

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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  
Кафедра специальной психологии

Коптяева Карина Игоревна

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНЖЕНЕРОВ-  
КОНСТРУКТОРОВ**

Направление: 37.04.01 Психология  
направленность (профиль) образовательной программы Психологическая помощь в  
кризисных и чрезвычайных ситуациях

**Допускаю к защите:**

Заведующий кафедрой

д.м.н., профессор Шилов С.Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы

д.м.н., профессор Шилов С.Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Научный руководитель

к.п.н., доцент Черенёва Е.А.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Обучающийся Коптяева К. И.

(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Красноярск 2017

## Содержание

Введение.....	3
<b>Глава I. Теоретическое исследование особенностей синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.</b>	
1.1 Подходы к изучению феномена эмоционального выгорания.....	7
1.2 Характеристика профессиональной деятельности инженеров конструкторов.....	16
1.3 Проявления синдрома эмоционального выгорания в инженерной профессии.....	20
<b>Глава II. Экспериментальное исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности инженеров конструкторов.</b>	
2.1 Методика организации констатирующего эксперимента.....	35
2.2 Результаты констатирующего эксперимента.....	40
<b>Глава III. Методические рекомендации для инженеров-конструкторов.</b>	
3.1 Содержание работы психолога научно производственного предприятия «Радиосвязь».....	
3.2 Функции кабинета психологической разгрузки на научно производственном предприятия «Радиосвязь».....	
Заключение.....	70
Список литературных источников.....	72
Приложения.....	

## **Введение.**

Проблематика стрессоустойчивости в профессиональной деятельности занимает существенное место в жизни человека. При этом роль профессии носит не только позитивный, но порой негативный и даже разрушительный характер по отношению к личности. Одним из таких негативных последствий является появление синдрома профессионального выгорания, снижающего эффективность профессиональной деятельности и пагубно влияющего на личность и здоровье.

Наиболее подверженной возникновению синдрома профессионального выгорания в производственной деятельности являются инженеры-конструктора. К основным факторам, обуславливающим их выгорание, относят ежедневную психическую перегрузку, самоотверженную помощь, работа со сложным оборудованием-системой автоматизированного проектирования, дисбаланс между интеллектуально-творческими затратами и морально-материальным вознаграждением, ролевые конфликты, введение «трудных» переговоров, добавляется загруженность работой по дому и дефицит времени для семьи и детей.

Несмотря на то, что такие вопросы, как стресс, стрессовые ситуации, методы повышения стрессоустойчивости, проблема эмоционального сгорания уже давно изучались психологами, в нашей работе мы рассмотрим стресс на примере группы работы инженеров-конструкторов, которая имеет свою специфику работы, сложности и несет огромную ответственность за те действия, функции, которые выполняет. В ситуациях ежедневных насыщенных, негативных факторов. Которые приводят к разрушению деятельности человека, в том числе и умственных энергетических затрат.

### **Актуальность исследования**

На наш взгляд выбранная темы обусловлена сложным характером синдрома эмоционального выгорания, а также разнородностью

интерпретации его причин и проявлений, требующих поиска исследовательских стратегий и создания соответствующего психологического инструментария. Инженеры-конструктора принимают на себя наибольшую профессиональную нагрузку в ходе производственной деятельности.

**Цель исследования:** охарактеризовать и выявить синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

**Объект исследования:** синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности.

**Предмет исследования:** синдром «эмоционального выгорания»

**Задачи исследования:**

1. Изучить проблему эмоционального выгорания в теоретических источниках.
2. Подобрать и провести методики исследования по интересующей нас проблеме.
3. Предложить методические рекомендации по профилактике возникновения синдрома «эмоционального выгорания»

**Гипотеза исследования:** на развитие синдрома эмоционального выгорания оказывают влияние личностные качества инженеров-конструкторов.

**Методы исследования:** В соответствии с целью и задачами исследования применялись как теоретические (анализ литературы), так и эмпирические методы исследования. Среди эмпирических методов исследования были использованы метод наблюдения, тестирования, эксперимент, количественные и качественные обработки материала и интерпретация результатов.

В исследовании использовались следующие методики:

1. методика «Диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В.Бойко.(1991) [9].

2. методика «тест на темперамент, диагностика самооценки Г.Ю. Айзенка [8].

3. методика опросник уровня тревожности Спилберга-Ханина (1976-1978)[23].

#### **Этапы исследования:**

1. Теоретический анализ синдрома «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

2. Подготовка методик для исследования синдрома «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

3. Проведение исследования синдрома «эмоциональное выгорание» в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

4. Разработка рекомендаций для инженеров-конструкторов в профессиональной деятельности.

#### **Научно-теоретическая значимость исследования:**

а) осуществлен научно-психологический анализ подходов к изучению синдрома «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

б) определены основные психологические проблемы, синдрома «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

в) полученные данные расширяют представления о синдроме «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

**Практическая значимость:** В ходе исследования были получены результаты, которые позволяют нам разработать рекомендации по профилактике эмоционального выгорания у инженеров конструкторов Акционерного общества «Научно производственное предприятие» Радиосвязь.

### Этапы реализации.

1. Первый этап (октябрь 2015г. декабрь 2016г.) составление плана работы; подборка и осуществление анализа научной литературы по синдрому эмоциональное выгорание.
2. Второй этап (январь 2016г. – февраль 2016г.) – разработка структуры работы, определение гипотезы, расширение литературных источников для анализа синдрома эмоционального выгорания инженеров-конструкторов научно производственного предприятия «Радиосвязь». Подбор методик для проведения практической части исследования. Определение целевой группы для проведения эмпирической части исследования.
3. Третий этап (март 2016г. сентябрь 2015г.) – проведение эмпирической части изучения эмоционального выгорания инженеров-конструкторов научно производственного предприятия «Радиосвязь». через применение подобранных методик. Анализ результатов.
4. Четвертый этап (октябрь 2016г. ноябрь 2017г.) – подбор методических рекомендаций, направленных для профилактики эмоционального выгорания инженеров-конструкторов научно производственного предприятия «Радиосвязь». Формулирование выводов и заключения.

Структура дипломной работы обусловлена целью и задачами исследования. Общий объем работы составляет 60 страниц. Работа состоит из введения, трех глав (теоретической и практических), заключения и списка литературы.

# **Глава I. Теоретическое исследование особенностей синдрома эмоционального выгорания у педагогов.**

## **1.1 Подходы к изучению феномена эмоционального выгорания.**

Под эмоциональным выгоранием (burn-out) понимается комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. Впервые они были описаны Х. Фройденбергером в 1974 г. Он наблюдал их у специалистов так называемых помогающих профессий - людей, с полной самоотдачей и с большим воодушевлением работавших в общественных организациях. После нескольких месяцев такой добровольной деятельности у этих людей наблюдался целый ряд характерных симптомов: истощение, раздражительность, цинизм и т.д., которые Х. Фройденбергером по контрасту с начальным «эмоциональным горением» назвал «эмоциональным выгоранием».

