феномена и описали некоторые его причины [8]:

- С. Гинзбург (1974 г.): перешедшие на более высокую должность администраторы;
- К. Маслач (1976 г.): профессионалы здравоохранительных и социальных служб;
- С. Варнат, Дж. Шелтон (1976 г.): адвокаты;
- Дж. Коллинз (1977 г.): работники христианских благотворительных организаций;
- М. Маттингли (1977 г.): работники детских больниц;
- М. Митчелл (1977 г.): специалисты в области организационного развития.

Авторские исследования также установили наличие симптоматики профессионального выгорания у продавцов-консультантов сети ювелирных магазинов, а также у провизоров и фармацевтов аптечной сети. Однако, в настоящее время авторы уже не считают «эмоциональное выгорание» синдромом исклю-

чительно социальных (помогающих) профессий. Е. Аронсон и А. Пайнз, к примеру, определяют синдром эмоционального выгорания, как признак переутомления, который встречается в любой профессии, а также за пределами профессиональной деятельности [47]. Часто отмечается, что симптомы, возникающие под действием стресса, схожи с симптомами выгорания. Е. Махер и К. Кондо оценивают синдром эмоционального выгорания, как разновидность стресса, причем в качестве стрессогенных факторов выступают клиенты. В то же время К. Маслач, В.Т. Абрумова, В.В. Бойко рассматривают этот же феномен как следствие влияния различных стрессогенных факторов – Рисунок 1.

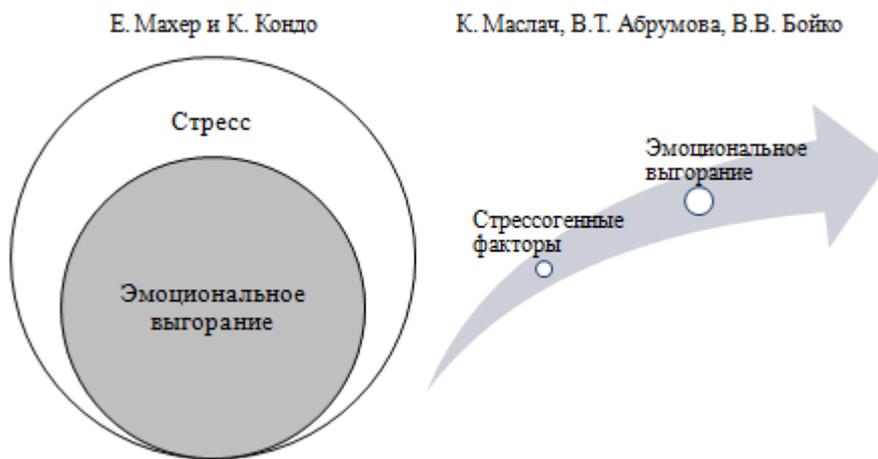


Рис. 1. Эмоциональное выгорание и стресс: сравнительный анализ точек зрения

По мнению Е. Малер для синдрома эмоционального выгорания характерны 12 симптомов [36]:

- истощение, усталость;
- психосоматические осложнения (бронхиальная астма, нейродермит, язва желудка);
- бессонница;
- негативные установки по отношению к клиентам;
- негативные установки по отношению к своей работе;
- пренебрежение исполнением своих обязанностей;
- увеличение объема принимаемых психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства);
- сокращение аппетита или переедание;

- отрицательная самооценка;
- обострение агрессивности;
- усиление пассивности;
- чувство вины.

Итак, проанализировав ряд мнений относительно характера проявления синдрома эмоционального выгорания, условно все его симптомы можно подразделить на следующие группы [36]:

1) физические – усталость, утомление, истощение; избыток или недостаток веса; бессонница; плохое самочувствие; головные боли; артериальная гипертония (повышенное артериальное давление); боли в области сердца;

2) эмоциональные – пессимизм, цинизм, черствость в работе и личной жизни; безразличие и усталость; раздражительность, агрессивность; тревожность, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; преобладание чувства одиночества;

3) поведенческие – усталость во время работы и желание прерваться, отдохнуть; безразличие к еде; отсутствие физических нагрузок; частое употребление табака, алкоголя, лекарств;

4) интеллектуальные – уменьшение интереса к новым идеям в работе; безразличие к нововведениям, отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании); формальное выполнение работы;

5) социальные – отсутствие времени или энергии; снижение активности, социальные контакты ограничиваются работой; ощущение изоляции, непонимания окружающих и со стороны окружающих; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей и коллег.

Синдром эмоционального выгорания не возникает одномоментно, в своем развитии он проходит несколько стадий. Однако, и здесь мнения авторов расходятся. Например, Х. Фройденбергер, у истоков своих исследований, определил только две стадии: раннюю, то есть чувства еще сохранены, и последующую, характеризующаяся полным отсутствием эмоций. Впоследствии он выделил 12 стадий. На начальной стадии присутствует навязчивое стремление проявить

себя, включаясь в активную деятельность. На следующих стадиях наблюдается пренебрежение к собственным потребностям, переосмысление ценностей, отрицание возникающих проблем. Наконец, на завершающей стадии возникают феномены отступления (апатия, человек внутренне «сдается»), деперсонализации, внутренней пустоты вплоть до полного эмоционального и физического истощения [47]. К. Маслач выделяет четыре стадии [47] – рисунок 2. А популярная в России модель выгорания, описанная В.В. Бойко, включает в себя три фазы – рисунок 3 [8, с. 139–160].



Рис. 2. Стадии эмоционального выгорания: точка зрения К. Маслач

Таким образом, проявление синдрома эмоционального выгорания чрезвычайно разнообразно и характеризуется весьма широким набором симптомов. Присутствие одного или нескольких данных признаков указывает на процесс выгорания. Выгорание – это не эпизод, а процесс, который может находиться на различных стадиях, вплоть до «сгорания дотла» сотрудника как профессионала.



Рис.3. Стадии эмоционального выгорания: точка зрения В.В. Бойко

В настоящее время синдром эмоционального выгорания определяется, как процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии. Данная энергия проявляется в реакции организма на истощение в виде личной отстраненности, в форме полного или частичного исключения эмоций. В конечном итоге происходит деформация личности и приобретение функционального стереотипа, вследствие продолжительной эмоциональной нагрузки. Выделяют следующие модели формирования синдрома эмоционального выгорания (рисунок 4) [14].

Однофакторная модель эмоционального выгорания (А. Пайнс, Э. Аронсон). Согласно данной модели, выгорание – это состояние

физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным присутствием в эмоционально перегруженных ситуациях. Ключевым фактором является – истощение. Следствие – остальные проявления несоответствий, переживаний и поведения. В соответствии с данной моделью, риск эмоционального выгорания грозит не только представителям социальных профессий [14].



Рис.4. Модели формирования синдрома эмоционального выгорания

Двухфакторная модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма). Синдром эмоционального выгорания, по мнению указанных авторов, сводится к двухмерной системе (рисунок 5) [14]. Таким образом, эмоциональное истощение («аффективное»), принадлежит сфере жалоб на свое здоровье, эмоциональное истощение, нервное напряжение, физическое самочувствие. Деперсонализация («установочный») – выражается в изменении отношений к пациентам, либо к себе. Трёхфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон). Синдром психического выгорания представляет собой трехмерный конструкт. Он включает в себя деперсонализацию, редукцию личных достижений и эмоциональное истощение (рисунок 6) [14]. Первый элемент (эмоциональное истощение) расценивается как первый и основной элемент эмоционального выгорания. Выражается в сниженном равнодушии, эмоциональном фоне или эмоциональном перенасыщении.



Рис.5. Элементы двухфакторной модели эмоционального выгорания (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма)



Рис.6. Элементы трехфакторной модели эмоционального выгорания (К. Маслач и С. Джексон)

Второй элемент (деперсонализация) отражается в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях – это повышение зависимости от окружающих, в других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, покупателям и т. п.

Третий элемент эмоционального выгорания – редукция личностных достижений. Проявляется либо в склонности негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные качества, достижения и успехи, либо в негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям в 15

преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Четырехфакторная модель (G. Firth, A. Mims, E. Iwanicki, R. Schwab). В четырехфакторной модели выгорания один из ее элементов (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) подразделяется на два отдельных фактора. К примеру, деперсонализация, связана с работой и с реципиентами соответственно и т.д. [14]. Процессуальные модели эмоционального выгорания рассматривают выгорание как динамический процесс. Данный процесс формируется во времени и имеет четкие фазы и стадии. Процессуальные модели оценивают динамику развития выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения. Благодаря этому, появляются негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Подверженный выгоранию специалист стремится создать эмоциональную дистанцию по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Параллельно формируется негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (ослабление профессиональных достижений) [14]. Эмоциональное выгорание, как динамический процесс, развивающийся во времени, определяется нарастающей степенью выраженности его проявлений. Например, динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман определяет совершенствование процесса эмоционального выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы (Рисунок 7). Это [14]:

- физиологические реакции – проявляются в физических симптомах (физическое истощение);
- аффективно-когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация);
- поведенческие реакции, выражаются в симптоматических типах преодолевающего поведения (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и продуктивность).

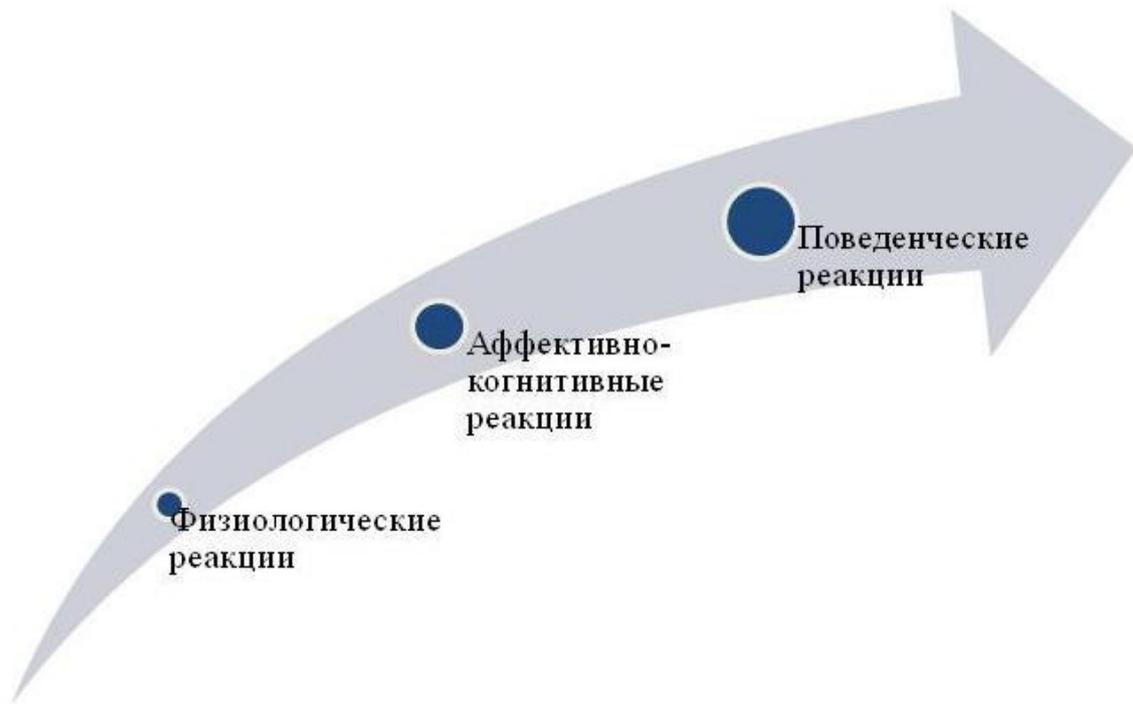


Рис.7. Основные классы реакции на организационные стрессы по динамической модели (Б. Перлман и Е.А. Хартман)

Итак, эмоциональное выгорание рассматривается как специфический вид профессиональной деформации лиц, трудовая деятельность которых осуществляется в системе «человек – человек» и связана с частыми межличностными контактами, зачастую подразумевающими высокую степень включенности индивида в проблемы других людей, а также нахождением индивида в состоянии стресса. К настоящему времени разработано достаточно большое число моделей эмоционального выгорания, которые можно разделить на две группы: факторные (рассматривающие эмоциональное выгорание в конкретной временной точке) и процессуальные (в которых эмоциональное выгорание изучается во времени, как длительный процесс).

1.2. Факторы возникновения эмоционального выгорания

Ключевым фактором синдрома эмоционального выгорания является психическая, душевная усталость. Если условия (внутренние и внешние) продолжительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), то у человека изменяется состояние равновесия, что неминуемо приводит к синдро-

му эмоционального выгорания [29]. Основным компонентом формирования синдрома эмоционального выгорания является стресс на рабочем месте: разница между индивидом и предъявляемыми им требованиями. На формирование синдрома эмоционального выгорания у персонала влияют такие группы факторов как: индивидуальные (внутренние) и организационные (внешние) [18]. Индивидуальные (внутренние) факторы [18]:

- возраст;
- пол;
- уровень образования;
- личностные особенности;
- выносливость;
- тип поведения;
- тревожность.

