

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»  
(КГПУ им. В. П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий

Выпускающая кафедра специальной психологии

**Андрейчик Наталья Владимировна**

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

Синдром эмоционального выгорания у сотрудников МЧС

Направление подготовки 37.04.01 Психология

Магистерская программа Психологическая помощь в кризисных и  
чрезвычайных ситуациях

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Заведующий кафедрой

д.м.н., профессор С.Н. Шилов

(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы

д.м.н., профессор С.Н. Шилов

(дата, подпись)

Научный руководитель

к.п.н., доцент Е.А. Черенева

(дата, подпись)

Обучающийся Н.В. Андрейчик

(дата, подпись)

Красноярск 2020 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение.....	3
Глава I. Теоретические аспекты проблемы синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС .....	10
1.1 Исследования синдрома эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе.....	10
1.2 Факторы, объясняющие причины возникновения синдрома эмоционального выгорания.....	15
1.3 Генезис формирования феномена синдрома эмоционального выгорания	24
1.4 Психологические особенности труда сотрудников МЧС, влияющие на развитие синдрома эмоционального выгорания.....	33
Выводы по первой главе.....	44
Глава II. Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС .....	46
2.1 Организация и методика проведения констатирующего эксперимента ...	46
2.2 Результаты констатирующего эксперимента .....	51
Выводы по второй главе.....	86
Глава III. Методические рекомендации профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.....	88
3.1 Теоретические основы организации процесса профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.....	88
3.2 Методические рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания у пожарных-сотрудников МЧС .....	103
Выводы по третьей главе.....	113
Заключение .....	114
Библиографический список .....	117
Приложения .....	128

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования обусловлена большой вероятностью возникновения у сотрудников МЧС эмоционального выгорания под влиянием сложных и опасных условий профессиональной деятельности, связанные со значительными физическими и нервно-эмоциональными нагрузками, воздействием многочисленных неблагоприятных факторов при ликвидации чрезвычайных ситуаций, что приводит к значительному ухудшению физического и психического здоровья, снижению качества жизни специалистов, а также отрицательно влияет на эффективность их работы.

Чрезвычайные ситуации могут произойти в любой момент жизни человека, они несут угрозу жизни и здоровью человека. Помощь в такой ситуации оказывают специалисты экстремального профиля (работники скорой медицинской помощи, службы охраны правопорядка, сотрудники МЧС - спасатели, противопожарные формирования). Специалистам этих служб приходится работать в очень напряженных условиях: острая нехватка времени, быстрое принятие решений, необходимость успокоить человека, попавшего в такую ситуацию. Все это приводит к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека и развитию хронического стресса, который накапливаясь, приводит к синдрому эмоционального выгорания. Главная опасность кроется в том, что он может носить продолжительный характер, негативно влияя на различные системы человека [70, с. 42].

Считается, что синдрому эмоционального выгорания более всего подвержены представители профессий типа «человек-человек» (педагоги, врачи, социальные работники, психологи, руководители разных рангов, работники сфер обслуживания и т. д.). Между тем, по данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), синдром эмоционального выгорания встречается наиболее часто среди тех, чья профессиональная работа

укладывается в систему взаимоотношений «человек-техника-человек». По роду профессии это – работники служб МЧС, МВД, УФСИН, ФСБ России. Эта система одна из самых сложных и энергоемких, механизм которой лежит в разнообразном проявлении человеческой психики [75, с. 285].

Особенно в этой системе следует выделить сотрудников МЧС, так как их работа связана с необходимостью действовать в сложных, экстремальных ситуациях, требующих больших физических и эмоциональных затрат. Спасатели постоянно оказываются перед лицом человеческих проблем и страданий, вынуждены действовать в условиях неуправляемой и непредсказуемой ситуации, угрожающей жизни и здоровью, необходимости быстро и четко реагировать на ее изменение. В связи с этим профессия спасателя – одна из самых стрессогенных, что ведет к истощению личностных и эмоционально-энергетических ресурсов организма, создавая высокую угрозу ранней профессиональной деформации, возникновения психосоматических заболеваний. Причина этого - в накопившихся отрицательных эмоциях, которые вытесняются, подавляются, не находят выхода и, соответственно, не позволяют работнику продуктивно трудиться [36, с. 43].

Кроме того, деятельность сотрудников МЧС осложнена воздействием целого комплекса сильных неблагоприятных психотравмирующих факторов, повышающих высокую вероятность развития у них негативных изменений функционального и психологического состояния, приводящих к возникновению симптомов эмоционального выгорания (СЭВ), в частности постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в эмоциональном, умственном истощении, физическим утомлением, личной отстраненности и снижением удовлетворения исполнением своей работы [2, с. 3].

Таким образом, многолетняя работа в такой системе требует от сотрудника МЧС не только высокого профессионализма, самоотдачи и терпения, но и умения освобождаться от накопленных негативных эмоций, выстраивать психологическую защиту. Следовательно, исследование

вопросов профессионального выгорания сотрудников МЧС имеет важное значение для своевременного выявления и предотвращения развития стрессов и возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Проблема исследования заключается в изучении вопроса: какие факторы обуславливают появление и развитие синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС, изучение которых позволит найти более эффективные пути предупреждения подобных деструктивных процессов.

Степень разработанности проблемы. Изучению феномена эмоционального выгорания у представителей разных профессий, различных возрастных групп; его содержания, симптоматике и этапам развития посвящено большое количество зарубежных и отечественных исследований.

Впервые проблема профессионального выгорания стала предметом научного исследования с середины 70-х гг. XX века благодаря исследованиям зарубежных психологов Дж. Фрейденбергер [8], К. Маслач, С. Джексон [46], Г. Селье [67] и др. В числе отечественных исследователей в данной области В.В. Бойко [11, 12], Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова [15, 16], В.Е. Орел [57, 58, 59], Д.В. Каширский [28, 29], Н.В. Мушастая [51], Ю.Н. Рытенкова [63, 64] и многие другие. Так, Д.В. Каширский синдром эмоционального выгорания определяет как состояние физического, эмоционального и интеллектуального истощения, вызванного длительной вовлеченностью в эмоционально экстремальные ситуации. По мнению К. Маслач, данное состояние характеризуется чувством эмоционального истощения (человек эмоционально «выжат»), развитием негативного или безразличного отношения к людям (деперсонализация, цинизм) и растущим обесцениванием своей компетентности (редукция личных достижений). Согласно Т.В. Форманюк, синдром эмоционального выгорания представляет собой специфический вид профессионального заболевания лиц, работающих с людьми, а главной его причиной является психическое переутомление, поскольку длительное преобладание разнообразных требований (внутренних и внешних) над ресурсами человека нарушается состояние его психо-

эмоционального равновесия, что неизбежно приводит к выгоранию. В работе Н.В. Мушастой исследовалось влияние эмоционального выгорания на деформации ценностно-мотивационной сферы представителей социальных профессий.

Проблеме «выгорания» у сотрудников экстремальных профессий посвящены работы Е.Н. Ашанина [7], Г.В. Каширский, Н.В. Сабельникова, А.Н. Овчинникова [28, 29], В.С. Кошкарлова [35, 36, 37], И.В. Малышев [41, 42], Н.В. Мушастой [51], О.Е. Тупиковой [77], Ю.С. Шойгу [89, 90, 91] и многие другие. Так, в работах В.С. Кошкарлова раскрываются факторы риска развития эмоционального выгорания у сотрудников пожарных частей МЧС, предлагается авторская модель формирования выгорания. Е.Н. Ашанина исследовала значимость ведущих личностно-средовых ресурсов, социально-психологических, индивидуально-типологических качеств сотрудников МЧС в развитии профессионального выгорания. Е.Н. Матыцина изучала психологические особенности защитно-совладающего поведения и профессиональное выгорание инспекторов Государственного пожарного надзора и сотрудников пожарных частей МЧС. Каширский Д.В. изучал взаимосвязь ценностно-смысловая сфера личности и развития синдрома эмоционального выгорания сотрудников спасательного отряда МЧС. Согласно исследованиям Н.В. Мушастой синдром эмоционального выгорания у сотрудников МЧС выступает как показатель профессиональной дезадаптации. В работе О.Е. Тупиковой рассматриваются как проблемы феномена выгорания у сотрудников МЧС, так и вопросы психокоррекции эмоционального выгорания в процессе их профессиональной подготовки. С.В. Шкилев с соавторами особое внимание уделяли изучению выбора копинг-стратегий поведения сотрудниками МЧС России, степени «адаптивности» различных копинг-стратегий, положительно и отрицательно влияющих на адаптацию к экстремальным ситуациям. Особенности протекания синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС, его связь с рабочим стрессом, а также проблеме профилактики синдрома посвящены ряд работ Ю.С. Шойгу.

Но, несмотря на попытки решить эту проблему в структуре МЧС, практика показывает, что с каждым годом количество сотрудников с проблемой выгорания возрастает. Это объясняется не только увеличивающимися и усложняющимися профессиональными нагрузками, но и указывает на недостаточную эффективность используемых методов профилактики.

Объект исследования: синдром эмоционального выгорания.

Предмет исследования: проявление синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности у сотрудников МЧС.

Цель исследования: изучение особенностей формирования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС, а также разработка методических рекомендаций по предупреждению его проявления.

Гипотеза исследования. Мы предполагаем, что у пожарных – сотрудников МЧС развитие синдрома эмоционального выгорания связано с профессиональной деятельностью, обусловленной:

1) экстремально-опасными условиями труда и большой эмоциональной нагрузкой;

2) рядом факторов, среди которых определяющими являются:

- длительность профессиональной работы, т.е., чем больше стаж работы, тем больше риск развития эмоционального выгорания;

- личностные особенности сотрудника МЧС.

Задачи исследования:

1. Провести теоретический анализ проблемы исследования.

2. Выявить особенностей формирования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.

3. Провести исследование проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.

4. Разработать методические рекомендации по профилактике у сотрудников МЧС эмоционального выгорания.

Исследование проводилось среди сотрудников мужского пола (20 человек) ФГКУ «СУ ФПС №19 МЧС России» г. Зеленогорска Красноярского

края в возрасте от 24 до 55 лет, с разным профессиональным стажем работы (от 2 до 33 лет).

Теоретико-методологической основой исследования явились основные положения психологии стресса Г. Селье; работы Дж. Фрейденбергер, К. Маслач, В.В. Бойко, В.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, В.С. Кошкарлова, Н.В. Мушастой, О.Е. Тупиковой, С.В. Тиунова и других, посвященные проблемам синдрома эмоционального выгорания.

Методы исследования:

1. Теоретические методы: теоретический анализ и обобщение психологической литературы, монографий, статей, других научных публикаций, а также нормативных документов и регламентирующих профессиональную деятельность в системе МЧС.

2. Эмпирические методы: «Диагностика профессионального выгорания (МВИ)» (К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой); «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В.В. Бойко); «Диагностика личности по 16-факторному личностному опроснику Р.Б. Кеттелла».

3. Методы математической обработки данных.

Научно-теоретическая значимость исследования заключается в систематизации и обобщении данных по теме исследования, которое расширило теоретические представления о феномене «эмоционального выгорания», о механизмах, лежащих в основе возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные результаты позволяют глубже понять причины профессиональных трудностей сотрудников МЧС, способствующие развитию у них синдрома эмоционального выгорания. Материалы исследования могут быть полезными для профессионального отбора спасателей и организации психологического сопровождения сотрудников МЧС с целью профилактики или коррекции синдрома эмоционального выгорания.



База исследования: Федеральное государственное казенное учреждение «Специальное управление Федеральной Противопожарной Службы №19 МЧС России» г. Зеленогорска Красноярского края.

Апробация результатов исследования. По результатам диссертационного исследования был сделан доклад в ФПС №19 МЧС России» г. Зеленогорска по теме «Изучение особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у пожарных». Результаты исследования и методические указания, разработанные в диссертационной работе, внедрены в практику работы ФПС №19 МЧС России» г. Зеленогорска по профилактике и коррекции синдрома эмоционального выгорания у пожарных.

Основные вопросы, рассматриваемые в диссертационной работы, освещены в ряде публикаций на научно-практической конференции «Юридическая наука в XXI веке: актуальные проблемы и перспективы их решений»: круглый стол № 11 со Всероссийским и международным участием 29-30 ноября 2020 года: «Стресс-факторы, влияющие на возникновение синдрома эмоционального выгорания у пожарных - сотрудников службы МЧС», «Исследование синдрома эмоционального выгорания у пожарных-сотрудников службы МЧС».

Структура работы. Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографии и приложений. Работа иллюстрирована рисунками, диаграммами, таблицами.

Автором лично: поставлена цель и определены задачи исследования, разработан план проводимых исследований по изучению факторов, влияющих на возникновение синдрома эмоционального выгорания у пожарных-сотрудников службы МЧС. Проведен анализ и обобщение полученных результатов, на основании которых автором сделаны соответствующие выводы и даны практические рекомендации. Опубликованные работы подтверждают личное участие автора в выполнении исследования.

## ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ МЧС

### 1.1 Исследования синдрома эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе

Мощный негативный эффект, оказываемый эмоциональным выгоранием на человека, породил высокий интерес к данной проблеме. Обычно синдром выгорания развивается на фоне хронического стресса, который ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека, нарушению состояния психоземotionalного равновесия, что неизбежно приводит к выгоранию. Поэтому первые упоминания появились в работах психологов (Б.Г. Ананьева, В.А. Бодрова, Л.А. Китаева-Смык, Г. Бредли и др.), посвященных исследованию стресса, где были описаны явления, родственные по своему содержанию феномену выгорания. Так, Б.Г. Ананьев употребил термин «эмоциональное сгорание» в качестве обозначения отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек» и связанного с межличностными отношениями [3, с. 155].

Основоположник учения о стрессе Г. Селье под «стрессором» понимает чрезвычайный или патологический раздражитель, значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающие стресс. Раздражитель становится стрессором либо в силу приписываемого ему человеком значения (когнитивная интерпретация), либо специфическую эмоциональную реакцию, либо через низшие мозговые сенсорные механизмы, через механизмы физиологических функций организма [67, с. 28]. Факторы, вызывающие стресс – стрессоры, различны, но они пускают в ход, одинаковую, биологическую реакцию стресса. Если событие рассматривается как чрезвычайное, то даже фактор малой интенсивности может вызвать дезадаптацию организма на весьма немалый срок. Г. Селье выделяет фазы стресса [67, с. 186]:

1. Реакцию тревоги, отражающую процесс мобилизации резервов.
2. Фазу сопротивления, когда удается успешно преодолевать возникшие трудности без какого-либо видимого ущерба для здоровья. На этой фазе организм оказывается, даже более устойчив к разнообразным вредным воздействиям, чем в обычном, исходном состоянии.

3. Фазу истощения, когда вследствие чрезмерно длительного или обычно интенсивного напряжения истощаются приспособительные возможности организма, снижается его устойчивость к заболеваниям и появляются разнообразные признаки физического и психического неблагополучия: снижение аппетита, нарушение сна, потеря веса, снижение настроения и психологического самочувствия, доминирования отрицательных эмоций над положительными, т.д.

При этом, по мнению Г. Селье, адаптационные возможности организма, ограничены, так как ни один организм не может постоянно находиться в состоянии тревоги. Если организм выдерживает первую стадию, то наступает вторая стадия - адаптация. Если же стрессор продолжает действовать, наступает стадия истощения. Вновь возникают сигналы тревоги, как в первой стадии, но уже внутри, а не извне, на фоне истощения адаптационной энергии. Процесс формирования негативных эмоциональных состояний, согласно психологии стресса Г. Селье, представлен в Приложении А.

Таким образом, по Г. Селье, синдром эмоционального выгорания - это результат неудачно разрешенного развившегося хронического стресса, возникший в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» от них, ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека. По существу – третья стадия общего адаптационного синдрома - стадия истощения.

В качестве самостоятельного понятия феномен эмоционального выгорания выделил американский психолог Х. Фрейнденберг. В 1974 году он ввел термин «burnout» (с англ. - «выгорание»), который использовал для

описания постепенного эмоционального истощения у волонтеров, занятых в кризисных центрах, психиатрических клиниках и находящихся в постоянном эмоциональном контакте с пациентами. После нескольких месяцев работы с полной самоотдачей и большим воодушевлением у них наблюдался целый ряд характерных симптомов (нервное истощение, раздражительность, потеря какой-либо мотивации и работоспособности, снижение концентрации внимания, апатия, изменения в состоянии здоровья и т.д.), которые Г. Фреденбергер назвал «эмоциональным выгоранием» [60, с. 90].

Первично исследования данного феномена несли описательный характер. Позже симптоматика данного синдрома существенно расширилась за счет психосоматического компонента. Так, психолог К. Маслач [46, с. 29], исследуя когнитивные стратегии людей, помогающие им преодолевать эмоциональное возбуждение, обратила внимание на тот факт, что данные стратегии оказывают влияние на профессиональное поведение работников. Под синдромом эмоционального выгорания автор понимает дезадаптационный феномен, имеющий отношение к профессиональной деятельности и тенденцию к постепенному нарастанию интенсивности психоэмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений. По ее трактовке, синдромом эмоционального выгорания - реакция организма на неконтролируемый и длительный по времени стресс. Основной причиной выгорания она определяет – потерю интереса и осторожности в работе, эмоциональную истощенность, приводящую к снижению общей работоспособности и неэффективности профессионала, к потере цели действия, отрицательному отношению к работе и своим пациентам.

Исследования К. Маслач спровоцировали большой резонанс и в течении последующего десятилетия по проблематике синдрома «эмоционального выгорания» было напечатано более тысячи публикаций; разработаны разнообразные способы диагностирования симптомов синдрома выгорания у педагогов, социальных работников, полицейских, спасателей и т. д.

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) определяет «синдром выгорания» как физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям и пр. [93, с. 190]. В Международной классификации болезней (МКБ-10) «синдром выгорания» отнесен в диагностический таксон Z-73 – «Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью», шифруется Z-73.0 – «выгорание» (burnout) [83, с. 9], и рассматривается в аспекте личной деформации под влиянием профессиональных стрессов как совокупность стойких негативных эмоциональных переживаний и установок относительно своей работы и субъектов делового общения, которые сказываются на работоспособности, физическом и психологическом самочувствии, персональных отношениях работника.

В отечественной психологии предметом самостоятельных научных исследований данная проблема обозначена в середине 1990-х гг. Для его обозначения Т.В. Форманюк был введен термин «эмоциональное сгорание», которое она определила как специфическую разновидность профессионального заболевания тех, кто работает с людьми [80, с. 58]. На психологическую опасность таких взаимоотношений указывает В.Е. Орел [58, с. 12] отмечая, что «профессионалы имеют дело, прежде всего с людскими проблемами, несущими в себе отрицательный эмоциональный заряд. Такая ситуация переживается работником как длительно воздействующий стресс и проявляется в изменении отношения к себе и другим. Работник испытывает чувство эмоционального истощения, проявляет бессердечное отношение к клиентам, цинизм, у него снижается стремление к самореализации, уверенность в своей компетентности, вера в успех». По его мнению, эмоциональное выгорание – это, прежде всего «дезадаптационный феномен, то есть в процессе развития синдрома выгорания происходит своеобразная интегративная реакция субъекта – его дезадаптация в профессиональной деятельности» [58, с. 80]. Этому же мнению придерживается В.В. Бойко, который под эмоциональным выгоранием понимает

«выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранное психотравмирующее воздействие [11, с. 72]. Он указывает, что это приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения, «за которым стоят очень серьезные психологические и психофизиологические реалии». Бойко также отмечает, что это и функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы, цена которой слишком высока, так как «нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса – профессиональную деятельность, саму личность, общение с партнерами [11, с. 95]. По определению Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой синдром выгорания – это «трехмерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения, характеризующийся истощением, деперсонализацией и понижением профессиональной самооценки, как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения». В аспекте профессиональной деятельности, они определяют синдром профессионального выгорания как «совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и мотивационных установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения, которые негативно сказываются на работоспособности, самочувствии и в отношениях с субъектами профессиональной деятельности» [16, с. 53].

На важность данной проблемы указывают еще ряд определений разных авторов. Так, Н.В. Самоукина [65, с. 459] по аналогии с Г. Селье считает ««эмоциональное выгорание» дистрессом либо стадией истощения общего адаптационного синдрома. А.А. Рукавишников [62, с. 23] рассматривает «выгорание» как устойчивое, прогрессирующее, негативно окрашенное явление, которому присущи психоэмоциональное истощение, развитие дисфункциональных установок и поведения на работе, потеря профессиональной мотивации. Т.Г. Неруш [54, с. 21] определяет «выгорание»

как дезадапционный синдром, выражающийся в отрицательных установках и переживаниях о своей профессии, себе самом и окружающих, которые возникают в результате утраты смыслов труда и жизни. Н.В. Гришина рассматривает эмоциональное выгорание в качестве особого состояния человека, являющегося следствием профессиональных стрессов [20, с. 143].

Таким образом, многочисленные исследования свидетельствуют о многообразии трактовок понятия синдрома эмоционального выгорания. Их отличительной особенностью является субъективизм авторов, поскольку каждый исследователь наполнял этот термин своим смыслом. Но несмотря на многообразие подходов, авторы подчеркивают, что синдром проявляется именно в профессиональной сфере и напрямую связан с отношением человека к работе. Все авторы указывают, что синдром развивается на фоне длительного воздействия стресса; что первым и основным показателем синдрома выгорания является эмоциональное истощение, запускающим остальные симптомы (утомление, деперсонализация, понижение удовлетворенности трудом, утратой его смысла, изменение взаимодействия в профессиональной сфере, изменение отношения к себе как профессионалу и личности и пр.).

## **1.2 Факторы, объясняющие причины возникновения синдрома эмоционального выгорания**

На сегодняшний день выявлено свыше ста факторов, объясняющих предпосылки, причины возникновения, сущности и природы феномена синдрома эмоционального выгорания. Для изучения данного феномена были созданы различные модели, отражающие компоненты и структуру этого явления. Так, согласно однофакторной модели эмоционального выгорания, предложенной А. Пайнс и Е. Аронсон, выгорание представляет собой состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных

ситуациях. Главным фактором здесь является – истощение, остальные же проявления дисгармонии переживаний и поведения, считают следствием поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации или собственно когнитивно-эмоционального выгорания, которое выражается в редуцировании персональных достижений. Согласно этой модели, синдром эмоционального выгорания не ограничивают какими-либо профессиональными группами – развитие выгорания возможно у любого профессионала [30, с. 294].

Двухфакторная модель синдрома эмоционального выгорания Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма состоит из эмоционального истощения и деперсонализации: первый компонент, получил название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие нервное напряжение, эмоциональное истощение; второй получил название «установочного» и проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе [30, с. 300].

По мнению К. Маслач, С. Джексон, выгорание есть продукт взаимодействия личностных и ситуационных факторов, т.е. результат несоответствия между личностью и работой. Выгорание рассматривается ими как трехмерная конструкция, включающая в себя компоненты [46, с.138]:

1) Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая профессионального выгорания (чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой), которое проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии, в утрате интереса к окружающему, в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении депрессии, истощенности собственных эмоциональных ресурсов.

Истощение – основной компонент синдрома эмоционального выгорания. Человек чувствует себя опустошенным, и не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны



эмоциональные срывы. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако, по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются.

2) Деперсонализация проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к подчиненным. Контакты становятся обезличенными и формальными. Поначалу негативные установки могут иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде раздражения или конфликтных ситуаций.

3) Редукция личностных достижений проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, снижении значимости собственных достижений, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в редуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности или отстранении от обязанностей по отношению к другим. Люди не видят перспектив для своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

Четыре компонента выделяет Дж. Джонс: общая неудовлетворенность от работы; психологическая напряженность межличностного взаимодействия; наличие соматических болезней и дистресса, а также непрофессионализм по отношению к клиентам. Е. Маер в своей модели называет 12 основных симптомов, объясняющие феномен синдрома эмоционального выгорания. Ф.Дж. Кэрролл и У.Х. Белый предлагают 47 симптомов, а в модели У. Шауфели и Д. Энцман выделены 132 симптома выгорания, объединенных в пять основных групп, которые построены с учетом характера той сферы индивида, которую он представляет [65, с. 459].

Таким образом, в обобщенном виде можно выделить пять ключевых

групп симптомов, характерных для синдрома эмоционального выгорания:

1) физические симптомы (усталость, физическое утомление, истощение, изменение веса, бессонница, затрудненное дыхание, тошнота, головокружение, повышение артериального давления, воспалительные заболевания кожи, болезни сердечно-сосудистой системы и пр.);

2) эмоциональные симптомы (недостаток эмоций, пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, усталость; ощущение беспомощности и безнадежности; агрессивность, раздражительность, тревога, усиление иррационального беспокойства; неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины, истерики; потеря надежд или профессиональных перспектив; увеличение деперсонализации своей или других – люди становятся безликими, как манекены; преобладает чувство одиночества);

3) поведенческие симптомы (рабочее время более 45 часов в неделю; во время работы появляется усталость и желание отдохнуть; безразличие к еде; малая физическая нагрузка; оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; несчастные случаи – падения, травмы, аварии и пр.; импульсивное эмоциональное поведение);

4) интеллектуальное состояние (утрата интереса к новшествам в работе, к альтернативным подходам в решении проблем; скука, тоска, апатия, потеря интереса к жизни; избегание или отказ от участия в развивающих экспериментах – тренингах, образовании; формальное выполнение работы);

5) социальные симптомы (низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям; социальные контакты ограничиваются работой; ощущение изоляции, непонимания других и другими; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег).

Помимо выше названных симптомов, многие исследователи, в частности Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова [17, с. 113] выделяют личностные, ситуативные и профессиональные факторы, представленные в Приложении Б.

На личностные, ролевые и организационные факторы возникновения синдрома эмоционального выгорания разделяет и Т.В. Форманюк [80, с. 57]:

- основные личностные факторы, которые способствуют развитию синдрома эмоционального сгорания, – это предрасположенность к эмоциональной холодности, чрезмерное переживание неудач в работе, низкий уровень мотивации эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Ю.Н. Рытенкова описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и одновременно неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся [64, с. 82];

- ролевой фактор проявляется при распределении ответственности. Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. При неравномерном и нечетком распределении ответственности за профессиональные действия вероятность развития синдрома эмоционального сгорания резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке;

- организационный фактор. Развитие синдрома эмоционального сгорания связано с активной психоэмоциональной деятельностью, это: интенсивность общения, сопряженная с эмоциями, а также интенсивность восприятия, которая характеризуется высоким темпом переработки получаемой информации и оперативным принятием решений; нестабильность в организации труда и неблагоприятная психологическая обстановка; отсутствие четкой организации и планирования деятельности, недостаток необходимых средств, бюрократизация, продолжительный рабочий день, возникновение конфликтов с руководством и коллегами. Это мнение разделяет Н.Е. Водопьянова, говоря что, в случае если сотрудник воспринимает организационные условия как благоприятные, им будут достигаться хорошие результаты в профессиональной деятельности [17, с. 87].

Две основные группы причин (внешние и внутренние), играющие ключевую роль в формировании и развитии синдрома эмоционального выгорания, выделяет В.В. Бойко [11, с. 74], краткая характеристика которых отражена в Приложении В. Так, причины внутреннего характера, по В.В. Бойко, связаны с индивидуальными особенностями человека: возраст, склонность к эмоциональной ригидности, завышенные ожидания, самокритичность, потребность доказать свою состоятельность, повышенная ответственностью за порученное дело, самоотверженность, готовность к тяжелой работе, интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты, дезориентация личности и пр. Помимо названных, В.В. Бойко выделяет в качестве внутренних:

- чувства проявляются в страхе ошибок, неопределенных неконтролируемых ситуаций, в страхе показаться недостаточно сильным, совершенным, что приводит к усталости от всего, к подавленности;

- мысли человека говорят ему о собственном несовершенстве на фоне несправедливости действий относительно себя, недостаточной оцененности окружающими собственными трудовыми усилиями;

- действия проявляются через критику в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незамеченным, стремление делать либо все хорошо, либо совсем никак.

К этому перечню еще добавляет: неэмоциональность или неумение общаться; алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), всегда связано с тревогой; трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик часто прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность); люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т.д.) [68, с. 148].

Внешним фактором, детерминирующим эмоциональное выгорание, В.В. Бойко называет группу организационных факторов, связанных с особенностями профессиональной деятельности, включая условия материальной среды, содержание работы, «трудный» контингент, эмоционально напряженная деятельность, тяжелые условия труда, повышенная требовательность руководства, неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе, в которой имеет место наличие конфликтов, как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами. Многие психологи, считают, что в возникновении выгорания эти факторы играют доминирующую роль. В частности Л.С. Китаев-Смык свидетельствует о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа, стимулируют развитие выгорания; важна и продолжительность рабочего дня [31, с. 41].

Особое место в представлениях о структуре синдрома эмоционального выгорания занимает теория В.Е. Орла [59, с. 90], которым «выгорание» рассматривается как системное образование, действующее по принципу «наложенной структуры», поэтому не имеющее строгой очерченной структуры. Он считает, что на развитие синдрома эмоционального выгорания оказывают влияние социально-демографические и личностные характеристики: пол, возраст, уровень образования, стаж работы, семейное положение, локус контроля, уровень нейротизма и т.д. Автор описывает структуру выгорания по уровням проявления симптомов [57, с. 34]:

- микроуровень (индивидуально-психологический - эмоциональные симптомы);
- мезоуровень - (межличностные симптомы – мотивационные нарушения);
- макроуровень - (организационный уровень - когнитивные симптомы).

Имеется также большое число данных, свидетельствующих о взаимосвязи выгорания с индивидуально-психологическими характеристиками человека. В связи с этим В.Е. Орел [57, с. 36] выделяет личностные характеристики, провоцирующие выгорание («катализаторы») и тормозящие

процесс выгорания («ингибиторы»). Так, люди с определенными чертами личности (тревожные, чувствительные, эмпатичные, склонные к интроверсии, имеющие гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) больше подвержены синдрому психического выгорания.

Основные проявления «выгорания» им сводятся к ощущению усталости, отсутствию сил, снижению энергетического тонуса, падению работоспособности и появлению различных физических недомоганий, склонность к злоупотреблению успокаивающими или возбуждающими средствами и т.д.; появляется отрицательная психологическая установка в общении с партнерами (коллегами, клиентами, пациентами, руководством, членами семьи и друзьями), что приводит к утрате веры в свои возможности как профессионала и может стать причиной смены жизненного сценария и полного отказа от профессиональной деятельности в избранной сфере. При этом автор замечает, что происхождение синдрома выгорания невозможно однозначно связать с теми или иными организационными, личностными или ситуационными факторами, он является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, ситуации межличностных отношений, профессиональной и рабочей ситуацией.

Важным аспектом личностного фактора, по утверждению В.Е. Орла, выступает пол, возраст и статус человека [59, с. 90]. Как отмечает автор, можно достаточно четко увидеть проявление гендерных различий, если рассматривать отдельные составляющие синдрома выгорания. Так, эмоциональному истощению в наибольшей степени подвержены женщины, а мужчины, в свою очередь, наиболее уязвимы такому фактору, как деперсонализация (которая у мужчин может проявляться в достаточно высокой степени), а также высокой оценке того, насколько высоко может быть оценен их профессиональный успех. Также личностный фактор имеет высокую степень от возраста человека, его профессионального стажа и в целом удовлетворенностью работой и профессиональным ростом. Эти три составляющие имеют сложную систему взаимоотношений с эмоциональным

выгоранием. По его данным, степень выгорания может быть уменьшена повышением социального статуса человека, что, в свою очередь, может быть достигнуто профессиональным ростом. В данном случае может проявиться отрицательная корреляция с профессиональным стажем человека – чем выше трудовой стаж, тем ниже степень его эмоционального выгорания. А если работник, наоборот, недоволен своей должностью и в целом своим профессиональным ростом, то его стаж может иметь прямое воздействие на более скорое формирование у работника синдрома выгорания.

О связи с такими личностными чертами, как нейротизм, выносливость, внешний локус контроля, а также самооценкой пишет А.А. Рукавишников [90, с. 173]. Отдельные ученые одной из причин развития эмоционального выгорания считают использование человеком неадекватных способов стрессовладельческого поведения (копинговых стратегий). Это проявляется на индивидуальном уровне (депрессия, низкая самооценка, сниженный эмоциональный фон, психосоматические заболевания) и организационном уровне (негативизме по отношению к служебным возможностям, некачественное исполнение обязанностей). Так, в исследовании Е.Н. Ашаниной [7, с. 38] подтверждено, что у сотрудников ГПС МЧС России часто встречаются дезадаптивные нервно-психические состояния, среди них доминируют нарушения психоэмоциональной сферы, астеноневротические проявления, снижение резервных возможностей организма.

Таким образом, анализ литературных источников позволяет нам сформулировать вывод, что синдром эмоционального выгорания является ответом на стресс и напряжение, которые переживает человек в процессе деятельности. На развитие синдрома эмоционального выгорания влияют личностные, организационные, ролевые, индивидуальные, ситуативные, профессиональные; субъективные и объективные факторы. Что касается механизма возникновения и протекания синдрома эмоционального выгорания, то в целом можно говорить о внутренних факторах (возраст, завышенные ожидания, самокритичность, самоотверженность, готовность к

тяжелой работе, потребность доказать свою состоятельность и др.) и внешних («трудный» контингент, эмоционально напряженная деятельность, тяжелые условия труда, повышенная требовательность руководства, неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе и др.), которые проявляется как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнерами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы. Объединяющим моментом является наличие «истощения» вследствие продолжительных эмоциональных перегрузок. При этом индивидуальные особенности, скорее являются предрасполагающим фактором, а особенности профессии – определяющим.

Нет однозначного мнения и в вопросе последствий изучаемого синдрома, это может быть неадекватное, избирательное реагирование на происходящее; ухудшение психического здоровья; раздражительность; утомление; головные боли; рост конфликтности с собеседниками; негативные установки по отношению к людям, регресс профессионального развития и др.

### **1.3 Генезис формирования феномена синдрома эмоционального выгорания**

Большинство отечественных и зарубежных исследователей рассматривают феномен эмоционального выгорания как процесс, динамический, развивающийся во времени, имеющий последовательность ступеней, этапов (стадии), фаз и характеризуется нарастающей степенью выраженности проявлений эмоционального истощения. Существует несколько подходов к выделению стадии эмоционального выгорания. Так, Дж. Гринберг [64, с. 82] рассматривает выгорание как пятиступенчатый процесс:



- первая ступень («медовый месяц») - работник доволен работой, обязанностями и заданиями, относится к ним с энтузиазмом, проявляет чрезмерную активность, даже отказывается от потребностей, которые с работой не связаны. Однако далее он начинает испытывать первые рабочие стрессы, которые становятся все сильнее, профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, работник становится менее энергичным;

- вторая ступень («недостаток топлива») – появляются усталость, апатия, начинает беспокоить бессонница. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования работник теряет интерес к своим обязанностям или исчезает привлекательность работы в данной организации, падает продуктивность его деятельности. Уровень собственного участия работника по отношению к коллегам, остальным окружающим снижается. Начинает страдать трудовая дисциплина, работник уклоняется от своих обязанностей. Проявляются признаки депрессии и агрессии. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью;

- третья ступень (хронические симптомы) – чрезмерная работа без отдыха приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям. В этот период начинают проявляться хроническая раздражительность, измождение, чувство подавленности, «загнанности в угол», постоянное переживание дефицита времени. На этой стадии у работника развиваются проблемы со здоровьем - головные боли, расстройства ЖКТ, скачки давления, и т.д.;

- четвертая ступень (кризис), когда у работника развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни;

- пятая ступень («пробивание стены»), когда физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать

развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой. Он начинает испытывать чувство беспомощности, бессмысленности своей жизни, полного отчаяния.

Еще одна динамическая модель эмоционального выгорания, акцентирующая внимание на динамическом характере выгорания, протекающего во времени с нарастающей интенсивностью принадлежит Перлману и Е. Хартману, и включает 4 стадии (Приложении Г) [63, с. 312].

Первая стадия – напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям. Такую напряженность вызывают два наиболее вероятных типа ситуаций: навыки и умения работника недостаточны, чтобы соответствовать статусно-ролевым и профессиональным требованиям; работа не соответствует ожиданиям, потребностям или ценностям. Те и другие ситуации создают противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс эмоционального выгорания.

Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживаниями стресса. Многие стрессогенные ситуации могут не вызывать соответствующих переживаний, поскольку происходит конструктивное оценивание своих возможностей и осознаваемых требований рабочей ситуации. Движение от первой стадии эмоционального выгорания ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно-ролевых и организационных переменных.

Третья стадия сопровождается реакциями основных трех классов в индивидуальных вариациях: физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение); аффективно-когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация); поведенческие реакции (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и продуктивность).

Четвертая стадия представляет собой эмоциональное выгорание как многогранное переживание хронического психологического стресса. Будучи негативным последствием психологического стресса, переживание выгорания проявляется как физическое, эмоциональное истощение, как переживание субъективного неблагополучия – определенного физического или психологического дискомфорта. Эта стадия образно сопоставима с «затуханием горения» при отсутствии необходимого топлива.

Согласно модели М. Буриша [63, с. 315], развитие синдрома эмоционального выгорания делится на последовательные фазы: сначала возникают значительные энергетические затраты – следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к работе. М. Буриш выделяет:

1. Предупреждающая фаза.

а) Чрезмерное участие: чрезмерная активность; отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований; ограничение социальных контактов.

б) Истощение: чувство усталости; бессонница; несчастные случаи.

2. Снижение уровня собственного участия.

а) По отношению к сотрудникам, пациентам: потеря положительного восприятия коллег; переход от помощи к надзору и контролю; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, пациентам – проявление негуманного подхода к людям.

б) По отношению к остальным окружающим: отсутствие эмпатии; безразличие; циничные оценки.

в) По отношению к профессиональной деятельности: нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект

при одновременной неудовлетворенности работой.

г) Возрастание требований: потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях; чувство переживания того, что другие люди используют тебя; зависть.

### 3. Эмоциональные реакции.

а) Депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки; безосновательные страхи, лабильность настроения, апатии.

б) Агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением.

### 4. Фаза деструктивного поведения.

а) Сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания; ригидность мышления, отсутствие воображения.

б) Мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы; снижение эффективности деятельности; выполнение заданий строго по инструкции.

в) Эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука.

5. Психосоматические реакции и снижение иммунитета: неспособность к релаксации в свободное время; бессонница, сексуальные расстройства; повышение давления, тахикардия, головные боли; боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. Разочарование и отрицательная жизненная установка: чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние.

В полном соответствии с механизмом развития стресса по Г. Селье является модель В.В. Бойко, который с позиций протекания основных фаз, стадий стресса, описывает эмоциональное выгорание как динамический

процесс, включающий последовательную смену его элементов, подробно указывая их симптоматику, характеризуя их для каждой из фаз [11, с. 71]:

1) Фаза «нервное (тревожное) напряжение» – «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания. Напряжение обусловливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов: хронической психоэмоциональной атмосферы, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента.

2) Фаза «резистенция» - сопротивление нарастающему стрессу, когда человек пытается оградить себя от неприятных впечатлений.

3) Фаза «истощение» - характеризуется выраженным падением общего энергетического тонуса, ослаблением нервной системы, оскудением психических резервов, снижением эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

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

Фаза напряжения включает несколько симптомов:

- «переживание психотравмирующих обстоятельств» (проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно устранимы);

- «неудовлетворенность собой» (в результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями);

- «загнанность в клетку» (когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к человеку приходит чувство безысходности);

- «тревога и депрессия» (чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной

профессии, в конкретной должности или месте службы).

Фаза резистенции: вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств.

Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

- «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование);

- «эмоционально-нравственная дезориентация» (не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, работник защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать»);

- «расширение сферы экономии эмоций» (такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, друзьями и знакомыми);

- «редукция профессиональных обязанностей» (в профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат).

Фаза истощения проявляется через следующие симптомы:

- «эмоциональный дефицит» (к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности);

- «эмоциональная отстраненность» (личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные

обстоятельства, ни отрицательные);

- «личностная отстраненность или деперсонализация» (отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций - с ним приходится что-то делать);

- «психосоматические и психовегетативные нарушения» (проявляется на уровне физического и психического самочувствия).

С целью изучения симптомов и фаз выгорания В.В. Бойко [12, с. 81] провел эксперимент: испытуемым предлагался ряд утверждений, по каждому из которых необходимо было высказать свое мнение в коротких ответах «да» или «нет». Каждый вариант ответа оценивался от 1 до 10 баллов. Такой разброс объяснялся тем, что степень сложности симптома различна в каждой из фаз. Таким образом, были выявлены 12 симптомов выгорания, 3 фазы его протекания и итоговый показатель (сумма показателей всех 12 симптомов). На основании исследования была предложена методика по выявлению выгорания.