Самое известное описание синдрома дала впоследствии К. Масlach: Эмоциональное выгорание - это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий.

В.В. Бойко дает следующее определение эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [8]. Представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще - профессионального поведения. С одной стороны, оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой - выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с партнерами.

Данные о распространенности СЭВ подчеркивают его медико-социальную значимость, поскольку СЭВ снижает качество профессиональной деятельности работников.

Л.В. Куликов и О.А. Михайлова описывают профессиональное психическое выгорание как форму профессионального стресса, который начинает проявляться в постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, тех, с кем приходится работать [41]. Контакты с ними становятся более «бездушными», «обезличенными», иногда формальными. Возникающие негативные или жесткие установки по отношению к «клиентам» (пациентам, больным, ученикам и т.д.) могут иметь скрытый характер и поначалу проявляться во внутреннем раздражении, чувстве неприязни, которое сдерживается, но постепенно могут возникать и эмоциональные вспышки, прорываться раздражение, несдержанность.

Важное проявление профессионального выгорания - постепенно нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности, развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности. Замечая за собой негативные чувства и проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личностная самооценка. Он начинает переживать чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе, иногда и утрату прежде значимых для него жизненных ценностей.

Поглощенность работой делает значительный вклад в профессиональное выгорание. Большинство людей формирует основные представления о себе на основе той работы, которую он выполняет. Слишком сильная поглощенность работой означает то, что, выполняя ее, человек становится высокочувствительным ко всему, что бросает тень на его профессиональную компетентность. Стресс в профессиональной жизни усиливается еще больше, если он дополняется домашними и социальными стрессами. Не следует забывать и о давлении социальных образцов и норм поведения.



Механизм развития выгорания схематично представлен Л.А.Китаев-Смыком и Э.С. Бобровой [18]. Они считают, что общие закономерности социально-психологических проявлений стресса проистекают из того, что каждый человек, как элемент человеческой популяции, является воплощением противоречий между личным и общественным. Как недостаток общения, так и превышение эволюционно установившихся норм скученности людей вызывает у них дистресс. Психологическая сущность человека, как существа общественного, требует от него претворения в жизнь альтруистических тенденций. Но, ни один человек со своим индивидуальным сознанием не может полностью отрешиться от своих эгоистических мотивов. Постоянное уравнивание этих двух тенденций является источником многочисленных проявлений стресса, в свою очередь ведущих к прогрессу или регрессу личности. Важную роль в стрессовых преобразованиях личности и в изменении взаимоотношений между людьми играют не только социальные и личностные факторы, но и такие, как состояние человека, его самочувствие, психофизиологические и медико-физиологические факторы.

Проявление стресса, получившее название «выгорание личности», по мнению Л.А. Китаев-Смыка представляет собой симптомокомплекс, в котором выделяется ряд компонентов [18,с.24-25]:

- нарушение эмоциональной сферы в виде «уплощения» эмоций;
- тенденция к «конфронтации с клиентом»;
- потеря ценностных ориентаций и др.

«Выгоранию» более подвержены некоторые лица из числа тех, кто по роду своей профессиональной деятельности должны, общаясь с людьми, как бы «дарить им тепло своей души» (медицинские работники, продавцы, работники службы быта, милиционеры, юристы и т.д.). Авторы данного сообщения проводили сравнительные исследования социально-психологических проявлений стресса и «выгорания личности» у представителей некоторых из указанных профессий и обнаружили соответствия между этими синдромами, что позволило им говорить о

синдроме выгорания как составляющей социально-психологического субсиндрома стресса [18,с.24-25].

С этой точки зрения. К характеристике выгорания можно отнести все те изменения общения, которые Л.А. Китаев-Смык описывает в монографии «Психология стресса» [17]. В своей работе он неоднократно подчеркивал, что общение при хроническом стрессе сопряжено с характерологическими и личностными особенностями общающихся. В ходе общения при длительном стрессе обнаруживается ряд закономерностей, в значительной мере общих для многих людей и для разных стрессогенных ситуаций. Именно поэтому изменения общения при стрессе можно отнести к проявлениям собственно стресса, т.е. выделить в субсиндром стресса. Общие закономерности общения при стрессе выявлены, в частности, в структуре развития межличностных взаимоотношений.

Негативные изменения в общении при хроническом стрессе Л.А. Китаев-Смык представил в виде трех компонентов. Первый - возникновение у людей склонности к конфронтации с лидирующим концептом, с его носителями. Это может проявляться в активизации непризнания авторитета руководителя, в нежелании подчиняться приказам, в раздражительности, грубости, вспыльчивости, в нетерпимости к казавшимся ранее несущественными неоптимальным действиям и личностным особенностям партнеров по общению.

Второй компонент социально-негативных изменений общения при стрессе - возникновение неприязни к психологическим нагрузкам, связанным с ответственностью за других людей или перед другими людьми. Это ведет к уклонению от ответственности за любое дело, не рассматриваемое как личное.

Третий компонент - это отчуждение от интересов группы, возникновение представления о снижении значимости общих целей, возрастание склонности замыкаться в кругу личных интересов и дел. Следует отметить характерные для такой формы общения при стрессе застойность

собственных негативных социально-психологических установок, снижение критичного к ним отношения. «Забываются» хорошие качества окружающих людей, недооценивается перспектива положительной переоценки сиюминутных обид. Отношения окружающих людей могут представляться субъекту при таком течении стресса опасными для него, требующими защитных или «ответных» агрессивных действий.

Хронический стресс вызывает стрессовое уменьшение активности общения, возникающее за счет значительного ухудшения функционального состояния и самочувствия. В результате симптоматики дистресса (апатия, адинамия, снижение умственной и физической активности, чувство дискомфорта и т.п.) снижается мотивация и способность к общению.

Склонность к общению может снижаться при стрессе и при сравнительно удовлетворительном физическом состоянии и самочувствии. Это бывает при стрессовой самоотчужденности субъекта, когда для него снижается значимость собственной персоны и отношения к себе окружающих людей. Человек пренебрегает своим внешним видом, гигиеной своего тела. Регулярным питанием и т.д. Некоторыми исследователями подобное самоотчуждение интерпретируется как форма протеста против стрессогенного социального давления, не всегда полностью осознаваемая субъектом.

Кроме перечисленных форм, снижение активности общения при стрессе возможно при сохранности активности поведения. В исследованиях Л.А. Китаев-Смыка был отмечен феномен «когнитивного нигилирования» партнеров. Причиной нарастающей неприязни к партнерам было главным образом своего рода «переполнение», «перегрузка» субъекта информацией разного рода, исходящей от окружающих людей. Партнеры становятся не столько ненавистны, сколько нежелательны, вплоть до того, что начинают избегать встречаться взглядами и даже смотреть друг на друга. Действует принцип: «Глаза б мои на тебя не смотрели!». Л.А. Китаев-Смык отмечает, что подобный феномен был обнаружен также М.А. Новиковым [17].