Х. Дж. Фрейденберг выделил индивидуальные особенности, которые способствуют эмоциональному выгоранию, такие как эмпатию, интровертированность, фанатичность, гуманность, увлекаемость, идеализированность [47]. В.И. Ковальчук отмечает роль таких индивидуальных особенностей, как самооценка и локус контроля. Людям, у которых занижена самооценка и экстернальный локус контроля, в большей мере угрожает напряжение. Следовательно, такие люди более ранимы и подвержены «выгоранию» [36].

В.В. Бойко показывает следующие индивидуальные признаки: стремление к психологической холодности, низкой мотивации эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, интенсивному переживанию негативных обстоятельств в профессиональной деятельности [36]. Выделяют следующие индивидуальные признаки: стремление к интроверсии (низкая социальная активность и адаптированность), быстрота, прочность и авторитарность по взаимоотношению к другим, низкая степень самоуважения, чрезмерно высокая или низкая мотивация успеха, трудоголизм, высокий уровень эмпатии, возраст, профессиональный стаж. По мнению К. Кондо, особенно ранимыми («выгорающими») являются те, кто допускает стрессовые ситуации агрессивно, в соперничестве, любой ценой. Также «трудоголики», т.е. люди, решившие посвятить себя только

осуществлению рабочих моментов. Это те, кто нашел свое призвание и работает до самозабвения [15]. А. Пайнс с коллегами определили взаимосвязь «выгорания» с ощущением значимости себя на рабочем месте, с карьерным ростом, независимостью и степенью контроля со стороны руководителя. Значимость деятельности является препятствием для формирования «выгорания». В свою очередь неудовлетворенность служебным положением, необходимость в поддержке, недостаток самостоятельности способствуют «выгоранию» [17].

М. Фридман и Р. Розенман описали тип личности «А», характеризующийся экстремально высоким субъективным значением профессиональной деятельности, низкой устойчивостью к стрессу, высоким жизненным темпом, соревновательностью, желанием признания окружающих, агрессивностью, наличием лидерских качеств. Высокая степень негативных эмоций, являющийся результатом психической перегрузки, склонность к совершенству и связанной с данной неудовлетворенностью эффективностью своей деятельности, недостаток социальной помощи дают возможность отнести данный тип к группе риска, с вероятностью довольно стремительного развития синдрома профессионального выгорания. Неблагоприятными результатами поведения такого типа могут быть различного рода психосоматические расстройства с высоким риском коронарных заболеваний [27]. Ключевые факторы синдрома эмоционального выгорания по мнению К. Маслач [16]:

- индивидуальный предел (потолок возможностей «эмоционального Я» противостоять истощению);
- внутренний психологический опыт (чувства, установки, мотивы, ожидания);
- негативный индивидуальный опыт (концентрирование проблем, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия).

К организационным (внешним) факторам, влияющим на формирование синдрома эмоционального выгорания, относятся [16]:

- рабочие перегрузки;
- дефицит времени;
- большое число клиентов;

- неадекватное руководство;
- отсутствие профессиональной и личной поддержки;
- недостаточная профессиональная подготовка.

В свою очередь В.В. Бойко предлагает следующие категории (рисунок 8) организационных признаков, которые влияют, в большей степени, на развитие синдрома эмоционального выгорания [47]. Водопьянова Н.Е. отмечает, что имеются сложные взаимоотношения между степенью выгорания, возрастом, стажем и степенью удовлетворенности профессиональным ростом. Согласно определенным сведениям, карьерный рост, предоставляющий человеку повышение его социального статуса, снижает степень выгорания. В данных случаях с определенного этапа может возникнуть негативная взаимосвязь между стажем и выгоранием: чем больше первый, тем меньше второе. В случае неудовлетворенности карьерным ростом трудовой стаж способствует выгоранию работников [41].



Рис.8. Организационные факторы эмоционального выгорания (В.В. Бойко)

Возраст, на эффект выгорания, влияет неоднозначно. В некоторых исследованиях обнаружена склонность к выгоранию лиц не только старшего, но и молодого. В отдельных случаях состояние последних объясняется эмоциональным шоком, который они ощущают при столкновении с реальной действительностью. Действительность часто не соответствует их ожиданиям, относительно профессиональной деятельности [41]. Михайлова О.Б. выделила «группы рис-

ка», для которых характерно возникновение синдрома эмоционального выгорания (Рисунок 9) [72].



Рис.9. Группы риска, в большей степени подверженные эмоциональному выгоранию (О.Б. Михайлова)

Бусовикова О.П. и Мартынова Т.Н. отмечают, что возникновение «выгорания» невозможно конкретно объединить с теми или иными организационными, индивидуальными или ситуационными факторами. Скорее всего, оно является результатом сложного взаимодействия личностных качеств человека, положения его межличностных отношений с его профессиональной и рабочей ситуацией, в которой он находится [33]. Угроза появления эмоционального выгорания личности профессионала в системе здравоохранения может возрасти в следующих случаях [29]:

- вкладывания в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- работы с «немотивированными» потребителями, постоянно сопротивляющимися стараниями помочь им, и незначительными, трудно ощутимыми результатами такой работы;
- напряженности и конфликтности в профессиональной среде, недостаточной поддержки со стороны коллег и их излишнего критицизма;
- нехватки условий для самовыражения личности на работе, когда неощущаются, а подавляются экспериментирование и инновации;
- работы без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;

- неразрешенных личностных конфликтов специалиста;
- неудовлетворенности профессией, которая основана на осознании не-правильности ее выбора, несоответствия своих способностей требованиям профессии, результативности своего труда и т.д.

Особенность «помогающих» профессий состоит в том, что непосредственно сам субъект деятельности является изначальным инструментом своей деятельности. Для построения помогающих взаимоотношений оказывается недостаточным применение только лишь методических способов. Помогаящая деятельность требует от специалиста индивидуальной вовлеченности, открытости отношениям, умения сопереживать и сострадать, и кроме этого возможности осознавать интересы другого человека. Природой в человеке заложен механизм сопереживания, сочувствия другому устроен таким образом, что индивид сначала интуитивно отождествляет себя с партнером по общению, автоматически отражает, как в зеркале, его физически-чувственное состояние. Интуитивно воспроизводя чувства, вызванные эмоциями другого человека, индивид принимает их за свои, а вследствие этого «заражается» чужим настроением. Как бы ни было это противоречиво, «эмоциональное выгорание» формируется вследствие воздействия природных механизмов психологической защиты, в первую очередь – вытеснения эмоций, с помощью которых человек неосознанно старается отгородиться от неприятных переживаний. Вытесненные из сознания эмоции преобразуются сначала в телесный дискомфорт, а со временем – в расстройства [29]. Наравне с необходимостью иметь «подходящие» чувства зачастую человеку приходится скрывать собственные, внезапно возникающие естественные чувства, которые не соответствуют ситуации. Достаточно «эмоционального топлива» уходит, к примеру, на подавление эмоций раздражения, утомления, злости, возникающих при общении с клиентом, на маскировку своего собственного неприятия тех или иных качеств. В некоторых случаях сотрудник скрывает «неприемлемые эмоции» не только от клиента, но и от себя. Тем не менее, как бы ни были неуместны эти переживания, они существуют, и результаты их существования дают о себе знать в виде симптомов «выгорания».

Таким образом, «выгорание начинается в том случае, когда человек в течение продолжительного периода времени отдает слишком много энергии и почти никак не возмещает ее» [42]. Поэтому, каждому работнику следует быть своим собственным высококвалифицированным профессионалом по устранению стресса и научиться устанавливать или переустанавливать приоритеты, думать об изменении образа жизни, внося перемены в свою повседневную «рутину». Феномен заключается в том, что умение работников опровергать собственные негативные эмоции может иногда быть силой, но нередко это становится их слабостью. Поэтому, полезно помнить о том, что мы сами всегда либо часть наших проблем, либо часть их решений.

1.3. Современные направления в изучении проблемы эмоционального выгорания студентов

Хотя понятие «эмоциональное выгорание» употребляется чаще всего по отношению к профессиональному поведению, в котором присутствует постоянный эмоциональный человеческий контакт, но стоит заметить, что он может наблюдаться и у студентов в учебной деятельности, так как процесс обучения характеризуется информационными перегрузками и эмоциональными переживаниями по поводу приобретаемых, усваиваемых знаний, умений, навыков и компетенций, адекватности выбора профессии способностям, намерениям личности, возможности успеха в ней [38]. У студентов синдром эмоционального выгорания может рассматриваться как проявление дистресса, индуцированного неоптимальными условиями обучения и проявляющегося индивидуальной комбинацией симптомов разного уровня в зависимости от исходных предрасполагающих факторов личностных особенностей [43].

Обосновывая актуальность изучения эмоционального выгорания студентов, исследователи говорят о тенденции к сокращению сроков проявления данного феномена: если 15–20 лет назад синдром эмоционального выгорания проявлялся после 3–8 лет с начала работы, то в сегодняшнем мире уже после полутора лет работы на одном месте отмечаются изменения в поведении человека,

свойственные эмоциональному выгоранию. При этом синдром эмоционального выгорания все активнее проявляется у представителей разных социальных групп, в том числе и у студентов, так как учеба может забирать даже больше времени и сил, чем работа. Образовательный процесс содержит в себе огромные информационные перегрузки по разным курсам и предметам, существование внутренних переживаний по поводу правильности выбора профессии и возможности успеха в ней дополняются личностными особенностями студента [56]. Под синдромом эмоционального выгорания студентов понимается некое состояние человека, при котором, ухудшается здоровье, портятся отношения с людьми из-за влияния определенных факторов, а также, что немаловажно для студентов, снижается работоспособность, что негативно влияет на учебу [56]. А.С. Масленникова и ее коллеги возникновения эмоционального выгорания у студентов вузов связывают с тем, что «студенты относятся к категории людей, подвергнутых наиболее напряженной мозговой деятельности. Постоянная активная работа мозга приводит к усталости, раздражительности, апатичности и депрессии. Все это является симптомами синдрома эмоционального выгорания». Деятельность студента относится к числу напряженных в эмоциональном плане видов труда, что отражается на уровне их психического и соматического здоровья [48]. Авторы перечисляют причины эмоционального выгорания студентов: проблемы во взаимоотношениях со сверстниками (в частности, с противоположным полом), с преподавателями и родителями, большой поток информации, напряженная интеллектуальная деятельность в период сессии, стремление к хорошей успеваемости, повышенной стипендии, неправильно организованная работа с учебным материалом, неудовлетворенность материальным положением и совмещение учебы и работы и т.д. Последствиями или симптомами синдрома эмоционального выгорания, по мнению авторов, становятся: неудовлетворенность собой; нарушение сна; снижение иммунитета; рассеянность и раздражительность, повышенная утомляемость [48].

А.Д. Прохоров к симптомам эмоционального выгорания студентов относит [56]:

- проблемы со здоровьем, что может выражаться в головных болях, тошноте, бессоннице, сонливости, одышке после поднимания по лестнице;

- ухудшение поведения, проявляющееся в изменении отношения к учебе: снижение интереса к учебному процессу, снижения креативности при выполнении работы, опоздания на занятия; в избегании контакта с окружающими, например, одногруппниками, преподавателями и иногда даже с семьей. Одним из самых критических проявлений наличия синдрома эмоционального выгорания может являться развитие вредных привычек: употребление алкоголя и курение сигарет;

- изменение психологии студента в отрицательную сторону может проявляться в неприязни к учебному процессу, появлении депрессии, раздражительность и гнев или же тревога и страх.

Автор выделяет три группы причин формирования синдрома эмоционального выгорания[56]:

- к организационным факторам относятся: напряженная эмоциональная деятельность, связанная с интенсивным общением как с сокурсниками, так и с преподавателями, каждая из которых имеют особенности личности, безусловно оказывающие влияние на качество коммуникаций. Также сюда входит и плохая организация учебного процесса: неумение рационально распределять выполнение большого количества разнообразных задач – изучение теории, подготовка к практическим занятиям, научно-исследовательская и проектная деятельности; отсутствие поддержки и конфликты с преподавателями и другими лицами относящиеся к учебному заведению;

- личностные факторы: больше всего выгоранию подвержены к сочувствию, идеалистическое отношение к учебе, мягкость, интровертность, эмоциональная неустойчивость, тревога;

- ролевой фактор проявляется в осознание ошибки в выборе будущей специальности. Проблема отсутствия профориентационных мероприятий приводит к неосознанному выбору профессии, когда после одного-двух лет обучения студент начинает осознавать, что выбранная специальность ему не подходит, отсюда – еще большие сложности с самомотивацией.