Существуют ряд других концепций, которые можно условно объединить в одну общую, которая заключается в том, что данный процесс протекает от точки воодушевления и вдохновения до эмоционального истощения – выгорания [93, с. 178]. В целом основные подходы к эмоциональному выгоранию как протекающему процессу, можно разделить на две группы:

- к первой группе относятся те, в которых выгорание начинается с чрезмерно активного и позитивного подхода человека к своей профессии, что в последствие его истощает и приводит к выгоранию, однако при этом начальная стадия позиционируется достаточно позитивно;

- ко второй группе, которые рассматривают выгорание как уже начавшийся процесс, характеризующийся отрицательно с самой начальной ступени.

Для того чтобы справиться с синдромом выгорания надо выделить его

основные симптомы [22, с. 9]:

1) К психофизической группе симптомов выгорания относятся: чувство постоянной усталости, причем не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости); ощущение эмоционального и физического истощения; снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды; общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии); частые беспричинные головные боли; резкие скачки веса; бессонница; постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня; одышка, нарушения дыхания при физической/эмоциональной нагрузке; снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности.

2) Группу социально-психологических симптомов составляют: безразличие, скука, пассивность и депрессия; повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события; постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда); чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности; чувство гиперответственности и постоянное чувство страха; общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы.

3) Поведенческая группа симптомов: ощущение, что работа становится все тяжелее, а выполнять ее труднее (руководитель затрудняется в принятии решений, а сотрудник испытывает чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам); дистанцированность от сотрудников, повышение неадекватной критичности; злоупотребление алкоголем, никотином и пр.

Таким образом, изучение симптомов и компонентов эмоционального выгорания показало, что они возникают не одновременно, а постепенно, что позволяет говорить о синдроме эмоционального выгорания как о динамическом процессе. Появление синдрома эмоционального выгорания, это последний этап справиться с негативными стрессовыми условиями, которые усугубляются



влиянием специфических факторов профессиональной деятельности человека.

#### **1.4 Психологические особенности труда сотрудников МЧС, влияющие на развитие синдрома эмоционального выгорания**

Феномен эмоционального выгорания, как отмечено нами ранее, изначально считался характерным в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям, в частности медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, работники правоохранительных органов и др. и выражался в психоэмоциональном истощении, под которым понималась утрата профессионалами позитивных чувств, сочувствия и уважения к клиентам или пациентам. Например, по исследованиям К. Маслач, С. Джексон [46, с. 77] эмоциональное выгорание у представителей указанных профессий может наблюдаться в 20-40 % (таблица 1).

Таблица 1 – Средние значения основных характеристик психического истощения у представителей некоторых профессиональных групп

Профессиональная группа	Компонент психического истощения (%)		
	Эмоциональное выгорание	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений
Учителя школ	21,3	11,0	33,5
Преподаватели вузов	18,6	5,6	39,2
Социальные работники	21,4	7,5	32,8
Медицинские работники (врачи и медсестры)	22,2	7,1	36,5
Работники службы психического здоровья (психологи, психиатры, психотерапевты, санитары и др.)	16,9	5,7	30,9
Другие профессии (юрисконсульты, адвокаты, полиция)	21,4	8,1	36,4

Между тем есть профессии, представители которых в еще большей степени подвержены риску проявления тех или иных симптомов эмоционального выгорания. К числу таких профессий относится деятельность сотрудников МЧС (спасатели, пожарные), связанная с необходимостью действовать в сложных, экстремальных ситуациях.

Под экстремальной ситуацией (от лат. *extremus* - крайний) понимается совокупность условий и обстоятельств, выходящих за рамки обычных, которые затрудняют или делают невозможной жизнедеятельность индивидов или социальных групп. К понятию экстремальной ситуации относится – кризисная обстановка, наносящая вред жизни, имуществу и природной среде в результате поражающих воздействий, возникающих вследствие природных, социальных, антропогенных и техногенных катастроф (пожаротушение, ликвидация последствий наводнений, несчастных случаев, дорожно-транспортных происшествий, нефтяных загрязнений и т.п.) или в вооруженной борьбе [53, с. 85].

Постоянно воздействующий стресс оказывают на психику сотрудников МЧС сильное травмирующее влияние, влечет за собой ухудшение функционального состояния, изменение личностного статуса индивида и даже развитие психических и психосоматических заболеваний, что, в свою очередь, создает высокие риски развития синдрома эмоционального выгорания. В исследованиях, проводившихся в конце 20 и начале 21 вв., было установлено, что около 50 % лиц, перенесших различные катастрофы, аварии и стихийные бедствия, а также прямыми последствиями деятельности в экстремальных условиях у лиц, принимавших участие в ликвидации последствий подобных событий обследованных наблюдались различные отклонения за рамки общепринятых норм по показателям акцентуации истероидности, психопатии, психастении, шизоидности [72, с. 17]. Основной особенностью этих явлений является тенденция не только не исчезать с течением времени, но становиться более выраженными, а также проявляться внезапно на фоне общего благополучия.

Специфичность деятельности сотрудников служб МЧС требует больших физических и эмоциональных затрат, предъявляет особые требования к их физическим и личностным характеристикам. Так, они должны обладать физической силой и высокой степенью выносливости, так как работать приходится в экстремально-неблагоприятных условиях

окружающего пространства и в условиях ненормированного рабочего дня; они должны обладать крепкой нервной системой, высокой стрессоустойчивостью, чтобы противостоять напряжению, вызванному необходимостью принимать трудные решения в короткие сроки, высокой степенью ответственности за свои действия и высокими рисками для собственной жизни [82, с. 279].

При этом, по мнению многих исследователей, важную роль в формировании синдрома эмоционального выгорания играют индивидуальные особенности личности, в частности низкие адаптационные возможности, недостаточная эмоциональная устойчивость, снижая способности к саморегуляции, не позволяя ей развиваться полноценно [71, с. 129].

Опрос, проведенный среди сотрудников МЧС, работающих в тяжелых экстремальных условиях, показал, что 80% опрошенных определяют у себя симптомы профессионального выгорания. Каждый второй из них отметил, что часто в течение длительного времени чувствует себя уставшим, раздражительным и недовольным; 40% работников потеряло интерес к своей работе; 27% – мучает чувство профессиональной несостоятельности, неуверенности и ненужности в своей работе. Каждого пятого работника стресс и напряжение беспокоит не только на эмоциональном уровне, но и на физическом. 20% опрошенных жалуются на ухудшение самочувствия, нарушение сна. Только около 20% специалистов уверяют, что профессиональные нарушения их не коснулись [26, с. 30].

Диагностируя выраженность профессионального выгорания у сотрудников МЧС (23 спасателя и 88 пожарных), Ю.С. Сидорович [69, с. 159] выявил, что наибольшие показатели наблюдаются по второй фазе, резистентности, выражаясь в симптомах - избирательное эмоциональное реагирование и редукция профессиональных обязанностей, что свидетельствует о профессиональном выгорании специалистов.

Многие исследователи отмечают связь синдрома эмоционального

выгорания с возрастом специалиста. Так, О.С. Яркина [94, с. 307] связывает феномен выраженного эмоционального выгорания у специалистов в начале карьеры с напряжением эмоциональной сферы в периоде адаптации к профессиональной деятельности. Это подтверждают исследования И.А. Бердяева и Л.Н. Войт [10, с. 117], которые приходят к выводу, что выгоранию подвержены в большей степени молодые специалисты, которые при столкновении с действительностью чаще испытывают эмоциональный шок.

Исследуя особенности профессионального выгорания у сотрудников противопожарной службы с разным стажем профессиональной деятельности А.А. Фёдорова и Н.И. Горбунова [78, с. 93] пришли к выводу, что с увеличением срока профессиональной деятельности способность сопереживать у них снижается. Ими было выявлено, у сотрудников со стажем профессиональной деятельности от одного года до пяти лет, то есть в период вхождения в профессию, наблюдается более острое восприятие и переживание событий, происходящих на работе, и, как следствие признаки профессионального выгорания, такие как недооценка своих профессиональных и личных достижений.

Особенности формирования профессионального выгорания у пожарных-спасателей сотрудников МЧС с учетом стажа профессиональной службы были исследованы Н.Ю. Власенко [14, с. 165], которые показали, что преобладающими являются симптомы второй фазы (резистентности). Между тем, его исследованиями не было обнаружено однозначной зависимости сформированности профессионального выгорания от стажа службы, зато было подтверждено, что профессиональное выгорание действительно негативно сказывается на психофизиологическом состоянии специалистов.

Особенности ценностно-смысловой сферы спасателей МЧС, переживающих в той или иной мере симптомы профессионального выгорания, были изучены Д.В. Каширским [43, с. 14], которым было установлено, что сотрудники с выраженными симптомами выгорания

стремятся к гармонии в жизни, творчеству и семейным ценностям, что может быть связано с психотерапевтической функцией данных жизненных ориентаций в жизни сотрудника, тогда как те, кто более устойчив к выгоранию, склонны к ориентации на здоровый образ жизни, также им характерна большая осмысленность жизни. А.Н. Гордеева [19, с. 90] выявила снижение роли духовной ценности и выраженное стремление к высокому материальному положению и вообще к ценностям материального плана у «выгоревших» профессионалов. В результате она пришла к выводу, что важным фактором является предрасположенность к стресс-реакциям, т.е. специалисты, которые реагируют на стресс агрессивно, несдержанно, стремятся к соперничеству, наиболее склонны к развитию выгорания.

Исследуя проявления профессионального выгорания у пожарных с разными личностными особенностями Э.И. Карамова и Л.И. Хусаинова [27, с. 164] выявили, что профессиональное выгорание наиболее выражено у сотрудников с такими личностными качествами, как невротичность, депрессивность, застенчивость и эмоциональная лабильность. А к профессионально-важным качествам, которые препятствуют развитию выгорания, ими были отнесены такие, как эмоциональная стабильность, толерантность к стрессу и фрустрации; средний уровень личностной и ситуативной тревожности; умеренная склонность к риску; уверенность в себе. То есть было установлено, что наличие тех или иных особенностей личности может оказывать влияние на формирование профессионального выгорания.

Еще одним фактором, влияющим на развитие профессионального выгорания у сотрудников экстремальных профессий, считается жизнестойкость, о чем свидетельствуют исследования Л.Н. Молчанова [49, с. 223].

Таким образом, приведенные данные показывают, что экстремальные, тяжелые физические и эмоциональные условия работы сотрудников МЧС способствуют формированию эмоционального выгорания. Выделим стресс-

факторы, характерные для экстремальных профессий:

- явная и (или) скрытая угроза жизни и здоровью, которая может быть вызвана разрушением спецсооружений, взрывами, выплесками пламени, рациональным и химическим воздействием, с вероятностью поражения электрическим током и др.;

- экстремальные физические нагрузки или нервно-психологическое перенапряжение, переутомление, которое вызвано долгим выполнением трудозатратных дел без полноценного отдыха, работой в средствах индивидуальной защиты в задымленном помещении и с перепадами температуры воздуха, с различными шумами и световым фоном;

- внезапность происходящих событий, так как сотрудник МЧС обязан находиться постоянно в боевой готовности, что связано с неравномерностью интенсивности труда, со случайностью появления ЧС, разнообразием их видов, масштабами последствий ЧС;

- ожидание, вынужденное бездействие, монотонность и однообразие выполняемых действий;

- необходимость быстро принимать решения при дефиците времени, в постоянно изменяющейся небезопасной обстановке, высокая ответственность за людей, забота о сохранности вещественных ценностей и имущества пострадавших граждан, а также осознанием стоимости ошибки, которая может привести к колоссальным потерям;

- эмоциональные стрессы, заключающиеся с выносом погибших или пострадавших людей и животных, обрушением сооружений и возникновении пожаров;

- необходимость знать и правильно применять на деле первую доврачебную и допсихологическую помощь, поскольку от правильных и оперативных действий, способности принять решение зависят жизни людей;

- вынужденная смена ритмов бодрствования и сна, образующихся в ходе дежурств или в ходе ликвидации ЧС и способствующих развитию дезадаптивных процессов. Разные люди по-разному готовы переносить

долговременное бодрствование, а лишение ночного сна может привести некоторых из них к длительным расстройствам всего цикла «сон-бодрствование», собственно, что отрицательно скажется на психоэмоциональном состоянии;

- смена привычного образа жизни и действий; бытовая неустроенность; оторванность от семей; удаленность от места постоянной дислокации.

Профессионально специфичные события и ситуации, приводящие к развитию у специалиста МЧС хронического стресса и развитию синдрома эмоционального выгорания, называет В.С. Кошкарров [35, с. 180]:

- с одной стороны, повседневной напряженной деятельностью, приводящей к эмоциональному истощению (острая нехватка времени; необходимость расценить ситуацию, принять быстрое верное решение и при этом иметь адекватное поведение; оказать поддержку людям, попавшим в беду; необходимость успокоить человека, попавшего в такую ситуацию и пр.);

- с другой стороны, так называемыми «критическими инцидентами», во время которых происходит гибель или серьезные ранения людей, либо события, принимающие катастрофический характер.

Анализируя факторы синдрома эмоционального выгорания сотрудников служб МЧС России Ю.С. Шойгу [89, с. 131] выделяет 4 основные группы факторов риска, обуславливающих профессиональное выгорание: объективные, социально-психологические, субъективные, индивидуальные.

1. Группа объективных факторов (условия труда, ответственность за жизнь и здоровье людей, постоянное включение в деятельность волевых процессов, эмоционально насыщенные межличностные контакты, хроническая напряженная эмоциональная деятельность).

Объективные факторы, характеризующие средовые особенности включают:

- климатогеографические факторы: характер рельефа местности

(значительное возвышение над уровнем моря); неблагоприятные температурные условия при работе на месте ЧС, природные условия; смена климатических поясов; смена часовых поясов;

- физическая нагрузка, режим труда и отдыха: многодневная насыщенная 16-18 часовая физическая нагрузка; низкие вкусовые и энергетические особенности работы по завершению последствий ЧС, многократная нехватка горячей пищи и продолжительные перерывы между приемом пищи в период спасательных работ; недостаток полноценного отдыха: нехватка сна; частые подъемы ночью по тревоге для выполнения внезапно возникших задач; распределение в непригодных для жилья помещениях; недостаток элементарных санитарно-гигиенических удобств;

- особые условия труда: эвакуация трупов; риск повторившихся взрывов; работа в загазованном, задымленном помещениях и т.д.; осознание обстановки как угрожающей здоровью и жизни; непредвиденность: неожиданное изменение положения в ходе исполнения задачи; новизна: присутствие ранее незнакомых элементов в условиях реализации задачи или в самой задаче; увеличение темпа и уменьшение времени на их выполнение; нехватка времени: ситуация, в которых благополучное выполнение задачи неосуществимо простым увеличением темпа действий, а необходимо перемена структуры деятельности; недостатки в информационном обеспечении: отсутствие, нелогичность информации об условиях реализации, содержания задачи; эмоционально насыщенные межличностные взаимоотношения; высокая плата ошибки и т.д.

Главной объективной причиной является постоянное напряжение при выполнении служебных обязанностей в авральном режиме, высокая эмоциональная нагрузка, высокая ответственность и т.д.

2. Группа субъективных факторов, это, в первую очередь, условия труда, которые характеризуются специфическими особенностями (высокие температуры, задымленность, снижающая видимость, действие вибрации, повышенный шумовой фон, неожиданные звуковые сигналы и др.);



состояние здоровья; склонность к эмоциональной сдержанности; нравственные дефекты и дезориентация личности; иррациональные убеждения; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; трудоголизм; изменения в жизни; эмоционально насыщенные контакты, возникающие в период выполнения профессиональной деятельности (спасатели первыми принимают на себя тяжесть общения с пострадавшими, зачастую они обязаны оказать допсихологическую помощь нуждающимся).

3. Группа социально-психологических факторов: социально-экономическая ситуация в регионе; имидж и социальная значимость профессии; дестабилизирующая организация деятельности; психологическая подготовка к действиям в ЧС; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; а также организационно-управленческие слабости в ходе работы; социально-психологический климат в коллективе, стиль руководства; наличие социальной поддержки; негативные комментарии в СМИ на их работу в сложнейших условиях; социально-политическая обстановка в регионе; отсутствие координации в работе подразделений; недостаток сил и средств для выполнения установленной задачи.

4. Факторы, определяющие персональные характеристики, включают: развитость профессиональных качеств; мотивацию сотрудников. А также нагрузка специалиста: численность, длительность аварийно-спасательных работ, в которых брал на себя участие специалист в последнее время. Большое влияние оказывают моменты, которые характеризуют в целом отряд, в составе которого трудится спасатель: степень профессиональной подготовки специалистов отряда, их профессиональный опыт; сплоченность подразделения; уровень доверия к командованию.

В списке особо опасных профессий в структуре МЧС на первом месте находится профессия пожарного, которая сопряжена с действием сильнейших стрессогенных факторов, связанных как с профессиональной

деятельностью, так и обусловлена действием факторов личностного свойства и социально-психологического характера [88, с. 187].

К факторам, обусловленным спецификой деятельности, относятся [66, с. 58]: постоянная угроза жизни и здоровью (возможны обрушения горящих конструкций, взрывы паров и газов, отравление ядовитыми веществами, продуктами горения); действие в условиях неуправляемой, непредсказуемой, быстро меняющейся обстановки; в необходимости непрерывного анализа ситуации, чтобы быстро и четко среагировать на ее изменение, поскольку даже небольшой пожар может повлечь неприятные последствия (может взорваться баллон с газом или вспыхнуть обнаженный электропровод и пр.); высокая эмоциональная насыщенность при дефиците позитивных впечатлений; нервно-психическое напряжение, вызванное работой при высокой температуре, сильной концентрации дыма, ограниченной видимости; физическими нагрузками (демонтаж конструкций и оборудования, прокладка рукавных линий, работа с пожарным оборудованием, выносом материальных ценностей, высоким темпом работы и т.д.); поддержание высокой концентрации внимания (учет изменений обстановки, состояния конструкций, технологических агрегатов); необходимость проведения работ в ограниченном пространстве; высокая ответственность за жизни и здоровье людей.

Кроме того, работа пожарных-спасателей связана с большими физическими нагрузками, которые вызваны высоким темпом работы при эвакуации пострадавших, разборке конструкций и оборудования, прокладывании рукавных линий, работе с пожарно-техническим оборудованием, эвакуации материальных ценностей и т.д. В этих условиях спасатели работают в специальном снаряжении, только стандартное обмундирование пожарного весит около 30 кг, а с ним нужно спускаться по специальному шесту к машине, быстро передвигаться, маневрировать во время пожара, пешком подниматься на верхние этажи. Иногда приходится работать в условиях ограниченного пространства, в непригодной для

дыхания среде при весе противогаса до 15 кг; сильная плотность дыма может существенно ограничивать видимость и т.д. [56, с. 73].

Специфичным стрессогенным фактором для профессиональной деятельности пожарных является режим тревожного ожидания при несении суточного боевого дежурства. А когда поступает сигнал тревоги, нужно за 20 секунд надеть специальную одежду, после чего немедленно сесть в машину и выехать. От того, насколько быстро прибудет машина на место происшествия, часто зависят жизни многих людей. По прибытии пожарные определяют, что и где горит, какие действия следует предпринимать. Необходимо за полторы–две минуты развернуть пожарные рукава и подключить их к местному источнику воды. Тушение огня может длиться от нескольких минут до нескольких суток. У некоторых пожарных волнение, вызванное ожиданием пожара, сопровождается реакцией, которая может превосходить реакцию, возникающую в период боевых действий [82, с. 281].

К факторам личностного свойства можно отнести индивидуальные психологические особенности пожарных, интенсивность и длительность психотравматизации, степень психологической подготовленности к экстремальной обстановке и личностно-смысловое отношение к целям и задачам своего участия в спасательных действиях. Для представителей этой профессии характерны и глубокие переживания социального порядка, оказывающие стрессовое влияние, т.к. они постоянно являются свидетелями человеческих страданий, смерти, что в совокупности может быть объединено понятием экстремальной ситуации эмоционального стресса, что требует от них мобилизации всех физических и психических возможностей. Так, в исследовании Е.Н. Ашаниной [7, с. 12] указывается, что ведущими стресс-факторами профессиональной деятельности пожарных при ликвидации крупномасштабных пожаров являются «невозможность спасти пострадавших», «гибель (ранения) детей, коллег, населения», «внешний вид пострадавших», «ответственность». В преобладающем количестве случаев эти воздействия влекут за собой серьезные психологические проблемы,

ухудшение функционального состояния, изменение личностного статуса и даже развитие психических и психосоматических заболеваний.

Следовательно, профессиональная деятельность пожарных–сотрудников МЧС – одна из самых стрессогенных, отличается выраженным психологическим своеобразием, связанных с высоким уровнем опасности и травматичности, неопределенностью ситуации, высоким уровнем ответственности, необходимостью действовать в условиях ограниченного пространства и дефицита времени, что провоцирует возникновение симптомов выгорания, о чем свидетельствует [5, с. 198]:

- эмоциональный дефицит, проявляющийся в ощущении отсутствия возможности эмоционального соучастия и сопереживания;
- эмоциональная отстраненность, проявляющаяся в полном исключении эмоций из профессиональной деятельности;
- личностная отстраненность, проявляющаяся в утрате интереса к другим людям, которые воспринимаются лишь как объекты для манипуляций;
- психосоматические и психовегетативные нарушения, которые проявляются при одной мысли о субъектах профессиональной деятельности.

Таким образом, сотрудники МЧС всегда находится в более напряженном состоянии, чем представители других профессий. Изучение их профессиональной деятельности позволило выявить специфику работы: разноплановость и многофункциональность деятельности, сложность выполняемых задач, особый режим работы, связанный с риском и опасностью для жизни, высокий уровень психической напряженности труда, повышенная социальная ответственность за профессиональные ошибки.

### **Выводы по первой главе.**

Обзор литературных источников показал наличие различных точек

зрения к определению синдрома эмоционального выгорания. Основные различия в том, насколько глубоко он поражает те или иные личностные структуры, является он динамическим или конечным образованием. Сходство в том, что все они подчеркивают негативный характер проявлений выгорания в психической, эмоциональной, поведенческой сферах личности, возникающих вследствие стрессов, затрагивая и разрушая как личность в целом, так и оказывая негативное влияние на профессиональную деятельность.

Понятие синдром эмоционального выгорания включает его структуру, причины, факторы, механизмы возникновения и генезис. С одной стороны, выгорание рассматривается как синдром, имеющий свои аспекты, стороны, проявления, в частности, он характеризуется такими базовыми факторами - эмоциональное истощение, деперсонализация и снижение личностных достижений. Специфичность синдрома выгорания состоит как в связанности данных симптомов, так и от развития каждой его составляющей по отдельности. С другой стороны, выгорание рассматривается как процесс, имеющий свое развитие, этапы и фазы. Нами рассмотрены основные подходы, каждый из которых выделяет различное количество этапов и фаз развития.

Особенно актуальна проблема эмоционального выгорания у сотрудников МЧС, деятельность которых проходит в условиях постоянной нервно-психической напряженности. Проявляется данный синдром в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способности видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни в целом. Поэтому изучение синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС имеют большую практическую пользу, позволяя вовремя заметить воздействие стрессогенных факторов и оперативно снять негативное эмоциональное состояние.

## ГЛАВА II. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ МЧС

### 2.1 Организация и методика проведения констатирующего эксперимента

Исследование проведено на базе Отдела ФГПН ФГКУ «Специальное управление ФПС № 19 МЧС России» города Зеленогорска Красноярского края.

Цель исследования: изучение особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ФПС № 19 МЧС России.

Гипотеза исследования. Нами выдвинуто предположение о том, что у пожарных – сотрудников МЧС развитие синдрома эмоционального выгорания связано с профессиональной деятельностью, обусловленной:

1) экстремально-опасными условиями труда и большой эмоциональной нагрузкой;

2) рядом факторов, среди которых определяющими являются:

- длительность профессиональной работы, т.е., чем больше стаж работы, тем больше риск развития эмоционального выгорания;

- личностные особенности сотрудника МЧС.

Для достижения цели и выполнения задач исследования была выбрана целевая группа - пожарные мужского пола. Главным критерием для отбора участников служила особая специфика их работы – непосредственное участие в экстремальных условиях деятельности, требующее эмоционального включения. Это обуславливает репрезентативность выборки, так как все выбранные участники соответствовали характеристикам целевой группы.

Общий объем выборки включал 20 человек, которые были разделены на четыре группы: возрастная группа 21-30 лет, стаж профессиональной работы до 5 лет (6 человек 30%); возрастная группа 31-40 лет, стаж профессиональной работы от 5 до 10 лет (3 человека 15%); возрастная группа

41-50 лет, стаж профессиональной работы от 11 до 15 лет (5 человек 25%); возрастная группа 51-60 лет, стаж профессиональной работы более 15 лет (6 человек 30%).

В целях обеспечения анонимности участникам присвоен кодовый номер.

С процедурной стороны исследование выстроено по схеме констатирующего эксперимента с последующим анализом результатов и разработки методических рекомендаций по профилактике синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.

Методы исследования: 1) метод психологического диагностирования; 2) метод математической обработки данных.

Инструменты исследования. Для выявления актуального психоэмоционального состояния, степени выраженности, фазы, симптомы эмоционального выгорания измерялись с помощью стандартизированных и валидизированных психодиагностических методик, которые в совокупности дают возможность оценить уровень эмоционального выгорания.

Методика №1. Опросник «Профессиональное выгорание» (МВІ) К. Маслач, С. Джексон, адаптированный Н.Е. Водопьяновой (Приложение Д).

Цель: оценка степени выраженности синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности.

Опросник содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности по трем шкалам: «эмоциональное истощение», «деперсонализация» и «редукция личных достижений». Испытуемые должны ответить, как часто испытывают чувства, перечисленные в опроснике: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Ответы оцениваются следующим образом: «никогда» – 0 баллов, «очень редко» – 1 балл, «иногда» – 3 балла, «часто» – 4 балла, «очень часто» – 5 баллов, «каждый день» – 6 баллов.

Каждая шкала оценивает уровень выраженности признака:

- эмоциональное истощение: низкий уровень 5-15, умеренный уровень 16-24, высокий уровень 25 и больше баллов;

- деперсонализация: низкий уровень 2-5, умеренный уровень 6-10, высокий уровень 11 и больше баллов;

- редукция личных достижений: низкий уровень 37 и больше баллов, умеренный уровень 36-31, высокий уровень 30 и меньше баллов.

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше выражены различные стороны «выгорания». Чем больше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное выгорание. Для определения уровня выраженности используют среднестатистические нормы [15].

Методика №2. «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (Приложение Е).

Цель: диагностика процессуального характера синдрома эмоционального выгорания, по степени сформированности компонентов (симптомов, фаз) «выгорания» через признаки, соответствующие определенной стадии.

Методика является субъективным личностным опросником, включает 84 вопроса, объединенных в 12 шкал (симптомов), которые в свою очередь составляют 3 обособленные шкалы (фазы):

1) фаза напряжения - состоит из 4 симптомов: симптом переживания психотравмирующих обстоятельств, симптом неудовлетворенности собой, симптом «загнанности в клетку» и симптом тревоги и депрессии;

2) фаза резистенции, состоящая из 4 симптомов: симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, симптом эмоционально-нравственной дезориентации, симптом расширения сферы экономии эмоций и симптом редукции профессиональных обязанностей;

3) фаза истощения также состоит из 4 симптомов: симптом эмоционального дефицита, симптом эмоциональной отстраненности, симптом личностной отстраненности, или деперсонализации и симптом психосоматических и психовегетативных нарушений.

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от



0 до 30 баллов, при этом показатель 9 и менее баллов – не сложившийся симптом, 10-15 баллов – складывающийся симптом, 16 и более – сложившийся, 20 и более баллов – относится к доминирующим в фазе или во всем синдроме. Наличие синдрома эмоционального выгорания определяется по фазам:

- меньше 36 баллов – симптом не сформирован; от 37 до 60 баллов - формирующийся симптом; более 61 балла – сформировавшийся симптом.

В интерпретации полученных результатов определяют доминирующие симптомы в каждой из фаз эмоционального выгорания (в особенности, если имеются показатели складывающегося или сложившегося синдрома), а также общий уровень эмоционального выгорания у испытуемого [11, 15].

Методика №3. «16-факторный личностный опросник» Р.Б. Кеттелла (Приложение Ж).

Цель: диагностика индивидуально-психологических личностных особенностей испытуемого.

Методика содержит 16 шкал – факторов, позволяющих получить представления о следующих личностных особенностях:

1. Шкала А: Сердечность, доброта – обособленность, отчужденность.
2. Шкала В: Высокий интеллект – низкий интеллект.
3. Шкала С: Эмоциональная устойчивость – эмоциональная неустойчивость.
4. Шкала Е: Настойчивость, напористость – покорность, зависимость.
5. Шкала F: Беспечность - озабоченность.
6. Шкала G: Высокая совестливость - недобросовестность.
7. Шкала H: Смелость – робость.
8. Шкала I: Мягкосердечность, нежность - суровость, жестокость.
9. Шкала L: Подозрительность – доверчивость.
10. Шкала M: Мечтательность – практичность.
11. Шкала N: Проницательность, расчетливость - наивность, простота.
12. Шкала O: Склонность к чувству вины – самоуверенность.

13. Шкала Q1: Радикализм – консерватизм.

14. Шкала Q2: Самодостаточность - зависимость от группы.

15. Шкала Q3: Высокий самоконтроль поведения – низкий самоконтроль.

16. Шкала Q4: Напряженность - расслабленность.

Опросник Р.Б. Кеттелла содержит 187 вопросов, в которых три варианта ответа на каждый вопрос («а», «б», «в»).

Интерпретация результатов опросника осуществляется по стенам, переход к которым от «сырых» баллов, производится по таблице нормирования, помещенной вслед за вопросами методики. Сумма баллов по каждой выделенной группе вопросов дает значение фактора, которые переводятся в стены и распределяются по биполярной шкале, размерность показателей каждой шкалы после обработки данных составляет от 1-10 баллов (стен) (1-5,5 со знаком «-»; 5,5-10 со знаком «+»). По количеству стенов, так и по количеству баллов этой шкалы возможно идентифицировать тип характера, а следовательно, и типы темперамента, и мотивации испытуемых. Низкие значения по шкалам методики соответствуют 3-4 стенам и ниже, высокая выраженность диагностируемых факторами качеств эквивалента значениям 7-8 стенов и выше. Каждый фактор теста биполярен и позволяет судить о степени выраженности того или иного свойства личности [15, 79].

В основе технологии исследования лежит тестирование, которое проводилось небольшими группами. Анализ результатов тестирования проводился методом математической обработки, описательной статистики, использовались табличная и графическая формы представления данных. Анализ и математическая обработка полученных данных выполнены в программе Microsoft Excel. После математической обработки, сделан статистический анализ и выводы о том, какие факторы оказывают влияние на появление синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.

Этапы исследования:

1 этап (сентябрь 2019 г.). Планирование экспериментального исследования. Определение методов исследования.

2 этап (октябрь - декабрь 2019 г.). Проведение первичной диагностики по выявлению проявлений синдрома эмоционального выгорания среди сотрудников МЧС. Анализ полученных результатов, формулирование выводов.

3 этап (январь - март 2020 г.). Разработка методических рекомендаций по профилактике синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС.

## **2.2 Результаты констатирующего эксперимента**

Цель констатирующего эксперимента – выявление проявлений синдрома эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС.

Результаты диагностики по опроснику «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексона (адаптированный Н.Е. Водопьяновой) о степени профессионального выгорания у пожарных - сотрудников МЧС, который имеет 3 шкалы, представлены в Приложении И. По результатам первой и второй шкалы «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация» баллы не превысили порога низкого уровня ( $Mx=14$ ;  $Mx=3$ ), что свидетельствует о хорошей обстановке в коллективе, на работе и организации, а также о благоприятной обстановке во внутреннем мире сотрудников. Баллы третьей шкалы «Редукция профессиональных достижений» соответствуют высокому уровню ( $Mx=21$ ). Это говорит о том, что сотрудники склонны минимизировать появление любого вида трудовой деятельности, недостаточно уделяют внимание подчиненным. Данный симптом выступает как проявление напряженного отношения к проблемам профессиональной деятельности.

В таблице 2 отображены обобщенные значения уровня сформированности эмоционального выгорания у пожарных по данной методике.

Таблица 2 – Показатели профессионального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике К. Маслач и С. Джексона «Профессиональное

выгорание»

Уровень фазы	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция персональных достижений	
	кол-во, чел.	%	кол-во, чел.	%	кол-во, чел.	%
Низкий	2	10	3	15	5	25
Умеренный	14	70	12	60	9	45
Высокий	4	20	5	25	6	30

Результаты диагностики по методике показали следующее.

По симптому «Эмоциональное истощение»: высокий уровень демонстрируют 20 % пожарных (4 человека), что свидетельствует о том, что у них снижен эмоциональный тонус, повышена психическая истощаемость, происходит утрата интереса и позитивных чувств к окружающим, наблюдается ощущение «пресыщенности» работой, неудовлетворенности жизнью в целом. То есть эти сотрудники имеют высокий уровень эмоционального выгорания; умеренный уровень имеет большая часть испытуемых – 70 % пожарных (14 человек), у которых отмечается снижение эмоционального тонуса, снижается работоспособность, жизненная активность; отмечается чувство усталости, нарушения сна, проблемы с пищеварением, учащенное сердцебиение, головные боли, но данные физические симптомы не настолько выражены, чтобы сотрудник нуждался в стационарном лечении; низкий уровень у 20 % пожарных (4 человека), которые не испытывают эмоционального истощения, они чувствуют в себе заряд сил и энергии, с удовольствием выполняют работу. Таким образом, у большинства работников формируется или уже сформировалось эмоциональное истощение, что отрицательно сказывается на профессиональной деятельности.

По симптому «Деперсонализация»: высокий уровень показали 25 % пожарных (5 человек), проявляется в деформации отношений с окружающими: повышенный негативизм, циничность установок и чувств по отношению к окружающим. При этом, возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и

приводит к конфликтам; умеренный уровень имеют 60 % пожарных (12 человек), это значит, что у них изредка возникает деперсонализация, бывает сложно установить контакт с коллегами, чувствуется напряжение. Это нормально в разовой ситуации и, обычно, проходит, когда заканчивается травмировавшая ситуация. Свои обязанности выполняют без активного включения в рабочий процесс; низкий уровень у 15 % пожарных (3 человека), что связано с дружескими отношениями между ними, заинтересованностью о жизни других, положительными эмоциями по отношению к коллективу; они не переживают психотравмирующую ситуацию, спокойны и жизнерадостны, хорошо устанавливают эмоциональные контакты с окружающими, активно включаются в работу. Таким образом, как и в случае с эмоциональным отношением, у большинства сотрудников выявлен умеренный показатель деперсонализации, что увеличивает риск развития профессионального выгорания либо высокий показатель деперсонализации.

По симптому «Редукция личных достижений»: высокий уровень зафиксирован у 30 % пожарных (6 человек), что проявляется либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей; умеренный уровень у 45 % пожарных (9 человек), который характеризуется заниженной самооценкой значимости реально достигнутых результатов и снижении продуктивности ввиду изменения отношения к работе; низкий уровень выявлен у 25 % пожарных (5 человек), которые хорошо устанавливают эмоциональные контакты с окружающими.

Отметим, что по данному показателю чем ниже процент, тем выше профессиональная эффективность, и наоборот, чем выше процент, тем ниже эффективность. В нашем исследовании лишь 30% сотрудников положительно оценивают себя, как профессионально успешных личностей. Отчасти к ним можно отнести и тех, кто относится к умеренному показателю. 25 % сотрудников имеют низкую профессиональную эффективность, что

может говорить о их заниженной самооценке; чем ниже оцениваются собственные возможности и достижения, чем меньше удовлетворенность самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром эмоционального выгорания. Кроме того, следует отметить, что редукция личных достижений проявляется по-разному у всех респондентов, ее уровень не зависит от половой или возрастной принадлежности. Показатели шкалы профессионального выгорания находятся на среднем уровне, однако этот показатель сигнализирует о синдроме эмоционального выгорания.

Наглядно сформированность симптомов профессионального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС, полученные по методике К. Маслач и С. Джексона «Профессиональное выгорание» показаны на диаграмме (рисунок 1).

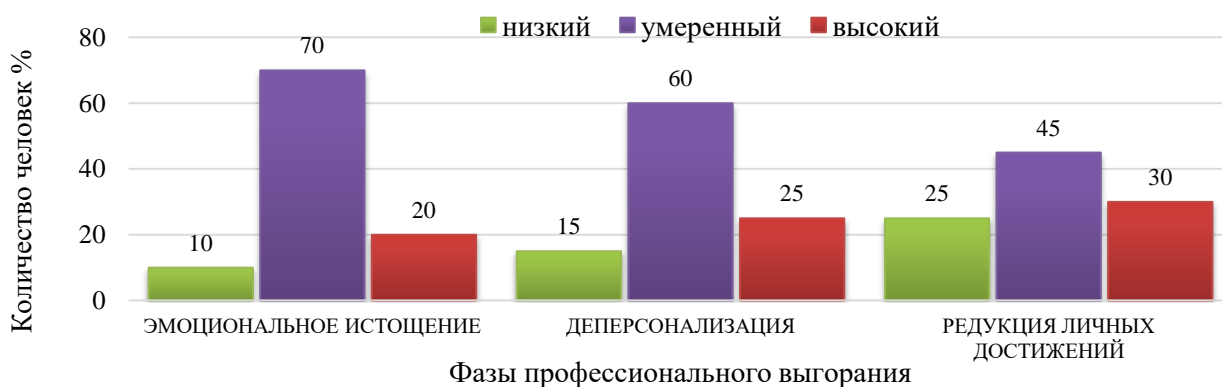


Рисунок 1 – Сформированность фаз профессионального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике К. Маслач и С. Джексона «Профессиональное выгорание», %

Таким образом, результаты диагностики по методике К. Маслач и С. Джексона позволили выявить у всех пожарных ту или иную степень профессиональной деформации. И хотя не обнаружено высоких показателей профессионального выгорания, однако, существуют лица со значительными проявлениями признаков подобного характера, что может свидетельствовать о наличии у них симптомов синдрома эмоционального выгорания.

В таблице 3 представлены результаты диагностики наличия и степени выраженности синдрома эмоционального выгорания каждой фазы в поэтапной

симптоматике у пожарных ФПС № 19 МЧС на основании индивидуальных результатов на констатирующем этапе исследования по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (Приложение К). Анализ таблицы 3 показывают доминирующие симптомы, сопровождающие каждую из фаз синдрома эмоционального выгорания. Это свидетельствуют о том, что пожарные, работающие в экстремальной ситуации, в обстановке повышенной опасности и ответственности, проявляют конкретные, обозначенные в каждой фазе симптомы, указывающие на источник их проявления.

В фазе «Напряжение» средний балл составляет 32,3. При этом: средний балл по симптому «переживания психотравмирующих обстоятельств» составляет 10,45, который указывает на то, что человек осознает, что конкретно вызывает в нем раздражение; средний балл по симптому «неудовлетворенности собой» составляет 7,3, который возникает как следствие неспособности повлиять на те обстоятельства, которые вызывают в нем раздражение; средний балл по симптому «загнанности в клетку» составляет 8,75 и свидетельствует о том, что стресс продолжает развиваться: происходит усиление мышления, когда осуществляются безуспешные попытки преодолеть стресс, что приводит в состояние тупика с осознанием «людовой неупорядоченности», «бюрократизма», «бестолковщины»; средний балл по симптому «тревоги и депрессии» – 5,8, что говорит о максимальном энергетическом напряжении, приводящем к ощущениям ошибочности выбранной профессии, к чувству разочарования в себе и своих силах. Это крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания. Доминирующим симптомом в фазе напряжения является симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств» (средний балл 10,45).

В фазе «Резистенция» средний балл в группе пожарных составляет 43,2. При этом: средний балл по симптому «неадекватного избирательного эмоционального реагирования» составляет 12,7. Он выражается в том, что

профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации, наблюдается ограничение по принципу «хочу – не хочу», «есть настроение – нет настроения». Со стороны это воспринимается как черствость по отношению к субъекту общения, несмотря на то что сам работник считает такую форму общения вполне оправданной; средний балл по симптому «эмоционально-нравственной дезориентации» составляет 10,4, когда усугубляется неадекватность реагирования при наличии объяснений вроде «я не должен за всех волноваться»; средний балл по симптому «расширения сферы экономии эмоций» составляет 9,3, которые распространяются уже на родных и близких людей (например, «я так устал на работе»); средний балл по симптому «редукции (упрощение) профессиональных обязанностей» 10,8 и проявляется в том, что имеется стремление к сокращению эмоциональных реагирований и эмоциональных затрат в отношении других людей. Доминирующим в фазе резистенции является симптом «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (средний балл 12,7).