Дальнейшее развитие такой тенденции чревато возникновением склонности к агрессии как выражению побуждений к реальному нигилированию партнера. Причем агрессия может быть направлена как на него, так и на себя (суицид). Автор обращает внимание на то, что актуализация в сознании при стрессе возможности или необходимости крайних форм агрессии или самоагрессии может возникнуть неожиданно для субъекта. Причем субъект может либо осознавать абсурдность этих действий, либо ошибочно признавать их необходимыми, неизбежными. Внутреннее побуждение к агрессии может внезапно возникнуть в состоянии аффективной конфронтации с партнером [17].

Исследователи синдрома выгорания отмечают, что его развитие носит стадийный характер. Польский психолог Т.И. Ронгинская [44,с.85-95] приводит концепцию М. Буриша, согласно которой в развитии синдрома профессионального выгорания можно выделить несколько главных фаз. Первая, предупреждающая фаза, проявляется чрезмерным участием в деятельности, повышенной активностью, чувством незаменимости и, последующими за этим, чувством усталости, бессонницы. Далее следует вторая фаза, во время которой происходит снижение уровня собственного участия по отношению к ученикам, сотрудникам, пациентам и остальным окружающим, профессиональной деятельности при возрастании требований к другим людям. Третья фаза сопровождается эмоциональными реакциями депрессивного (апатия, чувство вины, снижение самооценки) или агрессивного характера (обвинение других, несогласие идти на компромисс, подозрительность, конфликтность). Четвертая фаза - фаза деструктивного поведения, когда заметными становятся изменения в сфере интеллекта (ригидность мышления, отказ от воображения, снижение концентрации внимания), мотивационной сфере (отсутствие инициативы, заинтересованности в эффективности деятельности) и сфере социальных эмоций (безразличие к проблемам других людей, избегание неформальных контактов, одиночество, скука). Пятая фаза развития синдрома выгорания

дает о себе знать психосоматическими изменениями, такими как снижение иммунитета, неспособность к релаксации, бессонница, сексуальные расстройства, повышенное давление, тахикардия, головные боли, расстройства пищеварения, зависимость от никотина, кофеина, алкоголя. И шестая фаза - фаза разочарования, вызывающая отрицательную жизненную установку, чувство беспомощности и бессмысленности жизни, отчаяние.

Развитию данного состояния способствует необходимость работы в одном и напряженном ритме, с большой эмоциональной нагрузкой личностного взаимодействия с трудным контингентом. Вместе с этим развитию синдрома способствует отсутствие должного вознаграждения (в том числе не только материального, но и психологического) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа не имеет ценности для общества.

Если сосредоточиться на основных причинах, то их можно объединить в три группы факторов [46]:

Личностные. В целом, можно говорить о некой предрасположенности личности к эмоциональному выгоранию. Так, например, интроверты, пессимисты, люди с заниженной самооценкой чаще подвержены эмоциональному истощению и депрессиям. Люди с высоким уровнем самоуважения и чувством юмора более позитивны и устойчивы к негативному влиянию стрессов. Исследователи обнаружили важную взаимосвязь между эмпатией и устойчивостью к эмоциональному выгоранию. Способность к сопереживанию, искренняя заинтересованность в оказании помощи - это отличный буфер, препятствующий выгоранию. Это определенная подпитка, ресурс для ровного «горения» надолго. Мотивация на избегание неудач, страх оказаться отверженным, перфекционизм, трудоголизм - распространенные причины профессиональной болезни.

Организационные. Доказана взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и организационных условий, в которых работают люди. Неопределенное содержание работы, переход к новым технологиям,

изменение требований к персоналу, изменения ритма работы, организационной структуры - все это может запустить реакцию.

Спусковым механизмом служат два условия [18,46]:

наличие внутреннего конфликта между требованиями организации и привлекательностью работы в ней ;

несоответствие между новыми требованиями, ожиданиями и реальными возможностями сотрудника (страх несоответствия).

Примечателен тот факт, что во времена серьезных перемен в организации помощь и поддержка коллег более эффективно снижает риск выгорания, чем поддержка непосредственного руководителя. Неопределенность любого сорта: в перспективах, целях, в содержании деятельности, в критериях оценки, в круге полномочий, ответственности и т.п. - типичная причина неудовлетворенности персонала, которая приводит к снижению лояльности и апатии. Корпоративная культура компании также влияет на эмоциональное благополучие сотрудников: чем жестче конкуренция в отношениях, тем серьезнее эмоциональное истощение. Наиболее четко это проявляется в торговых подразделениях, где сотрудники конкурируют друг с другом за клиентов, за объем продаж и т.п.

Ролевые. Противоречивые требования к сотруднику, неопределенность его статуса и роли в организации, ролевая перегруженность (отсутствие права на ошибку, необходимость соответствовать недостижимым стандартам, конфликт между несколькими ролями и т.п.) - накопление этих стрессоров напрямую связано со всеми компонентами выгорания [46].

Словно инфекция, эмоциональное выгорание в состоянии охватить подразделение и даже целые организации. Учитывая выше сказанное, все мы подвергаемся влиянию одних и тех же факторов, поэтому те сотрудники, которые попали в состояние эмоционального выгорания, в состоянии распространить негативизм, циничное отношение или упадническое настроение на своих коллег. А главное, если «сгорел» руководитель компании - под ним начинают «болеть» другие руководители, а затем и

рядовые сотрудники. Отсутствие боевого духа в компании чаще всего результат эмоционального истощения руководителя.

Существуют профессии, специфика деятельности которых имеет все предпосылки для эмоционального выгорания. В коммерческих структурах это в первую очередь торговый персонал и менеджмент. Постоянная новизна, балансирование на грани успеха и неуспеха, необходимость постоянного развития и волевых усилий, насыщенность контактов, общения, требование постоянно быть в форме, соответствовать ожиданиям окружающих и частенько без благодарности в ответ - это, и многое другое, требует значительного расходования энергии и сил. При отсутствии времени и ресурсов для восстановления, несколько лет интенсивной работы приводят к истощению даже самых стойких.

Есть возможность снизить вероятность эмоционального выгорания персонала на этапе найма. Для этого при выборе сотрудника как минимум необходимо оценить: наличие активной жизненной позиции, чувства юмора, оптимистичность жизненных установок и позитивное отношение к трудностям/неудачам, соответствие профессиональной компетентности предполагаемой должности, а также креативность в ситуациях межличностного общения (уменьшается риск пресыщения и утомления в деловом общении).

Инструменты профилактики эмоционального выгорания есть. Надежная социальная и профессиональная поддержка, дружелюбный, сплоченный коллектив, поощрение личной инициативы, повышение значимости, привлекательности работы в организации, правильное планирование и распределение нагрузки и др. - факторы, которые снижают вероятность поражения синдромом выгорания.