В.П. Рочев и Л.В. Крашевский также отмечают, что в период учебного процесса у студентов наблюдается устойчивая тенденция к ухудшению состояния здоровья, одной из основных причин которой является формирование синдрома эмоционального выгорания [57]. Эмоциональное выгорание среди студенческой молодежи все чаще привлекает внимание исследователей. Так, по некоторым данным, до 40 % студентов колледжей имеют определенную степень выраженности эмоционального выгорания [1]. Период обучения в вузе считается стрессогенным, т.к. студенту приходится выдерживать довольно большие нагрузки – физические, умственные, нравственные, волевые, интеллектуальные, что может отрицательно сказаться на развитии личности студента и его самочувствии. Нагрузки и перегрузки, как правило, обусловлены всей перестройкой жизни, быта, деятельности студентов. Как известно, не все студенты на начальном этапе обучения в вузе умеют рассчитывать собственные силы, рационально организовывать свою работу [74]. С поступлением в вуз привычный ритм жизни кардинально меняется, и вчерашний ребенок становится взрослым человеком, который, с одной стороны, сам теперь определяет свой распорядок дня, свои социально-бытовые правила проживания в общежитии или на съемной квартире, сам управляет финансовыми средствами, которые ему выделяют родители, или он сам вынужден зарабатывать. С другой стороны – на новый стиль жизни существенно влияют требования, которые устанавливает учреждение образования к нему как к студенту [70].

Эмоциональное выгорание на первом-втором курсах обучения связывают со сменой ведущего вида деятельности (с учебной на учебно-профессиональную), а также со сменой круга общения и, зачастую, с началом самостоятельной жизни вне родительского дома. Освоение новой социальной роли студента происходит на фоне резких социальных изменений, ломки сложившихся представлений и привычек школьника, необходимости адаптироваться к новым условиям [1]. В период адаптации молодежи к обучению в вузе обучающиеся сталкиваются с некоторыми сложностями, не только связанными с процессом обучения или установлением новых социально-профессиональных связей, но и с осознанием содержания будущей профессиональной деятельности, требова-

ний, которые предъявляет профессия к человеку как к специалисту и как к личности. Постепенно приходит понимание того, насколько выбранное направление подготовки соответствует или не соответствует предварительным ожиданиям и, исходя из этого, студент либо будет мотивирован на успешное обучение, либо будет испытывать разочарование в сделанном выборе, и поэтому процесс обучения отойдет на второй план, что скажется на качестве получаемого образования. Значительная часть обучающихся испытывают трудности адаптации к новым требованиям, многие переоценивают оценивают свои способности, остро переживают неудачи [70]. Обучающиеся третьих курсов в большинстве своем стремятся найти работу, а многие и уже работают, поэтому имеют возможность соотнести содержание получаемого образования с реалиями профессиональной деятельности по профилю своей подготовки. Совмещение обучения и работы увеличивает и физическую, и психическую нагрузку, и постепенно у некоторой части студентов появляются симптомы развития эмоционального выгорания [70].

На старших курсах развитие эмоционального выгорания может быть обусловлено разочарованием в профессии, неуверенностью в правильности своего выбора и возможности дальнейшей самореализации в профессии. Студенты вынуждены переносить достаточно большие нагрузки, предъявляющие большие требования к физическим, умственным, нравственным и волевым ресурсам личности [1]. О.А. Коропец, рассматривая эмоциональное выгорание студентов высших учебных заведений как частный случай эмоционального выгорания работников, применяет термин «академическое (учебное) выгорание», которое в работе определяется как «психологическое состояние, характеризующееся продолжающимися отрицательными эмоциями и низкой мотивацией, связанное с обучением, исследовательскими интересами и / или занятостью студента» [35]. Фазы академического выгорания (академическое истощение, академическая незаинтересованность и академическая неэффективность) легко соотносятся с фазами эмоционального выгорания. Отличие состоит в том, что проявление симптомов связано непосредственно с учебной деятельностью, а также с дополнительной занятостью студента: работой и научной деятельностью (с. 4). В каче-

стве основных симптомов академического выгорания называются снижение мотивации к обучению, ощущение собственной неэффективности в роли студента, чувство физического и психического изнеможения, конфликты с преподавателями и так далее [35]. В проявлении симптоматики эмоционального выгорания О.Н. Федиско и Е.В. Серкина выделяют четыре этапа [70]:

- на первом этапе отмечаются снижение работоспособности, не проходящее чувство усталости, выполняемая деятельность не приносит удовлетворения, снижается инициативность;

- на втором этапе человек все чаще становится раздражительным, испытывает негативные чувства по отношению к окружающим его людям, при этом нарастает чувство вины, происходят сбои познавательных процессов, ухудшается качество выполняемой деятельности, человек стремится к уединению, а любая критика вызывает острую реакцию;

- на третьем этапе происходит снижение самооценки, на фоне которой человек негативно оценивает свои способности, свои результаты и достижения, скептически относится к новым заданиям, проектам и поручениям и всячески стремится уклониться от их выполнения. Общение с другими людьми становятся в тягость, человек находится в депрессивном настрое;

- на четвертом этапе человек отчаянно переживает состояние пустоты и безысходности, находится во власти полнейшего равнодушия ко всему, что происходит с ним и вокруг него, появляются сбои в работе организма – появляются бессонница, болевые ощущения в области сердца и желудочно-кишечного тракта, обостряются имеющиеся хронические и появляются новые заболевания.

И.В. Половодов и В.А. Чмож рассматривают проявления синдрома эмоционального выгорания у студентов-педагогов. В качестве основной причины его развития называется несоответствие между личностью, требованиями к ней и ее реальными возможностями, а основными симптомами являются [55]:

- чувство бесполезности своей деятельности и снижение ответственности;

- истощение (то есть чувство усталости, перенапряжения, упадок эмоционального состояния, истощение физических ресурсов, неправильный режим дня);

- личностная отстраненность, отсутствие эмоционального отклика;

- ощущение утраты собственной эффективности, падение самооценки в рамках профессии, отсутствие перспектив, снижение продуктивности, утрата веры в свои профессиональные возможности и достижения.

О.А. Коропец выделяет две основные тенденции в зарубежных исследованиях академического выгорания, направленных на изучение факторов, его детерминирующих. Первая тенденция связана с выявлением организационных факторов, детерминирующих выгорание у студентов: качеством обучения, приверженностью студентов к учебному заведению, социальной поддержкой. Вторая наиболее многочисленная группа исследований академического выгорания направлена на исследование личностных предикторов эмоционального выгорания: особенностей личности, типа темперамента, черт характера, уровня эмоционального интеллекта. Например, доказано, что такая характеристика личности, как перфекционизм выше у студентов с низким академическим выгоранием, чем у студентов с высоким академическим выгоранием [35]; у студентов с более высокой самоэффективностью выявлено низкое академическое выгорание [35]; высокий эмоциональный интеллект также повышает способность студентов успешно справляться с требованиями и давлением учебной среды [35]. В качестве инструмента исследования эмоционального выгорания О.А. Коропец использовала опросник В.В. Бойко, отмечая при этом, что его можно использовать только для работающих студентов [35]. В результате выявлено, что у студентов, совмещающих учебу и работу от трех месяцев до одного года, в большей степени проявлены симптомы, соответствующие фазе истощения. Тем не менее, нельзя однозначно утверждать, что между выгоранием и длительностью периода совмещения работы и учебы существует прямая зависимость [35].

Попытку обнаружить связь эмоционального выгорания и успеваемости студентов предприняли В.П. Рочев и Л.В. Крашевский. Фазы синдрома эмоционального выгорания студентов авторы оценивали по методике В.В. Бойко. Уров-

ни успеваемости оценивались по пятибалльной системе. Установлено, что наибольшая величина успеваемости ($4,4 \pm 0,09$) определяется у студентов со средними уровнями фаз: напряжения ($49,6 \pm 1,$) баллов, резистенции ($66,8 \pm 3,2$) и истощения ($46,3 \pm 3,0$ баллов). По мере снижения выраженности уровня трех фаз синдрома эмоционального выгорания, и наоборот, повышения их величин отмечается снижение уровня успеваемости студентов [57].

Исследования, в которых приняли участие 180 студентов зооинженерного факультета ФГБОУ ВПО «Ижевская сельскохозяйственная академия», показывают, что студенты первого курса, в основном, испытывают усталость, утомление, истощение после активной учебной нагрузки в вузе. Это связано, прежде всего, с адаптацией к жизни в городе и к учебному процессу, который нередко совмещают с трудовой деятельностью. Учебная деятельность студента-первокурсника является энергозатратной, так как необходимо научиться грамотно пользоваться информационными источниками, ликвидировать пробелы в знаниях, быть готовым усваивать новые знания, умения, навыки. Студенты нередко испытывают эмоциональную отстраненность и отрицательный настрой к учебе в связи с неумением преодолевать возникшие трудности в процессе учебной деятельности и быту [38]. У студентов четвертого (выпускного) курса ухудшились показатели по всем симптомам эмоционального выгорания, но на первый план выходит симптом негативного отношения к себе, сопряженный с появлением сомнений в правильности выбора профессиональной направленности, возникают проблемы, прежде всего, с поиском работы по профессии, а также страх перед трудностями предстоящей работы и перед будущим в целом. Кроме этого, изменился характер учебной деятельности в связи с усилением аналитико-синтетической и практической деятельности и увеличилась учебная нагрузка по сравнению с первым курсом [38]. Как показывают исследования, симптомы синдрома эмоционального выгорания у студентов проявляются в нарастающей последовательности по мере усложнения деятельности: студенты первого курса преимущественно находятся в стадии «напряжения», а студенты четвертого курса – в стадии «резистенции» [38].

В.К. Волков, отмечая, что обучение в вузах различной направленности имеет свои особенности, рассматривает возникновение эмоционального выгорания у трех групп студентов: технического, физкультурного и медицинского вузов. В качестве основного фактора, обуславливающего эмоциональное выгорание студентов, В.К. Волков называет «здоровый образ жизни», представляющий собой сочетание семи факторов, в число которых входят, например, «рациональное сбалансированное питание», «оптимальная двигательная активность» и так далее [12]. Перечисленные в статье факторы здорового образа жизни стали основой для анкеты, при помощи которой был изучен образ жизни студентов. Количественная оценка уровня соблюдения здорового образа жизни была сопоставлена с самооценкой адаптационных возможностей студентов. Автор отмечает, что обучение в вузе той или иной направленности неизбежно накладывает отпечаток на образ жизни студентов, причем наиболее здоровый образ жизни ведут студенты физкультурного вуза, а наименее здоровый – студенты медицинского вуза; студенты технического вуза по степени соблюдения здорового образа жизни занимают промежуточную позицию. Остановимся подробнее на закономерностях, выявленных для студентов технического вуза. Так, обнаружено, что «студенты технического вуза обладают наибольшими адаптационными возможностями за счет меньшего утомления», причем чем более здоровый образ жизни ведет студент технического вуза, тем выше его адаптационные возможности и работоспособность. Основным вывод, который В.К. Волков делает по результатам исследования, состоит в том, что «источник синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации врачей многих специальностей следует искать в образе жизни студентов-медиков» [12].

Исследования индивидуальных особенностей студентов являются важными и актуальными как в теоретическом, так и практическом отношении. С одной стороны, они способствуют дальнейшему развитию психологической теории учебной деятельности; с другой – являются необходимым условием решения прикладных задач по оптимизации учебного процесса, повышения качества образования, индивидуализации и дифференциации обучения в рамках компетентностного подхода [43]. На сегодняшний день в литературе существует до-

статочно много точек зрения относительно того, какие факторы и каким образом способствуют возникновению синдрома эмоционального выгорания вообще, и у студентов вуза в частности. Такие факторы можно подразделить на социальные и личностные. В качестве одного из социальных факторов в литературе рассматриваются, например, мотивация к профессиональной деятельности, наличие хобби. В результате исследования, проведенного в Иркутском государственном институте путей сообщения обнаружено, что студенты, которые осознанно выбрали вуз, а также студенты, имеющие досуговые увлечения (хобби), испытывают в меньшей степени подвержены эмоциональному выгоранию [39]. В группу личностных факторов эмоционального выгорания входит, например, тип темперамента, психическое состояние, межполушарная функциональная асимметрия мозга, определяющая психологическое реагирование индивида на существующий стресс, и другие. В результате исследования, проведенного на факультете психологии Педагогического института НИУ «Белгородский государственный университет» было обнаружено, что у студентов с высоким уровнем нейротизма (то есть – у холериков и меланхоликов) наблюдается более высокий уровень эмоционального выгорания [64].

Исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и межполушарной функциональной асимметрии мозга, выполнено на базе ФГБОУ ВО «Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского». Выявлено, что студенты с доминирующим правым полушарием более склонны к тревоге и депрессии, к эмоционально-нравственной дезориентации, к переживанию психотравмирующих обстоятельств и общему напряжению. Они выше оценивают степень собственной утомляемости в период экзаменационной сессии в отличие от студентов с доминирующим левым полушарием и студентов-амбидекстров. Напротив, студенты с доминирующим левым полушарием головного мозга считают, что у них еще достаточно сил, для того, чтобы много достичь в жизни, в учебе, в отличие от студентов с доминирующим правым полушарием. Студенты-амбидекстры в период экзаменационной сессии оказываются более открытыми, доверчивыми, беспечными, уверенными в себе и спокойными [43]. Эмоциональное выгорание зависит и от выраженности у индивида одного из

четырёх психических состояний личности (тревожность, фрустрация, агрессивность, ригидность) [54].

Итак, все чаще внимание исследователей привлекает изучение эмоционального выгорания, которое наступает у индивида еще до начала трудовой деятельности – в процессе обучения в образовательном учреждении, в том числе – в вузе. Проведенные исследования показывают, что эмоциональное выгорание студентов может быть связано, как с социальными (изменение привычного образа жизни, растущая нагрузка, удовлетворенность или неудовлетворенность выбранной профессией, отношения с родителями, преподавателями, сверстниками и другие), так и с личностными факторами (тип темперамента, характера, волевые и интеллектуальные качества и так далее). В любом случае необходимость поиска эффективных мер профилактики эмоционального выгорания студентов не вызывает сомнений.

1.4. Способы и методы профилактики эмоционального выгорания студентов

Растущий интерес со стороны исследователей к проблематике эмоционального выгорания студентов вузов, подкрепленный эмпирическими данными о возникновении и развитии данного процесса, приводят к необходимости разработки способов и методов профилактики его возникновения и снижения его выраженности. При этом, рекомендации, предлагаемые различными авторами, охватывают самые разные сферы жизни студентов. А.С. Масленникова с коллегами в качестве способа профилактики эмоционального выгорания авторы предлагают подбор копинг-стратегии преодоления трудной ситуации [48]. И.В. Половодов и В.А. Чмож в качестве средств профилактики синдрома эмоционального выгорания называют поддержание хорошей формы при помощи занятий физической культурой (в том числе – физкультминутки на переменах) и сбалансированность питания [55]. А.Д. Прохоров придерживается распространенной точки зрения о том, что для успешности в образовательной деятельности и личной жизни современным студентам необходимо понимание природы

формирования синдрома эмоционального выгорания для самоуправления таким состоянием. Кроме того, для управления синдромом эмоционального выгорания однозначно следует поддерживать свое физическое и эмоциональное здоровье путем соблюдения режима сна и питания. При этом автор рекомендует студентам оптимистично смотреть на мир, не общаться с людьми, которые не приятны, и, самое главное, – всесторонне оценивать свою жизнь, думать о том, нравится ли она такая какая она сейчас на данный момент, и что бы хотелось в ней поменять? [56].

О.А. Коропец отмечает, что в целях профилактики академического выгорания преподаватели высших учебных заведений должны способствовать развитию самоэффективности учащихся, повышать интерес студентов к учебному процессу, развивать навыки тайм-менеджмента. При организации учебного процесса необходимо учитывать те условия и факторы, которые влияют на академическое выгорание, в том числе и утомление учащихся. Для студентов, совмещающих работу и учебу, должны быть разработаны индивидуальные траектории обучения [35]. В статье Т.Т. Черкашиной доказывается эффективность профилактики эмоционального выгорания студентов посредством внедрения игровых технологий в практику обучения. Автор обращает внимание на изменение ценностных мировоззренческих установок цифрового поколения и предлагает анализ возможностей ролевой игры, меняющей формат взаимоотношений преподавателя и студента. Ролевая игра, являясь разновидностью интерактивных технологий, задает предметный и содержательный контексты будущей профессиональной деятельности студентов, учит видеть цели, выделять приоритеты в командной работе [75]. Ролевая игра протекает по заранее оговоренным правилам, с установленным регламентом, оценками, целями, задачами, имитирующими реальные ситуации межличностного взаимодействия. Автор обращает внимание на то, что в ходе ролевой игры студенты получают инструментальные знания, умения и навыки, которые в свою очередь формируют практикоориентированную коммуникативную компетентность и учат выступать партнером в диалоге, прививают умение принимать некие правила, обязательные для соблюдения всеми участниками. Ролевая игра имитирует условия состязательности, что

является привлекательным для студентов, поддерживает их стремление к самоактуализации [75]. В итоге Т.Т. Черкашина приходит к выводу о том, что ролевая игра развивает «мотив роста» студентов, что в перспективе помогает преодолеть их эмоциональное выгорание [75].

В работе О.Н. Федиско и Е.В. Серкиной также подчеркивается роль образовательного учреждения и преподавателей в организации профилактики эмоционального выгорания студентов. Авторы отмечают, что для успешного избавления от эмоционального выгорания обучающихся необходима комплексная целенаправленная работа, которая должна быть встроена в систему учебно-воспитательной работы учреждения образования и разворачиваться по нескольким направлениям [70]:

- мероприятия, направленные на повышение мотивации обучения: раннее погружение студентов в условия будущей производственной деятельности для того, чтобы каждый студент увидел возможности для своего профессионального развития и роста в соответствии со способностями и потребностями; вовлечение молодежи в научно-исследовательскую деятельность для расширения кругозора развития, выявления новых областей развития, возможности получения знаний, умений в смежных профессиональных областях, установления новых контактов; внедрение в учреждении образования системы поощрений за достигнутые результаты, которые сводились бы не только к материальному обеспечению, но и были бы связаны с будущим трудоустройством студентов;

- мероприятия, направленные на формирование коммуникативных навыков, навыков работы в команде, общекультурных компетенций, которые влияют на успешность адаптации в любом коллективе, в том числе и в профессиональной среде – например, через деятельность школ личностного роста, через программы тренингов, которые проводятся преподавателями кафедр психологии и педагогики или сотрудниками психологической службы в учреждении образования или приглашенными специалистами из других организаций, через мероприятия, проводимые совместно со специалистами предприятий и организаций по профилю будущей профессиональной деятельности, или через организацию и

проведение волонтерских мероприятий для социально-незащищенных категорий граждан;

- мероприятия, направленные на формирование у молодежи навыков эффективного планирования своего времени для достижения поставленных целей и задач, и умения грамотно использовать для этого имеющиеся ресурсы. Применение инструментов тайм-менеджмента еще в период обучения сформирует определенный стиль деятельности, что позитивно скажется не только на преодолении причин эмоционального выгорания, но и на успешности будущей профессиональной деятельности.

В качестве примера можно привести систему организации психологического сопровождения студентов Тувинского государственного университета (ТувГУ). Психологическое сопровождение студентов в ТувГУ осуществляется на всех курсах обучения как в индивидуальной, так и групповой форме. Для организации психологического сопровождения студентов проводятся [74]:

- психодиагностический мониторинг для выявления студентов «группы риска»; консультации;
- тренинги;
- коррекционно-развивающие занятия;
- работа с родителями;
- психологическое просвещение профессорско-преподавательского состава ТувГУ с целью создания благоприятного психологического климата на факультетах;
- мероприятия для психологической разгрузки педагогического коллектива факультетов для профилактики эмоционального выгорания.

В данном контексте следует обратить внимание на качественное исследование, проведенное ведущими отечественными специалистами в сфере изучения эмоционального выгорания и управления им – Н.Е. Водопьяновой и К.Н. Шестаковой. Исследование было направлено на выявление позитивных детерминант предотвращения эмоционального выгорания в профессиональной деятельности. Авторы акцентируют внимание на том, что эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности во многом связано с нарушением мотивационной ре-

гуляции субъекта труда. Так, данный феномен в значительной степени связан с таким мотивационным фактором профессиональной деятельности как увлеченность работой, которая может рассматриваться как явление, противоположное профессиональному выгоранию. Мотивация профессиональной деятельности, удовлетворенность работой связаны с позитивным мышлением, которое может быть представлено как механизм регуляции активности субъекта труда [9]. На основании обзора литературы и анализа предыдущих исследований авторами установлено, что положительные условия труда могут рассматриваться как факторы выгорания. Выявлено, что такие показатели трудовой активности, как энергичность и энтузиазм, препятствуют выгоранию, а активность, связанная с занятостью, наоборот, способствует ее появлению [9]. Эмпирическое исследование проведено среди актеров драматических театров Санкт-Петербурга, Москвы, Новокузнецка. С помощью регрессионного анализа выявлен вклад показателей энтузиазма в работе (определенной по так называемой Утрехтской шкале удовлетворенности работой) по каждой подшкале профессионального выгорания (определенной при помощи опросника профессионального выгорания МВІ в адаптации авторов), что позволит более детально проанализировать механизмы его предотвращения [9].

Авторы отмечают, что в литературе существуют эмпирические доказательства снижения выраженности синдрома выгорания после серии психологических тренингов. Позитивный взгляд на синдром выгорания определяется тем, что острое переживание психологического дискомфорта и пресыщения от профессиональной деятельности может стать толчком (стимулом) для мотивации самоизменения или смены профиля/стиля деятельности, для изменения ценностных ориентаций, системы отношений и коррекции совладающего поведения. Учитывая, что синдром выгорания – это не просто результат профессиональных и экзистенциальных стрессов, а следствие их непродуктивного или неконструктивного преодоления, оптимистический взгляд на проблему коррекции синдрома выгорания опирается на теорию и практику развивающего обучения, в частности, формирование и закрепление компетенций совладающего поведения [9]. Посттрениговое тестирование показывает, что положительные сдвиги

достигаются по субфактору «редукция персональных достижений» (профессиональная эффективность). В среднем положительный кумулятивный эффект от тренинга сохраняется в течение 5-6 месяцев. Снижение выраженности симптомов выгорания после серии психологических тренингов говорят в пользу перспективности субъект-ориентированного направления помощи «выгорающим» специалистам и подтверждают позитивный взгляд на возможности профилактики и коррекции синдрома выгорания [9].

Таким образом, по мнению исследователей профилактика эмоционального выгорания студентов может проводиться как самими студентами (занятие физической культурой, самостоятельное изучение природы формирования синдрома эмоционального выгорания и самоуправление таким состоянием), так и быть частью учебно-воспитательной работы, реализуемой в образовательном учреждении. В последнем случае способствовать профилактике эмоционального выгорания студентов можно как в процессе учебной деятельности, например, посредством введения в практику преподавания ролевых игр, так и в рамках реализации внеучебных мероприятий, имеющих, в том числе просветительскую и психодиагностическую направленность. При этом реализация такой комплексной целенаправленной работы по профилактике эмоционального выгорания студентов невозможна без конструктивного взаимодействия административных служб, отдела по внеучебной и воспитательной работе со студентами и преподавателей высшего учебного заведения.

Вывод по Главе 1

Эмоциональное выгорание рассматривается как специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных часто находиться в межличностных отношениях с функциональной психологической насыщенностью и когнитивной сложностью. Интерес к проблемам эмоционального выгорания заметно повысился в настоящее время, внимание исследователей сместилось в сторону изучения эмоционального выгорания, возникающего еще до начала трудовой деятельности – в процессе обучения.

Эмоциональное выгорание студентов на первом-втором курсах обучения связывают со сменой ведущего вида деятельности (с учебной на учебно-профессиональную), а также со сменой круга общения и, зачастую, с началом самостоятельной жизни вне родительского дома. Освоение новой социальной роли студента происходит на фоне резких социальных изменений, ломки сложившихся представлений и привычек школьника, необходимости адаптироваться к новым условиям. На старших курсах развитие эмоционального выгорания может быть обусловлено разочарованием в профессии, неуверенностью в правильности своего выбора и возможности дальнейшей самореализации в профессии. Студенты вынуждены переносить достаточно большие нагрузки, предъявляющие большие требования к физическим, умственным, нравственным и волевым ресурсам личности. Исследованию различных аспектов формирования эмоционального выгорания и его профилактике и посвящено большое количество научных работ.

Анализ литературы показал, что перспективным и потенциально эффективным способом управления процессом профилактики эмоционального выгорания студентов является комплексная целенаправленная работа, которая должна быть встроена в систему учебно-воспитательной работы и обеспечивать конструктивное взаимодействие административных служб, отдела по внеучебной и воспитательной работе со студентами и преподавателей высшего учебного заведения.

Глава 2. Организация и методы исследования

2.1. Организация исследования

Исследование было организовано на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В. П. Астафьева» (далее – КГПУ им. В.П.Астафьева)

Экспериментальная выборка составила 30 обучающихся очной формы старших курсов (4-5 курсы) института физической культуры, спорта и здоровья им. И.С. Ярыгина (далее - ИФКСиЗ им. И.С. Ярыгина), 15 из которых составили контрольную и 15 экспериментальную группы.

Исследование проводилось в 4 этапа:

Констатирующий этап проводился с февраля по март 2020г.