В фазе «Истощение» средний балл составляет 38,25. При этом: средний балл по симптому «эмоционального дефицита» составляет 9,3, когда работник уже неспособен помогать субъектам его деятельности, в следствие чего у него постепенно развиваются раздражительность, грубость, резкость; средний балл по симптому «эмоциональной отстраненности» составляет 10,15, свидетельствуя о исключении эмоций из сферы профессиональной деятельности; наблюдается также «механическое» реагирование без чувств и эмоций; средний балл по симптому «личностной отстраненности, или деперсонализации» составляет 8,25, при которой происходит факт утраты интереса к общению на работе и коллегам; средний балл по симптому «психосоматических и психовегетативных нарушений» составляет 10,55. Это завершающий путь развития стресса, сопровождаемый этапами углубления эмоционального выгорания. Разрушения затрагивают уже физический уровень – энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами



человека. Этот симптом является доминирующим в фазе истощения.

Таблица 3 - Выраженность синдрома эмоционального выгорания в поэтапной симптоматике у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания»

Фаза	Симптом выгорания	Выраженность симптома (средний балл)	Выраженность фазы (сумма баллов)
Напряжение	Переживание психотравмирующих обстоятельств	10,45	32,3
	Удовлетворенность собой	7,3	
	«Загнанность в клетку»	8,75	
	Тревога и депрессия	5,8	
Резистенция	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	12,7	43,2
	Эмоционально-нравственная дезориентация	10,4	
	Расширение сферы экономики эмоций	9,3	
	Редукция профессиональных обязанностей	10,8	
Истощение	Эмоциональный дефицит	9,3	38,25
	Эмоциональная отстраненность	10,15	
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	8,25	
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	10,55	

Таким образом, результаты исследования показали, что наибольшие показатели у пожарных характерны для фазы резистенции (43,2), то есть можно говорить о складывающейся фазе, когда пожарные – сотрудники МЧС склонны к формированию эмоциональной защиты от психотравмирующих обстоятельств, провоцирующих эмоциональное выгорание, которыми сопровождается их профессиональная деятельность. Фаза истощения (38,25) также находится на стадии формирования, которая проявляется утратой интереса к окружению, агрессивными реакциями и проявлением симптомов депрессии. Последнее место занимает фаза напряжения (32,3 балла), которая не сформировалась.

Далее подробно проанализируем выраженность симптомов синдрома эмоционального выгорания у пожарных по каждой из фаз. Результаты индивидуальной диагностики представлены в Приложении Л.

Первая фаза «Напряжение». Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств», как сформировавшийся выражен у 20 % пожарных (4 человека), еще у 25 % (5 человек) – этот симптом

формируется. При этом, у 1 сотрудника этот симптом выражен как - доминирующий. Сотрудники ощущают влияние психотравмирующих условий, испытывают постоянные физические или психологические перегрузки, в результате нарастает напряженность, которая заставляет их нервничать, переживать, растет раздражение, негодование. Такая непреодолимость обстоятельств и ведет к формированию у них выгорания, что препятствует рационализации принимаемых решений в процессе проведения спасательных операций, в то время как им в своей профессиональной деятельности необходимо действовать рационально и быть сконцентрированными.

Симптом «неудовлетворенность собой» как сложившийся не выражен ни у одного пожарного, а у 60 % (12 человек) – симптом не сформирован, то есть пожарные в большинстве не ощущают недовольства собою в специальности и конкретными условиями на работе. Однако, у 40 % пожарных (8 человек) - симптом уже формируется. Проявляется это в том, что сотрудники сегодня меньше удовлетворены своей профессией, чем в начале карьеры, работа уже приносит им все меньше удовлетворения. При этом некоторые недовольны собой из-за имеющихся неудач или в результате понимания, что они не соответствуют занимаемой должности, и не могут справиться с обязанностями. Эти сотрудники беспокоятся по поводу того, что ошиблись в выборе профиля деятельности, появляется желание сменить место работы. При этом происходит эмоциональный перенос с внешних обстоятельств на себя.

Симптом «загнанность в клетку» сложился у 10 % пожарных (2 человека), который проявляется в остром переживании чувства безысходности из-за неудовлетворенности профессиональной деятельностью. Данный симптом возникает в результате невозможности изменить обстоятельства, которые давят на человека. Он пытается произвести изменения, обдумать, в чем заключаются неудовлетворительные стороны работы. В результате происходит усиление энергии. Если она не реализуется, то человек ощущает

себя загнанным в клетку, происходит тупик. Симптом возникает не во всех случаях, но выступает логическим продолжением развивающегося стресса. У 30% пожарных (6 человек) – симптом начинает складываться, последнее время их преследуют неудачи в работе, и обстановка на работе им начинает казаться сложной.

Симптом «тревога и депрессия» у 80% (16 человек) – не сформирован. Однако у 20% пожарных (4 человека) - этот симптом формируется в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, когда люди ощущается неудовлетворенность собой; чувствуют разочарование в специальности, при этом сотрудники отмечают, что они стали хуже работать, не могут оказать необходимую профессиональную поддержку должным образом. В результате порождается мощное энергетическое напряжение, формируется ситуационная или личностная тревога.

Таким образом, в фазе «напряжение» преобладающим стал симптом – «переживание психотравмирующих обстоятельств», демонстрирующий собой ответную реакцию на факторы, способствующие формированию эмоционального выгорания. Динамику фазы «напряжение» можно описать следующим образом: человек начинает осознавать, что он не вписывается в рабочее пространство; начинает фиксировать свое внимание на тех явлениях, которые становятся раздражителем для него. В процессе формирования негативного восприятия раздражающих факторов сотрудник пытается влиять на ситуацию, но при неспособности что-то изменить, сотрудник углубляется в негативные состояния, начинает раздражаться, виня во всем самого себя. Сформировав устойчивую привычку замечать раздражители, он переходит на ступень «активного сопротивления и борьбы». А поражение в этой «борьбе» приводит к депрессии, и под сомнение он ставит уже не только свои профессиональные качества, но и факт необходимости оставаться на данном рабочем месте, а также сам факт выбора профессии.

Вторая фаза «Резистенция». Наиболее выраженным в данной группе

является симптом «Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование», который сформировался у 40 % пожарных (8 человек), а у 25% пожарных (5 человек) находится на стадии формирования. У 5 сотрудников этот симптом выражен как – доминирующий. Развитость этого симптома говорит о том, что специалист перестает видеть разность между двумя кардинально отличающимися явлениями, в результате чего он думает, что совершает допустимые поступки. То есть, что сотрудник неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивают эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации, Его дружественные взаимодействия зависят от настроения, он устанавливает эмоциональный контакт избирательно, по принципу «хочу-не хочу». Со стороны это выглядит как эмоциональная сухость, равнодушие и неуважение к человеку.

Симптом «редукция профессиональных обязанностей» является вторым по степени выраженности. Он проявляется у 35 % пожарных (7 человек), у 20 % пожарных (4 человека) симптом формируется, а у 1 сотрудника этот симптом выражен как – доминирующий. Проявляется синдром в отсутствии должного эмоционального отношения к служебным обязанностям, попытками сократить свои обязанности, сопровождающиеся эмоциональными затратами.

Далее по степени выраженности симптом «эмоционально-нравственная дезориентация» сложился у 30 % пожарных (6 человек) и также у 30 % (6 человек) симптом формируется, а у 2 сотрудников симптом – доминирующий. Она проявляется неадекватной реакцией в общении, в отношениях с коллегами; в оценочном «разделении» всех на «хороших» и «плохих», достойных и не достойных уважения, а также в оправдывании себя за допущенные резкость, грубость, проецировании вины на другого: «Таким людям нельзя сочувствовать», «Это не тот случай, чтобы переживать».

Симптом «расширение сферы экономии эмоций» проявляется вне профессиональной деятельности - в уходе от контактов, общения с близкими, приятелями, знакомыми, и является наименее выраженным симптомом в

данной фазе выгорания. Это означает, что на рабочем месте они придерживаются соответствующим нормам и нормативам, а дома, с друзьями и знакомыми - закрываются. Они часто с работы приносят домой отрицательные эмоции, у них нет сил заниматься домашними делами, хочется побыть наедине с самим собой. Он сформирован у 10 % пожарных (2 человека), а у 40 % (8 человек) – симптом формируется. У 1 сотрудника симптом выражен как - доминирующий.

Таким образом, в фазе «резистенция» преобладающий симптом - «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», представляющий собой приемы психологической защиты. В фазе резистенции проявляются негативные внутренние настроения, эмоциональные установки, определяющие не только отношение к работе, но и само качество труда и его продуктивность. Фаза резистенции характеризуется тем, что работник пытается оградить себя от неприятного воздействия тех или иных факторов. Факт ценности биологического существования начинает выходить на первое место.

Третья фаза «Истощение». Наибольшие показатели здесь наблюдаются у симптома «психосоматические и психовегетативные нарушения», который частично или полностью сформирован у 55% пожарных, причем у 15 % пожарных (3 человек) выявлен как сложившийся, а у 40 % пожарных (8 человек) – формирующимся. Симптом проявляется в тех случаях, когда эмоциональная защита самостоятельно уже не справляется с нагрузками, «выгорание» продолжает нарастать, начинает проявляться плохим физическим и психическим самочувствием. Как доминирующий этот симптом выражен у 3 сотрудников. Они считают, что работа подрывает их здоровье, порой даже при мысли о работе портится настроение, вызывает дурные ассоциации, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний. В итоге человек попадает в фазу истощения. Переход реакции с уровня эмоций на уровень психосоматики говорит о недостаточности действия механизма защиты от эмоционального выгорания.

Далее по степени выраженности симптом «эмоциональная отстраненность», сформированный у 15 % пожарных (3 человека), у 35 % пожарных (7 человек) симптом формируется, при этом у 1 сотрудника симптом выражен как - доминирующий. Сотрудник характеризуется исключением своих эмоций из профессиональной сферы считая, что работа притупляет эмоции. Почти ко всему, что связано с работой утратило интерес, работает по принципу «не тратьте нервы, беречь здоровье». При этом, не реагирует как на отрицательные, так и на положительные сигналы в процессе общения. Происходит это в результате приобретения эмоциональной защиты.

Симптом «эмоциональный дефицит» диагностирован как сложившийся у 15 % пожарных (3 человека), а у 25 % (5 человек) симптом в фазе формирования. В этой фазе сотрудник ощущает свое бессилие в помощи другим; проявляет уменьшение эмпатии, сочувствия со своей стороны, снижение воли, нравственной отдачи. Ему кажется, что эмоционально он не может дать партнерам по работе того, что требует от них профессиональный долг. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение. Невежливость, раздражительность, обиды – все это выражение симптома - эмоционального дефицита.

Наименее сложившимся симптомом «личностная отстраненность (деперсонализация)» диагностирован у 1 пожарного (5 %). У 30 % пожарных (6 человек) симптом в фазе формирования. Данный симптом характеризуется полной или частичной утратой интереса к работе, сотрудник устал от проблем, с которыми сталкивается на работе. Общение с сотрудниками побуждает его сторониться людей. Он считает, что работе они отдают внимания и заботы больше, чем получают от нее. Иногда идут на работу с тяжелым чувством: как все надоело, работа разочаровала, обозлила, притупила эмоции. У 1 сотрудника этот симптом – доминирующий, отражающий состояние его нервной системы.

Таким образом, в целом у пожарных ФПС № 19 МЧС наиболее выражены такие симптомы эмоционального выгорания, как «неадекватное

избирательное эмоциональное реагирование», «редукция профессиональных обязанностей», «переживание психотравмирующих обстоятельств», «эмоционально-нравственная дезориентация», «эмоциональная отстраненность» и «психосоматические и психовегетативные нарушения». Менее всего выражены «тревога и депрессия» и «удовлетворенность собой».

Наглядно фазы, сложившихся симптомов эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС, полученные по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» отображены на диаграмме (рисунок 2).

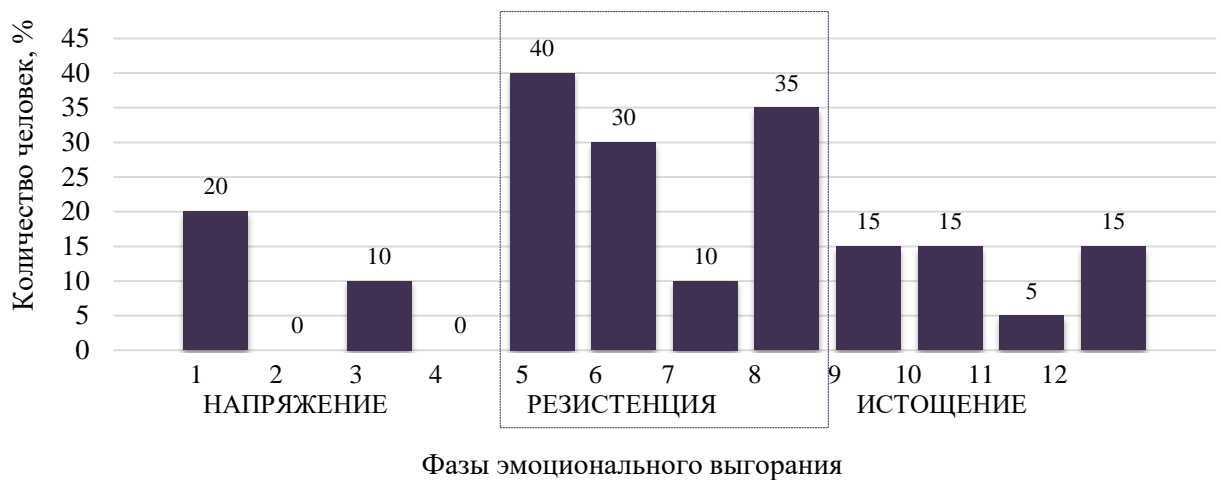


Рисунок 2- Выраженность фаз сложившихся симптомов эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания», %

(1 – переживание психотравмирующих обстоятельств; 2 – неудовлетворенность собой; 3 – «загнанность в клетку»; 4 - тревога и депрессия; 5 – неадекватное эмоциональное избирательное реагирование; 6 – эмоционально – нравственная дезориентация; 7 – расширение сферы экономии эмоций; 8 – редукция профессиональных обязанностей; 9 – эмоциональный дефицит; 10 – эмоциональная отстраненность; 11 – личностная отстраненность (деперсонализация); 12 - психосоматические и психовегетативные нарушения)

Из рисунка 2 видно, что симптомы эмоционального выгорания сформировались во всех фазах, но особенно это проявляется в показателях фазы резистенции, где расположены наибольшие показатели. Преобладание фазы «резистенции» позволяют говорить о том, что эмоциональное состояние пожарных нельзя считать благополучным. Симптомы данной фазы свидетельствует о компенсации эмоционального выгорания, механизмы которой отражают доминирующие симптомы этой фазы: неадекватное

эмоциональное реагирование на стрессовые ситуации (застывание на отрицательных эмоциях и их демонстрация; отсутствие эмоциональной вовлеченности в контакт с пострадавшими, утратой способности к сопереживанию и сочувствию). Симптом в большей степени, чем другие симптомы этой фазы, характеризует изменение состояния эмоциональной сферы испытуемых. Затем следует редукция профессиональных обязанностей (работа «через силу» и снижение эффективности труда) и эмоционально-нравственная дезориентация (сниженная ориентация на хорошие отношения в коллективе).

Таким образом, в результате исследования по методике «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко были выделены три группы пожарных по уровню сформированности эмоционального выгорания:

- 1) с отсутствием эмоционального выгорания;
- 2) с формирующимся эмоциональным выгоранием;
- 3) со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания.

Показатели сформированности фаз эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко в целом по группе представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Сформированность фаз эмоционального выгорания в целом по группе пожарных ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания»

Уровень фазы	Показатели фаз развития выгорания					
	напряжение		резистенция		истощение	
	кол-во, чел.	%	кол-во, чел.	%	кол-во, чел.	%
Не сформировалась	14	70	7	35,0	9	45,0
В стадии формирования	5	25	9	45,0	8	40,0
Сформировавшаяся фаза	1	5	4	20,0	3	15,0

Интерпретируя результаты таблицы 4, мы видим следующее.

Сформировавшаяся фаза «напряжение» выявлена у 1 (5%) пожарных, а 5 (25 %) пожарных находятся в стадии формирования, что свидетельствует о наличии у них сформированности первой фазы стресса, на работе они часто чувствуют себя некомфортно, недовольны собой, недостаточно получают положительных эмоций. У остальных 14 (70 %) пожарных фаза



«напряжения» не сформировалась.

Фаза «резистенция» сформировалась у 4 (20%) пожарных, это свидетельствует о том, что у них наступила вторая фаза стресса, которая проявляется в эмоциональной черствости, неучтивости, равнодушии, ограниченная эмоциональная отдача. У 9 (45 %) пожарных данная фаза находится на стадии формирования, которые стремятся минимизировать свои эмоции, стараются сократить или облегчить обязанности, которые требуют сильных эмоциональных затрат, нередко обделяют окружающих элементарным вниманием. У 7 (35 %) пожарных по этой фазе симптом не сформировался, – эти сотрудники стараются снизить давление внешних обстоятельств на свое эмоциональное состояние, стремятся к психологическому комфорту.

По фазе «истощение» у большей части коллектива пожарных 9 (45 %) симптом не зафиксирован. Это говорит о том, что они чувствуют себя вполне комфортно на работе. Между тем у 8 (40 %) пожарных данная фаза находится на стадии формирования, позволяя говорит о том, что у них эмоциональные контакты вызывают напряжение, им становится сложно адекватно воспринимать требования администрации, в работе проявляется в безразличии или негативных эмоциях. Сформировавшаяся фаза «истощение» выявлена у 3 (15%) пожарных. Эта фаза является наиболее тяжелой, так как свидетельствует о наличии сильного продолжительного стресса, и крайне негативно сказывается как на психическом, так и на физическом здоровье сотрудника. Сотрудник испытывает постоянный стресс, что сопровождается плохим настроением, дурными ассоциациями, чувством страха, неприятными ощущениями в области сердца, сосудистыми реакциями, обострением хронических заболеваний. Так как эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания можно сказать, что эти сотрудники имеют высокий уровень эмоционального выгорания.

Таким образом, по результатам диагностики по методике В.В Бойко,

можно сделать вывод о подверженности сотрудников МЧС синдрому эмоционального выгорания, так как для всех пожарных участвующих в исследовании, характерны в той или иной степени тенденции к формированию различных фаз эмоционального выгорания.

Самой многочисленной оказалась группа, у которых синдром эмоционального выгорания находится в стадии формирования (8 человек, 40%), а самой малочисленной - группа со сформировавшимся синдромом (3 человека, 15%). То есть, 11 пожарных (55%) в ходе осуществления своей профессиональной деятельности испытывают постоянные физические и психические перегрузки, накапливая тревогу, внутреннее раздражение и напряжение, с которым все труднее справляются. А пожарные с высокими показателями фазы истощения характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы, что дает основание для диагностирования у них эмоционального выгорания.

Между тем 9 (45%) пожарных могут сказать, что эмоциональное выгорание их не коснулось, хотя у отдельных пожарных есть формирующиеся отдельные фазы эмоционального выгорания. Что также не может способствовать максимальной эффективности их деятельности, поскольку взаимодействие с другими людьми в процессе работы несколько искажено, и реакции на ту или иную ситуации могут быть непредсказуемы.

Наглядно соотношение симптомов эмоционального выгорания у пожарных по фазам сформированности показаны на диаграмме (рисунок 3).

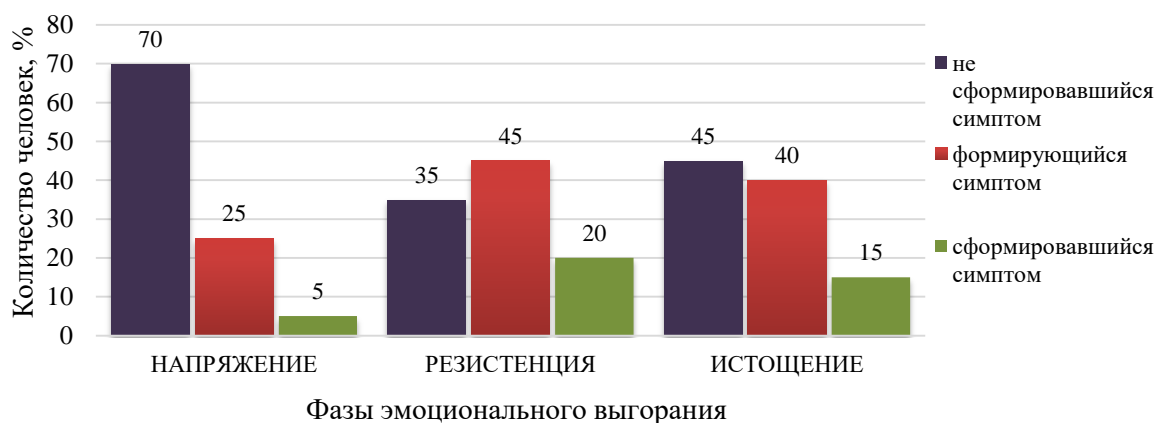


Рисунок 3 - Соотношение симптомов эмоционального выгорания по фазам

сформированности у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко  
«Диагностика уровня эмоционального выгорания», %

Перейдем к рассмотрению анализа развития синдрома эмоционального выгорания у пожарных в зависимости от продолжительности профессиональной деятельности. В качестве гипотезы было выдвинуто предположение – чем больше стаж работы, тем больше риск развития эмоционального выгорания.

Условно разделим сотрудников на 4 группы по 5 человек в каждой: 1 группа - 21-30 лет, стаж до 5 лет; 2 группа 31-40 лет, стаж от 5 до 10 лет; 3 группа 41-50 лет, стаж от 11 до 15 лет; 4 группа 51-60 лет, стаж более 15 лет.

Данные сформированности синдрома эмоционального выгорания у пожарных относительно стажа профессиональной деятельности по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» представлены в Приложении М, анализ которых показал что, среди первой группы сотрудников с профессиональным стажем работы до 5 лет синдром эмоционального выгорания сформирован у 2 пожарных (40 %); у 1 пожарного (20 %) – находится в стадии формирования; и еще у 2 пожарных (40 %) - синдром не сформировавшийся; у 4 (80 %) сотрудников второй группы, чей профессиональным стаж работы составляет от 5 до 10 лет, отмечается формирующийся синдром эмоционального выгорания, а у 1 (20 %) - синдром уже сформировался; третья группа пожарных со стажем профессиональной работы от 11 до 15 лет демонстрирует у 3 (60%) эмоциональное выгорание в стадии формирования, а у 2 (40%) синдром эмоционального выгорания не сформирован; в четвертой группе пожарных с профессиональным стажем работы более 15 лет синдром эмоционального выгорания не сформирован у 4 (80 %) сотрудников, лишь у 1 (20 %) эмоциональное выгорание находится на стадии формирования.

В таблице 5 отражена степень выраженности эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко

«Диагностика уровня эмоционального выгорания» относительно стажа профессиональной деятельности по фазам.

Таблица 5 - Показатели сформированности синдрома эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» по стажу профессиональной деятельности по фазам

Стаж работы, лет	Степень сформированности эмоционального выгорания по фазам								
	Фаза «напряжение»			Фаза «резистенция»			Фаза «истощение»		
	Сформированная	В стадии формирования	Не сформированная	Сформированная	В стадии формирования	Не сформированная	Сформированная	В стадии формирования	Не сформированная
до 5	1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)	2 (40%)	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	0	3 (60%)
от 5 до 10	0	3 (60%)	2 (40%)	2 (40%)	3 (60%)	0	1 (20%)	4 (80%)	0
от 11 до 15	0	0	5 (100%)	0	2 (40%)	3 (60%)	0	3 (60%)	2 (40%)
более 15	0	1 (20%)	4 (80%)	0	3 (60%)	2 (40%)	0	1 (20%)	4 (80%)

Наглядно динамика развития у пожарных синдрома эмоционального выгорания по отдельным фазам пожарных ФПС № 19 МЧС с различным профессиональным стажем работы отображена на диаграмме (рисунок 4).



Рисунок 4 - Динамика развития синдрома эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» по фазам в зависимости от стажа профессиональной деятельности, %

Проанализировав на графике динамику развития синдрома эмоционального выгорания по фазам, мы видим, что в фазе «напряжения» сформировавшиеся показатели у сотрудников со стажем до 5 лет. То есть, пожарные, вошедшие в данную группу, наиболее подвержены синдрому эмоционального выгорания. Возможной причиной выгорания в этом возрасте является несоответствие ожиданий, связанных с профессией и реальной действительностью. Возможно, это связано с процессом адаптации к новым жизненным условиям, новым требованиям в профессиональной сфере, мобилизацией своих внутренних ресурсов. Сталкиваясь постоянно с экстремальными ситуациями, к которым они внутренне не были готовы, у них возникает чувство собственной некомпетентности и разочарования. Пожарные второй группы (от 5 до 10 лет) в своем большинстве находятся в стадии формирования. Можно предположить, что это связано с особенностями возраста, когда человек в первый раз оценивает свои профессиональные достижения и если они не соответствуют желаемому, начинает испытывать эмоциональный дискомфорт, психическое напряжение, неудовлетворенность трудом, переутомление, что является предпосылкой к формированию эмоционального выгорания. У всех пожарных 3 группы (от 11 до 15 лет) фаза напряжения не сформирована, и лишь у одного в 4 группе (более 15 лет) наблюдается процесс формирования.

В фазе «резистенции» в группе со стажем до 5 лет у большинства фаза сформирована или формируется, далее к группе со стажем работы от 5 до 10 лет мы видим возрастание уровня сопротивления, где фаза в основном не сформирована и находится стадии формирования, которая сохраняется и в группе пожарных со стажем работы от 11 до 15 лет и более 15 лет. Это может свидетельствовать о личностной мобилизации с целью максимального сохранения внутренних ресурсов и применении внутренних механизмов защиты.

Фаза «истощения» также наиболее ярко выражена у пожарных со стажем работы до 5 лет, следовательно, они наиболее подвержены синдрому

эмоционального выгорания. Затем идет постепенное снижение показателей сформированности симптома выгорания в группе со стажем от 5 до 10 лет, и до группы со стажем от 11 до 15 лет, который отсутствует у сотрудников со стажем работы более 15 лет. Причем в группе со стажем от 5 до 10 лет – самый высокий уровень показателей выгорания в стадии формирования, что свидетельствует о высоком риске развития у них синдрома эмоционального выгорания; чуть ниже в группе со стажем от 11 до 15 лет. У сотрудников группы со стажем более 15 лет в большинстве своем фаза не сформирована. Для этого возрастного периода характерно обновление переживаний, появляется чувство полноты жизни, причастности ко всем ее проявлениям. Можно предположить, что достижение определенной душевной гармонии, стабильности данного возраста являются положительными факторами формирования устойчивости к синдрому эмоционального выгорания.

Таким образом, по методике В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» наиболее устойчивой к эмоциональному выгоранию оказалась группа пожарных МЧС с профессиональным стажем работы более 15 лет, а наиболее подверженными оказались пожарные, вошедшие в группу со стажем до 5 лет. Если же рассматривать показатели выраженности эмоционального выгорания относительно стажа профессиональной деятельности по методике К. Маслач, С. Джексон «Профессиональное выгорание», то мы видим подтверждение выводов, сделанных по методике В.В Бойко (таблица 6).

Таблица 6 - Показатели сформированности синдрома эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике К. Маслач, С. Джексон «Профессиональное выгорание» по стажу профессиональной деятельности

Стаж работы, лет	Степень сформированности профессионального выгорания								
	Эмоциональное истощение			Деперсонализация			Редукция личных достижений		
	низкая	умеренная	высокая	низкая	умеренная	высокая	низкая	умеренная	высокая
до 5	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)

от 5 до 10	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)
от 11 до 15	0	4 (80%)	1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)
более 15	0	5 (100%)	0	0	5 (100%)	0	2 (40%)	4 (80%)	0

В результате оценки степени сформированности профессионального выгорания относительно стажа профессиональной деятельности у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике К. Маслач, С. Джексон «Профессиональное выгорание» выявлено следующее. По шкале «эмоциональное истощение» у группы пожарных, которые проработали менее 5 лет - 40% сотрудников с высоким уровнем истощения, столько же (40%) пожарных с умеренным уровнем истощения; со стажем от 5 до 10 лет 20% сотрудников имеют высокий уровень истощения, а 60% - умеренный; имеющие стаж от 11 до 15 лет высокий уровень сотрудников у 20% и у 80% – умеренный; у работников со стажем работы более 15 лет высокого уровня истощения - нет, у 100% пожарных – умеренная степень. В целом по шкале основная масса сотрудников имеет умеренную степень истощения во всех стажевых группах. По шкале «деперсонализация» в группе пожарных со стажем работы до 5 лет с высоким уровнем истощения 60% сотрудников и по 20% с умеренным и низким уровнями; в группах от 5 до 10 и от 11 до 15 по 20% сотрудников имеют высокую степень, и по 60% пожарных - умеренную степень деперсонализации; в группе сотрудников со стажем более 15 лет также у всех умеренную степень. В целом по данной шкале сотрудники имеют в основном - умеренную степень деперсонализации. По шкале «редукция личных достижений» высокая степень (по 40% соответственно) наблюдается у сотрудников со стажем работы до 5 лет, от 5 до 10 лет и от 11 до 15 лет. Пожарные со стажем более 15 лет в 80% имеют умеренную степень редукции личных достижений. В целом по шкале пожарные имеют равные показатели по умеренной и высокой степенях истощения.

На диаграмме (рисунок 5) наглядно отображена динамика развития синдрома эмоционального выгорания у пожарных – сотрудников ФПС № 19 МЧС с различным профессиональным стажем работы.

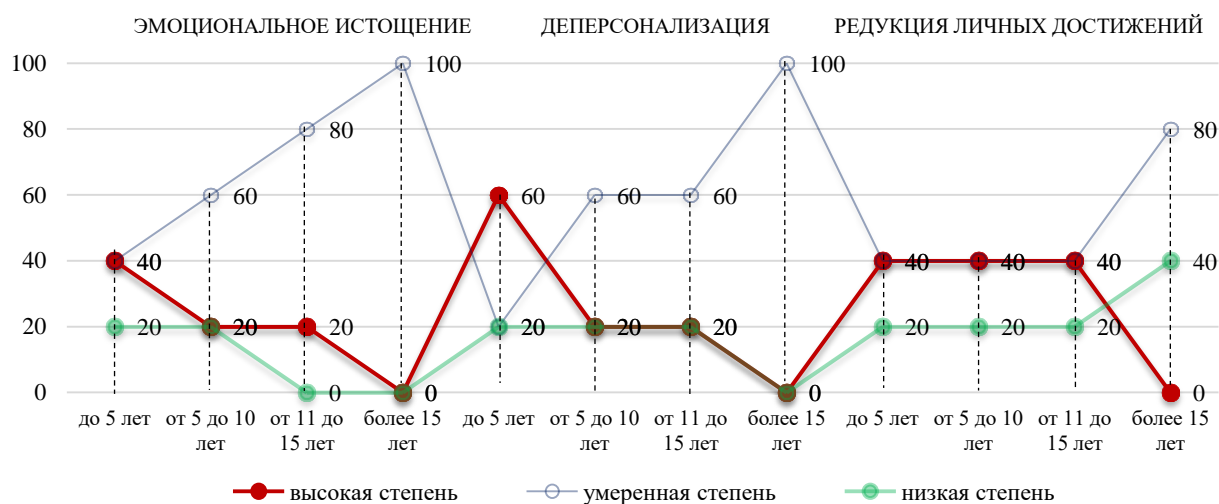


Рисунок 5 - Динамика развития синдрома эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС по методике К. Маслач, С. Джексон «Профессиональное выгорание» относительно стажа профессиональной деятельности, %

Таким образом, по диаграмме можно проследить определенную зависимость профессионального выгорания от стажа работы. Так, в период нахождения в профессии до 5 лет появляется эмоциональное истощение, переходящую в стадию деперсонализации, которая ведет к редукции профессиональных достижений. То есть, чем старше становится работник, тем он больше ценит теплые отношения в коллективе, позитивное восприятие коллег, в то время как более молодые сотрудники, вследствие своей неопытности, меньше ценят гармоничные отношения между сотрудниками и личные качества людей. Можно также предположить, что на начальном этапе своей профессиональной карьеры сотрудник осознает недостаточность знаний, отсутствие практической деятельности, что вызывает психологический стресс в рабочих ситуациях. Такой вывод подтверждается статистикой в литературе: от выгорания больше всего страдают молодые сотрудники, что объясняется эмоциональным шоком, когда молодой специалист сталкивается с реальностью, которая не соответствует его ожиданиям относительно своей профессии. В это время у человека появляется желание уйти с работы, поменять род профессиональной деятельности. Что позволяет сделать вывод о том, что



проблема «эмоционального выгорания» актуальна для сотрудников уже на 5 году работы. В группе сотрудников с профессиональным стажем от 5 до 10 лет также в большей степени проявляются признаки выгорания, так как частично утрачивается интерес к работе, негативно оцениваются собственные успехи, деформируется отношение с коллегами. Но, чем больше становится стаж работы, тем уменьшается риск появления синдрома эмоционального выгорания.

В таблице 7 отражены обобщенные результаты диагностики пожарных ФПС № 19 МЧС по методике Р.Б. Кеттелла «16-факторный личностный опросник» с разбивкой на 3 группы в зависимости от профессионального стажа. Индивидуальные результаты диагностики представлены в Приложении Н.

Таблица 7 - Усредненные индивидуально-психологические показатели свойств личности пожарных ФПС № 19 МЧС по методике Р.Б. Кеттелла «16-факторный личностный опросник»

А	В	С	Е	Г	Н	И	Л	М	О	Q1	Q2	Q3	Q4		
Стаж профессиональной работы до 5 лет															
7,1	7,3	3,5	8,85	4,55	10,0	4,9	5,25	3,1	4,8	5,7	7,1	9,55	7,3	5,9	7,6
Стаж профессиональной работы от 5 до 15 лет															
6,2	7,0	6,55	8,5	4,4	8,8	6,3	4,75	6,1	4,1	5,8	6,85	9,4	7,1	5,95	5,7
Стаж профессиональной работы более 15 лет															
3,8	6,15	10,3	6,6	6,3	5,8	7,1	4,4	5,8	3,75	7,55	3,75	5,1	6,4	6,9	4,45
Средние значения															
5,7	6,82	6,78	7,98	5,08	8,20	6,10	4,80	5,00	4,22	6,35	5,90	8,02	6,93	6,02	5,92

Для изучения преобладающих индивидуально-психологических свойств личности пожарных, которые позволят спрогнозировать их поведение в ситуациях, способствующих формированию выгорания, был составлен усредненный профиль по каждому фактору. Результаты данных по методике Р.Б. Кеттелла «16-факторный личностный опросник» свидетельствует о следующем.

Фактор А является самой сильной чертой, т.к. он оказывает большее влияние на поведение людей. Высокий показатель по данному фактору имеют личности со сложившимся синдромом эмоционального выгорания, так как в большей степени подвержены аффективным переживаниям. В группе

пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат – 7,1, который говорит о том, что им характерны богатство и яркость эмоциональных проявлений, эмоциональные переживания бурные. Они живо откликаются на любые происходящие события, но настроение в течение дня у них сильно колеблется. Предпочитает работать с людьми, с удовольствием идут на контакт, легко включается в активные группы. В поведении непринужденны, легко знакомятся с людьми. При этом агрессия выразительная. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат - 6,2, это говорит о том, что они обращены вовне, легкие в общении, участвующие аффективно. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 3,8, что свидетельствует об отсутствии живых, трепещущих эмоций. Эти люди холодны, жестки, необщительны, сдержаны и формальны в контактах. Они замкнуты, мало интересуются жизнью окружающих; предпочитают работать одни, избегают коллективных мероприятий, не идут на компромиссы.

Фактор В имеют низкие оценки личности склонные к выгоранию, что проявляется в переживаниях разочарования, тревоги, раздражительности, фрустрированности, рассматриваться как одна из форм психологического стресса. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 7,3, немного ниже в группе пожарных со стажем работы 5-15 лет - 7,0. Такие результаты говорят о том, что эти люди более интеллектуально развиты, абстрактно мыслящие, разумные. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 6,15, у этих людей не столь развито абстрактное мышление; на размышления, просто на поиск решений на различные задачи им нужно больше времени, чем обладателям высоких баллов.

Фактор С с высокими значениями свидетельствуют о малой склонности к выгоранию людей спокойных, умеющих себя «держат в руках», настойчивых и упорных, а с низкими показателями характерен для личности со сложившимся эмоциональным выгоранием, т.к. у них низкий порог в отношении фрустрации, имеются признаки невротической утомляемости,

раздражительности, эмоциональной возбудимости. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 3,5, что свидетельствует о их эмоциональной неустойчивости, эмоциональной незрелости, что и способствует развитию «выгорания». Такие личности в меньшей степени контролируют свои эмоции, внутренне они чувствуют себя беспомощными, усталыми и не способными справиться с жизненными трудностями. Они легко раздражаются событиями и людьми, ярко реагируют даже на незначительные вещи или явления – их много что выбивает из колеи. Им присущи невротические реакции в форме психосоматических нарушений. Как правило, для таких людей характерны перепады настроения, они часто меняют интересы, могут бежать от проблем и конфликтов, быстро утомляться. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат - 6,55, это зрелые личности, с устойчивыми интересами и трезвым, рациональным, объективным взглядом на вещи, они спокойны и выдержаны. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат – 10,3, это говорит о том, что эти люди эмоционально стабильные, спокойные, зрелые, уверенные, выдержанные, даже невозмутимые; их трудно вывести из себя, вплоть до того, что им свойственна некоторая нечувствительность.

Фактор Е имеет похожую тенденцию: высокие и средние показатели у людей с высоким «выгоранием», а для группы с низкими показателями характерно отсутствие «выгорания, что свидетельствует о том, что конформные работники, менее подвержены синдрому эмоционального «выгорания», чем те, кто самостоятелен, доминантен – это происходит за счет того, что такие работники чаще попадают в конфликтные ситуации, несут большую ответственность за свои смелые поступки. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 8,85, как и в группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен приблизительно одинаковый результат в - 8,5, что говорит о том, что это личности доминантные, самоуверенные, твёрдые, напористые, упрямые и неуступчивые, (вплоть до проявления агрессии), действуют смело и энергично; не признают чужой

авторитет. Таким людям свойственно мыслить самостоятельно, не опираясь на общественное и чье-либо еще мнение. Из-за своего поведения могут вступать в конфликты, вести себя как бунтари, действуют энергично, агрессивно отстаивают свои права, не боятся условностей и авторитетов. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 6,6, это указывает на такие типологические черты личности, как независимость, самоуверенность, властность, лидерство.

Фактор F умеренно отрицательно коррелирует с выгоранием. Люди молчаливые, сдержанные, пессимистичные, тревожные, беспокойные более подвержены возникновению синдрома эмоционального выгорания; людям с высокими показателями характерен умеренно складывающийся синдром выгорания. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 4,55, как и в группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат - 4,4, обладатели таких показателей склонны к осторожности: они чересчур предусмотрительны, вплоть до закрытости, имеют склонность к озабоченности, живут в постоянном беспокойстве; пессимистичны в восприятии действительности; сдержаны в проявлении эмоций. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 6,3, это говорит о том, что эти личности более импульсивны, экспрессивны, они ярко выражают то, что чувствуют в данный момент, включая свое отношение к другим, но при этом бывают неосторожны, невнимательны и беспечны. Однако с годами проявление импульсивности постепенно снижается, что можно рассматривать как свидетельство определенной эмоциональной зрелости.

Фактор G с высокими показателями свойственен в большей степени личностям подверженным высокому эмоциональному выгоранию, поскольку отличаются чувством чрезмерной ответственности, обязательности, добросовестности, стойкостью моральных принципов. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат – 10. Высокие баллы по этому фактору свойственны обязательным, ответственным, дисциплинированным

людям, которые стараются выполнять свои обещания и придерживаются общественных норм и правил. Такие личности добросовестно выполняют обязанности. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат - 8,8. Это сознательные, настойчивые люди, на них можно положиться, они требовательны к себе, руководствуются чувством долга. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 5,8. У таких людей характерным является непринужденность в поведении, иногда беспринципность, такая свобода может привести к необдуманным поступкам, но временами делает деятельность человека более эффективной. Отказ от подчинения правилам уменьшает соматические расстройства при стрессе.

Фактор Н с низкими показателями характерен для выгорающих личностей, т.к. они склонны остро реагировать на любую угрозу. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат – 4,9, таким личностям характерна неустойчивость поведения в стрессовых ситуациях; имеет сверхчувствительную нервную систему, остро реагирует на любую угрозу; не уверены в своих силах, сдержанны в выражении своих чувств; больших компаний избегают. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат - 6,3, которые раскрывают такие типологические черты личности, как смелость, активность. Это личности социально-смелые, живые в эмоциональной сфере, имеют эмоциональные интересы. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 7,1, это свидетельствует о стрессовой устойчивости; трудности в общении они не испытывают. «Толстокожесть» позволяет им переносить жалобы и слезы, трудности в общении с людьми в эмоционально напряженных ситуациях.