Игнорирование факта эмоционального выгорания приводит к снижению эффективности и потере сотрудника. Фрейденберг указывал, что подобное состояние развивается у людей, склонных к сочувствию, идеалистическому отношению к работе, вместе с тем неустойчивым,

склонным к мечтаниям, одержимых навязчивыми идеями. В этом случае синдром эмоционального выгорания может представлять собой механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Далее определим особенности профессиональной деятельности инженеров-конструкторов и выявим проявления эмоционального выгорания.

## **1.2. Характеристика профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.**

Конструктор – это специализация. В качестве названия профессии обычно употребляется инженер-конструктор. Данный специалист занимается проектированием техники или сооружений. При этом он просчитывает все нагрузки и вероятности, для того чтобы создание готового изделия по его проекту было возможным.

История профессии своими корнями уходит в далекую древность. Именно конструкторы проектировали и просчитывали все нюансы при возведении эпохальных сооружений, таких как гробницы фараонов и храмы Древней Греции. В те времена и зародилось название «инженер», что в переводе с латыни означало «способный изобретать».

С течением времени профессия не отделялась от архитектуры и механики. Так как данную функцию брали на себя создатели первых механизмов, с развитием технологий и появлением такого процесса, как гонка вооружений, потребность в специалистах-изобретателях резко возросла.

Впервые профессия конструктор появилась как отдельное звено в период активного ведения военных действий. Это 13-15 века. Специалисты создавали исключительно военную технику и новшества. Отделение же в более мирное русло конструирования появилось лишь в 16 веке, когда начали строить надежные переправы через реки. Так появилось гражданское направление инженерии.



На территории Российской Федерации первые специалисты появились благодаря царю Петру Первому. Он отправлял молодых и перспективных людей на обучение за рубеж. В результате наука о конструировании, моделировании и создании чертежей появилась и в нашем государстве. Современная инженерия имеет ряд отраслевых разновидностей. Практически в каждой науке есть свой специалист данного сегмента. Так и в создании чертежей существует ответственный мастер – инженер-конструктор.

Профессия конструктора достаточно популярна в наши дни. Ни одно строительство, ни одно производство не проходят без создания чертежей, по которым и монтируется объект.

Профессия инженер-конструктор относится к интеллектуально - творческим профессиям. В его обязанности входит :

1. Разрабатывает эскизные, технические и рабочие проекты особо сложных, сложных и средней сложности изделий, используя средства автоматизации проектирования, передовой опыт конкурентно способных изделий, обеспечивает при этом соответствие разрабатываемых конструкций техническим заданиям, стандартам, нормам охраны труда и техники безопасности, требованиям наиболее экономичной технологии производства, а также использование в них стандартизованных и унифицированных деталей и сборочных единиц.

2. Проводит патентные исследования и определяет показатели технического уровня проектируемых изделий.

3. Составляет кинематические схемы, общие компоновки и теоретические увязки отдельных элементов конструкций на основании принципиальных схем и эскизных проектов, проверяет рабочие проекты и осуществляет контроль чертежей по специальности или профилю работы, снимает эскизы сложных деталей с натуры и выполняет сложные деталировки.

5. Проводит технические расчеты по проектам, технико-экономический и функционально-стоимостной анализ эффективности

проектируемых конструкций, а также расчет рисков при разработке новых изделий, составляет инструкции по эксплуатации конструкций, пояснительные записки к ним, карты технического уровня, паспорта (в том числе патентные и лицензионные) , программы испытаний, технические условия, извещения об изменениях в ранее разработанных чертежах и другую техническую документацию.

6. Изучает и анализирует поступающую от других организаций конструкторскую документацию в целях ее использования при проектировании и конструировании.

7. Согласовывает разрабатываемые проекты с другими подразделениями предприятия, представителями заказчиков и органов надзора, экономически обосновывает разрабатываемые конструкции.

8. Участвует в монтаже, наладке, испытаниях и сдаче в эксплуатацию опытных образцов изделий, узлов, систем и деталей новых и модернизированных конструкций, выпускаемой предприятием продукции, в составлении заявок на изобретения и промышленные образцы, а также в работах по совершенствованию модернизации, унификации конструируемых изделий, их элементов и в разработке проектов стандартов и сертификатов.

9. Дает отзывы и заключения на проекты стандартов, рационализаторские предложения и изобретения, касающиеся отдельных элементов и сборочных единиц.

Ведущая роль в разработке, производстве, обслуживании техники принадлежит инженеру. Инженерная деятельность, в процессе которой проектируются, создаются и эксплуатируются технические средства познания и преобразования объективного мира и современные технологические процессы, занимает исключительное место в общественной жизни. Инженерная деятельность, опираясь на науку, в то же время использует накопленную человечеством техническую практику, заимствуя из нее конструктивно-технологические знания о конструкциях, материалах, их свойствах и т.д. [90,с.15].

Именно от деятельности инженера зависит качество и надежность, как отдельных узлов различных машин, так и качество всей технической установки в целом. Участвовавшее число аварий, происходящих в нашей стране и во всем мире по вине технических неполадок, невысокий уровень качества техники, выпускаемой в нашей стране, требует от психологической науки повышенного внимания к проблемам инженерных кадров, характер и содержание труда которых позволяют выделить их в специфическую социально-профессиональную группу.

Динамика развития современного производства необычайно актуализирует проблему «человеческого фактора» в области науки и техники. Именно поэтому все настоятельнее встает проблема проведения расширения и углубления в инженерном образовании на основе качественной профессиональной подготовки и профессионального отбора.

В процессе профессиональной деятельности инженер-конструктор общается с государственным заказчиком, с рабочими, начальством. Профессиональное общение инженера-конструктора характеризуется следующими факторами: протяженностью во времени; результаты совместной работы; эмоциональной насыщенностью, интенсивностью. Сложившийся комплекс экономических проблем, недостаточная техническая оснащенность цеховских помещений, большие требования от руководства в малые сроки, делают труд инженера-конструктора в нашей стране чрезвычайно психоэмоционально напряженным. В конечном итоге это приводит к таким долгосрочным и труднокорректируемым последствиям, как низкая мотивация на инженерную деятельность, малая заинтересованность в инновационной деятельности, профессиональная апатия. Подобные профессиональные деформации характера начинают мешать инженеру в работе, затрудняют его общение в кругу близких и друзей.

Проявление состояния эмоционального выгорания в инженерной деятельности имеет ряд отличительных особенностей:

- высокая эмоциональная включенность в деятельность;

- жесткие временные рамки (срок заказа);
- отсутствие осознания обратной связи между производственным процессом и получаемым результатом, несоответствие результатов затраченным силам;
- жесткий контроль со стороны администрации и ответственность перед коллегами, обществом в целом за результат своей деятельности.

### **1.3 Проявления синдрома эмоционального выгорания в инженерной профессии.**

Эмоциональное выгорание проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.

Условия труда инженера-конструктора обладают некоторой спецификой, которая может быть значимой для формирования синдрома эмоционального выгорания.