На данном этапе был проведен анализ теоретико-методологической литературы по теме исследования: были изучены общетеоретические подходы к определению понятия «эмоциональное выгорание», факторы его возникновения, современные направления в изучении проблемы, а также способы и методы профилактики эмоционального выгорания студентов, был составлен перечень методов и методик для решения задач научно-исследовательской работы.

Формирующий этап (апрель-май 2020г.) направлен на определение текущего уровня эмоционального выгорания у обучающихся старших курсов ИФКСиЗ им. И.С. Ярыгина и составление методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

Изучение особенностей проявления эмоционального выгорания студентов осуществлялось с помощью методики «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко).

Контрольный этап был реализован в период с сентября по декабрь 2020г.

На данном этапе была проведена апробация эффективности методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа педагогическим экспериментом.

На **аналитическом** этапе, реализуемом с января по март 2021г. была проведена математическая обработка полученных в ходе контрольного среза уровня эмоционального выгорания в контрольной и экспериментальной группах результатов и их сравнение с результатами констатирующего эксперимента. Для выявления достоверности полученных данных, нами был использован метод математической обработки статистических данных, в частности, использовался t-критерий Стьюдента.

Все полученные результаты исследования были проанализированы и описаны. Были сформулированы выводы и составлено общее заключение по проведенному исследованию.

2.2. Методы исследования

Для сбора, обработки и анализа данных исследования были использованы следующие методы:

- теоретические (анализ и обобщение литературных источников);
- эмпирические (наблюдение, беседа, анкетирование, педагогический эксперимент);
- статистические (шкалирование, ранжирование);
- методы математической статистики (t-критерий Стьюдента).

1. Теоретические (анализ и обобщение литературных источников)

Анализ научно-методической литературы позволяет выявить состояние изучаемого вопроса с позиции современных требований, положений и взглядов. Анализ литературы показал, что перспективным и потенциально эффективным способом управления процессом профилактики эмоционального выгорания студентов является комплексная целенаправленная работа, которая должна быть встроена в систему учебно-воспитательной работы и обеспечивать конструктивное взаимодействие административных служб, отдела по внеучебной и воспитательной работе со студентами и преподавателей высшего учебного заведения.

2. Эмпирические методы.

Наблюдение.

Педагогическое наблюдение – это организованный анализ и оценка учебно-тренировочного процесса без вмешательства в его течение. Педагогическое наблюдение как метод исследования представляет собой целенаправленное восприятие какого-либо педагогического явления, с помощью которого исследователь получает конкретный фактический материал или данные. Цель педагогического наблюдения – изучение разнообразных вопросов учебно-тренировочного процесса, таких как:

- содержание учебно-тренировочного процесса;
- задачи обучения и воспитания;
- средства физического воспитания, их место в занятиях;
- методы обучения и воспитания;
- поведение занимающихся и преподавателя, тренера;
- характер и величина тренировочных нагрузок;
- техничко-тактические действия и т. п.

Педагогический анализ и оценка учебно-тренировочного процесса – ведущая сторона деятельности исследователя.

Содержание педагогического наблюдения определяется задачами исследования, для решения которых собираются конкретные факты.

К достоинствам метода наблюдений относятся: наблюдение реального педагогического процесса; события фиксируются в момент их протекания; наблюдатель получает фактические сведения о событиях, а не мнение других лиц (как, например, при анкетировании) наблюдатель независим от мнений испытуемых.

Недостатками являются: элементы субъективизма у наблюдателя; недоступность некоторых сторон наблюдаемого объекта (мыслительной деятельности, эмоций); ограниченность объема наблюдений для одного исследователя; пассивность исследователя.

Беседа.

Применяется как самостоятельный метод или как дополнительный в целях получения необходимой информации или разъяснений по поводу того, что не было достаточно ясным при наблюдении. Беседа проводится по заранее на-

меченному плану с выделением вопросов, подлежащих выяснению, в свободной форме, без записи ответов собеседника.

Анкетирование.

Анкетирование является распространенной формой опроса. Анкетирование - это получение информации от респондентов путем письменного ответа на систему стандартизированных вопросов и заблаговременно подготовленных анкет. В анкете существует жесткая логическая конструкция. Результаты анкетирования можно подвергать анализу методами математической статистики. Структура и характер анкет определяются содержанием и формой вопросов, которые задаются опрашиваемым (по содержанию - прямыми и косвенными, по форме представления - открытыми, закрытыми).

Педагогический эксперимент.

Педагогический эксперимент – специально организуемое исследование, проводимое с целью выяснения эффективности применения тех или иных методов, средств, форм, видов, приемов и нового содержания обучения и тренировки.

Необходимость проведения педагогического эксперимента может возникнуть в следующих случаях:

-когда учеными выдвигаются новые идеи или предположения, требующие проверки;

-когда необходимо научно проверить интересный опыт, педагогические находки практиков, подмеченные и выделенные исследователями, дать им обоснованную оценку;

-когда нужно проверить разные точки зрения или суждения по поводу одного и того же педагогического явления, уже подвергшегося проверке;

-когда необходимо найти рациональный и эффективный путь внедрения в практику обязательного и признанного положения.

3. Статистические методы.

Шкалирование.

Шкала – это средство фиксации результатов измерения свойств объектов путем упорядочивания их в определенную числовую систему, в которой отношение между отдельными результатами выражено в соответствующих числах.

Шкалирование — это операция упорядочивания исходных эмпирических данных путем перевода их в шкальные оценки.

Ранжирование.

Ранжирование (ранговая оценка) – расположение собранных данных в определенной последовательности (в порядке убывания или нарастания каких-то показателей) и соответственно определение места в этом ряду каждого исследуемого.

Методы математической статистики

Для выявления достоверности полученных данных, нами был использован метод математической обработки статистических данных, в частности, использовался t-критерий Стьюдента.

Для сравнения средних величин t-критерий Стьюдента рассчитывается по следующей формуле:

$$t = \frac{M_1 - M_2}{\sqrt{m_1^2 + m_2^2}}$$

где M_1 - средняя арифметическая экспериментальной группы, M_2 - средняя арифметическая контрольной группы, m_1 - средняя ошибка экспериментальной группы, m_2 - средняя ошибка контрольной группы.

Глава 3. Теоретическое обоснование, разработка и апробация методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа

3.1. Теоретическое обоснование и разработка методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа

На втором этапе исследования нами была разработана и реализована методика профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

Цель методики: профилактика эмоционального выгорания студентов.

Задачи методики:

- 1) сформировать у студентов систему знаний об эмоциональном выгорании и возможностях снижения степени его выраженности;
- 2) отработать ключевые техники снижения эмоционального выгорания;
- 3) развитие умения бесконфликтно общаться с различными категориями людей;
- 4) актуализация творческого, креативного развития обучающихся.

Методы, применяемые в ходе реализации программы: объяснительный, исследовательско-поисковый, игровой.

Формы организации занятий: сюжетно-ролевые игры, мозговой штурм, творческие задания, диагностика, обсуждение.

Принципы реализации методики:

- 1) связи теории с практикой (средством извлечения знаний является собственная деятельность участников, предметом обсуждения являются наглядные факты – примеры из реальной жизни);
- 2) активности (максимальный уровень включенности каждого участника);
- 3) принцип активной исследовательской позиции (каждое упражнение и задание – повод для анализа действий и переживаний каждого участника);
- 4) системности (взаимосвязанность развития различных сторон личности);

5) интеграции (взаимодействие нескольких видов деятельности).

Методика ориентирована на обучающихся старших курсов вуза. Количество участников: 15 человек. Периодичность занятий: 2 раза в месяц. Всего 8 занятий (с сентября по декабрь).

План занятий представлен в Таблице 1.

Таблица 1

Содержание методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа

№	Цель занятия	Содержание занятия
1	Определение актуального эмоционального состояния участников	Введение (шуточная экспресс диагностика) Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко Теоретическая часть Упражнение «Карусель общения» Аффирмация на успех Рефлексия
2	Развитие навыков рационального использования собственного времени	Упражнение «Поменяйтесь местами те, кто...» Упражнение «Мой секундомер» Упражнение «Завершение предложения» Упражнение «Куда уходит наше время» Упражнение «Золотая рыбка» Информационный блок Упражнение «Постановка целей» Упражнение на распределение задач по принципу матрицы Эйзенхауэра Рефлексия
3	Повышение уровня грамотности по вопросу сохранения психологического здоровья	Упражнение «Стакан с водой» Упражнение «Ассоциации» Упражнение «Мой стресс» Тест на стрессоустойчивость Теоретическая часть Рефлексия

4	Снижение психоэмоционального напряжения	Упражнение «Радуга настроения» Медитация Упражнение «Лимон» Упражнение «Сосулька» («Мороженое») Упражнение «Дышите глубже, вы взволнованы» Дыхательная гимнастика Визуализация Притча Упражнение «Улыбка на весь день» Рефлексия
5	Развитие умения бесконфликтно общаться с различными категориями людей	Упражнение «Один день из жизни педагога» Упражнение «Марионетка» Упражнение «Почтальон Печкин» Упражнение «Рисование вдвоем» Рефлексия
6	Развитие умения бесконфликтно общаться с различными категориями людей	Педагогический практикум Рефлексия
7	Актуализация творческого, креативного развития педагога	Упражнение «Визитка» Упражнение «Принцесса, дракон и самурай Теоретическая часть» Упражнение «Объявление» Упражнение «Перекинь мяч» Рефлексия Упражнение «Путешествие» Упражнение «Перевертыши» Упражнение «Попробуй нарисуй» Упражнение «Рифмовка» Рефлексия
8	Подведение итогов	Коллаж/плакат/презентация

	цикла занятий, получение обратной связи	Презентация работ Рефлексия
--	---	--------------------------------

Каждое занятие содержит теоретическую и практическую часть. Параллельно с занятиями испытуемые использовали распространенные техники саморегуляции, основанные на управлении дыханием, управлении тонусом мышц, движением, воздействии слова.

I. Способы, связанные с управлением дыханием

Управление дыханием – это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Способ 1

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна);

на следующие четыре счета проводится задержка дыхания;

затем плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6;

снова задержка перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

Способ 2

Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10-15 см висит пушинка.

Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

Способ 3

Поскольку в ситуации раздражения, гнева мы забываем делать нормальный выдох:

глубоко выдохните;
задержите дыхание так долго, как сможете;
сделайте несколько глубоких вдохов;
снова задержите дыхание.

II. Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно- психическую напряженность, быстро восстановить силы.

Способ 4

Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность – закройте глаза; дышите глубоко и медленно;

пройдите внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот);

постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;

прочувствуйте это напряжение;

резко сбросьте напряжение – делайте это на выдохе;

сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести. Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы — удивления, радости и пр.).

Способ 5

В свободные минуты, паузы отдыха, осваивайте последовательное расслабление различных групп мышц, соблюдая следующие правила:

осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;

каждое упражнение состоит из трех фаз: «напрячь–прочувствовать– расслабить»;

напряжению соответствует вдох, расслаблению – выдох. Можно работать со следующими группами мышц:

лица (лоб, веки, губы, зубы);

затылка, плеч;

грудной клетки;

бедер и живота;

кистей рук;

нижней части ног.

Примечание. Чтобы научиться расслаблять мышцы, надо их иметь, поэтому ежедневные физические нагрузки повышают эффективность упражнений на расслабление мышц.

Способ 6

Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

движения большими пальцами рук в «полузамке»;

перебирание бусинок на ваших бусах;

перебирание четок;

пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на два шага вдох, а на пять шагов выдох.

III. Способы, связанные с воздействием слова

Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Способ 7. Самоприказы

Самоприказ – это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением.

«Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» – это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами. Сформулируйте самоприказ.

Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

Способ 8. Самопрограммирование

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичных обстоятельствах. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах

Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»;

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»; «Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

Мысленно повторите его несколько раз.

Способ 9. Самоодобрение (самоощрение)

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок – это одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самому.

В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец! Умница! «Здорово получилось!».

Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3-5 раз.

IV. Способы, связанные с использованием образов

Способ 10

Чтобы использовать образы для саморегуляции:

– Специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, – это ваши ресурсные ситуации.

– Делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку. Для этого запоминайте: зрительные образы события (что вы видите – облака, цветы, лес); слуховые образы (какие звуки вы слышите – пение птиц, журчание ручья, шум дождя, музыка); ощущения в теле (что вы чувствуете – тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

При ощущении напряженности, усталости: сядьте удобно, по возможности закрыв глаза; дышите медленно и глубоко; вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций; проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения; побудьте внутри этой ситуации несколько минут; откройте глаза и вернитесь к работе.