Фактор I выше у лиц, со сложившимся «выгоранием». Сотрудники, которые имеют низкие показатели, менее подвержены выгоранию. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 5,25. Такие показатели говорят о том, что это сильная, независимая личность, их можно охарактеризовать как практичных, реалистичных людей, они верят больше

рассудку, чем чувству. В отношении к окружающим возможна некоторая жесткость. Между тем, это не жестокость как таковая, а намного меньшая чувствительность, жесткость, отсутствие эмпатии, слабые сопереживания и сочувствие. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат – 4,75 и в группе со стажем работы более 15 лет - 4,4. Такие личности более подвержены развитию данного симптома выгорания, так как недостаточно самостоятельны, зависимы, непрактичны, не любят грубых людей; склонны замедлять деятельность группы копанием в мелочах, деталях.

Фактор L у лиц с признаками выгорания показатели – ниже. То есть, они склонны к развитию эмоционального выгорания лица доверчивые, бескорыстные, не стремящиеся конкурировать. Такие люди подозрительны, завистливы, самодостаточны. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат 3,1, эти личности спокойны, доверчивы, открыты, легко подчиняются авторитетам, часто идущие на уступки; они не обладают высокими амбициями, не испытывают зависти; самооценка реалистична. В коллективе уживчив, доброжелателен, не стремится выделиться. Возникающие отрицательные эмоции быстро угасают. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет - 6,1, немного ниже результат в группе пожарных со стажем работы более 15 лет - 5,8. Эти показатели раскрывают такие типологические черты личности, как осторожность, настороженность к людям, их обладатель относится к другим если не подозрительно, то как минимум настороженно. В коллективе держатся обособленно. В отношениях с людьми настойчивы, но раздражительны.

Фактор M говорит о том, что практичные, логичные люди, склонные к уравновешенности менее подвержены выгоранию. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 4,8, а в группе пожарных со стажем работы 5-15 лет - 4,1. Показатели говорят о том, что это творческие люди с хорошо развитым воображением. Они не всегда подчиняются общественным нормам и часто погружены в себя, в свои идеи. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат- 3,75. Такие

оценки свойственны лицам зрелым, уравновешенным, здравомыслящим, трезво оценивающим обстоятельства и людей. Эти люди рациональны, ориентированы на конкретику, реальные (а не абстрактные) задачи. Следуют требованиям объективной реальности и общепризнанным нормам поведения. Однако в неожиданных нестандартных ситуациях им часто не хватает воображения и находчивости, т.к. практические вопросы, интересы сужены на все практичное.

Фактор N с низкими показателями говорит о том, что люди непосредственные, эмоциональные, имеющие хорошие отношения с окружающими более подвержены тревоге и депрессии, а соответственно и эмоциональному выгоранию. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 5,7, почти такой же группе пожарных со стажем работы 5–15 лет - 5,8. Из этого следует что такие личности обычно прямые, естественные, открытые, общительные; легко загораются общими увлечениями. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 7,55, который характеризует личность как принципиальную, эмоционально выдержанную, не поддающихся эмоциональным порывам. Ко всему подходят разумно, могут хитрить, вплоть до того вызывают у собеседника настороженность. В общении мягки, вежливы, держатся корректно, вежливо, отстраненно, несколько амбициозно; умеют анализировать ситуацию.

Фактор O у лиц более склонных к возникновению эмоционального выгорания – по показателям выше, т.к. имеют доминирующий тревожно-депрессивный фон настроения; они обязательные, чувствительные к замечаниям; склонны к чувству вины, беспокоящиеся, тревожные, легко попадающие под чужое влияние. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 7,1, это также говорит о том, что эти люди печальны, грустны, пессимистичны; всегда чем-нибудь озабочены, подавлены, тревожны; чувствительны к замечаниям, склонны к самоупрекам; недооценивают свои возможности, компетентность, знания и способности. В

обществе чувствуют себя неуверенно и неуютно, держатся излишне скромно, замкнуто и обособленно. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат - 6,85, которые раскрывают такие типологические черты личности, как тревожность, депрессивность, обеспокоенность. Подобная личность за все переживает и обо всем беспокоится, мнительна, испытывает чувство вины, обладает пониженной самооценкой, подавлена (вплоть до депрессии). В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 3,75, это говорит о том, что люди уверены в себе; им свойственно не столько спокойствие, сколько самонадеянность; они уверены в своих силах, энергичны, активны и хладнокровны и не обращают внимания на одобрение и неодобрение окружающих.

Фактор Q1 указывает на то, что более подвержены симптому выгорания люди, доверяющие логике, а не чувствам. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 9,55, как и в группе пожарных со стажем работы 5-15 лет где получен результат – 9,4, которые свидетельствуют о высоком радикализме; это люди, которые не следуют всегда следуют устоявшимся правилам, не делают что-то только потому, что так принято, и привыкли все проверять на практике; они обладают свободомыслием, у них выражен скептицизм, стремление пересмотреть существующие принципы и т.д. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 5,1, это говорит о том, что они более консервативны, предпочитают следовать традициям, склонны к морализаторству, поучению и чтению нотаций другим.

Фактор Q2 – низкие значения свидетельствуют о склонности к выгоранию людей социально зависимых, несамостоятельных, привязанных к группе, нуждающихся в поддержке и совете. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 7,3, а в группе пожарных со стажем работы 5-15 лет - 7,1. Для таких людей характерна самодостаточность, они самостоятельны, независимы, предпочитают все делать сами: принимают решения, добиваются их исполнения, нести ответственность; могут



действовать в одиночку, а не с оглядкой на группу, принимать собственные решения, действовать самостоятельно. В своих действиях и поступках не считаются с общественным мнением. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 6,4, которые отличаются тем, что они самостоятельны, имеют свою точку зрения на различные вопросы; не считается с общественным мнением, но не обязательно играет доминирующую роль в отношении других.

Фактор Q3 с низкими показателями свойственен людям со слабой волей и плохим самоконтролем, не умеющим организовать свое время и порядок выполнения дел, которые не умеют или не хотят противостоять эмоциям и просто следуют своему настроению (как правило, часто меняющемуся), которые и более склонны к возникновению выгорания. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат – 5,9, такой же результат получен и в группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат - 5,95, что свидетельствует об организованности таких людей, умении хорошо контролировать свои эмоции и поведение. Такие личности не разбрасываются, действуют планомерно и упорядоченно. Их самоконтроль основан на четко осознанных целях и мотивах поведения. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат – 6,9. Обладатели их – люди с достаточно развитой волей, умеют контролировать свои эмоции, стараются контролировать не только себя, своей поведением, но и поведение окружающих, потому что, как правило, такая личность достаточно властная.

Фактор Q4 - выше у работников со сложившимся синдромом эмоционального выгорания, это напряженные, фрустрированные, раздражительные люди, им характерна эмоциональная неустойчивость с преобладанием пониженного настроения. В группе пожарных со стажем работы до 5 лет получен результат - 7,6. Для этого состояния характерны эмоциональная неустойчивость, пониженное настроение, раздражительность, нетерпимость, а также излишняя нервозность и даже агрессия, что

свидетельствует о накопившейся избыточной энергии и напряжения. Групповой деятельностью пренебрегает. В группе пожарных со стажем работы 5-15 лет получен результат – 5,7. Личность с такими показателями беспокоен, возбужден, неусидчив, чувствует себя постоянно усталым, но не может остаться без дела, даже в обстановке, благоприятной для отдыха. В группе пожарных со стажем работы более 15 лет получен результат - 4,45, их обладатели не слишком собраны, спокойны, к переменам в жизни не стремятся; характеризуются оптимальным эмоциональным тонусом и стрессоустойчивостью.

В целом по группе пожарных с профессиональным стажем работы до 5 лет преобладает показатель G (10) и Q1 (9,55), слабее всего выражены факторы L (3,1) и C (3,5). То есть, это сотрудники требовательные к себе, берут на себя ответственность, настойчивы, добросовестны, склонны к морализированию. У них достаточно высокая степень самоконтроля, способность подчинять себе людей. Они могут контролировать свои эмоции и свое поведение, а также людей поведение в группе. Обладают лидерскими качествами. Хорошо работает в группе. В тоже время они эмоционально нестабильны, для них характерны перепады настроения, они легко раздражаются, ярко реагируют даже на незначительные вещи или явления – их много что выбивает из колеи.

Среди группы пожарных с профессиональным стажем работы от 5 до 15 лет преобладает показатель Q1 (9,4), достаточно высокие показатели и по фактору G (8,8), самый низкий - по фактору M (4,1). То есть, это сотрудники с достаточно высокой степенью самоконтроля, могут подчинять себе людей, обладают лидерскими качествами. Невозмутимые, могут контролировать свое поведение и эмоции, всегда доводит начатое дело до логического конца. Им свойственны обязательность, ответственность, дисциплинированность; добросовестно выполняют обязанности, стараются выполнять свои обещания; рациональны, ориентированы на конкретику, реальные (а не абстрактные) задачи, всегда доводит начатое дело до логического конца.

Такие личности настойчиво идут к своим целям - на них, как говорится, можно положиться.

Среди группы пожарных с профессиональным стажем более 15 лет преобладает такой фактор как С (10,3); средние показатели по факторам Н (7,1) и N (7,55); менее всего выражен фактор А (3,8). То есть, это сотрудники эмоционально стабильны, спокойны, выдержаны, зрелые, с устойчивыми интересами и объективным взглядом на вещи. Кроме того, осторожные, осмотрительные люди, они умеют анализировать ситуацию и контролировать действия группы. Но при этом мало общительны, строги, критичны, осмотрительны в завязывании знакомств и поддержании социальных контактов.

На диаграмме (рисунок 6) отражены результаты диагностики пожарных ФПС № 19 МЧС по методике Р. Кеттелла «16-факторный личностный опросник» по среднему значению.

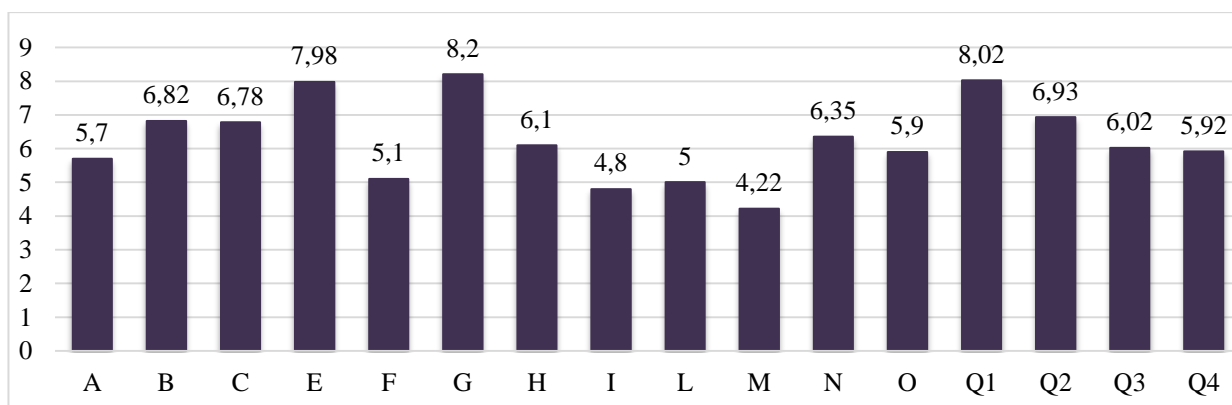


Рисунок 6 - Средние значения показателей индивидуально-психологических свойств личности пожарных ФПС № 19 МЧС по методике Р. Кеттелла «16-факторный личностный опросник»

Качественный анализ результатов диагностики (рисунок 8) показал, что в целом по группе, всех пожарных отличает самоуверенность, практичность, ограниченность, излишняя внимательность к мелочам, а также некоторая черствость по отношению к окружающим. Об этом свидетельствуют низкие показатели по фактору М «практичность – развитое воображение» (4,22). Личности с низкими оценками по этому фактору характеризуются как

уравновешенные и добросовестные люди. В целом фактор ориентирован на практичность, приземленность, ориентированы на конкретику, реальные (а не абстрактные) задачи. Но, из-за ориентации на все практичное, могут выглядеть ограниченными. Такие личности привыкли ориентироваться в поведении на общепринятые устои и мораль, при этом управляемы внешними реальными обстоятельствами и в неожиданных ситуациях им часто не хватает находчивости. А также на это указывают низкие показатели по фактору I: «жесткость – чувствительность» (4,8). Их можно охарактеризовать как мужественных, суровых, практичных, реалистичных, доверяют только логике и рассуждениям, а не интуиции. Они более агрессивны, иногда проявляют жесткость и черствость по отношению к окружающим, при отсутствии эмпатии, слабых сопереживаний и сочувствия. Люди с низкими показателями по этому фактору меньше болеют, чаще занимаются спортом.

Высокие показатели по фактору G «низкая нормативность поведения – высокая нормативность поведения» (8,2) свидетельствуют о высокой нормативности поведения, а по фактору Q1 (8,02) «консерватизм – радикализм» о радикализме. Высокие показатели по данным шкалам характеризуют сотрудников МЧС как уравновешенных, ответственных, требовательных, с чувством долга; свободолобивых с независимостью суждений, взглядов и поведения, которые не всегда следуют устоявшимся правилам, не делают что-то только потому, что так принято, ищет новые пути и решения. Более того, они готовы к нарушению привычек и устоявшихся традиций. Достаточно высок показатель по фактору E «подчиненность-доминантность» (7,98), что свидетельствует о доминантности. Такие личности напористы, упрямы (вплоть до проявления агрессии), они склонны к авторитарному поведению и не привыкли признавать чужой авторитет, из-за этого часто конфликтуют. Им также свойственно мыслить самостоятельно, не опираясь на общественное и чье-либо еще мнение.

В социальном поведении в целом по группе отмечаются неконформные реакции: противопоставление себя группе, свободное отношение к общепринятым моральным правилам и нормам. О некоторой дипломатичности, проницательности, (фактор N (6,35) - эти сотрудники, как правило, знают как вести себя в обществе и могут находить общий язык с разными типами собеседников, умеют анализировать ситуацию и контролировать действия группы, при этом они изворотливы в общении, могут хитрить. Об открытости характера говорит фактор L (5,0) – эти сотрудники как правило не испытывают зависти, они добродушны, терпеливы, в некоторой степени наблюдается приверженность мнению группы, стремление работать и принимать решения вместе с другими людьми, поэтому часто идущие на уступки.

В эмоциональной сфере (сочетание факторов C (6,78), Q3 (6,02), O (5,27), Q4 (5,25)) пожарных отличает эмоциональная устойчивость, выдержанность, активность, реалистичность, постоянство интересов; умение контролировать свои эмоции и поведение, а также поведение окружающих. Но при этом их отличает некоторая тревожность, обеспокоенность, впечатлительность; порой проявляют раздражительность, излишнюю нервозность – так может сказываться накопившийся избыток напряжения. В интеллектуальной сфере фактор B (6,82), Q1(8,02) - эти сотрудники отличаются сообразительностью, информированностью, склонны к морализаторству; им свойственна независимость суждений, взглядов и поведения, более того, они готовы к нарушению привычек и устоявшихся традиций.

В целом сочетание результатов по шкалам свидетельствуют об интернальности характера пожарных – сотрудников МЧС, и свидетельствует о том, что сотрудники, подверженные в большей степени синдрому эмоционального выгорания, отличаются как чувством чрезмерной ответственности, обязательности, стойкостью принципов, с некоторой долей агрессивности и жесткости, так и в чрезмерном переживании, тревожностью,

порой раздражительностью, излишней нервозностью и суровостью. В то же время, им характерна дипломатичность, эмоциональная выдержанность в общении, рассудочность, гибкость в суждениях, они стремятся к независимости, самостоятельности, иметь собственное мнение. Отличаются также доминантностью характера, настойчивостью, упрямством, жесткостью и черствостью по отношению к окружающим.

Таким образом, на основании анализа полученных данных можно сделать выводы, что сильнее подвержены синдрому эмоционального выгорания пожарные МЧС, особенности характера которых не согласуются с профессиональными требованиями к профессии, которое с большой долей вероятности, может быть вызвано влиянием экстремально-опасных условий труда и большой эмоциональной нагрузкой, высокой утомляемостью в следствии длительности действия стрессовых ситуаций. Именно такие личности не способны сбрасывать отрицательные переживания во внешнюю среду, что приводит к аккумуляции эмоционального дискомфорта и формированию более высокого уровня выгорания.

### **Выводы по второй главе.**

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы.

Регистрация в группе пожарных значительного числа с формирующимся или со сформировавшимися симптомами выгорания подтверждают данные теоретического обзора о том, что профессиональная деятельность сотрудников МЧС способствует формированию синдрома эмоционального выгорания.

Так, по методикам К. Маслач, С. Джексон «Профессиональное выгорание» и В.В Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» свидетельствует о том, что все пожарные имеют ту или иную степень выраженности синдрома эмоционального выгорания. При этом, ярко выраженный синдром присутствует у небольшого числа пожарных,

большинству пожарных присуще его проявление в умеренной степени.

Анализ результатов связи стажа профессиональной деятельности и степени эмоционального выгорания по двум методикам показал, что наиболее высокие показатели у сотрудников со стажем работы менее 5 лет, а наименьшие со стажем более 15 лет. Таким образом, по итогам двух методик выдвинутая гипотеза подтвердилась частично. То есть, профессиональное выгорание может зависеть от специфики профессиональной деятельности, так как доказано, что экстремально-сложные и опасные условия труда, а также большая эмоциональная нагрузка оказывают влияние на развитие эмоционального выгорания у пожарных МЧС. Но гипотеза о том, что развитие синдрома обусловлено продолжительностью профессионального стажа, нашла подтверждение лишь в той части, что определенная закономерность взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания с профессиональным стажем у пожарных существует, но не подтверждает в той части, что чем больше стаж работы, тем более выражен синдром эмоционального выгорания. Исследование показало, что наиболее подвержены синдрому эмоционального выгорания пожарные МЧС со стажем профессиональной деятельности менее 5 лет и напротив, наименьший риск развития синдрома у пожарных со стажем профессиональной деятельности более 15 лет.

Гипотеза о связи развития синдрома эмоционального выгорания и личностных особенностей сотрудников МЧС, исследование которого проведено по 16-факторному личностному опроснику Р.Б. Кеттела нашла свое подтверждение.

Полученные в исследовании результаты свидетельствуют о необходимости разработки методических рекомендаций для профилактики и снижения эмоциональных изменений и программ профилактики и коррекции эмоционального выгорания пожарных ФПС № 19 МЧС.

## **ГЛАВА III. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ МЧС**

### **3.1 Теоретические основы организации процесса профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС**

Специфика профессиональной деятельности предъявляет к личности сотрудников МЧС высокие требования к психологическим, эмоционально-волевым качествам, к уровню его стрессоустойчивости. Здесь необходимо отметить, что при сильном эмоциональном возбуждении человек неадекватно оценивает ситуацию. Только достаточная информированность позволяет правильно определить значимость события и, следовательно, уменьшить вероятность эмоционального срыва. Кроме того, психологическая выносливость человека, зависит от уровня его устойчивости к стрессам. Свойство стрессоустойчивости является одним из факторов поведения и регулятора деятельности в эмоциогенных (стрессовых) обстоятельствах. С точки зрения В.Н. Васильева, под стрессоустойчивостью следует понимать, с одной стороны невосприимчивость к стрессогенным факторам, оказывающим отрицательное влияние на физиологическое и психическое состояние человека, а с другой – способность контролировать и сдерживать возникающие астенические эмоции, обеспечивая тем самым успешное выполнение необходимых действий [13, с. 17]. Следовательно, поиск эффективных методов повышения психологической устойчивости к разрушающему влиянию факторов стресса, овладение приемами профилактики эмоционального выгорания является важным фактором сохранения профессионального здоровья сотрудников. Так, Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова [16, с. 52] в структуре мероприятий по предупреждению эмоционального выгорания важное место отводят показателям качества жизни, удовлетворенности жизнью и социальным окружением (рисунок 7).



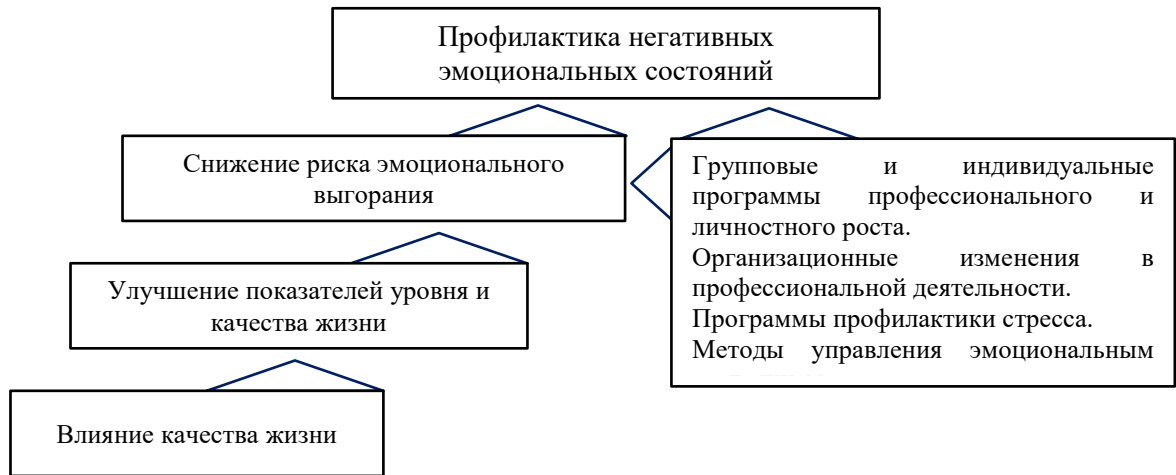


Рисунок 7 - Профилактика негативных эмоциональных состояний в профессиональной деятельности

Комплекс факторов, снижающих вероятность возникновения психического истощения и других негативных эмоциональных состояний в экстремальных ситуациях сведены в таблице 8.

Таблица 8 - Факторы, снижающие риск развития негативных эмоциональных состояний

Направленность	Фактор профилактики
Базисные личностные Свойства	Общительность и социальная смелость (факторы А и Н По Кэттеллу), высокая экспрессивность (фактор F), Практичность (фактор М), Средние значения конформизма и подозрительности (факторы Q2 И L), эмоциональная устойчивость (фактор С) Адекватная самооценка (Фактор MD), Оптимизм, склонность к гипертимности как акцентуации характера, высокая мотивация саморазвития и профессионального роста. Тип поведенческой активности «Б»
Модели преодолевающего поведения в трудных или критических ситуациях	Просоциальные модели поведения (расширение социальных контактов, поиск социальной и профессиональной поддержки). Проблемно-ориентированные модели поведения – уверенные и активные действия, направленные на изменение ситуации и разрешение проблемы. Эмоционально сфокусированный копинг. Дистанцирование, позитивная переоценка, рационализация, самоконтроль и самообладание. Владение широким репертуаром копинг-стратегий и гибкость их применения в соответствии с ситуацией
Стиль поведения в конфликтах	Ориентация на конструктивные способы разрешения конфликтов (компромисс, сотрудничество)
Коммуникативные умения	Креативность подхода к решению профессиональных задач, высокий уровень коммуникативных умений, умение формировать команду и воспитывать лидеров, умение влиять на других и понимание особенностей управленческого труда, высокий уровень управленческих умений

В структуре МЧС для выявления сотрудников, оказавшихся в тяжелом нервно-психическом состоянии, а также с целью разработки профилактических и реабилитационных мероприятий предупреждения развития выгорания, повышения устойчивости к стрессовым ситуациям в условиях экстремальных действий в 1999 году была создана психологическая служба МЧС России [53, с. 135], специалистами которой проводится работа по всем направлениям, включая диагностику, профилактику и коррекцию негативных психических состояний, связанных с экстремальными условиями деятельности сотрудников МЧС.

Одно из направлений – психологическая подготовка сотрудников МЧС, которое обязано отвечать двум запросам [37, с. 115]:

Первый – то, что необходимо усвоить специалисту, чтобы в экстремальной ситуации остаться здоровым человеком;

Второй – те знания и навыки, которые необходимы специалистам для общения с людьми: с сослуживцами, с которыми нужно уметь взаимодействовать в ходе операции и пострадавшими, оказавшимися в сложном психологическом состоянии.

В рамках психодиагностической работы ведутся разные исследования, например диагностика при профотборе, что позволяет расценить степень соотношения кандидатов на работу в МЧС РФ к требованиям профессии. Данное и динамическое наблюдение за психологическим состоянием служащих во время прохождения службы, трудовые нагрузки или учебы, которая дает вероятность обнаружить психологические последствия, связанные с профессиональной деятельностью. Эти исследования ведутся как в плановом режиме – раз в два года, так и в последствии чрезвычайных ситуаций. Кроме того, существует система социально-психологических исследований, которая дает возможность оценить самочувствие не одного сотрудника, а целого взвода в полном составе. Таким образом психологи принимают участие в работе аттестационных комиссий разного уровня.

Л.А. Китаев-Смык отмечает, что выгорание проще предупредить, чем

потом с ним бороться, поэтому сохранение профессионального здоровья сотрудников МЧС предполагает обязательное обращение к системе профилактики [32, с. 2]. В связи с этим, ведущее направление работы психологической службы МЧС занимает психологическая профилактика – комплекс мероприятий, нацеленных на сохранение, укрепление или восстановление психического здоровья для предупреждения нервно-психических и психосоматических заболеваний, а также облегчения острых психотравмирующих (психогенных) реакций, состоящий из организационных, служебных, социально-экономических, психологических и медицинских мероприятий [90, с. 131]. Основной целью профилактики эмоционального выгорания является предупреждение появления данного синдрома.

Согласно классификации ВОЗ, любая профилактика делится на первичную, вторичную и третичную [86, с. 48]:

- первичная психопрофилактика - система мероприятий, направлена на изучение психических воздействий на сотрудника, свойств его психики и возможностей предупреждения психогенных и психосоматических болезней. Она является ведущей, потому что охватывает всех объектов (кандидаты на службу в МЧС, на учёбу высшие учебные заведения МЧС, сотрудники МЧС члены их семей, ветераны и пенсионеры МЧС и пр.) и осуществляется всеми субъектами психопрофилактической работы (руководители всех уровней, специалисты подразделений психологического обеспечения).

ВОЗ рекомендует следующие стратегии

- по первичной профилактике синдрома «выгорания» у медицинских работников, которые подходят и для сотрудников МЧС [93, с. 190]:

1. Избегание предъявления слишком высоких требований к лицам, оказывающим помощь другим людям.
2. Обеспечение равномерного распределения удовлетворяющих заданий между сотрудниками.
3. Обучение сотрудников распределению времени и техникам релаксации.
4. Модификация работ, вызывающих слишком сильный стресс.

5. Поощрение формирования групп поддержки.

6. Поощрение сотрудников к участию в принятии решений, влияющих на условия работы и др.

- по вторичной профилактике - система мероприятий, которые обеспечивают раннее выявление, и эффективное лечение, на начальных этапах формирования патологии;

- по третичной профилактике - комплекс реабилитационных мероприятий, направленных на как можно большую адаптацию работников с клиническими проявлениями психической патологии и предотвращения возникновения необходимости реализации к ним механизма и валидации.

В качестве первичных мер профилактики негативных эмоциональных состояний для сотрудников МЧС должны быть использованы мероприятия:

- улучшение навыков борьбы со стрессом (дебрифинг (обсуждение) после критического события, физические упражнения, адекватный сон, регулярный отдых и др.);

- обучение техникам релаксации (расслабления) - прогрессивная мышечная релаксация, аутогенная тренировка, самовнушение, медитация;

- умение разделить ответственность за результат, умение говорить «нет»;

- хобби (спорт, культура, природа);

- попытка поддержания стабильных партнерских, социальных отношений;

- фрустрационная профилактика (уменьшение ложных ожиданий), то есть, сотрудников, впервые приступивших к работе, необходимо реалистически и адекватно ввести в курс дела. Если ожидания реалистичны, ситуация более предсказуема и лучше управляема.

Стратегии по предотвращению обстоятельств, вызывающих выгорание (комбинация первичной и вторичной профилактики), могут быть разделены на действия по изменению организации и руководства и на мероприятия, проводимые с работниками [90, с. 131]:

- организационные, которые предполагают инициативу со стороны руководства, направленную на наблюдение за эмоциональным состоянием

подчиненных и использование мер, которые могут предупредить или снизить последствия эмоционального выгорания: организация тренингов, корпоративных мероприятий, консультаций психолога и другие меры.

- личностные, которые человек может использовать самостоятельно для коррекции своего негативного эмоционального состояния, связанного с работой (спорт, диетическое питание, досуг, не связанный с работой и т.д.);

Так, значимыми мерами для профилактики синдрома выгорания у сотрудников МЧС на уровне организации являются:

- укомплектованность вакантных должностей в подразделении;  
- равномерное распределение нагрузки среди всех членов коллектива;  
- оптимизация информационных потоков на всех уровнях взаимодействия сотрудников, включая общение и делопроизводство в коллективе;

- создание возможностей продвижения по службе для всех сотрудников подразделения;

- структуризация функциональных обязанностей в подразделении;  
- своевременная обратная связь и позитивная поддержка тех лиц, которые чувствительны к моральным поощрениям или отличаются неуверенностью;

- улучшение материально-технических условий труда;  
- проведение специальных мероприятий направленных на адаптацию молодых сотрудников к особенностям деятельности организации (знакомство с сотрудниками, история подразделения, закрепление опытного наставника, психологическое сопровождение процесса наставничества, и др.);

- предоставление возможности для учебы, повышения профессиональной квалификации сотрудникам;

- делегирование полномочий и планирование рабочего времени и др.

Важным ресурсом в профилактической работе является мотивационная сфера сотрудника МЧС. Несколько одобрительных слов командира, могут резко изменить отношение сотрудника к профессионально-служебной деятельности. Руководитель, зная о мотивации своих подчиненных, может легко актуализировать у них необходимые для деятельности мотивы. Помимо

прочего, знания в области психологии мотивации сотрудник МЧС может использовать с целью саморегуляции собственного поведения, в частности, актуализируя определенные мотивы, изменяя иерархию (место, ранг) мотивов, привлекая дополнительные мотивы, он может успешно руководить собственным поведением. Другой формой для стабилизации негативных эмоциональных состояний является психологическая поддержка сотрудников коллегами. На практике психологическая поддержка проявляется со стороны коллег во внимательном отношении, стремлении к сотрудничеству, умении на ранних стадиях увидеть признаки развивающегося эмоционального выгорания у сотрудника и готовности помочь ему справиться с возникшими вопросами и ситуациями. Другими словами, сотрудник оказывает психологическую поддержку коллеге, добрым словом содействуя мобилизации его внутренних ресурсов для уменьшения сбоев, неудач, переживаний других психологических трудностей, связанных с деятельностью в МЧС. Кроме того, значимым ресурсом в профилактике синдрома «выгорания» является - позитивный социально-психологический климат в коллективе подразделения МЧС, его сплоченность, единство взглядов и приоритетов, высокая согласованность действий, а также авторитет руководителя и доверие ему [86, с. 48; 77, с. 61].

Личностно–ориентированные стратегии включают:

- выполнение «тестов на пригодность» перед обучением профессии;
- регулярный профессионально-медицинский, психологический мониторинг;
- проведение специальных программ среди групп риска.

На особую важность психологической профилактики личного состава МЧС указывает Ю.С. Шойгу, которая заключается в предупреждении возникновения синдрома выгорания и обучении сотрудников эффективным стратегиям преодоления стрессовых ситуаций. Ю.С. Шойгу выделяет основные направления профилактики эмоционального выгорания (таблица 9), связанные либо со снижением последствий воздействия фактора, либо со

снижением индивидуальной чувствительности к фактору риска, либо с непосредственным воздействием на этот фактор [89, с. 282].

Таблица 9 - Система профилактики синдрома эмоционального выгорания сотрудников МЧС

Фактор риска развития синдрома выгорания	Мероприятия по профилактике	Кто осуществляет
Группа объективных факторов риска		
Условия труда. Ответственность за жизнь и здоровье людей	Профессиональная подготовка	Учебные заведения МЧС
Постоянное включение в профессиональную деятельность волевых процессов	Психологическая подготовка	Психолог
Эмоционально насыщенные межличностные контакты	Психологическая саморегуляция	Самостоятельно
Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность	Дибрифинг	Психолог
Группа социально-психологических факторов		
Социально-экономическая ситуация в регионе	Социальная защищенность специалистов	Подразделения МЧС
		Корпоративная культура
Имидж профессии и социальная значимость профессии	Формирование позитивного образа специалиста у населения	Подразделения МЧС
		Корпоративная культура
Дестабилизирующая организация деятельности	Четкая организация и планирование труда	Руководитель
Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности	Организационное консультирование	Психолог
Группа субъективных факторов риска		
Состояние здоровья специалиста	Диспансеризация	Медицинское учреждение
	Здоровый образ жизни	Самостоятельно
Склонность к эмоционально сдержанности	Дибрифинг	Психолог
Нравственные дефекты и дезориентация личности	Профессионально психологический отбор	Психолог
Иррациональные убеждения. Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. Трудоголизм. Личность типа А	Психологическое консультирование	Психолог
	Психологическая подготовка	Психолог
Количество изменений в жизни за текущий период	Психологическая саморегуляция	Самостоятельно

Следующий метод - психокоррекция. Использование психо-

коррекционной работы поможет облегчить и ускорить процесс адаптации сотрудников МЧС к своей работе. Реализация психокоррекционной работы осуществляется в разных формах как индивидуально, так и в группах. По мнению О. Бабича, эффективным методом предотвращения и коррекции эмоционального выгорания могут также стать способы экономного потребления эмоциональных и энергетических ресурсов [9, с. 69]. Особое внимание при этом уделяется обучению методам снятия психоэмоционального перенапряжения, приемам бесконфликтного общения (практические и теоретические занятия) в виде личностных консультаций с психологом или групповых и тренинговых занятий [40, с. 61]

Одной из методик преодоления синдрома выгорания является обучение сотрудников МЧС эффективному копингу (копинг от англ. «coping» – совладание, преодоление), – процесс, который все время меняется, потому что личность и среда образуют неразрывную, динамическую связь и оказывают друг на друга взаимное влияние) [7, с. 27]. В психологической литературе копинг рассматривают как особую разновидность социального поведения человека, которая сохраняет его здоровье и обеспечивает благополучие. Владение копингом позволяет человеку справиться со стрессом или трудной жизненной ситуацией с помощью осознанных действий и направлено на активное взаимодействие с ситуацией – ее изменение (если она поддается контролю) или приспособление к ней (в случае, если ситуация не поддается контролю). Конструктивная направленность копинг-поведения позволяет наиболее эффективно переживать стрессовые состояния и бороться с их последствиями без снижения уровня профессиональной пригодности и без рисков возникновения эмоционального выгорания. Такое поведение позволяет субъекту преодолеть стрессовые ситуации или справиться с трудной жизненной ситуацией, изменяя ее (если это возможно) или приспособившись к ней (когда сложившаяся ситуация не поддается контролю).

Для сотрудников МЧС эффективный копинг, выступая в качестве



особого механизма, предохраняющего от возникновения эмоционального выгорания, способствует качественному выполнению профессиональных задач, позволяет сохранять психологический комфорт личности. Опираясь на специфику работы сотрудников МЧС, можно утверждать, что наиболее эффективными копинг-стратегиями являются [24, с. 26]:

- планирование решения проблемы, что подразумевает попытки преодоления проблемы за счет целенаправленного анализа ситуации, поиска эффективных вариантов ее преодоления, вероятных вариантов поведения, выработки стратегии разрешения проблемы, а также планирования своих личностных поступков и действий с учетом объективных условий, прошлого опыта и имеющихся ресурсов;

- положительная переоценка - преодоление негативных переживаний, вызванных проблемной ситуацией, на основе ее позитивного переосмысления и рассмотрение ее как стимула для профессионального и личностного роста;

- самоконтроль и саморегуляция – управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием, эмоционально-энергетической регуляцией, а также избегание эмоциональных поступков в проблемных ситуациях.

Обучение методам саморегуляции и восстановления себя является одними из важных методологических подходов профилактики напряженности, предотвращения и коррекции синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС. Саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения, способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а

также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

Саморегуляция может осуществляться с помощью четырех основных средств, используемых по отдельности или в различных сочетаниях. В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

К естественным способам регуляции эмоциональных состояний и нервно-психической напряженности относят: длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое. Кроме естественных приемов регуляции организма, существуют следующие способы саморегуляции:

1. 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) снижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно –психическую напряженность.

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

3. Способы, связанные с воздействием словом. Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Кроме того, необходимо акцентировать внимание сотрудников на таком элементе самосохранительного поведения как отношение к здоровью, что включает в себя осознание и понимание роли здоровья в процессе жизнедеятельности, его влияние на социальную, эмоциональную и поведенческие сферы жизни сотрудника [66, с. 58]. Сюда же можно отнести и стрессоустойчивость, – способность человека противостоять стрессорному воздействию или совладать со многими стрессогенными ситуациями, активно преобразовывая их или приспособливаясь к ним без ущерба для своего здоровья и качества выполняемой деятельности.

В качестве схемы самоконтроля за внешними проявлениями эмоций у сотрудников МЧС можно использовать методику СКР («Самоконтроль-саморегуляция»), разработанную в 1960-х годах и апробированную на специалистах экстремальных профессий В.Л. Марищуком [45, с. 56]. Сущность методики состоит в формировании привычки самоконтроля за своим эмоциональным состоянием по внешним проявлениям эмоций и в произвольном подавлении отрицательных эмоций. Так, в эмоциогенных, ситуациях следует задавать себе вопросы: «Как моя мимика?», «Как мои мышцы?», «Как я дышу?», «Не скован ли? (Нет ли учащенного дыхания с сокращенной фазой выдоха?)». В случае выявления искаженной мимики, скованности в мышцах из-за их непроизвольного напряжения, учащенного дыхания и других проявлений эмоциональной напряженности их нужно произвольно устранить и восстановить мимику спокойствия, уверенности; преодолеть скованность и расслабить мышцы спины, груди, шеи, лица, улыбнуться, занять правильную позу; сделать 2-3 глубоких вдоха и выдоха – сбить учащенное дыхание, а затем стараться дышать так, чтобы выдох и пауза занимали примерно 3/4 всего дыхательного цикла.

Одним из действенных средств противостояния эмоциональному стрессу является освоение и применение специальных физических упражнений на мышечную релаксацию и дыхательных упражнений с удлиненной фазой выдоха, а также формирование привычек самоконтроля за

внешними проявлениями эмоций [40, с. 61]. Основопологающие правила при разучивании практически всех упражнений на релаксацию [44, с. 46]:

- задача упражнений - дать возможность осознать и запомнить ощущение расслабленной мышцы по контрасту с ее напряжением;

- каждое из упражнений состоит из двух фаз: начальной фазы (напряжения) и после дующей фазы (расслабления); в начальной фазе напряжение избранной мышцы или группы мышц нарастает плавно, завершающее расслабление («сбрасывание» напряжения) осуществляется резко;

- медленному напряжению мышц сопутствует медленный глубокий вдох, расслабление происходит синхронно со свободным полным выдохом;

- закрепление упражнения выполняется в течение дня; не рекомендуется выполнять упражнения непосредственно перед сном, так как мышечное напряжение обладает возбуждающим действием;

- упражнения повторяются 3-4 раза, длительность всего подготовительного курса - около 1 недели;

- упражнения в мышечном расслаблении проходят более успешно у лиц с хорошо раз витой мышечной системой (чтобы научиться расслаблять мышцы, надо их иметь, поэтому ежедневные физические занятия существен но повышают эффективность упражнений, направленных на расслабление мышц).

Аналогичная положительная динамика преодоления эмоционального выгорания наблюдается при использовании [25, с. 78]:

- Т-групп (групп тренинга), с использованием учебных ролевых игр, с анализом конкретных ситуаций - способствуют развитию коммуникативных навыков;

- групп поддержки, которые способствуют пониманию бессознательных и сознательных механизмов, обуславливающих уровень эффективности деятельности и удовлетворенности от процесса работы;

- дебрифинга (обсуждение) – способствует снижению отрицательных, неэффективных реакций на процесс работы;

- техник, направленных на укрепление личностного счастья человека;
- творческого самовыражения - терапии творчеством;
- техник, направленных на коррекцию жизненной перспективы.