Высокая производственная нагрузка, круглосуточный режим работы,, ожидание осложнений в состоянии в производстве требуют высокой функциональной активности организма и могут быть квалифицированы как ведущие патогенные профессиональные факторы. Кроме того, отягчающее влияние на здоровье работающих с жатые сроки сдачи работы, когда не видит положительных результатов своих усилий, нередко ощущает собственное бессилие. Профессиональная деятельность нередко оказывает неблагоприятное воздействие на личность, приводит к депрессии.

Чем больше производственная нагрузка, тем меньше инженер испытывает удовольствие от самого процесса работы. Причинами усталости и нервозности можно назвать превышение рабочих часов, большой объём канцелярско-оформительской работы, низкая техническая оснащённость рабочего места.

Из эргономических факторов инженеров-конструкторов чаще всего отмечают напряжение зрения, перегрузку опорно-двигательного аппарата.

Происшедшие в последнее время радикальные перемены в обществе оказывают дополнительную психологическую нагрузку на инженеров-конструкторов, так как требуют более качественной работы в значительно более короткие сроки.. Инновационная деятельность научно-производственного предприятия направлена на практическое использование научно-технического результата и интеллектуального потенциала, с целью расширения ассортимента предоставляемых услуг, способов их производства, повышения качества и реализации продукции, удовлетворения потребностей государственных заказчиков в высококачественных спутниковых станциях, а в конечном итоге на оптимизацию мировых стандартов. Большинство инженеров-конструкторов, работающих в инновационных условиях, имеют ненормированный рабочий день, сверхурочную работу, связанную с совмещением должностей или дополнительной профессиональной нагрузкой (повышение квалификации, освоение нового оборудования).

Интенсивная работа в неблагоприятных условиях труда и при высокой изношенности оборудования обусловила тот факт, что у медицинских работников наблюдается высокие показатели и рост профессиональной заболеваемости.

Авторы (Н.И. Наенко и О.В. Овчинников, 1970), выделили два вида напряженности: операциональную и эмоциональную. Если психическая напряженность обусловлена высоким темпом сенсорной или интеллектуальной деятельности, говорят об операциональной напряженности, а если психическое напряжение возникает вследствие фрустрации - об эмоциональной напряженности. И та и другая характеризуются повышенным уровнем активации (возбуждения). Кроме того, зачастую эти виды психического напряжения сопутствуют друг другу, так что разделить их и выделить в чистом виде бывает трудно.

Причиной возникновения психической напряженности может быть не только высокий темп деятельности, но и вынужденная бездеятельность,

затянувшееся ожидание предстоящей деятельности, отсрочка ее выполнения или незапланированное прерывание (например, вынужденный перерыв в деятельности). Всякое прерывание деятельности вызывает у человека состояние напряженности, поскольку он стремился закончить данную деятельность, реализовать возникшую у него потребность добиться поставленной цели.

Большинство авторов не разделяют понятия «эмоциональное напряжение» и «эмоциональная напряженность».

В.Л. Марищук (1974) предложил разделить понятия «эмоциональное напряжение» и «эмоциональная напряженность». Первое, с его точки зрения, характеризуется активизацией различных функций организма в связи с активными волевыми актами, вторая приводит к временному снижению устойчивости психических процессов и работоспособности. Таким образом, напряжение - это характеристика состояния, а напряженность - характеристика работы, труда, ситуации.

Л.В. Куликов (1997) вообще считает, что добавлять к слову «напряжение» определение «эмоциональное» нет необходимости, потому что трудно представить себе любое напряжение безэмоциональным.

Однако, мы считаем, что выделение эмоционального напряжения целесообразно, и это в первую очередь обусловлено не тем, что есть напряжение, сопровождаемое эмоциональными переживаниями, а тем, что причиной психического напряжения человека является развившаяся сильная эмоция.

Недаром (Н.И. Наенко и О.В. Овчинников, 1970) выделили и операциональную напряженность, которая связана с высоким темпом работы. При данном виде напряженности труда, ведущем к операциональному напряжению, эмоциональные переживания тоже могут иметь место, но они вторичны, а не первичны, как при эмоциональном напряжении. Собственно, и Л.В. Куликов (1997) отмечает, что у акцентуированных личностей причиной напряжения могут быть эмоции.

Эмоциональное напряжение в процессе выполнения деятельности чаще всего возникает как результат трудно преодолимого препятствия на пути к достижению цели. Однако и успех в деятельности может привести к эмоциональному напряжению.

Состояние психического напряжения может выражаться в двух формах: в увеличении возбуждения, реакциях мобилизации резервов организма и в тормозных реакциях. Улучшение кратковременной памяти при оптимальной степени эмоционального напряжения отмечено (И.А. Лапиной, 1974; Е.А. Громовой, 1976).

Е.А. Милерян (1971) тоже наблюдал снижение эффективности сенсомоторной деятельности при воздействии сильных эмоциональных факторов. Ухудшение работоспособности было трех типов:

1. скованное, импульсивное выполнение действий;
2. уклонение человека от выполнения своих функций;
3. полная заторможенность действий.

Поведение в состоянии напряженности отличается негибкостью: утрачивает пластичность, свойственную ему в спокойной обстановке. В состоянии напряженности в первую очередь страдают сложные действия и интеллектуальные функции: сокращается объем внимания, нарушаются процессы восприятия и мышления, появляются лишние ненаправленные действия, снижается объем памяти и элементарных мыслительных операций.

Возникновение того или иного типа напряженности (реакции мобилизации или реакции торможения) обусловлено многими факторами. Одним из них является степень объективной и субъективной трудности задачи для данного человека. Если степень трудности максимальная и задача неразрешимая, продуктивность работы вначале повышается, а затем снижается. Если же задача трудная, но разрешимая, то повышение или понижение продуктивности зависит от степени подготовленности человека:

при хорошей подготовленности (тренированности) помехи и препятствия улучшают выполнение задачи, а при плохой - ухудшают.

Для нас представляет интерес тот факт, что большое значение имеют также личностные особенности, в том числе типологические особенности проявления свойств нервной системы. Лица с сильной нервной системой лучше выдерживают экстремальные условия, чем лица со слабой нервной системой.

В состоянии эмоциональной напряженности активизируются спонтанные речевые проявления; резко возрастает количество привычных речений, слов-«паразитов», клише. Эти привычные речения артикулируются в более высоком темпе, чем в речи, происходящей в обычном состоянии, что приводит к изменению темпа артикулирования. Существенно возрастает количество некоммунитивных жестов, сопровождающих речь, факт появления которых не осознается говорящим. Наличие затруднений в выборе слов и в формулировании мыслей, с одной стороны, и активизация спонтанных проявлений, с другой стороны, приводят к резким колебаниям общего темпа речи на отдельных участках речевой цепи, с чем, в известной степени, связаны и колебания частоты основного тона»

Вывод: по итогам проведенного теоретического анализа мы смогли провести анализ научной психолого-педагогической литературы, посвященной проблемам эмоционального сгорания, состояния стресса, стрессоустойчивости, тревожности и влияния этих состояний на эффективность деятельности. Мы определили, что проблема эмоционального сгорания, стресса стала одной из самых больших проблем современного общества. Предпосылкой возникновения и широкого распространения учения о данной проблеме можно считать возросший темп жизни, неуверенность, сдерживание эмоциональных проявлений и т.д. В



совокупности или отдельно (в зависимости от интенсивности) стрессоры, накапливаясь, вызывают формирование выраженных и длительных стрессовых состояний. В это ведет к увеличению риска развития целого ряда заболеваний.