3.2. Проверка эффективности методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа в ходе педагогического эксперимента

Для определения уровня эмоционального выгорания обучающихся по очной форме старших курсов (4-5 курсы) ИФКСиЗ им. И.С. Ярыгина использовалась методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» (Приложение 1), которая является традиционным инструментом диагностики эмоционального выгорания в отечественной практике. Данная методика состоит из 84 вопросов и позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития данного феномена они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации. Методика состоит из 84 суждений (предполагаемые варианты ответа: «да» или «нет») [4; 49], позволяющих диагностировать три фазы развития эмоционального выгорания: напряжение, резистенция и истощение:

- напряжение. Его формируют хроническая психоэмоциональная обстановка, дестабилизирующая ситуация, высокая ответственность, трудность контингента;

- резистенция или сопротивление. Человек стремится более или менее успешно защитить себя от неприятных впечатлений;

- истощение, обеднение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое начинается из-за того, что выраженное сопротивление оказалось малоэффективным.

Автор показывает, что каждой из трех фаз соответствуют по четыре симптома, которые составляют ее симптоматическую картину при диагностике. К фазе напряжения относятся такие симптомы как [4]:

- переживание психотравмирующих факторов. Выражается усиливающимся осознанием трудностей. В случае, если человек не ригиден, то недоверие и раздраженность увеличивается. Накапливается недовольство, возмущение обстановкой;

- неудовлетворенность собой, должностью, обязательствами. Вследствие неудач, расстройств, действует механизм эмоционального переноса. Энергетика направляется не столько вовне, сколько не самого себя. Происходит противопоставление себя обстоятельствам. Регулярно переживаются проблемы;

- загнанность в клетку. Данное положение интеллектуально-эмоционального затора, тупика. У личности возникает вопрос: «Когда все это закончится?»;

- тревога и подавленность. Появляется разочарование в себе, избранной профессии, на определенном месте работы. Этот симптом является последним пунктом в создании тревожного напряжения при формировании эмоционального выгорания.

Симптомы фазы резистенции [4]:

- неадекватное эмоциональное избирательное реагирование. Человек не ощущает разницы в собственных реакциях. На одних событиях экономит эмоции, на других чрезмерно тратит. Часто действует по принципу «хочу — не хочу». Партнеры начинают ощущать черствость и безразличие. В некоторых случаях воспринимают это как неуважение;

- эмоционально-нравственная дезориентированность. Происходит еще большее осложнение неадекватных реакций на партнеров, разделение на «хороших» и «плохих»;

- расширение сферы экономии эмоций. Данный симптом является одним из доказательств эмоционального выгорания. В особенности, если эмоции экономятся за пределами профессиональной деятельности: в кругу семьи, с друзьями. Человек сидит дома, следовательно, домашние становятся основными жертвами;

- редукция профессиональных обязанностей. Редукция – это упрощение, снижение, попытки упростить профессиональные обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. К примеру, профессионал предоставляет упрощенную консультацию – врач может не объяснить детали действия лекарств и т.д.

Симптомы фазы истощения, которая характеризуется истощением нервной системы, и у которой защита в форме синдрома эмоционального выгорания становится неотъемлемой составляющей жизни [4]:

- симптом эмоционального дефицита. Индивид понимает перемены, осознает определенную потерю профессиональных возможностей. Зачастую позитивные эмоции сменяются негативными. Общество становится резким, грубым, гордым, капризным;

- эмоциональная отстраненность. Практически абсолютное исключение эмоций из сферы деятельности. Ничего не беспокоит, не вызывает эмоционального отклика. Причем это не признак ригидности, а приобретенной защиты. В иных областях человек способен жить вполне благополучно. Реагирование без эмоций наиболее яркий признак выгорания – профессиональная деформация личности. Вред наносится субъектам общения. Особенно опасна демонстративная модель эмоциональной отстраненности: «мне наплевать на вас»;

- симптом личностной отстраненности (деперсонализация). Это широкий спектр умонастроений и поступков в ходе общения. В первую очередь, полная или частичная потеря интереса человека к человеку, субъекту профессиональной деятельности. Тяготит его присутствие, трудности, потребности. Партнер или клиенты воспринимаются как цель для манипуляций. Это проникает в уста-

новки, принципы, систему ценностей. Возникает антигуманистический настрой. Индивид утверждает, что работа с людьми не интересна, не представляет социальной значимости;

- симптом психовегетативных и психосоматических нарушений. Возникает по условно-рефлекторной связи. В некоторых случаях идея о субъектах общения порождает у человека плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, сосудистые реакции, усугубление хронических заболеваний. Переход с эмоций на уровень психосоматики говорит о том, что самостоятельно защитные механизмы уже не справляются. Нагрузки слишком велики, и энергия эмоций перераспределяется между другими системами индивида, спасая себя от разрушительной мощи эмоций.

Обработка данных проводится следующим образом.

Каждый вариант ответа заранее оценен определенным числом баллов – указывается в «ключе» рядом с номером высказывания в скобках. Так сделано для того, чтобы признаки, включенные в симптом, имели разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку – 10 баллов за признак, наиболее показательный для симптома [4]. В соответствии с «ключом», представленном в Приложении 1, осуществляются следующие подсчеты [4]:

- определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов эмоционального выгорания;

- подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования эмоционального выгорания;

- находится итоговый коэффициент синдрома эмоционального выгорания – сумма показателей всех 12 симптомов.

Предложенная методика представляет собой подробную картину синдрома эмоционального выгорания». В первую очередь, необходимо обратить внимание на отдельно взятые признаки. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов [4]:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом;

- 10–15 баллов – складывающийся симптом;

- 16–20 – сложившийся симптом;

- более 20 баллов относятся к симптомам, доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть основные симптомы эмоционального выгорания. Немаловажно отметить, к какой фазе развития стресса принадлежат преобладающие симптомы и в какой фазе их наибольшее количество.

Следующий шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – напряжения, резистенции и истощения. В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, никак не обоснованно, поскольку не свидетельствует об их сравнительной значимости 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 [4]:

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
- 37–60 баллов – фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Ключевым шагом является нахождение общего итогового балла, путем суммирования итоговых баллов по каждой фазе [4]:

- 110 и менее баллов – эмоционально не выгоревший сотрудник;
- 111–180 баллов – средний уровень выгорания;
- 181–210 баллов – высокий уровень выгорания;
- 211 и выше – критичный уровень выгорания персонала.

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.

По результатам исследования, проведенного в рамках констатирующего этапа эксперимента, средний уровень эмоционального выгорания студентов экспериментальной группы составил 157,30 баллов, студентов контрольной группы – 79,14 баллов; после реализации программы управления процессом профилактики эмоционального выгорания средние значения уровня эмоционального выгорания студентов экспериментальной группы снизился до 121,70 баллов, а у студентов контрольной группы, не принимавших участие в мероприятиях, напротив, уровень эмоционального выгорания незначительно увеличился и составил 80,39 баллов.

На Рисунке 10 представлено изменение оценок выраженности отдельных симптомов эмоционального выгорания у студентов экспериментальной и контрольной групп, а на Рисунке 11 – изменение у них уровней сформированности фаз эмоционального выгорания.

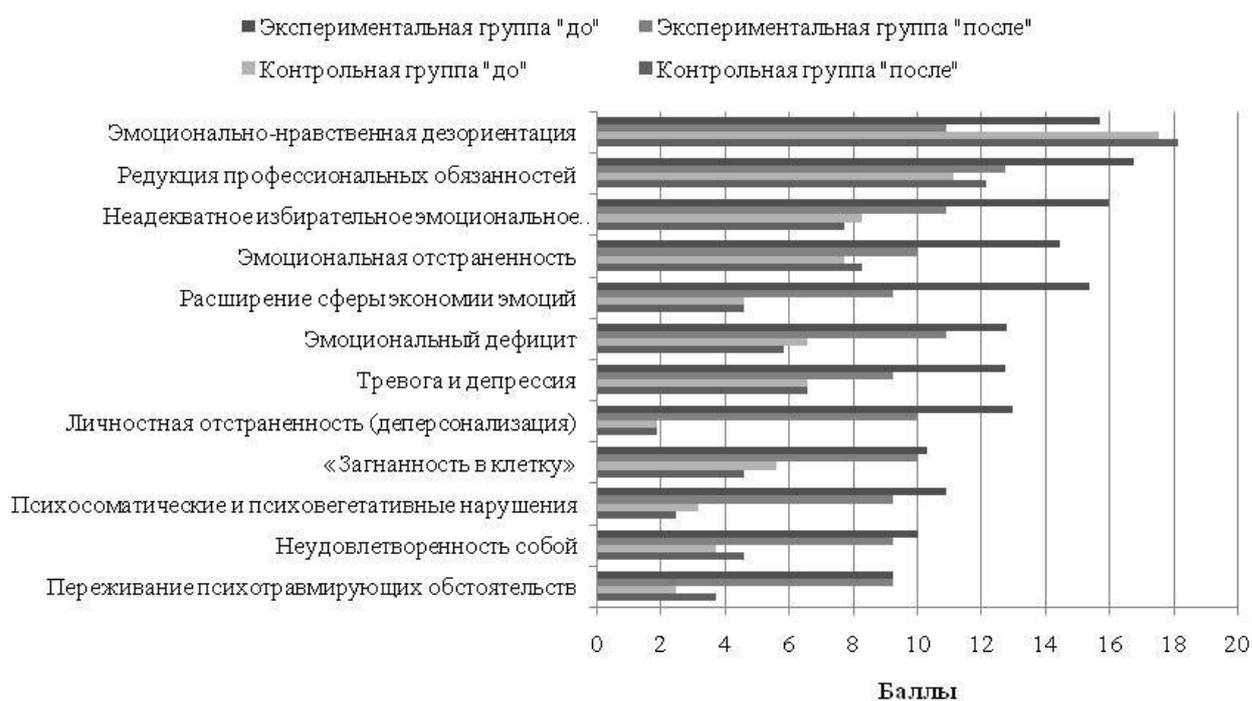


Рис.10. Изменение средних значений выраженности симптомов эмоционального выгорания студентов экспериментальной и контрольной групп

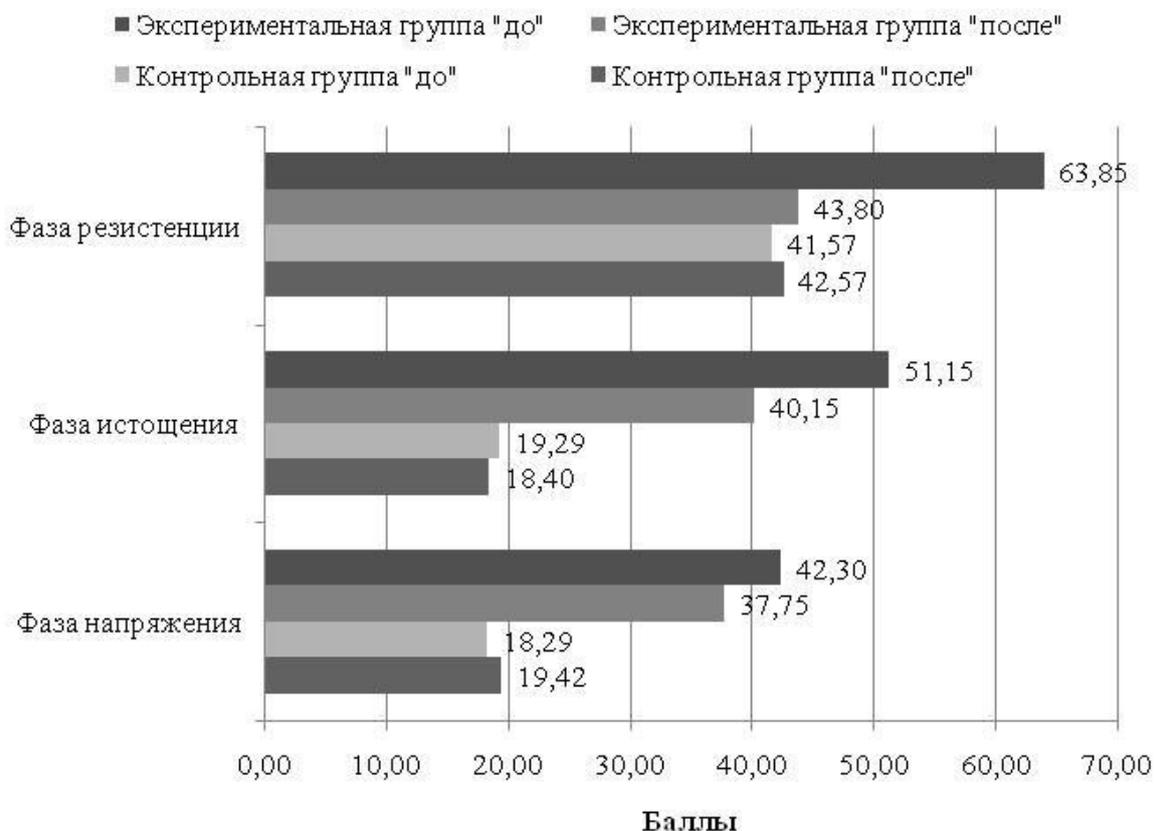


Рис.11. Средние значения сформированности фаз эмоционального выгорания студентов экспериментальной и контрольной групп

У студентов экспериментальной группы практически по всем симптомам эмоционального выгорания наблюдается снижение их выраженности (только

оценка выраженности симптома «переживание психотравмирующих обстоятельств» осталось на уровне, зафиксированном в констатирующем эксперименте). При этом снижение общего уровня эмоционального выгорания у студентов экспериментальной группы произошло, в основном, за счет уменьшения выраженности симптомов фазы резистенции, уровень сформированности которой снизился почти до уровня, наблюдаемого у эмоционально невыгоревших студентов контрольной группы. У студентов контрольной группы, напротив, наблюдается повышение средних оценок выраженности симптомов «эмоционально-нравственная дезориентация», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональная отстраненность», «неудовлетворенность собой» и «переживание психотравмирующих обстоятельств», а также соответствующий рост сформированности фаз напряжения и истощения.