К наиболее эффективным средствам предупреждения эмоционального выгорания относят тренинги. По опубликованным данным, результаты тренинговых программ обучения навыкам контроля и управления стрессами проявились в уменьшении уровня стресса, напряженности на работе и эмоционального выгорания, в уменьшении агрессивности, в повышении контроля над когнитивными процессами и поведением, а также в улучшении межличностных отношений на работе. Тренинги совмещают несколько подходов: техники релаксации и социальных умений, управление когнитивным стрессом, управление дидактическим стрессом. Также участники тренинга обучаются техникам эффективного самоуправления в эмоционально напряженных ситуациях профессионального общения.

Один из способов преодоления эмоционального выгорания использует метод работы в балинтовских группах [39, с. 112]. Основной задачей балинтовской группы является расширение сознания участников группы и стимуляция личностного самопознания, достижения изменений не только в профессиональной сфере, но и других областях жизни. Посредством обсуждения и точечного разбора заявленных ситуаций происходит анализ возникновения отрицательных эмоций, связанных с профессиональной деятельностью, а также осознание возможных резервов оптимизации трудовых процессов.

Между тем, универсальных средств профилактики синдрома выгорания не существует. Для одних специалистов профилактика связана с самоактуализацией личности – с утверждением «позитивной экзистенциальной позиции, актуализацией осмысленности жизни» и т. п., когда человек должен проанализировать и пересмотреть свое отношение к работе, используя личностные ресурсы; для других более важными являются материально-бытовые ценности и комфортные условия труда в организации.

В таком случае сотрудник ожидает достойной оплаты труда, систем материального и нематериального поощрения сотрудников, возможность смены обстановки (командировки, конференции и т. д.).

Таким образом, преодоление негативных последствий эмоционального выгорания проводится системно в профилактических, коррекционных и реабилитационных мероприятиях, в совокупности методов как личностных, так и организационных. Такой подход является всесторонним, направленный как на поиск личных ресурсов человека, так и на внешнее сопровождение и поддержку, что поможет не только приостановить процесс «выгорания», но и превратить его на производительное «горение без затухания».

Профилактика эмоционального выгорания представляет собой комплекс мер, направленных на снижение воздействия негативных факторов профессиональной деятельности, а также на повышение устойчивости руководителей к данным внешним факторам. Особо важны профилактические меры, которые содержат различные подходы: личностно-ориентированные методики, направленные на улучшение способностей личности противостоять стрессу, переосмысление поведения, рефлексия эмоциональных состояний, активный отдых, овладение методами саморегуляции. А также меры, направленные на изменение рабочего окружения: просветительная работа о сущности и последствиях профессиональной деформации, предупреждение неблагоприятных обстоятельств, а именно создание благоприятного психологического климата в коллективе, проведение групповых тренингов, антистрессовых программ. В качестве профилактики негативных эмоциональных состояний должны быть разработаны программы личностного и профессионального. Самый важный результат работы по профилактике эмоционального выгорания – это восстановление адаптивных возможностей личности, быстрое купирование на ранних стадиях развития синдрома эмоционального выгорания и выработка эффективных средств, для адаптации в профессиональной деятельности и окружающей социальной среде.

### **3.2 Методические рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания у пожарных-сотрудников МЧС**

Истоки профилактики синдрома эмоционального выгорания лежат в позитивном и ответственном отношении не только к своей профессии, но и к себе, и собственной жизни, поэтому владение приемами профилактики профессионального выгорания и встраивание системы профилактики в структуру профессиональной деятельности является важным фактором сохранения профессионального здоровья пожарных-сотрудников МЧС.

Профессия пожарного сопряжена с действием сильнейших стрессогенных факторов, поэтому в первую очередь, к службе в МЧС нужно готовить еще на этапе обучения, для чего необходимо:

1. Проводить обязательную психологическую подготовку, организацию и проведение мероприятий профессионально-психологического отбора в целях отсева кандидатов с нервно-психологической неустойчивостью.

2. При психологическом отборе сотрудников МЧС, контроле их психологического состояния до и после выполнения профессиональных задач целесообразно оценивать уровень стрессоустойчивости личности.

3. В образовательных заведениях МЧС России при проведении психологического отбора кандидатов на учебу и психологическом сопровождении курсантов и слушателей целесообразно психологам подразделений психологического обеспечения образовательного процесса оценивать исходный уровень стрессоустойчивости личности. Эти данные могут быть использованы при подготовке выпускных аттестаций и назначении выпускников на первичные должности.

4. Проводить психологическое прогнозирование эффективности предстоящей профессиональной деятельности.

5. Формировать у сотрудников общественно значимые мотивы поведения и деятельности как основы психологической устойчивости.

Психологическая подготовка пожарных представляет собой систему мероприятий, направленных на активизацию его психологической готовности к действиям в боевой обстановке ликвидации пожара. Существует общая и непосредственная психологическая подготовка пожарного.

Задачи общей психологической подготовки:

1) развитие важнейших нравственных качеств личности бойца, таких как: любви к своему народу, патриотического отношения к всеобщему достоянию, любви к своей профессии, чувства долга, ответственности, чести;

2) развитие характера, его важнейших черт – трудолюбия и добросовестности, чувства коллективизма, скромности и аккуратности, чуткости и отзывчивости по отношению к своим товарищам по службе и другим людям;

3) повышение интеллекта (формирование необходимости постоянно приобретать и совершенствовать общие и специальные знания, выработка таких качеств, как самостоятельность, критичность, быстрота и гибкость мышления);

4) развитие профессиональных ощущений и восприятий (быстроты и правильности ориентировки в задымленной среде, чувства пространства и времени, температурных ощущений и т.д.);

5) формирование волевых качеств (целеустремленности и инициативности, решительности и смелости, выдержки и самообладания, настойчивости и упорства);

6) улучшение профессиональных качеств: физических (силы, быстроты, выносливости, ловкости) и психологических (готовности к опасности, риску);

7) развитие способности в нужный момент направить все силы для выполнения поставленной задачи; обучение приемам саморегуляции эмоциональных психических состояний.

Непосредственная психологическая подготовка пожарных направлена на подготовку конкретной деятельности – тренировочному занятию,



соревнованию, выполнению боевой задачи на пожаре. Она подразумевает:

- понимание особенностей и условий будущей деятельности; осознание задач, которые предстоит решать в данной деятельности;
- формирование уверенности в своих силах и готовности к волевым напряжениям в специфических условиях деятельности;
- снятие излишнего нервно-психического напряжения перед работой и обеспечение состояния «боевая готовность»;
- организацию своего поведения в трудной обстановке;
- мобилизацию физических и духовных сил на выполнение поставленной задачи.

Традиционные рекомендации по профилактике эмоционального выгорания представлены в Приложении П, среди них:

- создание хорошего климата внутри коллектива, с достаточной эмоциональной поддержки от коллег и администрации;
- относиться к себе с принятием, без излишней критики; адекватно оценивать свои возможности и ограничения;
- для формирования и поддержания адекватной самооценки важно концентрироваться на успехах, а не на поражениях;
- не наделять профессиональную деятельность сверхценностью, работа не должна стать самоцелью и не должна занимать все жизненное пространство;
- уделять время не только работе, но и своим личным интересам и потребностям; культивировать интересы, не связанные с профессиональной деятельностью, доставляющее удовольствие;
- соблюдать и строго придерживаться оптимального соотношения рабочего и личного времени;
- разделять частную жизнь и профессиональную, не распространять рабочие проблемы на семью;
- в период отпуска стремиться к полному отключению от служебных обязанностей;

- вести здоровый образ жизни, систематически заниматься любимым видом спорта, позволяя себе перезагрузиться, соблюдать режим сна и питания; овладеть техникой медитации;

- систематически заниматься профессиональным саморазвитием; чтение не только профессиональной, но и другой литературы, для удовольствия без ориентации на какую-то пользу.

Одним из важных условий профилактики эмоционального выгорания является самовоспитание, поэтому наряду с условиями, названными выше, пожарные – сотрудники МЧС должны сами заботиться о своем физическом здоровье, проявлять инициативу в овладение основами саморегуляции, психологической разгрузки, мышечной релаксации, приемами аутогенной тренировки, организации досуга и т.д. Система самовоспитания, включает: физическую нагрузку в сочетании с приемами психической регуляции и содержит десять последовательных этапов его реализации.

На первом этапе необходимо поставить перед собой конкретную задачу по улучшению психического состояния. В течение недели предлагается заниматься бегом или ходьбой продолжительностью 20 минут, затем необходимо выполнить упражнения на растяжку мышц. Перед сном - «внутренний монолог» о значимости психофизического тренинга.

На втором этапе, в течение следующей недели - бег с применением метода внушения: «я могу научиться владеть своими эмоциями». После бега – упражнения на растяжку мышц. Перед сном «внутренний монолог» о необходимости занятий психофизическим тренингом.

Третий этап имеет продолжительность в две недели. Первая неделя – бег, после его окончания применяются упражнения на концентрацию. Вторая неделя – бег с применением упражнения на концентрацию во время бега.

Четвертый этап направлен на формирование уверенности в себе. В течение недели необходимо заниматься бегом и упражнениями. Во время бега - вспоминать и анализировать ситуации, в которых удалось показать свою уверенность, смелость, проявить силу характера.

Пятый этап направлен на обучение методам расслабления. В течение недели проходят занятия бегом и упражнениями. После бега - релаксация, медитация.

До начала упражнений необходимо принять удобное положение: сесть «в кресло или лечь на спину, ноги развести в стороны, ступни развернуть носками наружу, руки должны свободно лежать вдоль тела (ладонями вверх). Голова слегка запрокинута назад. Все тело расслаблено, глаза закрыты, дыхание через нос.

Упражнение 1. Лежите спокойно в течение двух минут. Представьте помещение, в котором находитесь, мысленно обойдите всю комнату (вдоль стен), а затем проделайте путь по всему периметру тела – от головы до пяток и обратно.

Упражнение 2. Сосредоточьтесь на своем дыхании в течение 1-2 минут. Внимательно следите за своим дыханием.

Упражнение 3. Сделайте неглубокий вдох и на мгновение задержите дыхание. Одновременно резко напрягите все мышцы на несколько секунд, стараясь почувствовать напряжение во всем теле. При выдохе – расслабьтесь. Повторите 3 раза. Затем полежите спокойно несколько минут, расслабившись и сосредоточившись на ощущении тяжести своего тела.

Шестой этап ориентирован на тренировку внутренней речи. Необходимо найти позитивные формулировки самоубеждения, сформулировать их письменно, например: «Я сделаю все и попытаюсь реализовать все свои возможности». Важно поддерживать свои успехи, в то же время реально оценивать свои недостатки.

Седьмой этап направлен на тренировку концентрации. Сигнал о концентрации облегчает управление мыслями в пространстве и времени. Необходимо найти слово-сигнал концентрации, например, «Концентрация!» или «Собратся!». Сесть удобно в кресло, закрыть глаза и расслабиться. Затем открыть глаза и посмотреть на произвольно выбранный объект. При этом не позволять вниманию отвлекаться, оставаясь расслабленным и ненапряженным.

Если внимание рассеивается, нужно произнести слово-сигнал. Закрывать глаза, рассмотреть объект в мыслях со всех сторон, повторяя слово-сигнал. При этом необходимо оставаться спокойным и расслабленным, не давать мыслям уходить в сторону. Закончить концентрацию внимания на объекте. Открыть глаза, пошевелить пальцами, свободно встряхнуть руками и ногами.

На восьмом этапе основное внимание направлено на обучение методу идеомоторной тренировки. Для этого необходимо: привести себя в состояние расслабления-концентрации; представить ситуацию служебной деятельности и свои действия в данной ситуации; проанализировать способы выхода из представленной ситуации; найти альтернативу первому решению; проиграть в мыслях эту альтернативу, оставаясь в состоянии расслабления; мысленно проиграть успешный выход из смоделированной ситуации (альтернативный).

Профилактика стрессовых состояний, снятия психоэмоционального напряжения, а также коррекция негативных последствий синдрома эмоционального выгорания у сотрудников является одним из направлений работы психолога МЧС.

Предлагаем «Комплексную тренинговую программу», цель которой - работа психолога по развитию у пожарных – сотрудников МЧС эмоциональной устойчивости и стрессоустойчивости.

Задачи программы:

- формирование понятий о синдроме эмоционального выгорания;
- снятие психологического напряжения у сотрудников;
- обучение способам выработки эмоциональной устойчивости;
- обучение эффективным способам саморегуляции поведения в различных ситуациях;
- определение личностных «ресурсов» каждого участника, закрепление способов нахождения и поиск возможностей их продуктивного использования;
- нахождение приемов конструктивного разрешения трудных ситуаций, возникающих в ходе профессиональной деятельности.

Продолжительность реализации программы - три месяца один раз в

неделю по три часа. Форма проведения – групповая.

Содержание программы включает в себя:

I. Лекции.

II. Тренинг.

III. Дыхательные техники.

IV. Мышечная релаксация.

По структуре каждое занятие состоит из взаимосвязанных блоков (таблица 10):

1) информационный блок (мини-лекция), направленный на расширение знаний про эмоциональную сферу личности; о природе эмоций; стрессе и психотравмирующих ситуациях; участники разбирают такие понятия как «эмоциональное выгорание» (причины, симптомы, факторы, показатели, последствия); «личностные ресурсы» и т.д.; лучшие варианты и идеи профилактики можно оформить в виде памятки для коллектива и руководства;

2) интерактивный блок (просмотр видеороликов) с целью анализа предпосылок профессионального выгорания и подкрепление стремления к здоровому образу жизни;

3) коррекционно-развивающий блок, который в свою очередь включает:

- эмоциональный блок содержит ряд упражнений, направленных на устранение негативных эмоций, способствующих снятию тревоги, переживания психотравмирующих ситуаций; мышечного и эмоционального напряжения; повышению эмоциональной устойчивости, обучение способам восстановления сил; устранению склонности к негативным аффектам, пересмотру состояния тревожности;

- регуляторный блок включает упражнения, направленные на рефлекссию, анализ поведения и отношений, а также на активацию собственных внутренних ресурсов и методов саморегуляции;

- личностно-смысловой блок направлен на выполнение упражнений,

которые помогают повысить уровень осознанности и определить личностную направленность, а также развитие умения вставать в позицию независимого наблюдателя по отношению к самому себе и ситуации; на принятие себя и анализ своего прошлого, настоящего и будущего;

- поведенческий блок включает упражнения по преодолению страха в конфликтных ситуациях, развитие умения сдерживать чувства, успокоению в критической ситуации, обретению силы для принятия важного решения, настройке на выполнении неприятных действий;

- блок организации отдыха и творческой деятельности тесно связан с регуляторным, но имеет собственную направленность – определение адекватного использования свободного и рабочего времени; того, какой способ отдыха подходит каждому участнику, его организация.

Таблица 10 - Комплексная тренинговая программа по профилактике синдрома эмоционального выгорания у пожарных–сотрудников МЧС

Задачи	Содержание блока	Лекции, упражнения и техники
<b>Информационный блок</b>		
Сформировать представление о синдроме эмоционального выгорания, причинах, симптомах и последствиях.	Беседы и лекции на тему эмоционального выгорания, природе эмоций, стрессоустойчивости и стрессе.	Лекция «Эмоциональное выгорание. Причины, течение и симптомы» Лекция «Эмоции, свойства и проявление» Лекция «Стресс и стрессоустойчивость»
<b>Эмоциональный блок</b>		
Снятие эмоционального напряжения, стабилизация эмоционального состояния, пересмотр взгляда на трудности.	Упражнения, направленные на снятие эмоционального напряжения и снятия психологических зажимов.	Упражнение «Словесный натюрморт» Упражнение «Вода, земля, огонь и воздух» Упражнение «Свой темный угол» Упражнение «Тревожная скульптура» Упражнение «Синие вещи» Упражнение «Кольцо огня» Упражнение «Выбрасываем злобу»
<b>Регуляторный блок</b>		
Анализ поведения и отношений, а также определение собственных ресурсов и методов саморегуляции.	Упражнения, направленные на повышения навыков саморегуляции.	Упражнение «Плюс-минус чувство» Упражнение «Ассоциированные состояния» Упражнение «Планирование будущего» Упражнение «Поиск выгоды» Упражнение «Анализ моментов, на которых мы теряем время» Упражнение «Мешочки гнева» Упражнение «Да, нет»

Личностно-смысловой блок		
Повышение уровня осознанности и определение личностной направленности, на принятие себя, своего прошлого, настоящего и будущего, самоанализ	Упражнения, направленные на определение своих ценностей, путей их применения и повышение осознанности.	Упражнение «Прошлое, Настоящее, Будущее» Упражнение «Принятие себя» Упражнение «Самоанализ» Упражнение «Потоки сознания» Упражнение «Отношения»
Поведенческий блок		
Выработка коммуникативных навыков, умения успокаиваться в критических и стрессовых ситуациях, умения брать себя в руки и принимать нестандартные решения.	Упражнения, направленные на развитие коммуникативных и некоторых когнитивных навыков.	Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения» Упражнение «Застольная беседа» Упражнение «Обмен местами» Упражнение «Выдуманные истории» Упражнение «Цель-Средство-Результат-Пустое» Упражнение «Цепочка ассоциаций» Упражнение «В чем мне повезло в этой жизни»
Блок организации отдыха и творческой деятельности		
Определение того, какой способ отдыха подходит каждому участнику, его организация.	Упражнения, направленные на выработку ответственного отношения к отдыху, его системности и разделению «дома» и «работы»	Техника самоменеджмента «Уроки» Упражнение «Стратегии самопомощи» Упражнение «Обещание самому себе» Упражнение «Оценка личного плана работы по предупреждению эмоционального выгорания» Упражнение «Жертва и ответственность» Упражнение «Жизненное пространство» Упражнение «Свой путь»

В Приложении Р представлена программа тренинга и упражнения для профилактики эмоционального выгорания у пожарных-сотрудников МЧС. Психолог может выбрать из представленного перечня лекций и упражнений наиболее необходимые из каждого блока.

Основные этапы программы и содержание занятий соответствуют классической схеме тренингов: вводная часть - актуализация, разминка; основная часть – конкретные упражнения; заключительная часть – релаксация.

Начало тренинга - актуализация: самоопределение участников (с чем они пришли на группу, как себя сейчас ощущают). Разминка: объединение, сплочение группы; развитие межличностных связей; включение в совместную деятельность. Цель этапа заключается не только в вовлечении участников в тренинг, сплочении группы, но и в начале активационных процессов в психике

на бессознательном уровне, способствующие развитию эмоциональной устойчивости.

Основная часть. Данный этап представляет собой освещение темы занятия в теоретической и практической частях: самые разнообразные формы активности; возможность выплеснуть накопившееся напряжение.

Рефлексия: глубокая длительная, кратковременная релаксация с использованием различных вариантов релаксационных техник, возможно техник с элементами медитации). В завершение тренинга каждый участник должен закончить предложение «Мне сегодня...» и ответить на вопросы:

1. Какие средства борьбы со стрессом я могу использовать самостоятельно?
2. Чем можно себя замотивировать?
3. Оправдались ли ожидания от тренинга?

Необходимо помнить, что профилактика будет эффективной, если систематически проводить психодиагностические исследования, направленные на выявление синдрома, оценивать уровень выгорания и способность сотрудников управлять стрессовыми ситуациями, вовремя устранять причины, приводящие к формированию синдрома, проводить психо коррекционную работу. Оценка результатов эффективности предложенной программы и контроля изменений состояния участников тренинга определяется повторным психодиагностическим обследованием с использованием методик, которые были использованы для начальной диагностики эмоционального выгорания. По результатам контрольно-оценочной работы психологическая служба разрабатывает рекомендации для руководства организации с целью согласования дальнейших совместных мероприятий.

Таким образом, коррекционно-профилактическая работа при синдроме эмоционального выгорания требует использования различных психотерапевтических методов и возможности их сочетания как во время одной сессии, так и на протяжении всего процесса психологической помощи. При этом существенная роль в борьбе с синдромом эмоционального



выгорания отводится самому человеку. Под влиянием психо коррекционной работы приобретаются навыки само мониторинга как средства профилактики возникновения стрессовых состояний и синдрома эмоционального выгорания.

### **Выводы по третьей главе.**

Исследованиями доказано, что профилактика синдрома эмоционального выгорания у пожарных – возможна. Подытожив проведенную работу по исследованию синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС, мы разработали ряд предложений и рекомендаций, направленных на профилактику эмоционального выгорания. Нами также предложена профилактическая «Комплексная тренинговая программа», цель которой - обучить пожарных - сотрудников МЧС практическим умениям и навыкам, которые в комплексе позволят сформировать стрессоустойчивость в процессе их профессиональной деятельности. В программу включаются упражнения на снятие психоэмоционального напряжения, психологическую разгрузку, снижение негативного эмоционального фона, работу по развитию навыков позитивного самоотношения, саморегуляции. В дальнейшем это будет способствовать повышению уровня устойчивости к стрессогенным факторам и снижению уровня эмоционального выгорания сотрудников МЧС.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Магистерская работа посвящена изучению синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС. В первой главе осуществлен обзор отечественной и зарубежной литературы по данному вопросу, проведен теоретический анализ понятия и содержания «синдрома эмоционального выгорания», определены его составляющие, описаны основные факторы, вызывающие эмоциональное выгорание.

Изучение данного феномена рассматривается с двух позиций: как синдром, у которого есть определенные симптомы проявления и структура, по которым можно определить выраженность данного синдрома и как процесс, который имеет этапы, фазы, подчиняется определенным законам развития.

На сегодняшний день выделено свыше ста факторов, объясняющих причины возникновения феномена эмоционального выгорания, которое формируется в полном соответствии с механизмом развития стресса, включая три фазы стресса: нервное (тревожное) напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение (психических ресурсов). Соответственно каждому этапу возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания.

Наиболее опасно формирование синдрома выгорания у людей, от чьей профессиональной деятельности зависят жизнь и здоровье людей. Это определяет актуальность исследования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС, чья работа ведется в постоянной опасности. В этой связи, рассмотрена специфика профессиональной деятельности сотрудников МЧС, для которых характерна высокая частота встречаемости и степени выраженности проявлений данного феномена.

Во второй главе проведено эмпирическое исследование особенностей эмоционального выгорания у пожарных ФПС № 19 МЧС г. Зеленогорска Красноярского края. Выборку составили 20 пожарных мужского пола,

разделенные на четыре возрастные группы.

Для изучения данного процесса использовались методики: «Диагностика профессионального выгорания (МВІ)» (К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой); «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В.В. Бойко); «Диагностика личности по 16-факторному личностному опроснику Р.Б. Кеттела».

Анализ полученных данных позволил сделать следующие выводы.

Установлено, что все пожарные имеют ту или иную степень выраженности симптомов синдрома эмоционального выгорания, что подтверждают данные теоретического обзора литературы о том, что профессиональная деятельность сотрудников МЧС способствует формированию у них синдрома эмоционального выгорания. При этом, ярко выраженный синдром эмоционального выгорания присутствует у небольшого числа пожарных, большинству пожарных присуще проявление синдрома профессионального выгорания в умеренной степени. Таким образом, сделан вывод о том, что профессиональное выгорание зависит от специфики профессиональной деятельности сотрудников МЧС.

Анализ результатов связи стажа профессиональной деятельности и степени эмоционального выгорания показал, что наиболее высокие показатели у сотрудников со стажем работы менее 5 лет, а наименьшие со стажем более 15 лет.

Таким образом, выдвинутая нами гипотеза о том, что развитие синдрома эмоционального выгорания обусловлено продолжительностью профессионального стажа работы, нашла свое подтверждение лишь в той части что, определенная закономерность взаимосвязи выгорания с профессиональным стажем у пожарных существует.

Однако, анализ соотношения рассматриваемых явлений не подтверждает гипотезу в той части, что чем больше стаж работы, тем более выражен синдром эмоционального выгорания, поскольку исследование показало, что наиболее подвержены синдрому эмоционального выгорания

пожарные со стажем профессиональной деятельности менее 5 лет и напротив, наименьший риск развития выгорания у пожарных, стаж профессиональной деятельности которых более 15 лет.

Гипотеза о связи развития синдрома эмоционального выгорания и личностных особенностей пожарных - сотрудников МЧС подтвердилась. Сильнее подвержены синдрому эмоционального выгорания пожарные, особенности характера которых не согласуются с профессиональными требованиями к профессии.

В целом сочетание результатов по шкалам свидетельствуют об интернальности характера пожарных, и свидетельствует о том, что сотрудники, подверженные в большей степени синдрому выгорания, отличаются как чувством чрезмерной ответственности, обязательности, стойкостью принципов, эмоциональная выдержанность в общении, рассудочность, гибкость в суждениях, так и в чрезмерном переживании, тревожностью, порой раздражительностью, излишней нервозностью, суровостью, с некоторой долей агрессивности, жесткости и черствости по отношению к окружающим, а также доминантностью характера, настойчивостью, упрямством, вперемешку с независимостью, самостоятельностью, стремлением иметь собственное мнение и пр.

В третьей главе представлены рекомендации и проект профилактической программы, цель которой – раскрыть содержание синдрома «эмоционального выгорания» и актуальность этой проблемы для сотрудников МЧС; овладеть практическими умениями и навыками, позволяющими оптимизировать эмоциональную сферу и корректировать эмоциональные состояния в процессе их профессиональной деятельности.

Предложенная программа профилактики синдрома эмоционального выгорания поможет сохранить и повысить активность и эффективность деятельности пожарных – сотрудников МЧС.

Таким образом, цель магистерской работы достигнута, задачи решены.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Агапитова, Е.С. Психологические ресурсы жизнестойкости и проблема предупреждения эмоционального выгорания у пожарных МЧС [Текст] / Е.С. Агапитова, Н.А. Левина // Социально-экономические явления и процессы. - 2012. - № 7. - С. 239-243.
2. Алексанин, С.С. Теоретические основы и концепция медико-психологического сопровождения спасателей МЧС России [Текст] / С.С. Алексанин, В.Ю. Рыбников // Безопасность в ЧС. - 2017. - №1. - С. 3-12.
3. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания [Текст] / Б.Г. Ананьев. - СПб. Питер, 2012. - 288 с.
4. Антиперович, Е.Г. Динамика проявлений симптомов эмоционального выгорания у сотрудников службы МЧС России [Текст] / Е.Г. Антиперович // Новая наука: от идеи к результату. - 2016. - № 2-3. - С. 56-61.
5. Антиперович, Е.Г. Уровень развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников службы МЧС России [Текст] / Е.Г. Антиперович // Инновационная наука. - 2016. - № 3-3. - С. 198-200.
6. Ахромова, А.Г. Анализ профессионального эмоционального выгорания у спасателей [Текст] / А.Г. Ахромова // КГУ. - 2018. - №1. - С.85-86.
7. Ашанина, Е.Н. Психология копинг поведения сотрудников противопожарной службы МЧС России: автореф. дис... д-ра псих. наук [Текст] / Е.Н. Ашанина. - СПб.: СПб ГУ ГПС МЧС России, 2018. - 38 с.
8. Ашен, Б.М. Обзор концепций синдрома эмоционального выгорания [Текст] / Б.М. Ашен // Студенческий форум. - 2018. - № 3. - С. 10-22.
9. Бабич, О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания: диагностика, тренинги, упражнения [Текст] / О.И. Бабич. - Волгоград: Учитель, 2019. - 116 с.
10. Бердяева, И.А. Синдром эмоционального выгорания у врачей

различных специальностей [Текст] / И.А. Бердяева, Л.Н. Войт // Дальневост. мед. журн. - 2012. - № 2. - С. 117-120.

11. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 2013. - 278 с.

12. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других [Текст] / В.В. Бойко. – М.: Наука, 2012. – 154 с.

13. Васина, Д.И. Психологические характеристики профессионального выгорания сотрудников службы спасения [Текст] / Д.И. Васина, Е.В. Казакова // Студенческий научный форум. - 2019. - С. 17-19.

14. Власенко, Н.Ю. Исследование условий, механизмов и особенностей синдрома эмоционального выгорания у пожарных-спасателей МЧС [Текст] / Н.Ю. Власенко, И.И. Макарова, Н.А. Беличенко // Ульяновский медико-биологический журнал. - 2017. - №3. - С. 165-172.

15. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса [Текст] / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Питер, 2019. – 363 с.

16. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, К.С. Старченкова. – М.: Юрайт, 2018. – 343 с.

17. Водопьянова, Н.Е. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: колл. монография [Текст] / под ред. В.В. Лукьянова. – Курск: КГУ, 2018. – 336 с.

18. Воротынцева, Д.А. Индивидуально-психологические особенности личности сотрудников МЧС, побывавших в чрезвычайных ситуациях [Текст] / Д.А. Воротынцева, Е.Н. Шутенко // Педагогика и психология: тренды, проблемы, актуальные задачи. – 2017. - №12. – С. 5-17.

19. Гордеева, А.Н. Профессиональное выгорание сотрудников МЧС с разными типами личностного реагирования на стрессовую ситуацию [Текст] / А.Н. Гордеева // Научные труды: сб. ст. – 2017. - № 17-3. – С. 85-94.

20. Гришина, Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и

экзистенциальные проблемы [Текст] / Н.В. Гришина // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Питер, 1997. – С. 143-156.

21. Давледьянова, Н.Н. Методологические аспекты изучения синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ФПС ГПС МЧС России [Текст] / Н.Н. Давледьянова // Евразийский Научный Журнал. - 2018. - №11. - С. 1.

22. Дежкина, Ю.А. Развитие профессионально важных качеств сотрудников ГПС МЧС России в процессе профессионализации: автореф. дисс... канд. психол. наук [Текст] / Ю.А. Дежкина. – СПб.: РГПУ, 2008. - 22 с.

23. Ерошкина, Л.Г. Феномен «профессионального выгорания» в профессиональной деятельности сотрудников МЧС России [Текст] / Л.Г. Ерошкина // Фундаментальные научные исследования. - 2017. - С. 49-51.

24. Земскова, А.А. Копинг-стратегии у сотрудников МЧС России с различными уровнями креативности [Текст] / А.А. Земскова, Н.А. Кравцов // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. -2015. - № 2. – С. 26-40.

25. Зинченко, Т.О. Методы саморегуляции участников образовательного процесса: учеб. пособие [Текст] / Т.О. Зинченко, С.А. Красненкова, Е.В. Лактионова. - Воронеж: ВГПУ, 2017. - 240 с.

26. Канунникова, Н.В. Особенности синдрома профессионального выгорания среди специалистов экстремального профиля [Текст] / Н.В. Канунникова и др. // Вестник ЧГУ. – 2016. - №1 (12). - С. 30-32.

27. Карамова, Э.И. Проявления эмоционального выгорания у пожарных с разными личностными особенностями [Текст] / Э.И. Карамова, Л.И. Хусаинова // Символ науки. – 2016. – № 11-4 (23). – С. 164-168.

28. Каширский, Д.В. Ценности спасателей с различной степенью эмоционального выгорания [Текст] / Д.В. Каширский, Н.В. Сабельникова, А.Н. Овчинникова // Психологическая наука и образование. - 2013. - №2. - С. 14-24.

29. Каширский, Д.В. Ценностно-смысловая сфера личности и синдром эмоционального выгорания сотрудников спасательного отряда МЧС

[Текст] / Д.В. Каширский, Н.В. Сабельникова, А.Н. Овчинникова // Вестник Костромского ГУ им. Н.А. Некрасова. - 2012. - № 3. - С. 131-134.

30. Кецко, Т.В. Модели синдрома эмоционального выгорания [Текст] / Т.В. Кецко // Возрастная психология. - Мн.: БГПУ, 2017. - С. 294-303.

31. Китаев-Смык, Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности [Текст] / Л.А. Китаев-Смык // Психопедагогика. - 2018. - №2. - С. 41-50.

32. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. Вопросы психологии экстремальных ситуаций [Текст] / Л.А. Китаев-Смык. - М.: Академический Проект, 2019. - 943 с.

33. Князев, В.Н. Современное состояние проблемы эмоционального выгорания в психологической науке [Текст] / В.Н. Князев, К.А. Ремизова // Вестник ГУУ. - 2017. - №5. - С. 181-189.

34. Колосова, О.А. Социально-психологические условия профилактики эмоционального выгорания [Текст] / О.А. Колосова, К.А. Ремизова // Современные тенденции в психологии. – 2018. - №7. – С. 156-162.

35. Кошкарров, В.С. Оценка проявлений эмоциональных, волевых, поведенческих качеств у сотрудников МЧС России в стрессовых и экстремальных ситуациях [Текст] / В.С. Кошкарров, А.В. Трошунин // Известия УГУ им. А.М. Горького. - 2011. - № 2. - С. 180-186.

36. Кошкарров, В.С. Факторы риска и модель формирования эмоционального выгорания сотрудников пожарных частей МЧС России: автореф. дис. канд. психол. наук [Текст] / В.С. Кошкарров. - СПб: СПб ГУ ГПС МЧС России, 2014. - 51 с.

37. Кошкарров, В.С. Функциональная модель развития устойчивости к эмоциональному выгоранию сотрудников пожарных частей [Текст] / В.С. Кошкарров, А.В. Шленков // Вестник СПб УГПС МЧС России. - 2014. - №3. - С. 115-119.

38. Кулаковская, В.И. Определение групп сотрудников МЧС, наиболее подверженных профессиональному выгоранию [Текст] / В.И. Кулаковская, О.В. Гуменюк // Безопасность в чрезвычайных ситуациях: сб.



ст. – СПб: СПб политехнический университет Петра Великого, 2016. – С. 124-127.

39. Лоскутова, А.Н. Пути предупреждения профессионального выгорания у сотрудников МЧС [Текст] / А.Н. Лоскутова // Психологическое обеспечение деятельности силовых структур. - 2017. - С. 112-116.

40. Лункин, А.Н. Физические упражнения как средство повышения эмоциональной устойчивости к действиям в экстремальных условиях [Текст] / А.Н. Лункин, Н.Н. Харченко // Актуальные проблемы физической подготовки силовых структур. – 2012. - № 12. – С. 61-66.

41. Малышев, И.В. Индивидуально-психологические характеристики личности представителей экстремальных профессий с высоким и низким эмоциональным выгоранием [Текст] / И.В. Малышев // Известия Саратовского университета. - 2015. - №3. - С.83-87.

42. Малышев, И.В. Сравнительный анализ проявления синдрома выгорания в экстремальных видах профессиональной деятельности [Текст] / И.В. Малышев // Вестник Костромского ГУ. - 2008. - № 4. - С. 134-139.

43. Мальцева, Т.В. Взаимосвязь механизмов психологической защиты и синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС [Текст] / Т.В. Мальцева, А.А. Купцов // Психопедагогика. - 2019. - № 1(76). - С. 74-79.

44. Марищук В.Л. Психологические механизмы генезиса негативных эмоциональных состояний в деятельности сотрудников ГПС МЧС России [Текст] / В.Л. Марищук, В.И. Евдокимов, Т.И. Шевченко // Проблемы безопасности в ЧС. – 2007. – № 2. – С. 46-54.

45. Марищук В.Л. Эмоциональные состояния в экстремальных условиях деятельности и их коррекция [Текст] / В.Л. Марищук, В.И. Евдокимов, А.И. Губин // Вестник психотерапии. - 2008. - № 26. - С. 56-66.

46. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Текст] / К. Маслач, С. Джексон // Практикум по социальной психологии. - СПб.: Питер, 2014. – 843 с.

47. Махмудова, М.Э. Нервно-психическая устойчивость сотрудников

МЧС [Текст] / М.Э. Махмудова // Наука. - 2016. - 10. - С. 56-59.

48. Мозгунова, С.И. Эмоциональное выгорание как фактор, снижающий профессиональную надежность пожарных [Текст] / С.И. Мозгунова, Е.А. Редина // Современные технологии обеспечения гражданской обороны и ликвидации последствий ЧС. - 2018. - № 1. - С. 309-311.

49. Молчанова, Л.Н. Жизнестойкость как детерминанта состояния психического выгорания у спасателей МЧС [Текст] / Л.Н. Молчанова, А.И. Редькин // Перспективы науки и образования. - 2014. - № 1 (7). - С. 216-223.

50. Молчанова, Л.Н. Саморегуляция состояния психического выгорания пожарных ГПС МЧС России [Текст] / Л.Н. Молчанова, А.А. Кузнецова // Медицинская психология в России. – 2016. – № 2(37). - С. 88-89.

51. Мушастая, Н.П. Синдром эмоционального выгорания у сотрудников МЧС как показатель профессиональной дезадаптации [Текст] / Н.П. Мушастая // Российский психологический журнал. -2007. - №2. - С.51-57.

52. Назаренко, В.В. Взаимосвязь показателей жизнестойкости, психического выгорания и стрессоустойчивости у сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России [Текст] / В.В. Назаренко, О.А. Бенькова // Научное сообщество студентов XXI столетия: сб. ст. - 2018. - № 5. - С. 233-239.

53. Непопалов, В.Н. Психология деятельности в экстремальных условиях: учеб. пособие [Текст] / В.Н. Непопалов, А.В. Сопов, А.В. Родионов; под ред. А.Н. Блеера. - М.: Академия, 2013. – 256 с.

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

55. Неруш, Т.Г. Основные этапы изучения феномена выгорания [Текст] / Т.Г. Неруш // Известия Саратовского ун-та. - 2017.- №4. - С. 454-

458.

56. Овчарова, Р.В. Влияние специфики профессиональной деятельности на эмоциональное выгорание сотрудников МЧС [Текст] / Р.В. Овчарова, Е.М. Агафонцева // Вестник Курганского государственного университета. – 2017. - №3. – С. 73-79.

57. Орел, В.Е. К проблеме соотношения основных этапов профессионального становления личности [Текст] / В.Е. Орел // Вестник Ярославского госуниверситета им. П.Г. Демидова. – 2017.– № 4.– С. 34-36.

58. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания в современной психологии: состояние, проблемы, перспективы: коллективная монография [Текст] / В.Е. Орел и др. // Проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий. – Курск: КГУ, 2018. – 336 с.

59. Орел, В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дисс... д-ра психол. наук [Текст] / В.Е. Орел. - Ярославль: ЯГУ им. П.Г. Демидова 2015. – 330 с.

60. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. - 2011. - № 3. - С. 90-101.

61. Павлова, Е.В. Специфика факторов развития эмоционального выгорания пожарных-спасателей [Текст] / Е.В. Павлова // Актуальные направления научных исследований XXI века. - 2014. - №1. - С. 70-79.

62. Рукавишников, А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания педагогов: дисс... канд. психол. наук. [Текст] / А.А. Рукавишников. - Ярославль: ЯрГУ, 2001. – 173 с.

63. Рытенкова, Ю.Н. Теоретический анализ синдрома эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе [Текст] / Ю.Н. Рытенкова // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. - 2013. - № 3. – С. 312-316.

64. Рытенкова, Ю.Н. Эмоциональное выгорание как психологическая проблема: методологический аспект [Текст] / Ю.Н. Рытенкова // Наука и

образование сегодня. – 2018. - № 2. - С. 82-84.

65. Салогуб, А.М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых [Текст] / А.М. Салогуб // Молодой ученый. - 2014. - №5. - С. 459-461.

66. Санников, М.В. Медико-информационное сопровождение профессиональной деятельности пожарных и спасателей МЧС России [Текст] / М.В. Санников // Проблемы безопасности в ЧС. - 2014. - №3. - С. 58-61.

67. Селье, Г. Очерки об адаптационном синдроме [Текст] / Г. Селье. - М.: Медгиз, 2013. - 274 с.

68. Сергиенко, Н.П. Личностные особенности сотрудников экстренной службы «112» МЧС [Текст] / Н.П. Сергиенко // Проблемы обеспечения безопасности при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. – 2017. - №1. - С. 148-151.

69. Сидорович, Ю.С. Феномен профессионального выгорания специалистов МЧС России [Текст] / Ю.С. Сидорович // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2011. - №2-2. – С. 159-163.

70. Соболева, Е.В. Социально-психологическое обучение стратегиям совладающего поведения субъектов оказания помощи в экстремальных ситуациях [Текст] / Е.В. Соболева // Вестник совета молодых учёных и специалистов Челябинской области. - 2014. - №3. - С. 42-45.

71. Стрельникова, Ю.Ю. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в процессе профессиональной деятельности сотрудников ФПС МЧС России [Текст] / Ю.Ю. Стрельникова / Проблемы управления рисками в техносфере: статья – 2016. - № 1 (25). - С. 128-138.

72. Стрельникова, Ю.Ю. Структурно-динамическая модель личностных изменений специалистов профессий экстремального профиля: автореф. дис. канд. психол. наук [Текст] / Ю.Ю. Стрельникова. – СПб: СПб ГУ, 2016. – 56 с.

73. Суннатов Р.И. Психологические характеристики, обеспечивающие устойчивость к синдрому эмоционального выгорания сотрудников МЧС [Текст]

/ Р.И. Суннатова // Известия ТГУ. - 2015. - №4. - С.103-107.

74. Талалаева, Г.В. Алгоритмы формирования психологической дезадаптации у сотрудников МЧС России в зависимости от занимаемой должности [Текст] / Г.В. Талалаева, В.С. Кошкаров // Сибирский психологический журнал. - 2016. - № 59. - С. 149-171.