Кроме того массовое сознание навязывает нам стереотип универсальной причины неприятностей человека и одновременно предлагает оправдание своих вредных привычек и неправильных поступков ссылаясь на стресс. Поэтому правильное понимание положительных и отрицательных сторон эмоционального сгорания и стресса, их адекватное предотвращение или использование играют важную роль в сохранении психического и физического здоровья человека, создании условий для раскрытия и проявления его потенциальных возможностей.

В жизни человек сталкивается с различными стрессовыми ситуациями. Одни из них относятся к окружающей среде (токсины, жара, холод), другие имеют психологическую природу (снижение самооценки, депрессия), третьи - социологическую (безработица, смерть любимого человека), остальные - философского характера (использование времени, цели жизни). Но в любом случае, независимо от типа стрессора, организм реагирует одинаково.

Профессия инженер-конструктор может быть отнесена к “разряду стрессогенных, требующих от него самообладания и саморегуляции” Проявления стресса в работе инженера-конструктора разнообразны и обширны. Так, в первую очередь выделяются фрустрированность, тревожность, изможденность, депрессия, эмоциональная ригидность и эмоциональное опустошение - это цена ответственности, которую платит инженер-конструктор. Методика коррекционно-профилактической работы с инженером-конструктором по снижению синдрома эмоционального выгорания.

Профилактические и лечебные меры при СЭВ во многом схожи: то, что защищает от развития данного синдрома, может быть использовано и при терапии уже развившегося.

Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны быть направлены на снятие действия стрессора - снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затрачиваемыми усилиями и получаемым вознаграждением. При появлении и развитии признаков СЭВ у кого-либо из специалистов представляется необходимым обратить внимание на улучшение условий труда (организационный уровень), характер складывающихся взаимоотношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень).

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

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

Использование тайм-аутов. Для обеспечения психического и физического благополучия очень важны тайм-ауты, то есть отдых от работы и других нагрузок. Иногда необходимо «убежать» от жизненных проблем и развлечься, нужно найти занятие, которое было бы увлекательным и приятным.

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

Профессиональное развитие и самосовершенствование. Одним из способов предохранения от СЭВ является обмен профессиональной информацией с представителями других служб. Сотрудничество дает ощущение более широкого мира, чем тот, который существует внутри отдельного коллектива. Для этого существуют различные курсы повышения квалификации, всевозможные профессиональные, неформальные объединения, конференции, где встречаются люди с опытом, работающие в других системах, где можно поговорить, в том числе и на отвлеченные темы.

Избегание ненужной конкуренции. В жизни очень много ситуаций, когда мы не можем избежать конкуренции. Но слишком уж большое стремление к успеху в бизнесе создает тревогу, делает человека излишне агрессивным, что способствует, в свою очередь, возникновению СЭВ.

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

Поддержание хорошей физической формы. Между телом и разумом существует тесная связь. Хронический стресс воздействует на человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую физическую форму с помощью физических упражнений и рациональной диеты. Неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, уменьшение или чрезмерное повышение массы тела усугубляют проявление СЭВ.

Чтобы избежать СЭВ, необходимо следовать следующим правилам:

1. стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
2. учиться переключаться с одного вида деятельности на другой;
3. проще относиться к конфликтам на работе;
4. не пытаться всегда и во всем быть лучшими.

Психологическая работа по устранению СЭВ должна включать три основных направления.

Первое направление должно быть нацелено на снятие у сотрудников стрессовых состояний, возникающих в связи с напряженной деятельностью, формирование навыков саморегуляции, обучение техникам расслабления и контроля собственного физического и психического состояния, повышение стрессоустойчивости.

Второе направление - развитие навыков вербального и невербального общения, которые необходимы для налаживания благоприятных взаимоотношений с коллегами и руководством. Этому может способствовать проведение с сотрудниками групповых тренинговых занятий по развитию коммуникативных навыков.

Третье направление - нивелирование негативного влияния ряда профессиональных и личностных факторов, способствующих СЭВ. Необходима работа по развитию у сотрудников умений разрешать конфликтные ситуации и находить конструктивные решения; способности достигать поставленных целей и пересматривать систему ценностей и мотивов, препятствующих профессиональному и личностному самосовершенствованию и др. Для этого могут быть использованы разного рода тренинги, например тренинги по обретению уверенности в себе, самораскрытию, личностному росту, способности к принятию решений и т.п.

Одним из путей профилактики СЭВ является включение в обязанности психолога в учреждении работы с персоналом по профилактике, выявлению и коррекции симптомов синдрома (анкетирование, тренинги, беседы). Руководители учреждений могут нейтрализовать угрозу СЭВ путем разнообразия видов деятельности (в рамках профессиональных обязанностей сотрудника).

При СЭВ наиболее часто применяются групповые формы работы, среди которых можно отметить проведение дебрифинга. В ходе занятий осуществляется анализ эго-состояний личности (Заботливый Родитель,

Критикующий Родитель, Взрослый, Естественный Ребенок, Адаптивный Ребенок), драйверного поведения и ранних детских решений. После обобщения информации каждому участнику предлагается определиться с его контрактом, вернуться к первоначальному. Также проводятся медитации, тренинги для выработки уверенного поведения, асертивности. Дебрифинг проводится сразу после события, которое явилось сильным стрессором.

Достаточно часто применяются занятия балинтовских групп. Акцент в их работе делается на различных особенностях терапевтических взаимоотношений, реакциях, трудностях, неудачах, которые консультанты или психотерапевты сами выносят на обсуждение. Группа профессионалов численностью 8-12 человек встречается несколько раз в месяц (продолжительность встречи 1,5-2 часа) на протяжении нескольких лет. Ведущими являются психологи и психотерапевты (1-2 чел.). Стиль ведения занятий недирективный. На групповых занятиях можно поделиться своими мыслями и чувствами, пришедшими в голову фантазиями, не имеющими, на первый взгляд, никакой рациональной связи с предметом изложения. Делается акцент на эмоциональном воздействии пациента на врача. Занятия в балинтовских группах позволяют участникам прояснить стереотипы действий, препятствующие решению проблем, устанавливать более эффективные взаимоотношения с пациентами. В работе семинара могут использоваться ролевые игры, элементы психодрамы, приемы эмпатического слушания, невербальной коммуникации и др.

Профилактикой СЭВ является правильная организация профессиональной деятельности. При приеме на работу сотрудника руководитель должен рассматривать его как ценный ресурс для реализации задач организации. Особенности профессии, эмоциональная включенность и СЭВ требуют определенных условий организации. Это наличие наставничества, проведение дебрифингов, повышение квалификации. Индивидуальное консультирование по вопросам профессиональной

деятельности (например, профориентация). Профессионалы, которые занимаются психотерапией, консультированием, должны иметь иные условия на работе, которые учитывали бы особенности профессии.