Для выявления достоверности полученных данных, нами был использован метод математической обработки статистических данных, в частности, использовался t-критерий Стьюдента. В ходе анализа было определено, что между обучающимися в контрольной и экспериментальной группах существуют достоверные различия на уровне $P \leq 0,05$.

Таким образом, в результате проведенного в рамках контрольного этапа исследования повторного тестирования студентов, выявлено снижение показателей эмоционального выгорания относительно констатирующего этапа, что свидетельствует об эффективности разработанной методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

Вывод по Главе 3

В результате констатирующего этапа эмпирического исследования выявлен достаточно высокий уровень эмоционального выгорания студентов: только пять респондентов из 30 опрошенных можно считать эмоционально невыгоревшими. В результате опроса, проведенного по методике В.В. Бойко, обнаружено, что в большей степени у студентов выражены симптомы фазы резистенции: и в целом фаза резистенции сформирована в большей степени по сравнению с фа-

зами истощения и напряжения; при этом три студента достигли критического уровня эмоционального выгорания.

Для поддержания психологической устойчивости студентов старших курсов педагогического ВУЗа была разработана методика профилактики эмоционального выгорания.

Каждое занятие методики содержит теоретическую и практическую часть. Параллельно с занятиями испытуемые использовали распространенные техники саморегуляции, основанные на управлении дыханием, управлении тонусом мышц, движением, воздействии слова.

Результаты контрольного этапа показали снижение показателей эмоционального выгорания студентов относительно констатирующего этапа, что подтверждает предположение о том, что разработанная методика профилактики эмоционального выгорания будет способствовать психологической устойчивости студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема эмоционального выгорания студентов высших учебных заведений в настоящее время достаточно актуальна, а ее высокая значимость в системе педагогической и психологической наук определяется тем, что у эмоционально выгоревшего студента оказывается затруднительным формирование ряда компетенций, характеризующих результативность освоения образовательной программы, поскольку в процессе формирования синдрома эмоционального выгорания происходит снижение коммуникационной активности и толерантности индивида, а также его мотивации к самообразованию. Исследование эмоционального выгорания студентов проводилось на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В. П. Астафьева».

Экспериментальная выборка составила 30 обучающихся очной формы старших курсов (4-5 курсы) института физической культуры, спорта и здоровья им. И.С. Ярыгина, 15 из которых составили контрольную и 15 экспериментальную группы.

В рамках исследования были реализованы четыре этапа: констатирующий, формирующий, контрольный и аналитический.

На констатирующем этапе был проведен анализ теоретико-методологической литературы по теме исследования. Формирующий этап направлен на определение текущего уровня эмоционального выгорания у обучающихся старших курсов ИФКСиЗ им. И.С. Ярыгина и составление методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа. Изучение особенно-

стей проявления эмоционального выгорания студентов осуществлялось с помощью методики «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко).

Результаты показали достаточно высокий уровень эмоционального выгорания респондентов: только пять из 30 опрошенных можно отнести к эмоционально невыгоревшим.

Для поддержания психологической устойчивости студентов старших курсов педагогического ВУЗа была разработана методика профилактики эмоционального выгорания.

Каждое занятие методики содержит теоретическую и практическую часть. Параллельно с занятиями испытуемые использовали распространенные техники саморегуляции, основанные на управлении дыханием, управлении тонусом мышц, движением, воздействии слова.

На контрольном этапе исследования была определена эффективность методики профилактики эмоционального выгорания студентов старших курсов педагогического ВУЗа педагогическим экспериментом.

Результаты повторной диагностики показали положительную динамику, в частности, у респондентов:

- снизился уровень отчуждения от учебы и повысилась удовлетворенность ресурсами и требованиями учебной среды в части оценки поддержки со стороны преподавателей и однокурсников;

- уменьшилась оценка степени эмоционального выгорания за счет меньшей выраженности симптомов фазы резистенции;

- снизилась оценка психического выгорания за счет практически равномерного уменьшения по всем трем шкалам: психоэмоциональ-

ного истощения, личностного отдаления и профессиональной демотивации.

Математическая обработка полученных данных осуществлялась на аналитическом этапе.

Данные, полученные в ходе экспериментальной работы, позволили подтвердить предположение о том, что разработанная методика профилактики эмоционального выгорания будет способствовать психологической устойчивости студентов старших курсов педагогического ВУЗа.

Список литературы

1. Бажук, О. В. Социально-педагогическая профилактика синдрома профессионального выгорания студентов педагогического вуза / О. В. Бажук // Омский научный вестник. Психологические и педагогические науки. 2010. № 6. С. 156–159.

2. Белозерова, Л. А. «Эмоциональное выгорание» как форма профессиональной деформации личности специалистов социомических профессий / Л. А. Белозерова, Н. Н. Сафукова // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2014. № 2. С. 25–27.

3. Белозерова, Л. А. Эмоциональная направленность студентов с формирующимся эмоциональным выгоранием / Л. А. Белозерова, С. В. Забегалина // *Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe (East European Scientific Journal)*. 2016. № 12. С. 38–42.

4. Бойко, В. В. Психоэнергетика / В. В. Бойко. СПб.: Питер. 2016. 416 с.

5. Болучевская, В. В. Исследование эмоционального выгорания у студентов психологического факультета / В. В. Болучевская, М. А. Среда, А. А. Маркова // Форум. Серия: Гуманитарные и экономические науки. 2018. № 3 (15). С. 156–158.

6. Василенко, А. Ю. Преобладающие стратегии при эмоциональном выгорании и буллинге в школе: сотрудничество или избегание? / А. Ю. Василенко // Гуманитарные науки. 2017. № 4. С. 150–155.

7. Васильева, С. А. Синдром профессионального выгорания у сотрудников женской исправительной колонии / С. А. Васильева // Прикладная психология и психоанализ: электронный научный журнал.

2013. № 4. Режим доступа: <https://www.ppip.idnk.ru/index.php/vypusk-4-2013/9-2011-02-24-12-27-14/-3-2011/485-2011-09-28-06-11-46> (дата обращения: 15.11.2020).

8. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. СПб.: Питер. 2008. 336 с.

9. Водопьянова, Н. Е. Позитивный подход к противодействию эмоциональному выгоранию / Н. Е. Водопьянова, К. Н. Шестакова // Гуманитарные и социальные науки. 2014. № 5. С. 253–265.

10. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. СПб.: Питер. 2009. 336 с.

11. Водопьянова, Н. Е. Ресурсы устойчивости к профессиональному выгоранию преподавателей высшей школы / Н. Е. Водопьянова, О. Н. Назарян // Психология труда и управления в современной России: организация, руководство и предпринимательство: Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию факультета психологии и социальной работы, г. Тверь, 29–31 мая 2014 г. Тверь: Изд-во ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет». 2014. 411 с.

12. Волков, В. К. Образ жизни, адаптационные возможности и признаки предпатологии у студентов технического, физкультурного и медицинского вузов / В. К. Волков, В. И. Козлов, М. М. Романова, О. А. Якушева // Физическое воспитание и спорт в высших учебных заведениях: Сборник статей XIV Международной научной конференции. Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова. 2018. С 25–32.

13. Волкова, Н. В. Границы стадий жизненного цикла сотрудника / Н. В. Волкова // Личностный ресурс субъекта труда в изменяющейся России: Материалы III Международной научно-практической конференции. В 2 ч. Ч. I. – Кисловодск – Ставрополь – Москва: ООО «Издательский дом «ТЭСЭРА». 2013. С. 29–31.

14. Волкова, Н. В. Конфликтология: Учебное пособие / Н. В. Волкова. – Барнаул: Издательская группа «Си-Пресс». 2014. – 144 с.

15. Волкова, Н. В. Эмоциональное выгорание: симптоматика, группы риска и стадии процесса / Н. В. Волкова, Д. Р. Долгих // Проблемы теории и практики управления развитием социально-экономических систем: Сборник материалов XIV Всероссийской научно-практической конференции. Махачкала: ДГТУ, 2017. С. 103–107.

16. Волкова, Н. В. Эмоциональное выгорание сотрудников как следствие феномена организационной лояльности / Н. В. Волкова // Психология сегодня: сборник научных статей 15-й Всероссийской заочной научно-практической конференции, Екатеринбург. Екатеринбург: ФГАОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т». 2013. С. 79–83.

17. Волкова Н. В. Эмоциональное выгорание сотрудников санаторно-курортных учреждений: постановка проблемы / Н. В. Волкова, Д. Р. Долгих // Экономика. Менеджмент. Сервис. Туризм. Культура. 2017: Материалы XIX Международной научно-практической конференции. – Барнаул: Изд-во АлтГТУ. 2017. С. 65–67.

18. Волкова, Н. В. Эмоциональное выгорание сотрудников: фактор конфликтности или эффективности взаимодействий с клиентами? / Н. В. Волкова // Карминские чтения: Материалы Всероссийской научной конференции. СПб: ПГУПС, 2011. С. 298–304.

19. Волкова, Н. В. Эмоциональное выгорание студентов: постановка проблемы / Н. В. Волкова // Проблемы социального и научно-технического развития в современном мире: Материалы XX Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых (с международным участием). Рубцовск, Изд-во АлтГТУ, 2018. С. 403–406.

20. Гребенкина И. А. Исследование синдрома эмоционального выгорания у студентов медицинского университета / И. А. Гребенкина, Г. В. Безродная, А. А. Попова, Л. С. Егорова // Современные аспекты формирования здорового образа жизни: Материалы VII региональной научно-практической конференции. – Новосибирск: Новосибирский государственный медицинский университет. 2018. С. 45–48.

21. Денисов, А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности (на примере эмпирического исследования эмоционального выгорания у стоматологов) / А. Денисов, Н. Терехина // Развитие личности. 2015. № 4. С. 98–112.

22. Диагностика психического выгорания (А. А. Руковишников). Режим доступа: <https://sites.google.com/site/test300m/dpv> (дата обращения: 15.11.2020)

23. Доброхотова, Н. А. Программа тренинга «Профилактики эмоционального выгорания у педагогов» или «Осмысление своей профессиональной деятельности» / Н. А. Доброхотова. Режим доступа: <http://detskiysadik1.ru/data/documents/profilaktika-emocionalnogo-vygoraniya.PDF> (дата обращения: 15.11.2020)

24. Добрынина И. С. Анализ синдрома эмоционального выгорания у студентов-медиков и медицинских работников амбулаторно-поликлинического звена здравоохранения / И. С. Добрынина, Е. Н.

Беззубцева // Молодежь и медицинская наука: Материалы V Межвузовской научно-практической конференции молодых ученых. – Тверь: ФГБОУ ВПО «Тверская государственная медицинская академия Министерства здравоохранения Российской Федерации». С. 157–160.

25. Ерещенко Ю. В. Личностные особенности во взаимосвязи с эмоциональным выгоранием студентов в процессе прохождения педагогической практики / Ю. В. Ерещенко, А. А. Зюзя // Образовательное пространство детства: исторический опыт, проблемы, перспективы: Сборник научных статей и материалов V Международной научно-практической конференции. – Коломна: ГОУ ВО МО «Государственный социально-гуманитарный университет». 2018. С. 439–443.

26. Жуковская, Л. В. Шкала психологического благополучия К. Рифф / Л. В. Жуковская, Е.Г. Трошихина // Психологический журнал. 2011. Т. 32. №2. С. 82–93.

27. Зайцева О. П. Жизненный цикл персонала ООО «Золотой телец» / О. П. Зайцева, Н. В. Волкова // Научно-техническое творчество студентов: Сборник докладов студентов по результатам дипломного проектирования за 2008–2009 учебный год. В 2 ч. Ч. 2. Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та. 2009. С.142–146.

28. Зерняев, Д. В. Учебная мотивация в условиях эмоционального выгорания / Д. В. Зерняев // Теоретические и методологические проблемы современной педагогики и психологии: Сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа: Омега Сайнс. 2018. С. 83–87.

29. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. СПб.: Питер. 2002. 752 с.