75. Тиунов, С.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов, работающих в экстремальных условиях [Текст] / С.В. Тиунов, М.Ю. Крылов // Психологические проблемы семьи и личности в мегаполисе – М.: Институт психологии РАН, 2012. - С. 285-295.

76. Труфанова, Т.А. Современные подходы к управлению профессиональными стрессами [Текст] / Т.А. Труфанова // Вестник Тамбовского университета. - 2015. – № 4 (144). – С. 77-84.

77. Тупикова, О.Е. Психологическая коррекция и профилактика синдрома эмоционального выгорания служащих в сфере МЧС [Текст] / О.Е. Тупикова // Концепт. - 2015. - № 08. – С. 61-65.

78. Федорова, А.А. Влияние эмпатии на профессиональное выгорание и стрессоустойчивость у сотрудников противопожарной службы с разным стажем профессиональной деятельности [Текст] / А.А. Федорова, Н.И. Горбунова // Вестник Хакаского ГУ. - 2013. - №5. - С. 93-95.

79. Фетискин, Н.П. Диагностика эмоционального выгорания личности [Текст] / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. - М.: Изд-во Института психотерапии, 2012. – 490 с.

80. Форманюк, Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. - 1994. - № 6. - С. 54-67.

81. Харламова, Т.М. Особенности эмоционального выгорания сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России [Текст] / Т.М. Харламова // Экспериментальное образование. - 2015. - №3. - С. 411-412.

82. Хлоповских, Ю.Г. Синдром профессионального выгорания в

деятельности спасателя МЧС: причины, особенности и способы преодоления [Текст] / Ю.Г. Хлоповских, А.В. Кравцов // Пожарная безопасность: проблемы и перспективы. – 2015. - №1 (6). - С. 279-284.

83. Чутко, Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты [Текст] / Л.С. Чутко, Н.В. Козина. - М.: МЕДпресс-информ, 2014. - 256 с.

84. Шадрина, А.А. Профессиональное выгорание – болезнь XXI века (причины, симптомы, течение) [Текст] / А.А. Шадрина // Цивилизация – общество – человек. – 2016. – № 2-3. – С. 55-58.

85. Шелкошвеева, Н.С. Психологические особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников МЧС [Текст] / Н.С. Шелкошвеева // Фундаментальные проблемы науки: статья – 2017. - С. 181-187.

86. Шендель, Т.В. Психолого-педагогическое обеспечение профилактики профессионального выгорания специалистов профессий особого риска [Текст] / Т.В. Шендель // Вестник ТГПУ. - 2015. - №12. - С. 48-52.

87. Шишкина, А.Р. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания работников с различным стажем профессиональной деятельности [Текст] / А.Р. Шишкина // Вектор науки ТГУ. - 2019. - № 1. - С. 75-81.

88. Шленков, А.В. Профессиональная адаптация сотрудников ГПС МЧС России и причины ее нарушения [Текст] / А.В. Шленков, Е.Е. Лоскутова // Психолого-педагогические проблемы безопасности человека и общества. - 2011. - №1 (10). – С. 187-192.

89. Шойгу, Ю.С. Настольная книга психолога МЧС России [Текст] / Ю.С. Шойгу и др. - М.: МЧС России, 2012. - 320 с.

90. Шойгу, Ю.С. Организация деятельности психологической службы МЧС России [Текст] / Ю.С. Шойгу // Национальный психологический журнал. - 2012. - №1 (7). - С. 131-133.

91. Шойгу, Ю.С. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных. Учеб. пос. [Текст] / Ю.С. Шойгу. - М.: Смысл, 2013.

- 320 с.

92. Щиглинская, А.В. Взаимосвязь эмоционального выгорания и профессионально важных качеств сотрудников МЧС России [Текст] / А.В. Щиглинская, А.А. Сидорова // Психология XXI века. - 2019. - С. 146-151.

93. Юрьева, Л.Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников формирование, профилактика, коррекция [Текст] / Л.Н. Юрьева. – Киев: Сфера, 2014. – 271 с.

94. Яркина, О.С. Синдром эмоционального выгорания у врачей в контексте личностно-профессионального развития: симптомы и предпосылки [Текст] / О.С. Яркина // Вестник ТГУ. - 2008. - № 3. - С. 307-311.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**



## Формирование эмоционального напряжения и эмоционального истощения в экстремальных условиях деятельности



### Факторы риска формирования профессионального выгорания

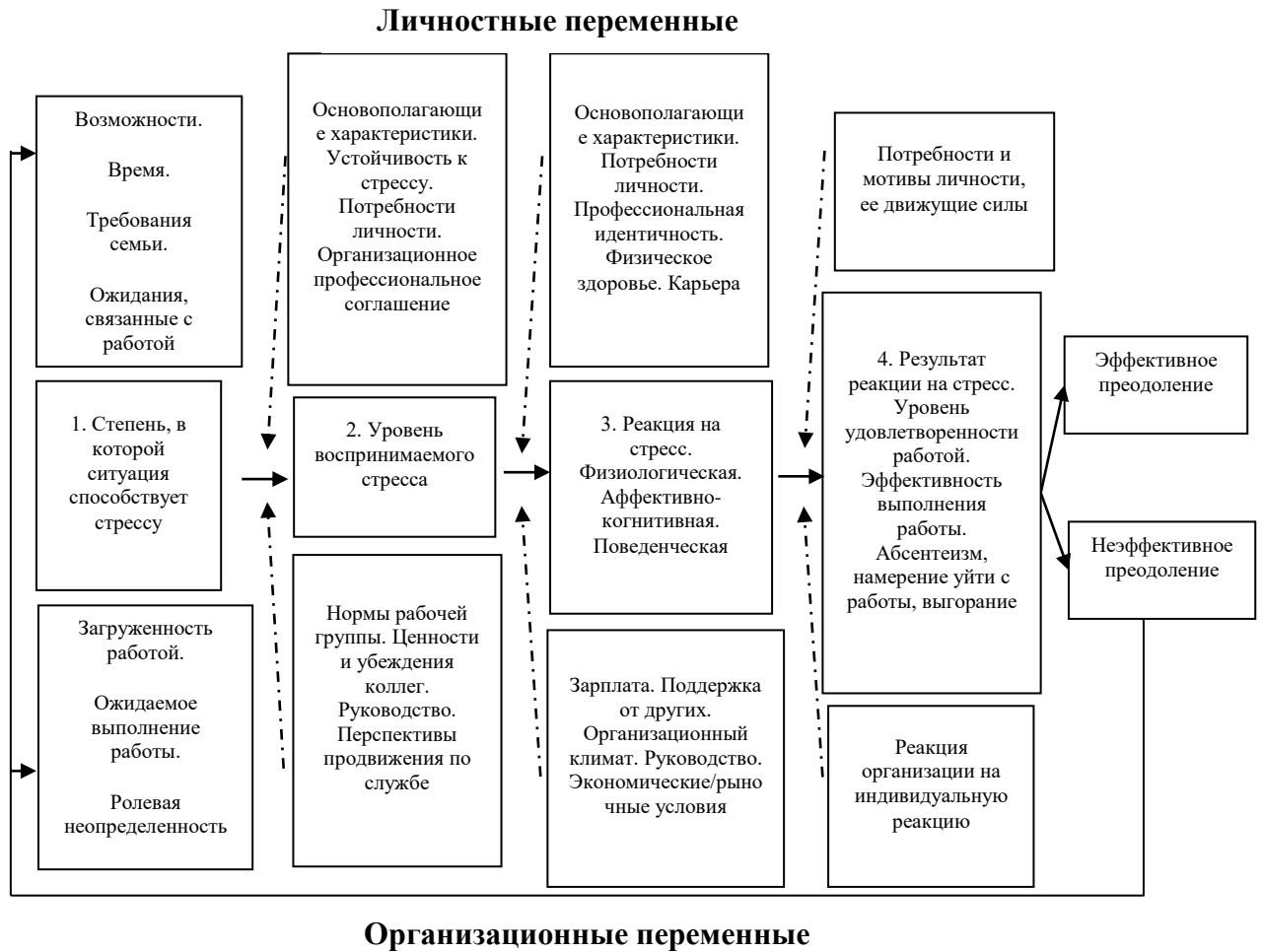
Личностные факторы	Ситуативные требования	Профессиональные требования
Переживание несправедливости	Социальное сравнение и оценки других	Когнитивно сложные коммуникации
Хроническое переживание одиночества	Несправедливость, неравенство взаимоотношений	Эмоционально насыщенное деловое общение
Переживание социальной незащищенности	Негативные или «холодные», бесчувственные взаимоотношения с коллегами и подчиненными	Необходимость постоянного саморазвития и повышения профессиональной компетентности
Переживание социально-экономической нестабильности	«Трудные» ученики, пациенты, партнеры	Адаптация к новым людям, меняющимся профессиональным ситуациям
Переживание социальной и межличностной изоляции	Отсутствие корпоративной сплоченности, низкая организационная культура	Поиск новых решений
Личностные факторы	Ситуативные требования	Профессиональные требования
Неконструктивные модели стресс-преодолевающего поведения	Внутри корпоративные и межличностные конфликты	Высокая ответственность за дело и за «других»
Высокая мотивация власти, высокая аффилиация	Рольевые конфликты, рольевая неопределенность	Самоконтроль и волевые решения
Трудоголизм, поведение типа «А» (с высоким риском развития сердечно-сосудистых расстройств)	Дефицит административной, дружеской, социальной, профессиональной и других видов поддержки	Неинтересная ли нелюбимая работа
Слабая «Я-концепция», низкая самооценка	Перегрузки	Бюрократизм и «бумажная» работа
Низкая эмпатия (сопереживание) и социальный интеллект	Недогрузки	Отсутствие готовых решений, необходим творческий поиск
Низкая профессиональная мотивация, мотивация избегание неудач	—	—
Эмоциональная неустойчивость, нереалистичные ожидания	—	—

**Краткая характеристика внешних и внутренних факторов  
эмоционального выгорания**

Внутренние факторы	Внешние факторы
Склонность к эмоциональной ригидности	Напряженная психоэмоциональная деятельность, интенсивное общение, решение проблем, связанных с деятельностью, быстрая интерпретация большого количества визуальной, звуковой и письменной информации, умение быстро взвешивать альтернативы и принимать решения
Формирование психологической защиты у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан (эмоциональное выгорание выступает средством ПЗ)	Конфликты и повышенная напряженность в отношениях с коллегами и руководством + психологически трудный контингент
Истощение эмоционально-энергетических ресурсов на фоне интенсивной интериоризации обстоятельств профессиональной деятельности, вызванное стрессогенными факторами (эмоциональное выгорание выступает в качестве сберегающей стратегии)	Постоянный внутренний и внешний контроль
Отсутствие способности проявлять сочувствие и сопереживание субъекту своей деятельности, что стимулирует крайние формы эмоционального выгорания: безразличие, равнодушие, душевную черствость	Дестабилизирующая организация деятельности: нечеткая организация и планирование труда, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» (мелких подробностей, противоречий, завышенных норм и требований)

## Модель профессионального стресса и эмоционального выгорания

Б. Перлмана и Е. Хартмана



## Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВІ) (К. Маслач и С. Джексон)

Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» предназначен для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек-человек», был разработан на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и адаптирован Н. Водопьяновой, Е. Старченковой. Опросник имеет три шкалы для диагностики «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «редукция личных достижений» («профессиональных достижений»)

*Инструкция:* Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 – «никогда». Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день». Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

1.	Я чувствую себя эмоционально опустошенным (ой)	1,2,3,4,5,6
2.	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон	1,2,3,4,5,6
3.	Я чувствую себя усталым (ой), когда встаю утром и должен (на) идти на работу	1,2,3,4,5,6
4.	Я хорошо понимаю каждого моего ученика (студента) и нахожу к каждому свой подход	1,2,3,4,5,6
5.	Я общаюсь с моими учениками чисто формально, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с ними до минимума	1,2,3,4,5,6
6.	Во время и после занятий я чувствую себя в приподнятом настроении и эмоционально воодушевленно	1,2,3,4,5,6
7.	Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях с моими учениками (студентами)	1,2,3,4,5,6
8.	Я чувствую угнетенность и апатию	1,2,3,4,5,6
9.	Я могу позитивно влиять на продуктивность работы моих учеников и коллег	1,2,3,4,5,6
10.	В последнее время я стал (а) более отстраненным (ой) и жестким (ой) по отношению к тем, с кем работаю	1,2,3,4,5,6
11.	Как правило, ученики, их родители и администрация школы слишком много требуют от меня или манипулируют мною. Они преследуют только свои интересы	1,2,3,4,5,6
12.	У меня много профессиональных планов на будущее и я верю в их осуществление	1,2,3,4,5,6
13.	Я испытываю эмоциональный спад на работе	1,2,3,4,5,6
14.	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	1,2,3,4,5,6
15.	Я не могу быть участливым (ой) ко всем ученикам (студентам), особенно недисциплинированным и не желающим учиться	1,2,3,4,5,6
16.	Мне хочется уединиться от всех и отдохнуть от работы	1,2,3,4,5,6
17.	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества при общении с моими учениками (студентами) и коллегами	1,2,3,4,5,6
18.	Я легко общаюсь с учениками (студентами) и их родителями независимо от их социального положения и поведения	1,2,3,4,5,6
19.	Я многое успеваю сделать на работе и дома	1,2,3,4,5,6
20.	Я чувствую себя на пределе возможностей	1,2,3,4,5,6
21.	Я многого смогу еще достичь в своей жизни	1,2,3,4,5,6
22.	Бывает, что коллеги, ученики (студенты) и их родители перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей	1,2,3,4,5,6

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

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

Каждая шкала оценивает уровень выраженности признака.

Шкала эмоциональное истощение: низкий уровень (L) 0 – 15 баллов, средний уровень (M) 16 – 24 баллов, высокий уровень (H) 25 и более.

Шкала деперсонализация: низкий уровень (L) 0 – 5 баллов, средний уровень (M) 6 – 10 баллов, высокий уровень (H) 11 и более.

Шкала редукция личных достижений: низкий уровень (L) 37 и более, средний уровень (M) 36 – 31 баллов, высокий уровень (H) 30 и меньше.

О тяжести профессионального «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и низкие – по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений).

Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

Интерпретация, обработка результатов.

В соответствии с общим "ключом" подсчитывается сумма баллов для каждого субфактора.

Общий ключ к тесту «Профессиональное (эмоциональное) выгорание»

Субшкала	Номер утверждения	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1,2,3,6*,8,13,14,16,20	54
Деперсонализация	5,10,11,15,22	30
Профессиональная успешность (редукция персональных достижений)	4,7,9,12,17,18,19,21	48

Примечание. \*отмечен «обратный» вопрос, который считается в обратном порядке

Выводы: чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем больше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное выгорание. Для определения уровня выраженности используются среднестатистические нормы.

Среднестатистические нормы выраженности профессионального выгорания

Шкалы профессионального выгорания	Баллы		
	низкий уровень	уровень умеренный	высокий уровень
Эмоциональное истощение	5-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация	2-5	6-10	11 и больше
Редукция личных достижений	37 и больше	36-28	27 и меньше

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

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.

Фаза стресса	№	СИМПТОМ
НАПРЯЖЕНИЕ	1	Переживание психотравмирующих обстоятельств: тенденция к воспоминаниям травмирующих ситуаций, нервозности, напряженности
	2	Неудовлетворенность собой: сниженная самооценка, ощущение беспомощности и недовольства собой
	3	«Загнанность в клетку»: ощущение безвыходности, бесперспективности, жизни
	4	Тревога и депрессия: повышенная, часто беспочвенная тревога, подавленность, апатия, отсутствие интереса к жизни
РЕЗИСТЕНЦИЯ	1	Неадекватное эмоциональное реагирование: неадекватная экономия на эмоциях, ограниченная эмоциональная отдача за счет выборочного реагирования. Сторонние наблюдатели при этом обычно фиксируют эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие
	2	Эмоционально-нравственная дезориентация: выражается в потребности в самооправдании, вытеснении из сознания неприятных фактов. Эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства
	3	Расширение сферы экономии эмоций: эмоциональное истощение, которое заставляет уходить от общения, замыкаться с целью восстановления душевных сил, экономии эмоциональных ресурсов
	4	Редукция профессиональных обязанностей: утрата интереса к людям, формализация общения, отношений
ИСТОЩЕНИЕ	1	Эмоциональный дефицит: человек не в состоянии входить в положение других людей, соучаствовать, сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, пробуждать, усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу. При усилении симптома все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы дополняют симптом «эмоционального дефицита»
	2	Эмоциональная отстраненность: реагирование без чувств и эмоций, в результате эмоциональной защиты. В некоторых сферах жизни человек становится похожим на робота
	3	Личностная отстраненность (деперсонализация): отмечается полная или частичная утрата интереса к людям. Люди тяготят своими потребностями, проблемами неприятно их присутствие, сам факт их существования. Возникает защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой
	4	Психосоматические и психовегетативные нарушения: эмоциональная защита уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида, в том числе физиологическими. Возникают психосоматические расстройства

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.

*Инструкция.* Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. В случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия - «Нет».

## ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1.	Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться	
2.	Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры	
3.	Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место)	
4.	Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее)	
5.	Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого	
6.	От меня как профессионала мало зависит благополучие партнера	
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 мне все меньше удовлетворения	
15.	Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность	
16.	Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь	
17.	Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты	
18.	Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.	
19.	Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше	
20.	Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено	
21.	Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение	
22.	Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров	
23.	Общение с партнерами побудило меня сторониться людей	
24.	При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение	
25.	Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций	
26.	Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами	
27.	Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной	
28.	У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли я сделать все как надо, не сократят ли и т. д.	
29.	Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания	
30.	В общении не работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла»	
31.	Я охотно рассказываю домашним о своей работе	
32.	Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)	
33.	Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу	
34.	Я очень переживаю за свою работу	
35.	Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности	
36.	При мысли о работе мне обычно становится не по себе начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль	
37.	У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем	
38.	Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям	
39.	Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи на работе	
40.	Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние	
41.	Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно	
42.	Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на приятных и неприятных	



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.	На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого	
48.	После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение психического и физического самочувствия	
49.	На работе я испытываю постоянные физические и психические перегрузки	
50.	Успехи в работе вдохновляют меня	
51.	Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной	
52.	Я потерял покой из-за работы	
53.	На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров	
54.	Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее 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 надоело, никого бы не видеть и не слышать	
60.	После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание	
61.	Контингент партнеров, с которыми я работаю, очень трудный	
62.	Иногда мне кажется, что результаты работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю	
63.	Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив	
64.	Я в отчаянии оттого, что на работе у меня серьезные проблемы	
65.	Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною	
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 меня от чужих страданий, и отрицательных эмоций	
71.	Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня	
72.	Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства	
73.	Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко	
74.	Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я - достигаю в силу обстоятельств	
75.	Моя карьера сложилась удачно	
76.	Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой	
77.	Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать	
78.	Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах	
79.	Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями	
80.	Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил	
81.	Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе	
82.	Во всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.	
83.	Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции	
84.	Работа с людьми явно подрывает мое здоровье	

#### ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДАННЫХ.

1. Определите сумму баллов, отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените то количество баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе «Б». Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30.

2. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

3. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

**КЛЮЧ  
НАПРЯЖЕНИЕ**

Переживание психотравмирующих обстоятельств													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
1+	2	13+	3	25+	2	37-	3	49+	10	61+	5	73-	5
Неудовлетворенность собой													
2-	3	14+	2	26+	2	38-	10	50-	5	62+	5	74+	3
«Загнанность в клетку»													
3+	10	15+	5	27+	2	39+	2	51+	5	63+	1	75-	5
Тревога и депрессия													
4+	2	16+	3	28+	5	40+	5	52+	10	64+	2	76+	3

**РЕЗИСТЕНЦИЯ**

Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
5+	5	17-	3	29+	10	41+	2	53+	2	65+	3	77+	5
Эмоционально-нравственная дезориентация													
6+	10	18-	3	30+	3	42+	5	54+	2	66+	2	78-	5
Расширение сферы экономики эмоций													
7+	2	19+	10	31-	2	43+	5	55+	3	67+	3	79-	5
Редукция профессиональных обязанностей													
8+	5	20+	5	32+	2	44-	2	56+	3	68+	3	80+	10

**ИСТОЩЕНИЕ**

Эмоциональный дефицит													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
9+	3	21+	2	33+	5	45-	5	57+	3	69-	10	81+	2
Эмоциональная отстраненность													
10+	2	22+	3	34-	2	46+	3	58+	5	70+	5	82+	5
Личностная отстраненность (деперсонализация)													
11+	5	23+	3	35+	3	47+	5	59+	5	72+	2	83+	10
Психосоматические и психовегетативные нарушения													
12+	3	24+	2	36+	5	48+	3	60+	2	72+	10	84+	5

Методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

9 баллов и меньше - не сложившийся симптом; 10-15 баллов - складывающийся симптом; 16 и более - сложившийся симптом.

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

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой стадии стресса возможна оценка от 0 до 100 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как 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 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.

## Методика 16-факторный личностный опросник Р. Б. Кеттелла

Время обследования колеблется от 20 до 50 минут.

Инструкция. В данном исследовании вам будет предложен ряд вопросов и три варианта ответа на каждый вопрос («а», «б», «в»). Отвечать нужно следующим образом: сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него, затем выберите один из трех предложенных вариантов ответа; отражающих в большей степени ваше мнение, нежели два остальных, и поставьте крестик в соответствующей клеточке на листке для ответов. Старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточному ответу типа «не уверен», «нечто среднее». Выбирайте его только тогда, когда не можете ответить иначе. Отвечайте на каждый вопрос.

1.	Я хорошо понял инструкцию к этому вопроснику:	а) да; б) не уверен; в) нет.
2.	Я готов как можно искреннее ответить на вопросы:	а) да; б) не уверен; в) нет
3.	Я предпочел бы иметь дачу:	а) в оживленном дачном поселке; б) предпочел бы нечто среднее; в) уединенно, в лесу
4.	Я могу найти в себе достаточно сил, чтобы справиться с жизненными трудностями:	а) всегда; б) обычно; в) редко
5.	При виде диких животных мне становится не по себе, даже если они надежно спрятаны в клетках	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
6.	Я воздерживаюсь от критики людей и их взглядов:	а) да; б) иногда; в) нет
7.	Я делаю людям резкие, критические замечания, если мне кажется, что они этого заслуживают:	а) обычно; б) иногда; в) никогда не делаю
8.	Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
9.	Если бы я увидел двух дерущихся соседских детей, я:	а) предоставил бы им самим выяснять свои отношения; б) не знаю, что предпринял бы; в) постарался бы разобраться в их ссоре
10.	На собраниях и в компаниях:	а) я легко выхожу вперед; б) верно нечто среднее; в) я предпочитаю держаться в сторонке
11.	По-моему, интереснее быть:	а) инженером-конструктором; б) не знаю, что предпочесть; в) драматургом
12.	На улице я скорее остановлюсь, чтобы посмотреть, как работает художник, чем стану наблюдать за уличной ссорой:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
13.	Обычно я спокойно переношу самодовольных людей, даже когда они хвастаются или другим образом показывают, что они высокого мнения о себе:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
14.	Если человек обманывает, я почти всегда могу заметить это по выражению его лица:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
15.	Я считаю, что самую скучную повседневную работу всегда нужно доводить до конца, даже если кажется, что в этом нет необходимости:	а) согласен, б) не уверен, в) не согласен
16.	Я предпочел бы взяться за работу:	а) где можно много заработать, если даже заработки непостоянны; б) не знаю, что выбрать; в) с постоянной, но относительно невысокой зарплатой
17.	Я говорю о своих чувствах:	а) только в случае необходимости; б) верно нечто среднее, в) охотно, когда предоставляется возможность
18.	Изредка я испытываю чувство внезапного страха или неопределенного беспокойства, сам не знаю отчего:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет

19.	Когда меня несправедливо критикуют за то, в чем я не виноват:	а) никакого чувства вины у меня не возникает; б) верно нечто среднее; в) я все же чувствую себя немного виноватым
20.	На работе у меня бывает больше затруднений с людьми, которые:	а) отказываются использовать современные методы; б) не знаю, что выбрать; в) постоянно пытаются что-то изменить в работе, которая и так идет нормально
21.	Принимая решения, я руководствуюсь больше:	а) сердцем; б) сердцем и рассудком в равной мере; в) рассудком
22.	Люди были бы счастливее, если бы они больше времени проводили в обществе своих друзей:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
23.	Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:	а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет
24.	Разговаривая, я склонен:	а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову; б) верно нечто среднее; в) прежде хорошенько собраться с мыслями
25.	Даже если я чем-нибудь сильно взбешен, я успокаиваюсь довольно быстро:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
26.	При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать:	а) столяром или поваром; б) не знаю, что выбрать; в) официантом в хорошем ресторане
27.	У меня было:	а) очень мало выборных должностей; б) несколько; в) много выборных должностей
28.	«Лопата» так относится к «копать», как «нож» к:	а) острый; б) резать; в) точить
29.	Иногда какая-нибудь мысль не дает мне заснуть:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
30.	В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
31.	Устаревший закон должен быть изменен:	а) только после основательного обсуждения; б) верно нечто среднее; в) немедленно
32.	Мне становится не по себе, когда дело требует от меня быстрых действий, которые как-то влияют на других людей:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
33.	Большинство знакомых считает меня веселым собеседником.	а) да; б) не уверен; в) нет
34.	Когда я вижу неопрятных, неряшливых людей:	а) меня это не волнует; б) верно нечто среднее; в) они вызывают у меня неприязнь и отвращение
35.	Я слегка теряюсь, неожиданно оказавшись в центре внимания:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
36.	Я всегда рад присоединиться к большой компании, например встретиться вечером с друзьями, пойти на танцы, принять участие в интересном общественном мероприятии:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
37.	В школе я предпочитал:	а) уроки музыки (пения); б) затрудняюсь сказать; в) занятия в мастерских, ручной труд
38.	Если меня назначают ответственным за что-либо, я настаиваю, чтобы мои распоряжения строго выполнялись, а иначе я отказываюсь от поручения:	а) да; б) иногда; в) нет
39.	Важнее, чтобы родители:	а) способствовали тонкому развитию чувств у своих детей; б) верно нечто среднее; в) учили детей управлять своими чувствами
40.	Участвуя в коллективной работе, я предпочел бы:	а) попытаться внести улучшения в организацию работы; б) верно нечто среднее; в) вести записи и следить за тем, чтобы соблюдались правила
41.	Время от времени я чувствую потребность заняться чем-нибудь, что требует значительных физических усилий:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет

42.	Я предпочел бы обращаться с людьми вежливыми и деликатными, чем с грубоватыми и прямолинейными:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
43.	Когда меня критикуют на людях, это меня крайне угнетает:	а) да, это верно; б) верно нечто среднее; в) это неверно
44.	Если меня вызывает к себе начальник, я:	а) использую этот случай, чтобы попросить о том, что мне нужно; б) верно нечто среднее; в) беспокоюсь, что сделал что-то не так
45.	Я считаю, что люди должны очень серьезно подумать, прежде чем отказываться от опыта прежних лет, прошлых веков:	а) да; б) не уверен; в) нет
46.	Читая что-либо, я всегда хорошо осознаю скрытое намерение автора убедить меня в чем-то:	а) да; б) не уверен; в) нет
47.	Когда я учился в 7-10-м классах, я участвовал в спортивной жизни школы:	а) довольно часто; б) от случая к случаю; в) очень редко
48.	Я поддерживаю дома хороший порядок и почти всегда знаю, что где лежит:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
49.	Когда я думаю о том, что произошло в течение дня, я нередко испытываю беспокойство:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
50.	Иногда я сомневаюсь, действительно ли люди, с которыми я беседую, интересуются тем, что я говорю:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
51.	Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:	а) лесничим; б) трудно выбрать; в) учителем старших классов
52.	Ко дню рождения, к праздникам:	а) люблю делать подарки; б) затрудняюсь ответить; в) считаю, что покупка подарков - несколько неприятная обязанность
53.	«Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:	а) улыбке; б) успеху; в) счастливый
54.	Какое из данных слов не подходит к двум остальным:	а) свеча; б) луна; в) лампа
55.	Мои друзья:	а) меня не подводили; б) изредка; в) подводили довольно часто
56.	У меня есть такие качества, по которым я определенно превосхожу других людей:	а) да; б) не уверен; в) нет
57.	Когда я расстроен, я всячески стараюсь скрыть свои чувства от других:	а) да, это верно; б) скорее что-то среднее; в) это неверно
58.	Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в " другие места, где можно развлечься:	а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей); б) примерно раз в неделю (как большинство); в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство)
59.	Я думаю, что личная свобода в поведении важнее хороших манер и соблюдения правил этикета:	а) да; б) не уверен; в) нет
60.	В присутствии людей более значительных, чем я (людей старше меня, или с большим опытом, или с более высоким положением), я склонен держаться скромно:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
61.	Мне трудно рассказать что-либо большой группе людей или выступить перед большой аудиторией:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
62.	Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности, легко могу сказать, где север, где юг, восток или запад:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
63.	Если бы кто-то разозлился на меня:	а) я постарался бы его успокоить; б) не знаю, что бы я предпринял; в) это вызвало бы у меня раздражение
64.	Когда я вижу статью которую считаю несправедливой, я скорее склонен забыть об этом, чем с возмущением ответить автору:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
65.	В моей памяти не задерживаются надолго несущественные мелочи, например названия улиц, магазинов:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
66.	Мне могла бы понравиться профессия ветеринара, который лечит и оперирует животных:	а) да; б) трудно сказать; в) нет
67.	Я ем с наслаждением и не всегда столь тщательно забочусь о своих манерах, как это делают другие люди:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно

68.	Бывают периоды, когда мне ни с кем не хочется встречаться:	а) очень редко; б) верно нечто среднее; в) довольно часто
69.	Иногда мне говорят, что мой голос и вид слишком явно выдают мое волнение:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
70.	Когда я был подростком и мое мнение расходилось с родительским, я обычно:	а) оставался при своем мнении; б) среднее между а и в; в) уступал, признавая их авторитет
71.	Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:	а) да; б) не уверен; в) нет
72.	Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения, благодаря своим успехам:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
73.	Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:	а) да, это верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
74.	Критика в том виде, в каком ее осуществляют многие люди, скорее выбивает меня из колеи, чем помогает:	а) часто; б) изредка; в) никогда
75.	Я всегда в состоянии строго контролировать проявление своих чувств:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
76.	Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:	а) работать над ним в лаборатории дальше; б) трудно выбрать; в) позаботиться о его практическом использовании
77.	«Удивление» так относится к «необычный», как «страх» к	а) храбрый; б) беспокойный; в) ужасный
78.	Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:	а) $\frac{2}{7}$ ; б) $\frac{2}{9}$ ; в) $\frac{3}{11}$
79.	Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя и не знаю, почему:	а) да, верно; б) не уверен; в) нет, это неверно
80.	Люди относятся ко мне менее доброжелательно, чем я того заслуживаю своим добрым к ним отношением	а) очень часто; б) иногда; в) никогда
81.	Употребление нецензурных выражений мне всегда противно (даже если при этом нет лиц другого пола):	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
82.	У меня, безусловно, меньше друзей, чем у большинства людей:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
83.	Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:	а) верно; б) не уверен; в) неверно
84.	Люди иногда называют меня легкомысленным, хотя и считают приятным человеком:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
85.	В различных ситуациях в обществе я испытывал волнение, похожее на то, которое испытывает человек перед выходом на сцену:	а) довольно часто; б) изредка; в) едва ли когда-нибудь
86.	Находясь в небольшой группе людей, я довольствуюсь тем, что держусь в стороне и по большей части предоставляю говорить другим:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
87.	Мне больше нравится читать:	а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов; б) не знаю, что выбрать; в) роман, возбуждающий воображение и чувства
88.	Когда мною пытаются командовать, я нарочно делаю все наоборот:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
89.	Если начальство или члены семьи в чем-то меня упрекают, то, как правило, только за дело:	а) верно; б) нечто среднее между а и в; в) неверно
90.	Мне не нравится манера некоторых людей «уставиться» и бесцеремонно смотреть на человека в магазине или на улице:	а) верно; б) верно нечто среднее; в) неверно
91.	Во время продолжительного путешествия я предпочел бы:	а) читать что-нибудь сложное, но интересное; б) не знаю, что выбрал бы; в) провести время, беседуя с попутчиком
92.	В шутках о смерти нет ничего дурного или противного хорошему вкусу:	а) да, согласен; б) верно нечто среднее; в) нет, не согласен
93.	Если мои знакомые плохо обращаются со мной и не скрывают своей неприязни:	а) это несколько меня не угнетает; б) верно нечто среднее; в) я падаю духом

94.	Мне становится не по себе, когда мне говорят комплименты и хвалят в лицо:	а) да, это верно; б) верно нечто среднее; в) нет, это неверно
95.	Я предпочел бы иметь работу:	а) с четко определенным и постоянным заработком; б) верно нечто среднее; в) с более высокой зарплатой, которая бы зависела от моих усилий и продуктивности
96.	Мне легче решить трудный вопрос или проблему:	а) если я обсуждаю их с другими; б) верно нечто среднее; в) если я обдумываю их в одиночестве
97.	Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
98.	Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали:	а) верно; б) среднее между а и в; в) неверно
99.	Иногда совсем незначительные препятствия очень сильно раздражают меня:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
100.	Я сплю крепко, никогда не разговариваю во сне:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
101.	Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интереснее:	а) беседовать с заказчиками, клиентами; б) выбираю нечто среднее; в) вести счета и другую документацию
102.	«Размер» так относится к «длине», как «нечестный» к:	а) гурьма; б) грешный; в) укравший
103.	АБ так относится к ГВ, как СР к	а) ПО; б) ОП; в) ТУ
104.	Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:	а) я отношусь к этому спокойно; б) верно нечто среднее; в) испытываю к ним чувство презрения
105.	Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают..	а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться; б) верно нечто среднее; в) это портит мне удовольствие и злит меня
106.	Думаю, что обо мне правильнее сказать, что я:	а) вежливый и спокойный; б) верно нечто среднее; в) энергичный и напористый
107.	Я считаю, что:	а) жить нужно по принципу «делу время - потехе час»; б) нечто среднее между а и в; в) жить нужнее веселее, не особенно заботясь о завтрашнем дне
108.	Лучше быть осторожным и ожидать малого, чем заранее радоваться, в глубине души предвкушая успех:	а) согласен; б) не уверен; в) не согласен
109.	Если я задумываюсь о возможных трудностях в своей работе:	а) я стараюсь заранее составить план, как с ними справиться; б) верно нечто среднее; в) думаю, что справлюсь с ними, когда они появятся
110.	Я легко осваиваюсь в любом обществе:	а) да; б) не уверен; в) нет
111.	Когда нужно немного дипломатии и умения убедить людей в чем-нибудь, обычно обращаются ко мне:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
112.	Мне было бы интереснее:	а) консультировать молодых людей, помогать им в выборе работы; б) затрудняюсь ответить; в) работать инженером-экономистом
113.	Если я абсолютно уверен, что человек поступает несправедливо или эгоистично, я заявляю ему об этом, даже если это грозит мне некоторыми неприятностями:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет

114.	Иногда я в шутку делаю какое-нибудь дурашливое замечание только для того, чтобы удивить людей и посмотреть, что они на это скажут:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
115.	Я бы с удовольствием работал в газете обозревателем театральных постановок, концертов и т. п.:	а) да; б) не уверен; в) нет
116.	Если мне долго приходится сидеть на собрании, не разговаривая и не двигаясь, я никогда не испытываю потребности рисовать что-либо и ерзать на стуле:	а) согласен; б) не уверен; в) не согласен
117.	Если мне кто-то говорит то, что, как мне известно, не соответствует действительности, я скорее подумаю:	а) «он - лжец»; б) верно нечто среднее; в) «видимо, его неверно информировали».
118.	Предчувствие, что меня ожидает какое-то наказание, даже если я не сделал ничего дурного, возникает у меня:	а) часто; б) иногда; в) никогда
119.	Мнение, что болезни вызываются психическими причинами в той же мере, что и физическими (телесными), значительно преувеличено:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
120.	Торжественность, красочность должны обязательно сохраняться в любой важной государственной церемонии:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
121.	Мне неприятно, если люди считают, что я слишком не выдержан и пренебрегаю правилами приличия:	а) очень; б) немного; в) совсем не беспокоит
122.	Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:	а) в коллективе; б) не знаю, что выбрал бы; в) самостоятельно
123.	Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:	а) часто; б) иногда; в) никогда
124.	Зачастую люди слишком быстро выводят меня из себя:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
125.	Я всегда могу без особых трудностей избавиться от старых привычек и не возвращаться к ним больше:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
126.	При одинаковой зарплате я предпочел бы быть:	а) адвокатом; б) затрудняюсь выбрать; в) штурманом или летчиком
127.	Лучше» так относится к «наихудший», как «медленнее» к:	а) скорый; б) наилучший; в) быстрееший
128.	Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить ряд ХОООХХОООХХХ:	а) ОХХХ; б) ООХХ; в) ХООО
129.	Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:	а) согласен; б) верно нечто среднее; в) не согласен
130.	Обычно я могу сосредоточиться и работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг очень шумят:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
131.	Бывает, что я говорю незнакомым людям о вещах, которые кажутся мне важными, независимо от того, спрашивают меня об этом или нет:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
132.	Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе пережили когда-то:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
133.	Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только ради забавы:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
134.	Меня очень раздражает вид неубранной комнаты:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
135.	Я считаю себя очень общительным (открытым) человеком:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
136.	В общении с людьми:	а) я не стараюсь сдерживать свои чувства; б) верно нечто среднее; в) я скрываю свои чувства
137.	Я люблю музыку:	а) легкую, живую, холодноватую; б) верно нечто среднее; в) эмоционально насыщенную и сентиментальную
138.	Меня больше восхищает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:	а) да; б) не уверен; в) нет
139.	Если мое удачное замечание осталось незамеченным:	а) я не повторяю его; б) затрудняюсь ответить; в) повторяю свое замечание снова



140.	Мне бы хотелось вести работу среди несовершеннолетних правонарушителей, освобожденных на поруки:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
141.	Для меня более важно:	а) сохранять хорошие отношения с людьми; б) верно нечто среднее; в) свободно выражать свои чувства
142.	В туристском путешествии я предпочел бы придерживаться программы, составленной специалистами, нежели самому планировать свой маршрут:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
143.	Обо мне справедливо думают, что я упорный и трудолюбивый человек, но успехов добиваюсь редко:	а) да; б) не уверен; в) нет
144.	Если люди злоупотребляют моим расположением к ним, я не обижаюсь и быстро забываю об этом:	а) согласен; б) не уверен; в) не согласен
145.	Если бы в группе разгорелся жаркий спор:	а) мне было бы любопытно, кто выйдет победителем; б) верно нечто среднее; в) я бы очень хотел, чтобы все закончилось мирно
146.	Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
147.	Иногда чувство зависти влияет на мои поступки,	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
148.	Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но он всегда имеет право настоять на своем:	а) да; б) не уверен; в) нет
149.	Я начинаю нервничать, когда задумываюсь обо всем, что меня ожидает:	а) да; б) иногда; в) нет.
150.	Если я участвую в какой-нибудь игре, а окружающие громко высказывают свои соображения, меня это не выводит из равновесия:	а) согласен; б) не уверен; в) не согласен.
151.	Мне кажется, интересно быть:	а) художником; б) не знаю, что выбрать; в) директором театра или киностудии
152.	Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:	а) какой-либо; б) несколько; в) большая часть
153.	«Пламя» так относится к «каре», как «роза» к:	а) шипы; б) красные лепестки; в) запах
154.	У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:	а) часто; б) изредка; в) практически никогда
155.	Даже если многое против успеха какого-либо начинания, я все-таки считаю, что стоит рискнуть:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
156.	Мне нравятся ситуации, в которых я невольно оказываюсь в роли руководителя, потому что лучше всех знаю, что должен делать коллектив:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
157.	Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:	а) согласен; б) не уверен; в) не согласен
158.	Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:	а) согласен; б) не уверен; в) не согласен
159.	Порой я пренебрегаю добрыми советами людей, хотя и знаю, что не должен этого делать:	а) изредка; б) вряд ли когда-нибудь; в) никогда
160.	Принимая решения, я считаю для себя обязательным учитывать основные формы поведения - «что такое хорошо и что такое плохо»:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
161.	Мне не нравится, когда люди смотрят, как я работаю:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
162.	Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо применить силу:	а) согласен; б) верно нечто среднее; в) не согласен.
163.	В школе я предпочитал (предпочитаю):	а) русский язык; б) трудно сказать; в) математику.
164.	Иногда у меня бывали огорчения из-за того, что люди говорили обо мне дурно за глаза без всяких на то оснований:	а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет
165.	Разговоры с людьми заурядными, связанными условностями и своими привычками:	а) часто бывают весьма интересными и содержательными; б) верно нечто среднее; в) раздражают меня, так как беседа вертится вокруг пустяков и ей недостает глубины

166.	Некоторые вещи вызывают во мне такой гнев, что я предпочитаю вообще о них не говорить:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
167.	В воспитании важнее:	а) окружить ребенка любовью и заботой; б) верно нечто среднее; в) выработать у ребенка желательные навыки и взгляды
168.	Люди считают меня спокойным, уравновешенным человеком, который остается невозмутимым при любых обстоятельствах:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
169.	Я думаю, что наше общество, руководствуясь целесообразностью, должно создавать новые обычаи и отбрасывать в сторону старые привычки и традиции:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
170.	У меня бывали неприятные случаи из-за того, что, задумавшись, я становился невнимательным:	а) едва ли когда-нибудь; б) верно нечто среднее; в) несколько раз
171.	Я лучше усваиваю материал:	а) читая хорошо написанную книгу; б) верно нечто среднее; в) участвуя в коллективном обсуждении
172.	Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:	а) согласен; б) не уверен; в) не согласен
173.	Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока не буду полностью уверен в своей правоте:	а) всегда; б) обычно; в) только если это практически возможно
174.	Иногда мелочи нестерпимо действуют на нервы, хотя я и понимаю, что это пустяки:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
175.	Я не часто говорю под влиянием момента такое, о чем мне позже приходится пожалеть:	а) согласен; б) верно нечто среднее; в) не согласен
176.	Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества:	а) я согласился бы; б) не знаю, что сделал бы; в) сказал бы, что, к сожалению, очень занят
177.	Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:	а) широкий; б) зигзагообразный; в) прямой
178.	«Скоро» так относится к «никогда», как «близко» к	а) нигде; б) далеко; в) прочь
179.	Если я совершил какой-то промах в обществе, я довольно быстро забываю об этом:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
180.	Окружающим известно, что у меня много разных идей и я почти всегда могу предложить какое-то решение проблемы:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
181.	Пожалуй, для меня более характерна:	а) нервозность при встрече с неожиданными трудностями; б) не знаю, что выбрать; в) терпимость к желаниям (требованиям) других людей
182.	Меня считают очень восторженным человеком:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
183.	Мне нравится работа разнообразная, связанная с частыми переменами и поездками, даже если она немного опасна:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
184.	Я человек весьма пунктуальный и всегда настаиваю на том, чтобы все выполнялось как можно точнее	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
185.	Мне доставляет удовольствие работа, которая требует особой добросовестности и точного мастерства:	а) да; б) верно нечто среднее; в) нет
186.	Я принадлежу к числу энергичных людей, которые всегда чем-то заняты	а) да; б) не уверен; в) нет
187.	Я добросовестно ответил на все вопросы и ни одного не пропустил:	а) да; б) не уверен; в) нет

Обработка полученных данных производится с помощью «ключа». Совпадение ответов обследуемого с «ключом» оценивается в два балла для ответов «а» и «с». Сумма баллов по каждой выделенной группе вопросов дает в результате значение фактора. Исключением является фактор «в» – здесь любое совпадение ответа с «ключом» дает 1 балл.