В профилактических целях может быть использовано адекватное информирование представителей коммуникативных профессий о ранних признаках выгорания и факторах риска. Могут использоваться основные приемы самовоздействия, формирования психической толерантности, позволяющие создать психологический образ, отличающийся дефензивностью. Многие из приемов могут быть использованы в профилактике СЭВ и для представителей других профессий.

Способы построения эффективного взаимоотношения с пациентом и повышения навыков дефензивности можно разделить на группы:

1. самопознание и психофизическая тренировка;
2. средства внутреннего настроения;
3. межличностные средства [24].

Самопознание складывается из изучения собственных типичных реакций на слова, поступки, ситуации, род деятельности, в том числе с использованием психологических тестов. Предполагается составление терапевтом реестра собственных типичных реакций.

Социально-психотерапевтическая атмосфера должна поддерживаться не только словами терапевта, но и его внутренним настроением. Средства внутреннего настроения используются с целью повышения дефензивности.

Данный вид приемов основан на моделировании конкретной ситуации с целью построения своего поведения в нужном направлении и формирования у собеседника нужной реакции, а именно той, которая необходима в подобной ситуации. Как известно, внутренний настрой обычно отражается в облике и поведении, хорошо распознается и читается окружающими. Поэтому бывает вполне достаточно только подумать о чем-то, как это находит внешнее воплощение в облике и поведении человека. И наоборот, человек, пытающийся скрыть что-то от окружающих, принужден

прежде внутренне убедить себя и вообразить иную ситуацию, нежели та, что он скрывает.

Работая в указанном направлении, психотерапевт не просто вспоминает об указанных чувствах и настрое, но старается живо представить себе, как они отражаются в поведении, внешнем облике и на взаимных отношениях. Затруднения в осуществлении эйдетических представлений или получении соответствующего эмоционального настроения при совершенстве эйдетических навыков восполняются использованием техник НЛП. К техническим средствам вхождения в образ относятся: эйдетические, невербальные самовнушения; использование приемов НЛП для успешного вхождения в роль; вербальное, мысленное проговаривание про себя необходимого настроения.

Рекомендации по профилактике СЭВ у психотерапевтов следующие [49].

Утверждения для внутреннего настроения:

- не бояться допустить ошибку в работе;
- ставить достижимые психотерапевтические цели;
- избавиться от опасения быть обиженным родителями и учащимися;
- не принимать на свой счет выпады детей и родителей;
- уменьшить масштаб собственных и обсуждаемых переживаний;
- не допускать в собственном облике черт сибарита и сноба;
- отказаться от идей собственной значимости;
- рассматривать идеи самоумаления;
- избегать чрезмерных эмоций;
- быть сдержанным в словах и чувствах;
- настроиться на молчаливую серьезность;
- быть незаметным в группе больных;
- придерживаться скромности во внешности;
- вызвать симпатию родителей и учеников;
- произвести приятное впечатление;

снискать любовь и уважение;  
отказаться от проявления непрофессионального интереса;  
проявлять добродушие;  
стремиться быть полезным;  
настраиваться на выполнение психотерапевтической миссии;  
настраиваться на достижение у учащихся качественных изменений.

Межличностные средства:

лишать людей возможности совершить неблагоприятный поступок;  
демонстрировать интерес к учащимся и родителям;  
не относиться к нему как к «испорченной машине»;  
воспринимать пациента таким, каков он есть;  
оказывать эмоциональную поддержку учащимся, родителям и коллегам;  
демонстрировать уважение к пациенту;  
помогать учащимся и родителям почувствовать собственную значимость;  
быть хорошим слушателем;  
оказывать молчаливую поддержку;  
обращаться к пациенту в уважительной и доверительной форме;  
избегать споров с учащимися и родителями;  
стремиться убедить собеседника.

На сеансе групповой психотерапии:

не предъявлять себя присутствующим;  
больше времени давать для высказываний;  
поочередно заострять внимание на отдельных участниках сеанса;  
поддерживать атмосферу оптимизма;  
демонстрировать собственный альтруизм;  
придерживаться технологии «психологического донорства».

Данные рекомендации вполне могут быть полезны и представителям других «помогающих» профессий.



Среди методов укрепления эмоционально-волевой устойчивости наиболее известными являются аутогенная, эмоционально-волевая и психомышечная тренировки.

Программа, рассмотренная нами в качестве методики укрепления эмоционально-волевой устойчивости, направлена на обучение управлению стрессом и отработки волевых качеств. Данная программа включала методику развития эмоционально-волевой саморегуляции, методику мысленной тренировки.

Таким образом, как мы смогли отметить, набор техник и способов развития эмоционально-волевой устойчивости достаточно богат.

Выбор конкретного подхода зависит в каждом отдельном случае от целей и тех людей, которые задействованы в работе.

В приложении рассмотрены лишь некоторые из них - аутогенную тренировку, релаксационные упражнения, психомышечную тренировку и тренинг, направленный на формирование эмоционально-волевой устойчивости

### **Выводы по первой главе.**

В результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

1. Эмоциональное выгорание - комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. Эмоциональное выгорание - это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий.

2. Инженер-конструктор - это специалист, занимающийся проектированием техники и сооружений. Основными профессиональными качествами инженеров-конструкторов являются: аналитический склад ума, профессионализм, компетентность, коммуникативные и организаторские склонности, личностные качества, эмпатийность, стрессоустойчивость и т. д.

Профессиональная деятельность инженеров-конструкторов относится к профессиям исключительно умственного (творческого или интеллектуального труда). Этот специалист регулярно составляет расчёты, конструирует чертежи, работает со сложным оборудованием-системой автоматизированного проектирования и ведет переговоры с заказчиком. Все это приводит к стрессам на работе, эмоциональной напряженности и перегрузка инженеров-конструкторов приводит к развитию эмоционального выгорания. Необходимость профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания у инженеров-конструкторов очевидна.

3. Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны быть направлены на снятие действия стрессора - снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затрачиваемыми усилиями и получаемым вознаграждением.

При появлении и развитии признаков СЭВ у кого-либо из специалистов представляется необходимым обратить внимание на улучшение условий труда (организационный уровень), характер складывающихся взаимоотношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень).

Профилактикой СЭВ является правильная организация профессиональной деятельности.

В ходе коррекционно-профилактической работы по снижению СЭВ могут использоваться аутогенная тренировка, релаксационные упражнения, психомышечная тренировка и тренинг, направленный на формирование эмоционально-волевой устойчивости.

## **Глава 2. Экспериментальное исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности инженеров конструкторов.**

### **2.1. Методика организации констатирующего эксперимента.**

Цель констатирующего эксперимента - охарактеризовать и выявить синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности инженеров-конструкторов.