30. Ионова, Ю. В. К проблеме эмоционального выгорания студентов / Ю. В. Ионова // Педагогический менеджмент в здоровьесберегающем образовании: Тематический сборник научных трудов. Челябинск: Уральская Академия. 2018. С. 53–61.

31. Калинкина, Т. В. Влияние личностных особенностей и регуляторного опыта педагога на склонность к эмоциональному выгоранию / Т. В. Калинкина // Взаимодействие науки и бизнеса: Сборник научных статей по материалам научно-практической конференции Лаборатории прикладных экономических исследований имени Кейнса. М.: Московская гуманитарно-техническая академия. 2015. 280 с.

32. Капустина, А. Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла / А. Н. Капустина. Режим доступа: http://www.miu.by/kaf_new/mpp/060.pdf (дата обращения: 15.11.2020).

33. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. 2007. № 4. С. 2–21.

34. Кондратенко, И. В. Эмоциональное выгорание студентов на разных этапах профессионального обучения / И. В. Кондратенко // Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова. Психологія. 2014. Т.19. Вип. 1. С. 111–117.

35. Коропец, О. А. Эмоциональное выгорание у студентов, совмещающих учебу и работу / О. А. Коропец // E-Forum. 2018. № 3(4). С. 11.

36. Котова, Е. В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Е. В. Котова. – Красноярск: Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева, 2013. 76 с.

37. Костюк И. А. Жизненные практики и ценности как способ профилактики эмоционального выгорания у студентов-заочников направления «Педагогика» / И. А. Костюк, О. В. Попова // Экологизация сфер жизни общества и общественного сознания: проблемы и перспективы: Сборник статей. Омск: Омская гуманитарная академия. 2018. С. 66–70.

38. Кубашева, О. В. Эмоциональное выгорание у студентов / О. В. Кубашева, С. В. Маркова, К. А. Бобылева // Психологическое благополучие современного человека: Материалы международной заочной научно-практической конференции Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет. 2018. С. 79–85.

39. Кустова, В. В. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в студенческой среде / В. В. Кустова, Е. А. Рябов // Современное образование: актуальные вопросы, достижения и инновации: Сборник статей XX Международной научно-практической конференции. Пенза: Наука и Просвещение. 2018. С. 22–27.

40. Кустова, В. В. Специфика эмоционального выгорания преподавателей вуза / В. В. Кустова, И. А. Сергеева // Высшее образование сегодня. 2017. № 9. С. 41–45.

41. Лаврененко, И. М. Личность и профессиональная деятельность социального работника (международный опыт) / И. М. Лаврененко // Российский журнал социальной работы. 1996. № 2. С. 110–119.

42. Лебедева, И. В. Комплексная оценка труда медсестер отделений реанимации и интенсивной терапии / И. В. Лебедева, В. С. Кудрин, С. Н. Бережнова, С.Ф. Кайков // Медицинская помощь. 1999. № 4. С. 3–5.

43. Ледовская, Т. В. Выраженность синдрома эмоционального выгорания у студентов с разными индивидуально-типологическими особенностями в период промежуточной аттестации / Т. В. Ледовская // Психология состояний человека: актуальные теоретические и прикладные проблемы: Материалы третьей международной научной конференции. – Казань: Казанский (Приволжский) федеральный университет. 2018. С. 297 – 299.

44. Леонова, А. Б. Психологические технологии управления состоянием человека / А. Б. Леонова, А. С. Кузнецова. М.: Смысл, 2007. 311 с.

45. Лепешинский, Н. Н. Адаптация опросника «Шкалы психологического благополучия» К. Рифф / Н. Н. Лепешинский // Психологический журнал. 2007. № 4. С. 24–37.

46. Литвинова Е. С. Синдром эмоционального выгорания: сравнительная характеристика студентов первого и шестого курсов Смоленского государственного медицинского университета / Е. С. Литвинова, А. В. Шпаков, Е. В. Новикова, В. Д. Новиков // Смоленский медицинский альманах. 2018. № 3. С. 107–110.

47. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. 2008. № 2. С. 3–16.

48. Масленникова, А. С. Профилактика эмоционального выгорания у студентов / А. С. Масленникова, Е. Л. Ермолаева, Е. С. Илюшина, Л. А. Федосеева, В. М. Юрина // Вестник современных исследований. 2018. № 8.1 (23). С. 120–121.

49. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко. Режим доступа: <http://psylist.net/praktikum/19.html> (дата обращения: 15.11.2020).

50. Молчанова, Л. Н. Социально-психологические установки пожарных как ресурс устойчивости к психическому выгоранию / Л. Н. Молчанова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия Лингвистика и педагогика. 2016. № 4. С. 190–199.

51. Неруш, Т. Г. Обзор направлений исследований феномена выгорания в российской психологии / Т. Г. Неруш, Л. А. Ольхова, Е. А. Падалка // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2018. Т. 3. № 3А. С. 21–29.

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

53. Осин, Е. Н. Отчуждение от учебы как предиктор выгорания у студентов вузов: роль характеристик образовательной среды / Е. Е. Осин // Психологическая наука и образование. 2015. Т. 20. № 4. С. 57–74.

54. Пацей, А. В. Эмоциональное выгорание студентов в период обучения / А. В. Пацей // Психологическая студия: Сборник статей студентов, магистрантов, молодых исследователей кафедры прикладной психологии ВГУ им. П. М. Машерова. – Витебск: Витебский государственный университет им. П. М. Машерова. 2018. С. 158–160.

55. Половодов, И. В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у студентов-педагогов в процессе ОФП / И. В. Половодов, В. А. Чмож // Наука-2020. 2018. № 1-2 (17). С. 99–102.

56. Прохоров, А. Д. Синдром эмоционального выгорания у студентов в процессе учебы: причины и саморегуляция / А. Д.

Прохоров // Проблемы эффективного использования научного потенциала общества: Сборник статей Международной научно-практической конференции. В 2 ч. Ч. 1. Уфа: Омега Сайнс, 2017. С. 91–95.

57. Рочев, В. П. Связь между фазами синдрома эмоционального выгорания и уровнями успеваемости у студентов ВУЗ / В. П. Рочев, Л. В. Крашевский // Научные революции: сущность и роль в развитии науки и техники: Сборник статей международной научно-практической конференции. Уфа: Аэтерна. 2018. С. 211–214.

58. Салимуллина, Е. В. Формирование лидерских качеств будущих педагогов в процессе профессионального становления / Е. В. Салимуллина // Проблемы современного образования. Серия: Педагогика и психология. 2017. № 54 (7). С. 189–194.

59. Салихов, Д. А. Сравнительная характеристика развития эмоционального выгорания у студентов 1 и 5 курса ВолгГМУ / Д. А. Салихов, С. Г. Марьина // Актуальные проблемы экспериментальной и клинической медицины: Материалы 76-й международной научно-практической конференции молодых ученых и студентов. – Волгоград: Волгоградский государственный медицинский университет. 2018. С. 123–124.

60. Селюкова, М. А. Тренинг для педагогов «Профилактика эмоционального выгорания» / М. А. Селюкова // Эксперимент и инновации в школе. 2012. № 2. С. 35–39.

61. Серикова, А. Д. Теоретические основы исследования эмоционального выгорания у студентов-психологов / А. Д. Серикова // Интеграция психолого-педагогических наук и актуальных образовательных практик: Сборник материалов студенческой научно-практической

конференции. – Киров: Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании. 2018. С. 265–270.

62. Сидоров, Д. Г. Влияние показателей функционального состояния и здоровья студентов на формирование у них синдрома эмоционального выгорания / Д. Г. Сидоров, А. С. Большев // Адаптация учащихся всех ступеней образования в условиях современного образовательного процесса: Сборник статей участников XIV Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Арзамас: Арзамасский филиал Национального исследовательского Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского. 2018. С. 40–43.

63. Сидорчук, К. В. Особенности эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем саморегуляции поведения / К. В. Сидорчук, Е. Н. Шутенко // Научная инициатива в психологии: Межвузовский сборник научных трудов студентов и молодых ученых. Курск: Курский государственный медицинский университет, 2018. С. 356–370.

64. Сидорчук, К. В. Эмоциональное выгорание у студентов с различными типами темперамента / К. В. Сидорчук // Наука и образование: традиции и инновации: Сборник статей международной научно-практической конференции. Оренбург: Научно-исследовательский центр «АнтроВита». 2018. С. 50–58.

65. Смирнова, А. Ю. Ольденбургский опросник эмоционального выгорания: диагностика изменения психического состояния субъекта труда по континууму: увлеченность работой – эмоциональное выгорание / А. Ю. Смирнова // Изв. Саратовского университета. Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2017. Т 17. Вып. 2. С. 211–218.

66. Теория административного управления А. Файоля // PSYERA: психологическое сообщество. Режим доступа: https://psyera.ru/teoriya-administrativnogo-upravleniya-fayolya_9422.html

(дата обращения: 15.11.2020).

67. Токмин, М. С. Категория отчуждения и эмоциональное выгорание в образовательной среде / М. С. Токмин, О. А. Дровосекова // Педагогика и психология в XXI веке: современное состояние и тенденции исследования: Сборник материалов VI Всероссийской научно-практической конференции студентов, магистрантов, аспирантов, молодых педагогов. Киров: Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании. 2018. С. 98–101.

68. Тренинг для персонала «Профилактика эмоционального выгорания» // HR по-русски. Режим доступа: <http://hr-elearning.ru/trening-personala-profilaktika-vigoranie-stress> (дата обращения: 15.11.2020).

69. Федиско, О. Н. Эмоциональное выгорание студентов / О. Н. Федиско, А. А. Багандова // НаукаПарк. 2018. № 3 (64). С. 118–120.

70. Федиско, О. Н. Эмоциональное выгорание студентов как педагогическая проблема / О. Н. Федиско, Е. В. Серкина // Современные технологии: актуальные вопросы, достижения и инновации: Сборник статей XV Международной научно-практической конференции. В 2 ч. Ч. 1. Пенза: Наука и Просвещение. 2018. С. 215–217.

71. Федюковская, М. Г. Психология стресса: учебное пособие / М. Г. Федюковская. СПб.: Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, 2018. 173 с.

72. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с. Ре-

жим доступа: <https://bookucheba.com/psihologiya-sotsialnaya/sotsialno-psihologicheskaya-diagnostika.html> (дата обращения: 15.11.2020).

73. Фишман, Б. Е. Реальность эмоционального выгорания у студентов медицинского колледжа / Б. Е. Фишман, Н. В. Гольцова // Фундаментальные исследования. 2014. № 9. С. 2774–2778.

74. Фрокол, А. С. Психологическое сопровождение студентов (на примере ТувГУ) / А. С. Фрокол // Научные труды Тувинского государственного университета: Сборник материалов ежегодной научно-практической конференции преподавателей, сотрудников и аспирантов ТувГУ. Кызыл: ФГБОУ ВПО «Тувинский государственный университет». С. 177–179.

75. Черкашина, Т. Т. Ролевая игра как комплексный метод преодоления «эмоционального выгорания» / Т. Т. Черкашина // Языковая норма: виды и проблемы: Материалы V Международного педагогического форума. СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2018. С. 210–218.

76. Черных, А. Е. Эмоциональное выгорание и организационный стресс представителей профессий системы «человек – человек» / А. Е. Черных, Н. В. Волкова // Управление качеством образования, продукции и окружающей среды: Материалы 9-й Всероссийской научно-практической конференции. – Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2015. С. 211–213.

77. Шевченко, А. А. Специфика смысложизненных ориентаций личности с психическим выгоранием / А.А. Шевченко // Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология». – 2016. Т. 9. № 2. С. 105–111.

78. Шмакова, С. И. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов ООО «Арбик» / С. И. Шмакова, Н. В.

Волкова // Научно-техническое творчество студентов: Сборник докладов студентов по результатам дипломного проектирования за 2009–2010 уч. год. В 2 ч. Ч. 2. Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2010. С.124–128.

79. Burke RJ. Greengalass E. A Longitudinal study of psychological burnout in teachers // Human Relations. 1995. V. 48 (2). P. 187-202.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко)

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры.

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Инструкция: Прочитайте суждения и ответьте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности, с которыми вы ежедневно работаете, общаетесь.

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, качественно, медленнее).

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

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

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

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

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

10. Моя работа притупляет эмоции.

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

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

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

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

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

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

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

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

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

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

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

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

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

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

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

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, 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 не приятен, 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 меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны 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 на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (или почти безысходной).

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года были жалобы в мой адрес со стороны партнеров.

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

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

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

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

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством — как все надоедо, 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 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. 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 и интерпретация результатов теста:

- определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»,
- подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования «выгорания»,
- находится итоговый показатель синдрома эмоционального «выгорания» — сумма показателей всех 12 симптомов.

Напряжение

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

2. Неудовлетворенность 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), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Резистенция

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(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 эмоции: +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), +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)

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 — не сложившийся симптом,
- 10-15 баллов — складывающийся симптом,
- 16 и более — сложившийся.

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

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

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