Полученное значение каждого фактора переводится в стены с помощью приведенных таблиц (таблицы 1–2).

Кроме первоначальных 16 факторов, можно выделить 4 фактора второго порядка.

Формулы расчета четырех вторичных факторов:

1. Тревожность ( $F_1$ ):  $F_1 = [(38 + 2\langle L \rangle + 30 + 4\langle Q_4 \rangle) - 2(\langle C \rangle + \langle H \rangle + \langle Q_3 \rangle)]: 10.$

2. Интроверсия-экстраверсия ( $F_2$ ):  $F_2 = [(2\langle A \rangle + 3\langle E \rangle + 4\langle F \rangle + 5\langle H \rangle) - (2\langle Q_2 \rangle + 11)]: 10.$

3. Чувствительность ( $F_3$ ):  $F_3 = [(77 + 2\langle C \rangle + 2\langle E \rangle + 2\langle F \rangle + 2\langle N \rangle) - (4\langle A \rangle + 6\langle I \rangle + 2\langle M \rangle)]: 10.$

4. Конформность ( $F_4$ ):  $F_4 = [(4\langle E \rangle + 3\langle M \rangle + 4\langle Q_1 \rangle + 4\langle Q_2 \rangle) - (3\langle A \rangle + 2\langle C \rangle)]: 10.$

Ключ: 1. А: 3а, 26в, 27в, 51в, 52а, 76в, 101а, 126а, 151в, 176а.

2. В: 28б, 53б, 54б, 77в, 78б, 102в, 103б, 127в, 128б, 152а, 153в, 177а, 178а.

3. С: 4а, 5в, 29в, 30а, 55а, 79в, 80в, 104а, 105а, 129в, 130а, 154в, 179а.  
 4. Е: 6в, 7а, 31в, 32в, 56а, 57в, 81в, 106в, 131а, 155а, 156а, 180а, 181а.  
 5. F: 8в, 33а, 58а, 82в, 107в, 108в, 132а, 133а, 157в, 158в, 182а, 183а.  
 6. G: 9в, 34в, 59в, 83а, 84в, 109а, 134а, 159в, 160а, 184а, 185а.  
 7. Н: 10а, 35в, 36а, 60в, 61в, 85в, 86в, 110а, 111а, 135а, 136а, 161в, 186а.  
 8. I: 11в, 12а, 37а, 62в, 87в, 112а, 137в, 138а, 162в, 163а.  
 9. L: 13в, 38а, 63в, 64в, 88а, 89в, 113а, 114а, 139в, 164а.  
 10. М: 14в, 15в, 39а, 40а, 65а, 90в, 91а, 115а, 116а, 140а, 141в, 165в, 166в.  
 11. N: 16в, 17а, 41в, 42а, 66в, 67в, 92в, 117а, 142в, 167а.  
 12. O: 18а, 19в, 43а, 44в, 68в, 69а, 93в, 94а, 118а, 119а, 143а, 144в, 168в.  
 13. Q1: 20а, 21а, 45в, 46а, 70а, 95в, 120в, 145а, 169а, 170в.  
 14. Q2: 22в, 47а, 71а, 72а, 96в, 97в, 121в, 122в, 146а, 171а.  
 15. Q3: 23в, 24в, 48а, 73а, 98а, 123в, 147в, 148а, 172в, 173а.  
 16. Q4: 25в, 49а, 50а, 74а, 75в, 99а, 100в, 124а, 125в, 149а, 150в, 174а, 175в.

Во втором факторе совпадение с ключом равно 1 баллу,

В остальных факторах совпадение с «б» равно 1 баллу, а совпадение с буквами «а» и «в» по ключу равно 2 баллам.

Таблица 1 - Женщины

Стены Факторы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	0-4	5-6	7	8-9	10-12	13	14-15	16	17-18	19-20
B	0-4	5	-	6	7	8	9	10	11	12-13
C	0-6	7-8	9-10	11-12	13-14	15-16	17-18	19-20	21-22	12-13
E	0-3	4	5-6	7-8	9-10	11-12	13-14	15-16	17-18	19-26
F	0-5	6-7	8-10	11-12	13-15	16-17	18-19	20-21	22	23-26
G	0-4	5-6	7-8	9-10	11-12	13	14-15	16-17	18	19-20
H	0-2	3-4	5-7	8-9	10-12	13-15	16-17	18-20	21-22	23-26
I	0-5	6	7-8	9-10	11-12	13	14	15	16-17	18-20
L	0-1	2-3	4	5	6-7	8-9	10	11-12	13-14	15-20
M	0-5	6-7	8	9-10	11-12	13-14	15-16	17	18-19	20-26
N	0-5	6	7	8	9-10	11	12-13	14	15-16	17-20
O	0-3	4	5-6	7	8-9	10-12	13-14	15-16	17-18	19-26
Q <sub>1</sub>	0-3	4	5	6-7	8	9	10-11	12-13	14	15-20
Q <sub>2</sub>	0-3	4	5-6	7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-17	18-20
Q <sub>3</sub>	0-4	5	6-7	8-9	10	11-12	13	14	15-16	17-20
Q <sub>4</sub>	0-3	4-5	6-7	8-10	11-12	13-15	16-18	19-20	21-22	23-26

Таблица 2 - Мужчины

Стены Факторы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	0-3	4	5-6	7	8-9	10-11	12-13	14	15-16	17-20
B	0-4	5	-	6	7	8	9	10	11	12-13
C	0-7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-17	18-19	20-21	22	23-26
E	0-6	7-8	9	10-11	12-13	14-16	17-18	19	20-21	22-26
F	0-5	6-8	9-10	11-13	14-15	16-17	18-19	20-21	22-23	24-26
G	0-4	5-6	7-9	10-11	12	13-14	15-16	17	18-19	20
H	0-2	3-4	5-7	8-10	11-13	14-16	17-18	19-20	21-22	23-26
I	0-2	3	4-5	6	7-8	9-10	11-12	13-14	15	16-20
L	0-3	4	5-6	7	8-9	10-11	12	13-14	15	16-20
M	0-5	6	7-8	9	10-11	12-13	14-15	16-17	18	19-20
N	0-5	6-7	8	9	10	11-12	13	14-15	16	17-20
O	0-3	4	5-6	7-8	9	10-11	12-13	14-15	16-17	18-26
Q <sub>1</sub>	0-4	5	6	7-8	8	10	11-12	13	14-15	16-20
Q <sub>2</sub>	0-3	4	5-6	7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-17	18-20
Q <sub>3</sub>	0-3	4-5	6	7-8	9-10	13-14	12-13	14	15-16	17-20
Q <sub>4</sub>	0-3	4	5-7	8-9	10-12	13-14	15-17	18-19	20-21	22-26

**Индивидуальные результаты исследования, полученные по методике  
К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой «Профессиональное  
выгорание»**

Номер испытуемого	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция персональных достижений	Стаж работы
1	31	15	30	11
2	22	16	27	4
3	14	5	19	2
4	20	8	31	9
5	19	14	30	10
6	21	18	45	22
7	19	16	21	3
8	21	8	38	7
9	18	12	32	12
10	35	14	23	5
11	18	5	41	20
12	22	9	47	19
13	34	19	21	5
14	15	9	30	18
15	25	12	36	6
16	14	3	31	15
17	22	15	47	22
18	20	16	39	33
19	21	10	29	14
20	26	16	29	12
Всего баллов	437	240	646	-
Средний балл	21,85	12	32,3	-




Уровень фазы	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция персональных достижений	
	кол-во, чел.	%	кол-во, чел.	%	кол-во, чел.	%
Низкий	2	10	3	15	5	25
Умеренный	14	70	12	60	9	45
Высокий	4	20	5	25	6	30

**Выраженность симптомов эмоционального выгорания у пожарных – сотрудников  
ФПС № 19 МЧС России, полученные по методике В.В. Бойко «Диагностика уровня  
эмоционального выгорания»**

Симптом	Выраженность симптомов, человек / %		
	не сформирован	формирующийся	сформирован
<b>Напряжение</b>			
Переживание психотравмирующих обстоятельств	11 / 55,0	5 / 25,0	4 / 20,0
Неудовлетворенность собой	12 / 60,0	8 / 40,0	0 / 0
«Загнанность в клетку»	12 / 60,0	6 / 30,0	2 / 10,0
Тревога и депрессия	16 / 80,0	4 / 20,0	0 / 0
<b>Резистенция</b>			
Неадекватность избирательного эмоционального реагирования	7 / 35,0	5 / 25,0	8 / 40,0
Эмоционально-нравственная дезориентация	8 / 40,0	6 / 30,0	6 / 30,0
Расширение сферы экономии эмоций	10 / 50,0	8 / 40,0	2 / 10,0
Редукция профессиональных обязанностей	9 / 45,0	4 / 20,0	7 / 35,0
<b>Истощение</b>			
Эмоциональный дефицит	12 / 60,0	5 / 25,0	3 / 15,0
Эмоциональная отстраненность	10 / 50,0	7 / 35,0	3 / 15,0
Личностная отстраненность (деперсонализация)	13 / 65,0	6 / 30,0	1 / 5,0
Психосоматические и психовегетативные нарушения	9 / 45,0	8 / 40,0	3 / 15,0

**Индивидуальные результаты исследования выраженности синдрома  
эмоционального выгорания у пожарных – сотрудников ФПС № 19 МЧС России,  
полученные по методике В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального  
выгорания»**

Номер испытуемого	Возраст	Стаж профессиональной деятельности	Напряжение					Резистенция					Истощение					СЭВ
			Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия	Всего баллов	Неадекватность избирательного эмоционального реагирования	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	Всего баллов	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Всего баллов	
1	43	11	23	5	6	9	43	20	21	16	16	73	16	10	9	9	44	160
2	29	4	8	6	10	10	34	16	5	5	4	30	11	8	5	4	28	92
3	24	2	9	1	11	5	26	5	6	7	6	24	5	9	7	6	27	77
4	34	9	11	13	10	3	37	9	11	9	9	38	7	11	10	12	40	115
5	35	10	6	4	9	3	22	20	16	10	10	56	9	9	9	9	37	115
6	51	22	9	3	11	5	28	6	9	9	18	42	6	4	11	10	31	101
7	26	3	16	5	5	4	30	10	10	10	10	40	6	11	4	12	33	108
8	33	7	15	11	18	11	55	20	17	20	16	73	11	21	10	20	62	190
9	44	12	10	6	5	5	26	9	1	11	5	26	6	9	10	12	37	89
10	29	5	19	13	18	11	61	22	20	15	18	75	16	18	20	20	74	210
11	51	22	5	10	10	10	35	12	10	9	10	41	9	11	2	11	33	109
12	55	19	9	10	9	5	33	16	5	5	4	30	9	11	9	9	38	101
13	30	5	11	9	11	9	40	20	16	14	20	70	16	17	12	21	66	176
14	49	18	5	10	6	2	23	18	10	10	9	47	9	11	9	11	40	110
15	31	5	9	10	9	3	31	10	10	10	16	46	10	11	5	12	38	110
16	49	15	4	4	4	5	17	6	6	4	5	21	11	6	5	5	27	65
17	52	20	9	3	3	4	19	7	7	3	5	22	5	5	5	5	20	61
18	55	33	18	10	9	4	41	15	10	4	10	39	9	7	11	7	34	114
19	47	14	3	5	7	5	20	3	2	4	9	18	4	4	3	5	16	54
20	46	12	10	8	4	3	25	10	16	11	16	53	11	9	9	11	40	118
Средний балл			10,45	7,3	8,75	5,8	32,3	12,7	10,4	9,3	10,8	43,2	9,3	10,15	8,25	10,55	38,25	113,75

	Симптом формируется
	Симптом сформировался
	Симптом доминирующий

**Показатели сформированности синдрома эмоционального выгорания у  
пожарных – сотрудников ФПС № 19 МЧС по методике В.В Бойко  
«Диагностика уровня эмоционального выгорания», относительно стажа  
профессиональной деятельности**

№ группы	Номер испытуемого	Возраст, лет	Профессиональный стаж, лет	Сформированность синдрома эмоционального выгорания
I	3	24	2	Не сформирован
	7	26	3	Не сформирован
	2	29	4	Не сформирован
	10	29	5	Сформирован
	13	30	5	Сформирован
II	15	31	5	Формируется
	8	33	7	Сформирован
	4	34	9	Формируется
	5	35	10	Формируется
	1	40	11	Формируется
III	9	44	12	Формируется
	20	46	12	Формируется
	19	47	14	Не сформирован
	16	49	15	Не сформирован
	14	49	18	Формируется
IV	6	51	22	Не сформирован
	11	51	20	Не сформирован
	17	52	22	Не сформирован
	12	55	19	Формируется
	18	55	33	Не сформирован

**Индивидуально-психологические показатели свойств личности пожарных –  
сотрудников ФПС № 19 МЧС России по методике Р.Б. Кеттелла «16-факторный  
личностный опросник»**

Стаж работы до 5 лет

№	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
1	8	7	9	6	5	9	5	3	5	2	7	4	9	7	11	4
2	5	7	11	8	4	10	6	6	8	3	8	3	9	6	5	5
3	4	6	10	9	4	11	5	7	8	8	7	4	9	7	12	6
4	5	8	12	7	6	10	8	3	7	5	6	4	11	8	5	4
5	6	7	10	9	2	9	6	7	4	3	5	3	9	8	4	4
6	5	6	9	8	6	9	7	6	5	4	7	4	10	7	8	3
7	10	7	11	11	5	11	5	5	7	3	9	5	10	6	4	5
8	5	8	12	9	5	12	8	5	4	4	10	4	9	7	5	6
9	6	7	9	8	7	11	6	6	4	5	8	4	9	8	6	5
10	7	8	11	12	3	11	6	4	6	2	5	6	11	8	5	4
11	5	8	9	8	4	8	6	3	4	3	8	4	9	9	6	5
12	9	10	11	12	5	9	6	4	6	3	5	3	11	9	5	6
13	10	7	11	9	3	10	6	6	7	3	8	3	9	8	5	6
14	12	6	10	9	4	8	5	2	7	8	8	4	9	7	6	5
15	7	8	12	8	5	9	8	4	8	4	10	4	11	7	5	4
16	8	6	10	10	3	11	6	7	4	2	9	3	9	6	8	4
17	8	7	9	9	6	10	7	6	5	3	7	4	10	7	7	3
18	7	8	9	8	5	10	6	3	6	3	10	4	9	8	6	4
19	6	8	12	9	5	12	8	5	7	4	6	4	9	7	5	5
20	9	7	9	8	4	10	6	3	4	3	8	4	9	6	6	4
	3,80	7,30	3,50	8,85	6,30	5,8	5,50	4,40	6,10	4,80	7,55	3,75	9,55	7,30	6,20	4,60

Стаж работы от 5 до 15 лет

№	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
1	5	8	6	12	6	8	6	6	7	4	5	7	11	6	6	4
2	4	7	5	8	3	10	7	6	9	3	5	8	9	5	5	3
3	8	6	5	9	4	10	6	7	8	4	6	8	9	6	6	3
4	4	8	6	8	6	9	5	4	7	4	4	9	11	7	6	4
5	4	5	6	10	5	11	6	7	4	5	5	8	9	6	4	5
6	9	6	8	8	5	9	7	6	5	5	6	4	10	5	7	6
7	4	6	7	10	5	10	5	5	8	4	6	5	10	6	4	5
8	4	7	4	9	5	12	4	5	4	4	5	5	9	7	5	4
9	9	7	6	8	6	10	4	4	4	3	6	9	9	8	6	3
10	8	5	7	8	4	10	3	6	5	4	7	7	10	7	7	5
11	5	4	5	10	3	11	5	3	8	4	6	6	9	6	4	5
12	7	5	9	8	4	9	7	6	5	3	5	9	10	5	4	6
13	5	6	6	10	5	8	6	5	3	5	5	5	10	5	4	5
14	9	6	9	8	4	10	8	3	4	4	7	6	9	7	6	4
15	5	7	5	9	3	12	6	5	4	3	7	7	9	7	5	3
16	5	5	9	8	4	8	4	6	8	4	7	8	9	7	6	4
17	8	4	7	3	5	8	4	4	5	4	6	7	9	8	11	5
18	4	9	5	8	3	10	7	6	9	5	7	6	9	6	5	6
19	8	6	6	9	4	11	7	7	9	5	6	8	9	7	12	4
20	9	6	10	7	5	10	4	4	6	5	5	5	8	7	6	5
	6,20	7,00	6,55	8,50	4,55	8,8	4,90	4,75	5,80	4,10	5,70	6,85	9,40	7,10	5,95	5,70

Стаж работы более 15 лет

№	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
1	5	8	6	12	6	8	6	6	7	4	5	7	11	6	6	4
2	4	7	5	8	3	10	7	6	9	3	5	8	9	5	5	3
3	8	6	5	9	4	10	6	7	8	4	6	8	9	6	6	3
4	4	8	6	8	6	9	5	4	7	4	4	9	11	7	6	4
5	4	5	6	10	5	11	6	7	4	5	5	8	9	6	4	5
6	9	6	8	8	5	9	7	6	5	5	6	4	10	5	7	6
7	4	6	7	10	5	10	5	5	8	4	6	5	10	6	4	5
8	4	7	4	9	5	12	4	5	4	4	5	5	9	7	5	4
9	9	7	6	8	6	10	4	4	4	3	6	9	9	8	6	3
10	8	5	7	8	4	10	3	6	5	4	7	7	10	7	7	5
11	5	4	5	10	3	11	5	3	8	4	6	6	9	6	4	5
12	7	5	9	8	4	9	7	6	5	3	5	9	10	5	4	6
13	5	6	6	10	5	8	6	5	3	5	5	5	10	5	4	5
14	9	6	9	8	4	10	8	3	4	4	7	6	9	7	6	4
15	5	7	5	9	3	12	6	5	4	3	7	7	9	7	5	3
16	5	5	9	8	4	8	4	6	8	4	7	8	9	7	6	4
17	8	4	7	3	5	8	4	4	5	4	6	7	9	8	11	5
18	4	9	5	8	3	10	7	6	9	5	7	6	9	6	5	6
19	8	6	6	9	4	11	7	7	9	5	6	8	9	7	12	4
20	9	6	10	7	5	10	4	4	6	5	5	5	8	7	6	5
	7,10	6,15	10,3	6,60	4,40	10,0	6,30	5,25	3,10	3,75	5,80	5,20	5,10	6,40	5,90	5,45



### Традиционные рекомендации по профилактике эмоционального выгорания

*Полноценный отдых.* В первую очередь причиной возникновения синдрома профессионального выгорания является напряженная работа на пределе возможностей. Эмоциональное выгорание происходит, когда границы между рабочим и домашним временем стираются и профессиональная деятельность занимает большую часть жизни. Организм быстро расходует внутренние ресурсы, что приводит к простому бессилию. Именно поэтому *полноценный отдых* - первое средство профилактики синдрома эмоционального выгорания.

*Качественный сон* продолжительный 8-9 часов, - настоящая профилактика стресса. Недостаток сна усугубляет состояние эмоционального выгорания. Человека можно считать выспавшимся, если он проснулся самостоятельно, без будильника, и хорошо себя чувствует.

*Регулярная физическая нагрузка.* Спорт помогает сбросить весь негатив, накопленный в стрессовых ситуациях., прогулки на свежем воздухе, на природе положительно влияют на состояние человека. Обязательно найдите несколько часов для отдыха и досуга. Подберите вид активности, приносящий удовольствие, - пешие прогулки, бег, танцы, йога, работа в саду и т. д.

*Планируйте.* Планирование позволяет не только достичь намеченных целей, но и добавить в жизнь гармонию. Не нужно составлять четкий дневной распорядок, просто продумайте свои цели на ближайший год, месяц или неделю, распределите важные и неотложные дела.

*Научитесь говорить нет.* Безусловно, многим людям нужна ваша помощь и поддержка, но не стоит забывать о личном комфорте. Научитесь разделять личные и чужие дела, предложите решение проблемы, но не совершайте действий за человека.

*Делегируйте обязанности.* Как бы обидно ни было, невозможно сделать все самостоятельно. Это касается как рабочих, так и домашних вопросов. Большая нагрузка приводит к развитию синдрома эмоционального выгорания. Поэтому пересмотрите свои дела и распределите их среди сотрудников или домочадцев.

*Поощряйте любые свои победы.* Не ждите особого случая, чтобы похвалить себя, вознаграждайте каждый шаг к намеченной цели, например съедайте любимую конфетку.

*Мыслите позитивно.* Хорошее настроение - лучшая профилактика синдрома эмоционального выгорания. Настраивайтесь на позитив. Улыбайтесь собственному отражению, подмечайте все приятные моменты, произошедшие за день. Это может быть классная песня, хорошая погода, веселое сообщение от друга, вкусное пирожное или пение птиц.

*Интересное увлечение - отвлеченное от работы.* Наличие любимых занятий благотворно влияет на психологическое состояние человека. Любое занятие, хобби (вязание, живопись, кулинария, изучение иностранного языка или плавание и т. д.) помогает расслабиться, отвлечься от работы и могут стать прекрасной профилактикой эмоционального выгорания

*Личностный рост и развитие* помогают выбраться из кризиса. Открывайте в себе необычные таланты. Для излечения и профилактики синдрома эмоционального выгорания необходимо ставить цели и достигать их, вести здоровый образ жизни и избавляться от навязчивого чувства вины. Покорение вершин - отличный повод для радости.

*Профессиональное развитие и совершенствование.* Новые знания, общение и обмен опытом с представителями других служб позволяют увидеть мир более широким взглядом и выступают как защита и профилактика психологического истощения. Посещайте интересные конференции, тренинги, семинары, курсы повышения квалификации, мастер-классы и т. д.

*Адекватно относитесь к конкуренции.* Нередко жажда победы любой ценой порождает раздражительность и тревогу, запускает механизм развития психологического напряжения и истощения. Не стремитесь обойти всех и избегайте ненужных состязаний.

*Заручитесь поддержкой близких.* Душевный разговор, в котором вы можете поделиться чувствами и переживаниями, получить понимание родного человека, а может, даже найти решение проблемы - замечательный способ профилактики эмоционального выгорания.

*Правильное распределение нагрузки,* умение переключать внимание с негатива на позитив и здоровое отношение к конфликтам снижают риск развития эмоционального кризиса.

## Комплексная тренинговая программа по профилактике синдрома эмоционального выгорания у пожарных-сотрудников МЧС

### ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЛОК.

1. Лекция на тему «Эмоциональное выгорание. Причины, течение и симптомы».
2. Лекция на тему «Эмоции, свойства и проявление»
3. Лекция на тему «Стресс и стрессоустойчивость»

### ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ БЛОК.

Упражнение «Словесный натюрморт».

*Цель:* Техника направлена на восстановление самоконтроля в стрессовой ситуации. На бумаге записывается маленький рассказ – «словесный натюрморт».

Данная техника сама по себе не избавит вас от стрессовой ситуации и не поможет снять стрессовое состояние. Предназначение техники - вернуть себе утраченный самоконтроль в состоянии стресса.

*Содержание.*

Надо взять лист бумаги (открыть блокнот или ежедневник на чистой странице, создать новый текстовый файл на компьютере) и написать ОДНО предложение. В этом предложении описывается что-то мелкое, бытовое - одним словом, натюрморт. Напомним, что "натюрморт" происходит от французского "nature morte" - "мертвая природа". Обычно под натюрмортом подразумевается картина, на которой изображены какие-то неживые предметы: ваза с цветами, корзинка с яблоками, кучка орешков и т.д. Вот и вы должны в своем предложении описать подобную картину. Только описать словами. Поэтому техника и называется "Словесный натюрморт".

Почему одно предложение? Это на самом деле важно. Когда "мысли путаются", это в первую очередь приводит к тому, что внутренняя речь человека сводится к коротким, при этом плохо связанным друг с другом коротким предложениям. Составив длинное, развернутое предложение, вы докажете самому себе, что можете размышлять еще цепко, грамотно, вдумчиво.

В своих словесных натюрмортах вы можете описывать как то, что находится перед глазами, так и то, о чем просто приятно вспомнить. Описывать насущное проще, зато описание приятного имеет еще некоторый успокаивающий заряд.

В натюрморте не должно присутствовать человека: ни вас, ни родственников, ни знакомых. Даже не стоит начинать натюрморт словами: «Я вижу...», «Мне представляется...» Натюрморт должен быть сугубо описательным.

Примеры таких словесных натюрмортов:

- На столе стоит черная пластмассовая подставка для ручек: синих, красных, черных, а также для карандашей.

- На стоянке стоит машина веселенького розового цвета, сзади грязная, а сзади чистая, с тонированными стеклами и литыми дисками.

- У самой воды на песке лежит большой плоский черный камень, похожий на большой кусок шоколада, неровно отломанный от плитки, мокрый и скользкий, но с солнечной стороны сухой и зеленый.

- Ровная гладь озера, в которой отражается солнце и облака, деревья и кустарники, цветы и камни, похожая на большое, просто огромное зеркало, в которое смотрится небо.

Для интереса можно подсчитывать количество слов в получившихся предложениях, стараясь с каждым разом их увеличить.

**Упражнение «Вода, земля, огонь и воздух».**

*Цель:* Вопреки названию в этой технике нет ничего мистического, сверхъестественного. Она направлена на повышение эмоциональной уравновешенности, а четыре стихии в этом призваны помочь.

Данная техника способна значительно выровнять и повысить настроение.

*Качества.* Эмоциональная уравновешенность.

*Инструкция:* Возьмите себе за правило каждый день подвергать себя действию каждой из четырёх стихий: воды, земли, огня и воздуха. Понятно, что мы и так каждый день имеем дело с водой, ходим по земле и т.д. Секрет техники в том, чтобы погружать себя на некоторое время в состояние концентрированного восприятия одной из стихий. Желательно, разумеется, всячески разнообразить эти ситуации. Что мы можем сделать в городских условиях?

Вода. Принять ванну. Искупаться в бассейне. Пройтись в одной футболке под дождем. Зимой натереться снегом. Сходить на пляж летом. Посетить городской фонтан. Смотреть на декоративный фонтанчик. Закутаться в мокрую простынь (это не шутка). Пройтись по луже. И так далее, и тому подобное...

Земля. Ухаживать за комнатными растениями. Пройтись в парке. Измазаться землей. Полежать на голой земле голым телом (на даче или еще где). Разбить клумбу во дворе. И так далее, и тому подобное...

Огонь. Смотреть на свечу. Смотреть на огонь в камине. Читать книгу при свече. Просто зажечь спичку и посмотреть на нее. Смотреть на огонь газовой конфорки. Выбраться на шашлыки. Просто разжечь костер там, где это можно. Может быть, ваша фантазия ещё что-то подскажет...

Воздух. После душа, где смыли с себя грязь и пот, выйти на балкон голышом. В грозу открыть все окна и наслаждаться запахом озона. Пожечь ароматные палочки. Включить вентилятор. Выйти на улицу в ветреную погоду в легкой одежде (помните, что можно и простудиться). Выйти на улицу рано утром, часов в 5-6, когда автомобили ещё не успели загадить окружающий воздух.

Важное значение имеет ваша сосредоточенность на ощущениях. Постарайтесь все ваше внимание сосредоточить на стихии. Разглядывайте в ней романтическую сущность. Представьте как стихия наполняет вас энергией. Полюбите стихию и попробуйте подружиться с ней.

Старайтесь каждый день хотя бы понемногу "общаться" с каждой из четырёх стихий.

#### **Упражнение «Свой темный угол».**

*Цель:* Техника поможет управлять своим эмоциональным состоянием, избавиться от склонности к негативным аффектам.

*Качества.* Уравновешенность.

*Инструкция:* Возможно, вы склонны время от времени к негативным аффектам, к тому, чтобы выплеснуть на себя и окружающих свои негативные эмоции. Возможно, вы потом жалеете об этом. Если это так, то вам поможет следующая техника.

Найдите в окружающем мире "свой темный угол". Постарайтесь, чтобы это в буквальном смысле был темный угол. Это может быть кладовка, подвал, просто место под столом или в шкафу, уголок парка, в котором вы любите гулять и где постоянно хмуро и темно. Мало ли в мире разных темных углов...

Приходите сюда иногда (залезайте в этот угол), примерно раз в неделю. Предайтесь своим смутным переживаниям, подумайте о мрачных сторонах Бытия. О том, что плохого случилось в вашей жизни, что случается и может случиться. Старайтесь, чтобы перед вашим внутренним взором было больше образов, мрачных и тревожных. Не доверяйте в эти минуты своему разуму, избегайте слишком логичных мыслей.

Уйдите из своего темного угла (вылезайте из него). Посмотрите на окружающий мир - не правда ли он прекрасен?

#### **Упражнение «Тревожная скульптура».**

*Цель:* Снятие эмоциональной тревоги, психологических зажимов.

*Качества.* Тревожность. Раскрепощенность.

*Инструкция.* Это упражнение проводится в тех случаях, когда вас неотлучно преследует состояние тревоги, и это состояние вызывает у вас подавленность.

Приготовьте пространство. У вас должно быть хотя бы пара-тройка свободных квадратных метров.

Сосредоточьте мысли на обстоятельствах, вызывающих у вас тревогу, на ощущениях, которые вызывает это состояние.

Представьте, что вы решили заказать скульптуру, в которой будете вы сами. При этом вы желаете, чтобы в этой скульптуре была отражена нынешняя ваша тревога, негативные переживания, связанные с ней. Вы решили сделать заказ известному и хорошему скульптору, который может малейшими нюансами подчеркнуть состояние, в котором вы находитесь. Но для этого вам надо попозировать ему.

Примите именно такую позу, в которой вы бы хотели быть запечатленным, со всеми терзаниями. Если есть возможность, то можно переодеться, использовать какие-то предметы или даже других людей. Позировать можно перед зеркалом, чтобы принять наиболее эффектную позу. Можно попросить кого-то запечатлеть вас в фотографии, если вам угодно.

Чем больше вы проявите фантазии и изобразительных способностей здесь, тем лучше.

Замрите в этой позе минут на 5-10. Попробуйте испытать эстетическое удовольствие от своей позы. Если ваше тело физически напряжено, попробуйте испытать удовольствие от этого напряжения. Представьте, что вы на самом деле стали статуей, что пришли какие-то эксперты, оценивают вас, что вас засовывают в деревянный ящик, а потом куда-то долго везут. Представьте, что вас выгружают, куда-то несут. Потом с вас снимают ящик, и вы оказываетесь во всемирно известном музее. Вокруг другие скульптуры, счастливые и несчастные, добрые и злые, грустные и веселые, умные и глупые... В зал заходят туристы, разглядывают вас, поражаются той глубине чувств, которые смог изобразить скульптор. И так проходит месяц за месяцем, год за годом, столетие за столетием. И вам приятно, что вы со своими переживаниями попали в вечность.

#### **Упражнение расслабления «Синие вещи».**

*Цель:* Техника помогает расслабиться, прийти в состояние уравновешенности.

*Инструкция:* Примите удобную позу. Для этого можно сесть на стуле в "позу кучера", расставив ноги, опустив подбородок на грудь. Можно занять положение полулёжа в мягком кресле. Можно лечь на пол на спину.

Закройте глаза и попробуйте по очереди вспомнить разные синие вещи, с которыми вам приходилось иметь дело в жизни: синяя обложка у тетради, синий автомобиль, синее небо, синее платье... Старайтесь не представлять "синюю обложку вообще", "синий автомобиль вообще", "синее небо вообще", "синее платье вообще"... Всё должно быть конкретным: "вот такая тетрадь была у меня в десятом классе", "вот такой автомобиль у моего приятеля", "вот такое небо было на той неделе, ближе к вечеру", "вот в таком платье была моя жена три дня назад"...

Синий цвет расслабляет, приводит в состояние уравновешенности, настраивает на размышления. Вспомнив 20-30 разных синих вещей, вы заметите изменение своего состояния.

#### **Упражнение «Кольцо огня».**

*Цель:* Снятие эмоционального напряжения.

*Инструкция:* «Представьте вокруг себя кольцо огня, в котором сгорает все негативное, что может быть на вас направлено. Вам внутри тепло и спокойно».

#### **Упражнение «Выбрасываем зlobу».**

*Цель:* Снятие эмоционального напряжения.

*Инструкция:* «Представьте свою злость (обида, страх). Какого она цвета? Размера? Веса? Какой она формы? Может, она похожа на что-то? Нужно ли вам столько злости? Выбросите лишнюю злость в мусорное ведро или надуйте мяч из злости и киньте его подальше».

#### **Упражнение «Вопросы самому себе».**

*Цель:* Этот прием нейтрализует средства, блокирующие ощущение покоя, путем создания новых перспектив в ситуациях прессинга (давления).

*Инструкция:* Когда вы подозреваете, что преувеличиваете значение какой-то проблемы, задайте себе следующие вопросы:

- Это действительно так важно?
- Рискую ли я чем-нибудь очень важным для себя?
- Будет ли это так важно для меня через две недели, через месяц?
- Может ли что-то быть еще хуже?
- Стоит ли из-за этого так сильно переживать?

### **РЕГУЛЯТОРНЫЙ БЛОК.**

#### **Упражнение «Плюс-минус чувство».**

*Цель:* Упражнение направлено на развитие умения сдерживать чувства, быть хладнокровным, не соматизировать переживания.

Упражнение можно проводить как индивидуально, так и в тренинговой группе.

*Качества.* Уравновешенность. Хладнокровие.

*Инструкция:* Для упражнения вам понадобится игральный кубик, с помощью которого выбрасываются случайным образом числа от одного до шести.

Расположитесь в комфортной для себя обстановке. Встаньте, если вам хочется постоять. Сядьте или лягте - как вам угодно. В процессе упражнения вы можете передвигаться любым желанным способом, можете принимать и менять позы, делать всё что угодно - до разумных пределов. В общем, чувствуйте себя максимально раскрепощённо, это вам поможет.

Это упражнение может сначала вам показаться странным, потому что вам предстоит придумывать себе новые чувства, "селить их в себя", а также "избавляться" от них. На самом деле в этом нет ничего сложного, совсем не обязательно в этом упражнении что-то переживать. В конце концов, это упражнение как раз направлено на развитие способности не переживать. Главное - не ограничивать свою фантазию.

Итак, бросьте кубик. От выпавшего числа отнимите три. Если у вас получилось "-2", тогда вам предстоит избавиться от двух чувств, "-1" - от одного, "0" - ничего не делаете, "1" - придумываете и добавляете себе одно чувство, "2" - два. Если получили "3" (на кубике выпала шестёрка), то вам надо сделать здесь и сейчас что-то необычное (например сделать кувырок, станцевать или принять какую-то дурацкую позу).

Придумать и добавить себе можно совершенно произвольное чувство, никак не связанное с чем-то актуальным для вас. Это может быть и "Ощущение лопухости", "Странное щекотание", "Голод до жажды" или даже "Холодная закусочность". Проявите фантазию. "Избавляться" же надо или от реальных чувств, которые вы испытываете в настоящий момент (скука, голод, радость...), или от придуманных и добавленных до этого. В каждом случае надо сказать: "Я добавляю себе..." или "Я избавляюсь от...".

Если упражнение проводится в группе, кубик бросается по кругу, а другие участники могут контролировать, чтобы вы не повторяли за другими и не повторялись сами.

#### **Упражнение «Ассоциированные состояния».**

*Цель:* Самоанализ.

*Инструкция:*

1. Выпишите 3-5 видов деятельности, при выполнении которых Вы хорошо себя чувствуете.

2. Попробуйте ответить на следующие вопросы по каждому из записанных Вами видов деятельности (или попросите кого-либо задать Вам эти вопросы):

а) выполняется ли эта деятельность вместе с другими людьми или она осуществляется в одиночестве?

б) где выполняется эта деятельность, каковы окружающие факторы, какие из них помогают Вам, а какие мешают осуществлять эту деятельность?

в) имеет ли эта деятельность внешний или внутренний фокус (т.е. требует ли она больше внимания за внешними событиями или предполагает внутреннее сосредоточение?)

г) является ли она преимущественно визуальной (зрительной), аудиальной (звуковой) или кинестетической (связанной с телесными ощущениями, ощущениями движения, мышечного напряжения, дыхания, сердцебиения и т.п.)?

д) требует ли эта деятельность каких-либо материальных условий, средств, реквизитов?

е) какие из Ваших органов чувств получают преимущественный отдых во время этой деятельности?

ж) какие аргументы и контакты с другими людьми Вам нужны, чтобы заняться этой деятельностью?

3. Ответив на эти вопросы по каждому из 3—5 видов деятельности, найдите значимые компоненты, которые дают Вам удовлетворение от занятий данной деятельностью. Запишите их, сравните с компонентами, которые дают удовлетворение в других видах деятельности.

В результате выполнения этого упражнения, чаще всего, выясняется, что можно получать удовлетворение не только от одного-двух видов любимых деятельностей, а следовательно, что возможностей и ресурсов для восстановления своих сил у Вас гораздо больше, чем кажется на первый взгляд.

Это упражнение можно продолжить, если подумать (и желательно записать), какие компоненты удовлетворения и пользы Вы получаете также и в видах деятельности, которые для Вас обычно как будто бы нейтральны. И, может быть, Вы сумеете найти элементы удовлетворения (вторичной пользы) даже в видах деятельности, которые Вы не любите.

Осознание того, что полезное и приятное на самом деле связано не только с излюбленными видами занятий, может играть важную роль в более мудром отношении к любым видам деятельности.

### **Упражнение «Планирование будущего».**

*Цель:* Самоанализ, рассмотрение планов на будущее.

*Инструкция:* Предлагаю написать вам приблизительный план своего будущего. Для начала необходимо выделить основные сферы, присутствующие в жизни каждого человека: семейная, профессиональная, досуговая.

В каждой сфере необходимо наметить главные достижения которых вы хотели бы добиться, события, которые могут произойти или вы бы хотели, чтобы они произошли. Постарайтесь поставить более менее реальные цели и спрогнозировать реальные события.

Теперь нужно выделить ближние и ближайшие цели, как этапы и пути достижения дальних целей.

Можно расположить их в хронологическом порядке и даже написать приблизительные даты. Обратите внимание, нет ли противоречия между целями и событиями из разных областей вашей жизни? Может они помогают друг другу, или не оказывают друг на друга никакого влияния. Постарайтесь согласовать их.

Оцените свои собственные достоинства и недостатки, которые могут повлиять на успешность достижения различных целей.

Определите пути преодоления этих недостатков.

Отметьте все внешние препятствия на пути к вашим целям.

Определите пути преодоления внешних препятствий.

Оцените возможность резервных вариантов в разных сферах жизни (на случай непреодолимых препятствий или глубокого противоречия между целями из разных сфер жизни).

С каких целей вы начнете практическую реализацию своего плана. Укажите конкретную дату.

### Упражнение «Поиск выгоды».

Известно, что ценности творчества реализуются через один из основных видов человеческой деятельности – труд. Человек сам привносит определенный личностный смысл в свою работу, выражая в ней свои способности и индивидуальные особенности. Понимание смысла своего труда делает его значительно более продуктивным и творческим.

*Цель* игры - дать возможность участникам смоделировать ключевые моменты и типовые ситуации, которые могут встретиться человеку в процессе освоения новой специальности, а также осознать, что при желании и творческом подходе в любой профессии есть свои выгоды, зона ближайшего профессионального развития и перспективы карьерного роста.

Задачами, решаемыми в процессе игры, можно считать активизацию мотивационной сферы, сферы ценностных ориентаций и адаптационных резервов участников. Помимо этого у каждого участника игры появляется возможность сформировать адекватную самооценку и целостное представление о себе как о личности, способной на творческое преодоление барьеров на пути профессионального самоопределения.

Во вступительной части участники игры в форме лекции-дискуссии тренером предлагается обсудить одну из наиболее распространенных концепций мотивации, иерархическую структуру основных категорий человеческих потребностей, представленной Абрахамом Маслоу:

- физические потребности: еда, вода, отдых, секс;
- в безопасности и уверенности в будущем: убежище, гарантии жизни;
- социальные: в принадлежности к чему-либо, в социальном взаимодействии, привязанности, поддержке, принятии другими;
- личностные или эгоистические: в уважении, в самоуважении, личных достижениях, компетентности, признании;
- познавательные: знать, уметь, понимать, исследовать;
- эстетические: в гармонии, симметрии, порядке, красоте, справедливости;
- в самовыражении: в реализации потенциала и личностном росте.

В рамках проблем безработных людей, приходящих сегодня в московскую службу занятости, пирамида потребностей в процессе группового обсуждения может быть трансформирована следующим образом:

Физиологические потребности: заработок, приработок, еда, одежда, сон, отдых, здоровье, физическая нагрузка;

Потребности в безопасности: гарантии жизни, уверенность в завтрашнем дне, жилище, страхование, охрана;

Социальные потребности: принадлежность к группе или делу, социальное взаимодействие, общение, статус «работающего человека», дружба, любовь, поддержка;

Личностные (или эгоистические) потребности: независимость, самоуважение, самоутверждение, одобрение, признание, благодарность, авторитет, престиж, статус;

Потребности в самоактуализации (самовыражении): познание нового, карьерные достижения, достижение жизненных целей, творчество, красота, гармония, свобода, самосовершенствование.

Участникам дается возможность выбрать в качестве стимульного материала одну из предлагаемых профессиограмм востребованных на рынке труда профессий: оператор котельной; налоговый инспектор; электрогазосварщик; косметолог; аппаратчик; сестра милосердия; эколог; секретарь-референт; дизайнер; аудитор; менеджер; каменщик; слесарь-сантехник и т.п. и придумать рассказ (от первого лица) о том, как человек, когда-то бывший безработным, после переобучения на новую (в данном случае – выбранную) специальность попал в непривычную для себя профессиональную среду, адаптировался в ней и стал со временем истинным профессионалом.

По истечении времени на подготовку каждая подгруппа проводит презентацию

выбранной профессии, перечисляя те выгоды, которые она может получить, став профессионалом в выбранной области.

По окончании рассказа – презентации профессии тренер подводит итоги игры. При этом остальная группа выступает в роли экспертов, отслеживающих реальность достижения удовлетворения предъявляемых потребностей в данной профессии.

В поисках смысла своей жизни человек постоянно сталкивается с проблемой выбора собственного пути, дороги, по которой он будет двигаться. Делая выбор и принимая решения, человек должен, осознавая опыт прошлого, отражать настоящее и видеть перспективы будущего.

### **Упражнение «Анализ моментов, на которых мы теряем время».**

*Цель:* проанализировать основные занятия и выделить те, которые ощущаются как ненужные.

*Инструкция:* Участникам ставится задача проанализировать, в какой степени они теряют время по нижеследующим пунктам.

#### *1. Потери времени при постановке цели.*

1. Имею ли я систематический обзор задач, возникающих в сфере моей деятельности?

2. Представляю ли я взаимосвязь моей работы с функционированием всего предприятия?

3. Соответствует ли моя нагрузка моим возможностям?

4. Соответствуют ли мои мелкие проблемы глобальной цели моей работы?

5. Руководжу ли я своими подчиненными путем постановки конкретных целей (целеориентированный менеджмент)?

6. Работаю ли я регулярно над собой? (новые идеи, знания, навыки.)?

#### *2. Потери времени при планировании.*

7. Знаю ли я примерное распределение времени (в %) необходимого для выполнения предстоящих дел?

8. Готов ли я к возможным трудностям при выполнении работы?

9. Предусматриваю ли я резервное время для непредвиденных случаев или помех?

10. Принимаю ли я меры против помех, чтобы не отрываться от своей работы?

11. Упорядочено ли мое расписание служебных визитов и командировок?

12. Фиксирую ли я сроки, активность, задачи в дневнике времени?

#### *3. Потери времени при принятии решений.*

13. Оцениваю ли я работу, прежде чем приступить к ней (стоит ли она временных затрат)?

14. Устанавливаю ли я приоритетность дел в зависимости от их важности?

15. Уделяю ли я отдельным делам нужное количество времени в соответствии с их значением (важностью и срочностью)?

16. Контролирую ли я время звонки, посетителей или встречи, которые не имеют серьезного значения?

17. Работаю ли я над серьезными делами, уделяя мелочам не больше времени, чем это необходимо?

18. Могу ли я, когда это необходимо, освободить себя от рутинной работы?

19. Решаю ли я главный вопрос при выполнении поставленной передо мной задачи?

20. Способен ли я не отвлекаться на частные разговоры в промежутках между выполнением отдельных дел?

#### *4. Потери времени из-за недостаточно четко организованной работы.*

21. Разумно ли я дозирую время работы над одной проблемой?

22. Делегирую ли я полномочия?

23. Располагаю ли я помощниками, которым мог бы поручить выполнение задачи?

24. Порядок ли на моем рабочем месте?

25. Использую ли я технические средства облегчающие и ускоряющие мою работу?



26. Интересуют ли меня вопросы систематического упрощения труда в сфере моей деятельности?
27. Способен ли я своевременно исправлять и не повторять ошибки?
- 5. Потери времени при начале работы.*
28. Планирую ли я вечером предстоящий рабочий день?
29. Болтаю ли я с коллегами прежде чем приступить к работе?
30. Занимаюсь ли я в первую очередь личными делами?
31. Читаю ли газеты в начале дня?
32. Требуется ли мне в начале дня время, чтобы приступить к работе?
33. Продумываю ли я дело, прежде чем начать его?
34. Забочусь ли о достаточной подготовке моей трудовой активности?
35. Откладываю ли я часто важные дела?
36. Занимаюсь ли трудными проблемами в конце рабочего дня?
37. Довожу ли я свои дела до конца?
- 6. Потери времени при составлении распорядка дня*
38. Знаю ли я свой личный трудовой ритм и график продуктивности?
39. Знаю ли я суточные закономерности своей производительности?
40. Соответствует ли мой рабочий распорядок этим ритмам?
41. Планирую ли я благоприятное время дня для важнейших дел?
42. Занимаюсь ли я в свои наиболее продуктивные часы не важными проблемами или рутинной?
- 7. Потери времени при обработке информации*
43. Выбираю ли я материал для чтения с учетом его важности?
44. Пробегаю ли я информацию чтобы «схватить» главное и лишь потом знакомиться с деталями?
45. Заканчиваю ли я беседу, звонок или совещание, если всякое продолжение кажется бесполезным?
46. Перед разговором проверяю ли я цели свои и собеседников, чтобы исключить напрасную трату времени?
47. Пишу ли я черновики своей корреспонденции?
48. Использую ли схемы для рутинной работы?
- Список основных времяпоглотителей:*
1. Нечеткая постановка цели.
  2. Отсутствие приоритетов в делах.
  3. Попытка слишком немало сделать за один раз.
  4. Отсутствие полного представления о предстоящих задачах и путях их решения.
  5. Плохое планирование дня.
  6. Личная неорганизованность, заваленный письменный стол.
  7. Чрезмерное чтение.
  8. Скверная система досье.
  9. Недостаток мотивации, индифферентное отношение к работе.
  10. Поиски записей, адресов, телефонов, и т.д.
  11. Недостатки кооперации или разделения труда.
  12. Незапланированные посетители.
  13. Неспособность сказать «нет».
  14. Неполная, или запоздалая информация.
  15. Отсутствие самодисциплины.
  16. Неумение довести дело до конца.
  17. «Липкие» телефонные звонки.
  18. Отвлечения.
  19. Долгие совещания.
  20. Недостаточная подготовка к беседам.

21. Отсутствие связи или неточная обратная связь.
22. Болтовня на частные темы.
23. Излишняя коммуникабельность.
24. Чрезмерность деловых записей.
25. Синдром «откладывания».
26. Желание знать все факты.
27. Длительные, бесполезные ожидания.
28. Спешка, нетерпение.
29. Слишком редкое делегирование.
30. Недостаточный контроль за порученными делами.

#### **Упражнение «Мешочки гнева».**

*Цель:* осознание индивидуальных способов выражения гнева.

*Содержание:* для выполнения упражнения понадобятся воздушные шарики, желательно темных цветов. Ведущий: «Подумайте о тех словах, которые люди могут говорить или думать, когда злятся. Пока вы думаете (можно шепотом проговаривать) насыпайте в «мешочек» (воздушный шарик) пшено, представляя каждое зерно одним из этих слов. Когда мешочек будет готов, туго завяжите его, предварительно выпустив воздух из него. В ситуации, когда вы будете сердиться, испытывать чувства гнева, но, в силу обстоятельств, не сможете свой гнев вербализировать, с силой сожмите мешочек и мните его сколько потребуется».

#### **Упражнение «Да, нет».**

*Цель:* осознание своего внутреннего состояния в споре, трансформация раздражения, агрессии и апатии в готовность к общению и во взаимную внимательность.

*Инструкция:* «Разбейтесь на пары и встаньте напротив друг друга. Решите, кто в вашей паре хочет говорить «да», а кто – «нет». Один из вас начинает игру, произнося «да». Второй сразу же отвечает «нет», тогда первый снова говорит «да», может чуть громче, а второй опять отвечает ему «нет», и тоже погромче. Каждый из вас может произносить только то слово, которое выбрал с самого начала. Но вы можете по-разному его произносить: тихо или громко, нежно или грубо, кратко или длинно. Если хотите, можете провести с помощью этих двух слов небольшой спор, но при этом важно, чтобы никто никого не обидел. Через некоторое время я подам сигнал о том, что пора закончить спор». Диалог длится 3-5 минут. Затем участники меняются ролями. После окончания игры участники делятся своими впечатлениями и чувствами.

### **ЛИЧНОСТНО-СМЫСЛОВОЙ БЛОК.**

#### **Упражнение «Прошлое, Настоящее, Будущее».**

*Цель:* исследование себя, своих ресурсов в прошлом настоящем и будущем.

*Инструкция:* «Сейчас, мы ходим по комнате, и выберем себе место для индивидуальной работы». Участники могут свободно перемещаться по комнате, и рассаживаются на заранее подготовленные места, если кто-то хочет изменить расположение своего стола, развернуть или подвинуть, то ведущий помогает этому, т.к. необходимо для выполнения этой работы, чтобы участники себя чувствовали свободно. В это время ведущий включает спокойную медитативную музыку. Когда все расселись ведущий продолжает инструкцию. «Наша работа будет состоять из трех этапов.

Первый этап. Сядьте поудобнее, расслабьтесь, закройте глаза вспомните себя в прошлом. Кто вас окружает?... Кто вы?... К чему стремитесь?... Запомните свои ощущения и то, что вы увидели. Зафиксируйте свои ощущения. Побудьте в них до тех пор пока вы почувствуете, что готовы вернуться, когда это произойдет можете открыть глаза.

Мы побывали в своем прошлом. Перед вами лежит лист бумаги, карандаши, фломастеры, краски – отобразите то, что вы увидели, почувствовали. Кто вас окружал? Как они действовали на вас? Кто были вы? К чему вы стремились? Как вы достигали своих целей? Абсолютно не важно умеете ли вы рисовать или нет, самое главное что за этим изображением стоит ваша реальность и вы знаете, что это значит».

На выполнение этого задания отводится 7-10 минут. Затем предлагается отложить работу. Лучше если участники немного отдохнут, предлагается выложить свои работы в центр комнаты по кругу походить и посмотреть на работы. После чего участникам предлагается вновь вернуться на свои места. Оценить на сколько ему сейчас удобно не хочет ли он изменить положение своего рабочего места. Приступим к выполнению второго этапа работы.

«Второй этап. Давайте сядем и расслабимся, почувствуйте свое тело, положение рук, ног, головы, удобно ли вашим мышцам. Каждый из вас находится в своем настоящем. Как вам здесь? Кто теперь вас окружает? Кто вы? К чему стремитесь? Что изменилось по сравнению с прошлым? Что осталось по-прежнему? Зафиксируйте в себе то, что вы почувствовали. Запомните свои ощущения и то, что вы увидели. Зафиксируйте свои ощущения. Побудьте в них до тех пор пока вы почувствуете, что готовы вернуться, когда это произойдет можете открыть глаза.

Мы в своем настоящем. Перед вами лежит лист бумаги, карандаши, фломастеры, краски – отобразите то, что вы увидели, почувствовали. Кто вас окружал? Как они действовали на вас? Кто были вы? К чему вы стремились? Как вы достигали своих целей?»

На выполнение этого задания отводится 7-10 минут. Затем предлагается отложить работу. Лучше если участники немного отдохнут, предлагается выложить свои работы в центр комнаты по кругу походить и посмотреть на работы. После чего участникам предлагается вновь вернуться на свои места. Оценить на сколько ему сейчас удобно не хочет ли он изменить положение своего рабочего места.

« Третий этап работы. А сейчас переместимся в будущее: а кто здесь вас окружает, может быть появился кто-то новый, может быть кто-то исчез? Кто вы теперь? К чему вы стремитесь? Чем занимаетесь? Запомните свои ощущения, и те картинки что вы увидели. Постарайтесь запомнить их. Сейчас вы можете посмотреть на них, если вы почувствуете что готовы вернуться открывайте глаза.

Мы побывали в своем будущем. Перед вами лежит лист бумаги, карандаши, фломастеры, краски – отобразите то, что вы увидели, почувствовали будущее».

Когда все участники закончили работу, ведущий дает следующую часть инструкции.

«Давайте устроим галерею, разложим наши работы на полу по кругу. Походим по комнате и познакомимся с работами других авторов».

Завершающий этап работы обсуждение.

#### **Упражнение «Принятие себя».**

*Цель:* Развитие готовности работать над собой, понимать себя и доверять другим, осуществлять самоанализ. Определение своих достоинств и недостатков.

*Инструкция:* Возьмите лист чистой бумаги, разделите его на две колонки: «Мои недостатки» и «Мои достоинства», предельно откровенно запишите в них все, что считаете нужным. Завершающий этап обсуждение.

#### **Упражнение «Самоанализ».**

*Цель:* Анализ собственных достоинств.

*Инструкция:* Возьмите лист бумаги и в течение 5 минут дайте не менее 5 ответов на каждый из вопросов:

Какие качества и умения помогают Вам быть предприимчивым [каким-либо другим] человеком?

Какие Ваши привычки и качества мешают Вам проявлять предприимчивость [что-либо еще]?

Затем участники объединяются в микро-группы по 4-5 человек и обсуждают ответы, при необходимости каждый участник комментирует свои ответы.

#### **Упражнение «Потоки сознания».**

*Цель:* приобретение навыка наблюдения за содержанием потока сознания.

*Инструкция:* Организуйте себе пространство и время (примерно 40 минут) для

индивидуальной работы, отключите телефоны, попросите, чтобы вас в это время не беспокоили.

1-й этап. Возьмите несколько листов бумаги, карандаш или ручку. Поставьте таймер или будильник, отмерьте 15 минут. В течение этого времени вам предстоит записывать подряд все ваши мысли. Сосредоточьтесь на том, о чем вы думаете. Возьмите ручку, бумагу и начните записывать все-все мысли, посещающие вашу голову. Понятно, что подробно записать абсолютно все в словах вам не удастся, так как скорость вашего письма не равна скорости течения ваших мыслей. Оставьте сожаления, примите это как данность и просто начните работать.

Записывайте главное содержание, основное направление мысли. Это могут быть 2-3 слова, или словосочетания, или предложения. Придерживайтесь правила: новая идея – с новой строчки. Другое правило – откажитесь от цензуры, оставьте сомнения, прилично ли думать о том или другом. «Пришпоривание» вряд ли вас здесь посетит, хотя если вы с этим встретитесь, запишите и эти мысли, пожалуйста, и также с новой строчки, как и все другие.

«Обесценивание» может встретиться в самых разных формах: могут неожиданно параллельно приходить мысли о том, что нормальные (!) люди думают совсем про другие, более достойные (!) вещи, а такие глупости лезут в голову только таким, как вы. Посмеиваясь над собой, терпеливо записывайте и эти критические мысли, как и все другие, с новой строчки. Продолжайте писать таким образом, пока не прозвучит сигнал к окончанию работы.

2-й этап. Закончив писать, отложите ручку в сторону. Передохните немного. Представьте себе, что сейчас вы будете читать записи мыслей, но не своих, а какого-то другого человека.

Возьмите лист в руки и прочитайте все, что там записано, – взглядом со стороны. Понаблюдайте – как разворачивается мысль, как переходит одна в другую, как в потоке появляются критические, обесценивающие мысли, пришпоривающие мысли, как часто это происходит, после какого содержания, как правило, включается пришпоривание, а после какого – обесценивание. Если в процессе чтения вам станет смешно – не сдерживайте своих эмоций, смейтесь открыто.

Индивидуальное письменное размышление.

Что вы думаете о том, каково содержание потока наших мыслей? (Не ваших – а наших, человеческих, человека как биологического вида.) Что, как вы полагаете, делает это содержание именно таким? (Удержитесь от критики в свой адрес в этот момент.) Хотелось бы вам иметь более упорядоченное, более управляемое содержание потока вашего сознания, ваших мыслей? Как, вы полагаете, это возможно осуществить?

**Упражнение «Отношения».**

*Цель:* Анализ желаемых взаимоотношений с другими людьми.

*Инструкция:* Ответьте на вопросы и запишите ответы:

Как Вы представляете идеальные отношения с любимым человеком? Опишите, что в них должно быть, а чего быть не должно, как можно конкретнее.

С кем бы Вы хотели их поддерживать? Опишите мужчину, который бы больше всего Вам подошел, перечислив его привычки, увлечения, черты характера, а также не забудьте недостатки. Ибо, для того чтобы жить с человеком или находиться с ним в долгосрочных отношениях, самое важное правило – его недостатки должны вас устраивать.

Что для Вас приемлемо в отношениях, а что нет? Представьте важные для Вас отношения во всех деталях. Что должно в них преобладать, а что присутствовать в наименьшей степени?

Что бы Вы могли сделать для создания таких условий в собственной жизни уже сегодня?

Без ясного представления о том, каких отношений с другим человеком хотелось бы Вам, Вы, скорее всего окажетесь в ситуации, которую выбрали не Вы.

## ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ БЛОК.

### Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения».

*Цель:* формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения.

Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. Например, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

### Упражнение «Застольная беседа».

*Игровая ситуация:* участники знакомятся и налаживают контакт в уютном воображаемом ресторане (30 минут).

*Подготовка:* отставьте в сторону стулья и столы, так, чтобы участники могли свободно ходить по помещению.

1. Воссоздайте дух застольной беседы, описав ресторан, известный своей приятной атмосферой и изысканной кухней. Участники пришли сюда поесть, познакомиться друг с другом, поговорить на различные темы.

2. Разрешите группе свободно двигаться по помещению. Затем, перевоплотитесь в «старшего кельнера» и крикните: «Столик на двоих!» Это означает, что каждый участник должен найти себе пару – того, кто стоит ближе всех. Партнеры представляются друг другу. Дайте им пару минут на обсуждение темы «Какую пищу я предпочитаю».

3. Теперь крикните: «Столик на четверых!» Сейчас каждая пара должна объединиться с какой-нибудь другой. Они называют свои имена и беседуют на следующую тему: «Чем я охотнее всего занимаюсь в свободное время».

4. Следующий этап игры – «Столик на восьмерых». Пусть все квартеты объединятся попарно. Участники знакомятся друг с другом и затем ведут беседу: «Место, которое я обязательно хотел бы посетить».

5. Дайте возможность группе собраться вместе для краткого обмена впечатлениями: «Что я узнал о других членах группы? Что было особенно интересным или неожиданным?»

Другие интересные темы:

Что я больше всего хотел бы делать в этой группе?

Что я здесь больше всего хочу узнать?

Цель, которую мы вместе, надо надеяться, достигнем.

### Упражнение «Обмен местами».

*Цель:* повышение коммуникативных навыков.

Два участника меняются местами. В ходе обмена они представляются и говорят друг другу что-нибудь приятное.

(10 минут)

1. Группа усаживается в круг, ведущий в центре.

2. Ведущий спрашивает у любого участника, взглянув ему в глаза: «Можешь ли ты поменяться со мною местами?» Это предложение обязательно принимается.

3. Участник поднимается со своего места, идет навстречу ведущему. Приветственное рукопожатие, представление и какой-нибудь краткий позитивный комментарий, например «Меня зовут Иван Наймер, мне нравится твоя улыбка».

4. Ведущий занимает освободившийся стул участника, а тот как новый ведущий предлагает другому члену группы поменяться с ним местами. Игра продолжается до тех

пор, пока каждый участник хоть один раз не побывает ведущим.

### **Упражнение «Выдуманные истории».**

*Цель:* повышение коммуникативных навыков и внимательности в общении.

Эта игра – приглашение пофантазировать. Каждый член группы придумывает героя, который будет носить его имя, и рассказывает его историю.

(30 минут)

1. Предложите членам группы разбиться на пары.  
2. Дайте парам пять минут для предварительного знакомства. Партнеры представляются по имени и обсуждают следующие вопросы:

От кого я получил свое имя?

Кто из моих знакомых (родных) носит то же имя?

Есть ли мои тезки среди известных людей?

Знаю ли я литературных или киногероев, носящих то же имя?

Как мое имя влияет на мое поведение в жизни?

3. Теперь объясните членам группы само задание: каждый должен выдумать историю и рассказать ее своему партнеру. Герой истории носит имя рассказчика.

4. На каждую историю отводится пять минут. Партнер должен молча заинтересованно слушать историю и одновременно пытаться понять, каким человеком является рассказчик, как он воспринимает жизнь.

5. В течение пяти минут после завершения рассказа слушавший задает вопросы говорившему.

6. В конце игры все члены группы собираются вместе и садятся в круг. Каждый участник представляет своего партнера и пытается охарактеризовать его личность. Цель представления – не поведать еще раз уже рассказанную историю, а осветить личность партнера с разных, порой неожиданных, сторон.

### **Упражнение «Цель-Средство-Результат-Пустое».**

*Цель:* Эта техника предназначена для упорядочивания ваших жизненных действий по категориям: "цель", "средство", "результат", "пустое". Разовое или - что лучше - систематическое проведение данной техники поможет определить причинно-следственные связи своей жизни, стать более целеустремленным и собранным, настроенным на достижение основных жизненных задач.

*Качества.* Планирование времени. Настроенность. Целеустремленность.

*Инструкция:* Возьмите чистый лист бумаги формата А4. Расположите его горизонтально. Начертите таблицу из четырех столбцов. Озаглавьте столбцы: "Цель", "Средство", "Результат", "Пустое". Теперь настало время начать заполнять таблицу. Старайтесь сразу заполнять её мелким, убористым почерком. Этот лист может долго послужить вам в вашей напряженной жизнедеятельности.

В графу "Цель" записываете те явления своей жизни, которые представляют для вас наибольшую ценность, то, к чему настойчиво стремитесь. Обратите внимание, что цель это то некоторое конечное состояние, к которому вы стремитесь. Старайтесь максимально точно и где-то даже с помощью чисел формулировать цели своей жизни. Можно, например, написать: "Материальное благополучие". А можно и точнее: "Добиться ежемесячного личного дохода в [столько-то рублей]". Можно, конечно, поставить перед собой цель: "Быть самым крутым парнем микрорайона". Но лучше уточнить для себя; например: "Занять первое место на районных соревнованиях по настольному теннису".

В графе "Средство" пишете то, что является средством достижения той или иной цели. Не пишите сюда то, что нельзя отнести к какой-то цели. Если вы не можете отнести средство к какой-то цели, то это значит, что явление совсем не средство, а что-то другое (цель, результат или пустое). Для достижения целей материального благополучия, например, можете написать: "Получение образования" или "Повышение производительности труда".

В графу "Результат" заносите явления, которые важны, но которые нельзя отнести

ни к целям, ни к средствам. Если, скажем, у вас в целях стоит материальное благополучие, а в средствах - работа в какой-то фирме, то в результатах может оказаться, например, отпуск или ссоры с коллегами. Вы могли бы работать совсем без отпуска, он вам не нужен даже для отдыха (для последнего вам достаточно выходных и хорошо выспаться), но отпуск является непременным атрибутом работы в данной фирме. То же и со ссорами. Они совсем не являются вашей целью, не нужны, а - скорее всего - даже мешают работе. Но все равно конфликты случаются, и это является неизбежной платой за ваше старание. Поэтому вы ссоры заносите в графу "Результат". Может быть и такая ситуация: вы уже имеете стабильный источник дохода, не связанный с работой, деньги для вас целью не являются, но у вас есть хобби (например, преподавание), за что вы получаете деньги; в это случае "Зарплата" может занять свое законное место в графе "Результат".

Всем остальным жизненным явлениям место, скорее всего, в четвертой графе, "Пустое". Что сюда может отойти? Да всё что угодно! От пустых разговоров с пустыми друзьями и просмотра спортивных передач до ведения бессмысленных блогов в интернете, политических притязаний и занятий псевдонаукой. Обратите внимание, что одно и то же жизненное явление может относиться к разным графам. Это часто бывает, когда что-то является и целью, и средством. Например, хороший заработок может стоять и в целях, и в свою очередь быть средством достижения других целей. Нельзя только заносить явление сразу и в "Пустое", и в иную категорию. Жизнь течет, и со временем все может измениться. Не бойтесь менять, добавлять записи, их перетусовывать. Можно хранить записи в файле компьютера, иногда распечатывая его на принтере. Старайтесь, чтобы таблица была всегда под рукой. Если вас осенит какая-то идея, вы можете сразу занести её в таблицу.

#### **Упражнение «Цепочка ассоциаций».**

*Цель:* Данная техника поможет в выработке оригинальных идей, неожиданных решений проблемы. Предназначена для неопределенных ситуаций, в которых не ясны все возможные способы решения проблемы. Техника также способствует общему интеллектуальному раскрепощению, развивает способность к оригинальным решениям. Технику можно использовать как для самотренинга, так и в программе группового психологического тренинга. Может применяться в тренингах креативности, самоменеджмента, личностного роста и других.

*Качества.* Интеллектуальная раскрепощенность. Оригинальность.

*Инструкция:* Выпишите на листочек вопрос, который мучит вас, или изложите на бумаге проблему целиком, как она есть. Выписывание на бумагу помогает конкретизировать вопрос, сосредоточиться на важных обстоятельствах. Со временем, когда освоите технику, вопрос можно не выписывать, ограничившись четким проговариванием его вслух или про себя.

Вопрос должен быть открытым, то есть предполагать неограниченное или очень большое количество вариантов ответа на него. Примеры открытых вопросов: "Как мне назвать новую статью?", "Что приготовить на ужин?", "Как мне добиться, чтобы меня уважали на работе?". Примеры закрытых вопросов (как НЕ надо): "Надо ли в названии статьи использовать слово "маркетинг" или не надо?", "Может приготовить пельмени?", "Надо ли мне повышать свою квалификацию?".

Отложите листочек в сторону, переверните его. Слегка рассредоточьте свое внимание, как бы пытаясь охватить взором все, что видите вокруг. Какой-то предмет привлек ваше внимание? Хорошо. Название этого предмета будет первым звеном в цепочке ассоциаций. Не бойтесь ошибиться с выбором предмета. Это совершенно не важно, какой именно предмет попадет. Произнесите вслух название предмета. Если вы не желаете привлекать к себе внимание, пробормочите или прошепчите. Рано или поздно вам в голову придет ассоциация: что что-то происходит с этим предметом или предмет сам является источником какого-то действия. Произнесите вслух описание этого действия. Обратите внимание, что здесь не ассоциация-объект, а ассоциация-действие.

Это важно. В данной технике на слово "огурец" нельзя давать ассоциацию "помидор", но можно дать ассоциацию вроде "Огурец растет на грядке".

Следующим этапом, как не сложно догадаться, будет выработка на ассоциацию-действие ассоциации-объекта. Произнеся описание какого-то действия, дождитесь прихода ассоциации-объекта. Объектом может быть и любой предмет, и человек (вымышленный или настоящий), и какое-то место и т.д. В принципе объектом может быть и какое-то явление, какой-то стандартный процесс, называемый одним-двумя словами. По большому счету, разница у ассоциации-объекта и ассоциации-действия заключается в том, что первая состоит просто из названия чего-то ("Огурец", "Лекция"), а вторая является законченным предложением, с подлежащим и сказуемым ("Огурец растет на грядке", "Лекция проходит в аудитории"). Далее на ассоциацию-объект дается вновь ассоциация-действие и т.д. Продолжается это до тех пор, пока у вас не возникнет ощущение, что созрела некоторая важная идея. Попробуйте аккуратно развернуть эту идею, случайно не забыв важную мысль. Возьмите листок бумаги с вопросом, попробуйте исчерпывающе ответить на вопрос. Со временем у вас будет получаться все лучше и лучше. Вы даже сможете применять данную технику для припоминания какой-то важной, но забытой информации. Не следует очень часто применять технику. Если вы будете второй раз за день генерировать цепочку ассоциаций, их качество может пострадать, потому что предыдущая цепочка может побуждать к аналогичным, шаблонным ассоциациям.

#### **Упражнение «В чем мне повезло в этой жизни»**

*Цель упражнения:* повышение уровня жизненного оптимизма, создание хорошего настроения на работу.

Участники группы разбиваются по парам. Ведущий предлагает задание: "В течение трех минут расскажите своему партнеру о том, в чем вам повезло в этой жизни. Через три минуты поменяйтесь ролями". После упражнения проводится короткий обмен впечатлениями.

### **БЛОК ОРГАНИЗАЦИИ ОТДЫХА И ТВОРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

#### **Техника самоменеджмента «Уроки».**

*Цель:* Одна из техник самоменеджмента, распределение своего рабочего и личного времени по "урокам". Техника подойдет тем людям, которые в значительной мере сами определяют, сами планируют своё время: руководителями, творческим работникам и т.п.

*Качества.* Планирование времени.

*Инструкция:* Если у вас существуют проблемы с распределением собственного времени, если ваша работа связана с напряженной деятельностью ума, то, возможно, вам поможет следующая техника самоменеджмента.

1. Вспомните школьные времена. Как было построено обучение? Правильно, в виде уроков. 40 или 45 минут учёбы, а потом перемена минут 5-15. Почему нельзя было бы сделать уроки разной длины? Например, первый урок длится полтора часа, второй - полчаса... Конечно, так удобнее администрации школы, но ещё важный момент заключается в том, что организмы учащихся настраиваются на определённый ритм (урок - отдых - урок - отдых...) К тому же, как показали исследования, после 30-45 минут напряженной деятельности эффективность интеллектуальной работы сильно падает. Небольшой отдых помогает восстановить силы, и в то же время происходит некоторая "утряска" (компиляция) знаний.

2. Попробуйте разбить всю свою деятельность на отдельные предметы. Назовите их как угодно (хоть "Проект Ивана Семёновича" или "Внутренняя документация").

3. Определите продолжительность "урока". У взрослого человека жизненный темп ниже, чем у детей и подростков. Поэтому продолжительность можно установить и в 40 минут, и в 1 час. Вам может показаться удобным определить продолжительность "урока" в 55 минут. Тогда легко будет по часам следить, когда у вас "урок", а когда "перемена".

4. Составьте расписание "уроков" на неделю.

5. Во время "уроков" старайтесь работать, во время "перемен" - отдыхать (можете



сходить в туалет, выпить чай или кофе, покурить (если курите), немного поговорить с коллегами). Ничего страшного не произойдёт, если от вас потребуется сделать что-то срочное, нарушив тем самым расписание. В конце концов, и в обычной школе иногда детей отрывают от уроков.

6. Если вы работаете с информацией, которую надо обдумывать, то можете себе завести на соответствующие "уроки" соответствующие тетрадки. В эти тетрадки вы будете записывать свои мысли, предположения, анализ. Можно, конечно, вести записи и на компьютере, но в тетрадке, пожалуй, удобнее рисовать. Самое важное в тетрадках это то, что они настраивают на учёбу, без которой в реальной жизни даже взрослому человеку сложно прожить.

7. Если вы работаете в тесном контакте с коллегами, то самое лучшее - приучить их сразу к тому, что вы живёте "уроками", что у вас для простого общения выделено определённое время ("перемены"). Наличие такой чёткой системы самоменеджмента показывает вас как человека делового, целеустремлённого, рационального.

#### **Упражнение «Стратегии самопомощи».**

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

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

#### **Упражнение «Обещание самому себе».**

1. Запишите три пункта, касающиеся того, что бы вы могли осуществить в каждой из трех областей – профессиональной, организационной и личной – для преодоления вторичной травмы.

2. Пометьте звездочкой те пункты в каждом разделе, которые вы можете выполнить в течение следующего месяца.

3. В каждом разделе подчеркните тот пункт, который вы можете попробовать выполнить уже на следующей неделе.

Ваш лист может выглядеть примерно так.

Личная сфера:

1. Взять отпуск.
2. Делать зарядку.
3. Встретиться с близкой подругой.

Профессиональная сфера:

1. Договориться о супервизии.
2. Делать перерыв после работы с трудным клиентом.
3. Прогуливаться в конце рабочего дня.

Организационная сфера:

1. Провести дискуссию с коллегами по теме профессионального выгорания.
2. Устроить вечеринку для сотрудников.
3. Собраться для обсуждения.

#### **Упражнение «Оценка личного плана работы по предупреждению профессионального выгорания».**

Просмотрите лист своих планов по работе со вторичной травмой и попробуйте ответить на следующие вопросы.

1. Помогает ли мне эта деятельность уйти от мыслей о работе?
2. Могу ли я придать этой деятельности некий новый смысл?
3. Может ли эта деятельность дать мне ощущение связи с чем-то большим, чем «я», или осознание новых аспектов жизни?

4. Что будет, если я попробую осуществлять эту деятельность с полным осознанием, то есть максимально полно осознавая свои мысли, чувства, телесные ощущения?

#### **Упражнение «Жертва и ответственность».**

Обучает навыку отличать позицию жертвы от позиции ответственности.

Инструкция. «Как вы думаете, чем отличается ответственный человек от человека, который занимает позицию жертвы?»

Выслушивает 3-4 ответа участников.

Главное отличие – ответственный человек думает о том, как разрешить трудную ситуацию, а человек-жертва всех обвиняет в своих бедах.

Сейчас мы выполним упражнение, в котором вам представится возможность изнутри почувствовать эти две позиции.

Разделитесь на пары. Каждый человек в паре опишет какую-нибудь историю из своей жизни с позиции жертвы, а потом с позиции ответственности. Потом вы поменяетесь ролями.

Для примера расскажу вам свою историю из двух позиций (тренер может выбрать любую историю).

Позиция жертвы: «Уже через три дня у меня будет очередной тренинг. Это какой-то кошмар! Время бежит, всем наплевать, что я не успеваю. Никто мне не хочет помочь. Нужно приготовить целую кучу материалов. Хоть бы кто-нибудь помог! Никому до меня нет никакого дела. Все заняты только собой. Тут у меня в боку закололо. Эти врачи... Никого они не могут вылечить... Назначили тренинг и даже меня не спросили, когда мне удобнее. А я тут надрываюсь. Вот теперь из-за них у меня что-нибудь не получится, а я буду виновата. Все-таки какие жестокие и бездушные люди!»

Позиция ответственности: «Уже через три дня у меня будет очередной тренинг. Работы много, времени мало, так что надо как-то все распределить. Может ли мне кто-нибудь помочь? Пожалуй, нет. Работы у всех много. Хорошо, тогда я сделаю так: вечерами буду готовиться, потом проведу тренинг, а потом позволю себе выходные дни. Отдохну на полную катушку».

Конечно, это не очень серьезная проблема. Она приведена только для примера. Теперь вы можете начать».

Обсуждение. «Поделитесь, как вы себя чувствовали в роли жертвы и в роли ответственного человека».

Резюме тренера.

«Когда мы чувствуем себя жертвой, многие ситуации кажутся нам безвыходными.. Мы ждем, что кто-то решит нашу проблему, и обвиняем окружающих, если никто не хочет делать это за нас. Мы переживаем различные неудобства, они копятся, а мы все ждем. Что ж, мы имеем право занять позицию жертвы, но тогда должны знать, что жертвы проживают несчастную жизнь, чувствуют себя слабыми и беспомощными.

Но вот в чем парадокс: если мы сами выбираем позицию жертвы, то это означает, что мы сами создали себе такую жизнь. Получается, что как бы мы ни избегали ответственности, она все равно ложится на нас. Это происходит потому, что на самом деле избежать ответственности невозможно. Мы только можем сделать вид, что ничего не решаем и ни за что не несем ответственность. Но как только мы принимаем решение жить именно так, мы сразу несем ответственность за это решение».

Комментарии для тренера. Это упражнение не стоит слишком разжевывать и затягивать. Оно в большей степени предназначено для «вхождения» в тему. Дальнейшие упражнения дают возможность раскрыть ее более глубоко.

### **Упражнение «Жизненное пространство».**

*Цель:* Наглядное изображение собственного жизненного пространства.

*Инструкция:* Вам потребуется чистый лист бумаги, простой карандаш и цветные карандаши или фломастеры.

Нарисуйте окружность, и, разделив площадь круга на секторы, обозначьте сферы деятельности Вашей жизни. Например, воспитание детей, работа, хобби, спорт, Интернет и др. Поделите площадь круга на сферы деятельности в процентном соотношении. Все Ваше время возьмите за 100%. Теперь раскрасьте каждую из сфер деятельности в цвет, который, по Вашему мнению, ей более всего подходит.

Ответьте на вопросы и запишите ответы:

Красочная ли получилась картина?

На что Вы в основном тратите свое время?

Все ли Вас устраивает в этой схеме?

Что бы Вы хотели изменить?

Теперь возьмите новый чистый лист и организуйте свое жизненное пространство так, как желаете Вы, со всеми «хочу» и «не хочу».

Дайте волю своей фантазии, и не важно, что «... в моей жизни этому не быть никогда».

Создайте для себя условия, которые важны для Вас, пока хотя бы на листе бумаги.

### **Упражнение «Свой путь».**

*Цель:* определение своего пути.

*Инструкция:* Разделите лист пополам, озаглавьте две колонки «Я – дома», «Я – на работе». Составьте 2 списка ваших типов поведения (как можно больше) себя в том и ином проявлениях. Как вариант можно предложить составить списки типов поведения «Дома я никогда», «На работе я никогда». Составление списков проводится индивидуально, а последующее обсуждение – в группах.

*Обсуждение:* Проанализируйте: похожие черты, противоположные черты, одинаковые качества, проявляющиеся в разных модальностях отсутствие общих черт.

Какой список было составлять легче, какой получился объемнее?

Каково ваше отношение к тому, что в характеристиках есть заметные различия и т.д. Почему так происходит?

Должны ли эти списки совпадать? Почему?

Что помогает определить такой анализ своего поведения на работе и дома?

*Послесловие:* Эти упражнения позволяют участникам выйти на имеющиеся стереотипы поведения мышления, посмотреть на свои взаимоотношения с профессией как бы со стороны, первоначально определить свое отношение к сложившейся ситуации, отметить возможную проблемность, «перекося» в распределении психической энергии. Только при учете всего этого можно определить изменения в своем дальнейшем поведении и деятельности.