Базой исследования стало Акционерное общество «Научно производственное предприятие» Радиосвязь. В исследовании приняли участие 20 инженеров-конструкторов (10-женщины и 10-мужчины) в возрасте от 27 до 33 лет. Со стажем работы от 5 до 10 лет.

Исследование проводилось с января 2016 по сентябрь 2017 гг.

Для подтверждения гипотезы нашего исследования нами были использованы следующие методики:

1. методика «Диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В.Бойко.;
2. методика «тест на темперамент, диагностика самооценки Г.Ю. Айзенк
3. методика «определения уровня тревожности» Ч.Д. Спилбергера

#### **1. Методика В.В. Бойко «Диагностики уровня эмоционального выгорания»**

Данная методика предназначена для измерения уровня проявления эмоционального выгорания. Методика состоит из опросного листа, включающего в себя 84 суждения. Интерпретация результатов проводится по трем фазам, включающим в себя по 4 симптома.

Фаза «напряжения»

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».

2. Симптом «неудовлетворенности собой».
3. Симптом «загнанности в клетку».
4. Симптом «тревоги и депрессии».

#### Фаза «резистенции»

1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования».
2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации».
3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций».
4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей».

#### Фаза «истощения»

1. Симптом «эмоционального дефицита».
2. Симптом «эмоциональной отстраненности».
3. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации»
4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений».

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов.

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов - симптом не сложился;
- 10-15 баллов - складывающийся симптом;
- 16 и более - симптом сложился.

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

2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования ЭВ. В каждой из фаз оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления качественно 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.

3) находится итоговый показатель синдрома ЭВ - сумма показателей всех 12 симптомов.

Фаза «Напряжения» - ее еще называют тревожное напряжение, данная фаза становится предвестником и запускает механизм профессионального выгорания. Напряжение несет в себе динамический характер, что обуславливает изматывающее постоянство и усиливает психотравмирующие факторы. Данная фаза включает в себя:

- переживание психотравмирующих обстоятельств – данный симптом проявляется усиливающиеся осознание психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, их трудно устранить. Раздражение постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Многие ситуации выходят из-под контроля и не могут быть рушимыми, что ведет к выгоранию.

- неудовлетворенность собой – Со временем человек перестает быть довольным собой. Его не устраивает его профессия, занимаемая должность, ему не нравятся обязанности. На начальных этапах выгорания, именно не довольство собой играет важную роль.

- загнанность в клетку – Когда обстоятельства давят на человека, а он ничего не может сделать, снова ищет выход из данной проблемы, но ничего не выходит. Человек не видит выхода и не сработала психологическая защита, то человек переживает ощущение загнанности в клетку.

- тревога и депрессия - симптом может быть обнаружен в связи с профессиональной деятельностью в сложной обстановке, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству защиты. Чувство

неудовлетворенности собой и профессиональной деятельностью вызывает напряжение и чувство тревоги в какой-либо ситуации, разочарования в себе и т.д. а в дальнейшем проявляется депрессия.

Фаза «Резистенция» - сопротивление психологических защит. Суть фазы заключается в том, что человек, с которыми людьми он работает, начинают его раздражать, особенно ученики. Профессионал пренебрежительно относится к ним, а затем он их начинает ненавидеть. При этом сам человек не может понять причину данного раздражения. И наступает момент, когда он просто ведет себя спокойно по отношению к другим, т.е. ему все равно. Фаза включает в себя симптомы как:

- неадекватного избирательного эмоционального реагирования – когда профессионал перестает видеть разницу между явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное эмоциональное реагирование. Человек начинает экономить на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе работы и общения. Включается правило «хочу или не хочу», если сочту нужным, то уделю внимания, если будет настроение, то я откликнусь, если нет, то нет. И как не странно человек это воспринимает должным образом, что так и нужно себя вести на работе.

- эмоционально-нравственной дезориентации – он углубляет неадекватную реакцию в отношениях с коллегами или учениками. Человек оправдывает себя в тех поступках или фразах, которые совершил. Зачастую негативно отзывается об окружении, не проявляя никакого сочувствия, только критикуя или высмеивая за что-то.

- расширение сферы экономии эмоций- такой симптом проявляется тогда, когда экономия эмоций переключается вне работы и направлена на близких и родных людей.

- редукации профессиональных обязанностей- упрощение. В профессиональной деятельности, где много общения с людьми, редукация

проявляется, когда хочется облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Фаза «Истощения» - на данном этапе возникает потеря или утрата здоровья и профессиональных ценностей. По привычке, человек еще сохраняет свой рабочий дух, но его буквально тошнит от присутствия коллег или учеников. Все чаще профессионал болеет и ищет повод, чтобы раньше уйти или не прийти на работу. Третья фазу обычно сопровождают следующие симптомы:

- эмоционального дефицита- профессионал начинает ощущать, что эмоционально он уже не может помогать людям связанные с его профессией. Не может сочувствовать или переживать, войти в их положение. Произошло профессиональное выгорание. Проявляются только негативные моменты в работе и состоянии человека.

- эмоциональной отстраненности- человек почти исключает эмоции из своей профессиональной деятельности. Его ничего не волнует, никакого эмоционального контакта. Профессионал постепенно начинает работать как робот. Все больше видно ущерб, который приносит профессионал своим коллегам или хуже того ученика. Когда видно безразличие, то это приносит огромный вред человеку.

- личностной отстраненности или деперсонализации- проявляет в широком понятии, настроение и поступки в профессиональной деятельности говорят сами за себя. Отмечается полная или частичная утрата интереса к окружающим людям в профессиональной деятельности. Объект тяготит своими проблемами, неприятного его присутствие, сам факт его нахождения на работе. Возникает эмоционально-волевой настрой, происходит выгорание. Профессионал утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения и не представляет никаких ценностей.

- психосоматических и психовегетативных нарушений – симптом проявляется на уровне психического и физического самочувствия. Зачастую симптом образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства.

Что касается, с профессиональной деятельностью провоцирует отклонения в состоянии психическом и соматическом. Даже мысли о субъектах или контакте вызывает плохое настроение, чувство страха, бессонницу, неприятные ощущения, обострение хронических заболеваний. Переход от эмоций к психосоматике, говорит о том, что защита не справляется с нагрузками и энергия перераспределяется по подсистемам организма. Таким образом, организм начинает спасать себя.

Описание данной методики представлено в приложении 1.

## **2. Методика » Г.Ю. Айзенк «личностный опросник ЕРІ»**

Опросник состоит из 57 утверждений, с каждым из которых можно согласиться, не согласиться или пропустить. Определенные блоки вопросов направлены на оценивание одного критерия, однако для того, чтобы оценить искренность и исключить намеренные ответы, все группы перемешаны между собой. За каждый ответ начисляются баллы: «Да» — 2 балла, «Нет» — 0 баллов и «Не знаю» — 1 балл. После этого, исходя из знания, какое утверждение какой признак характеризует, подсчитываются баллы для каждого критерия, то есть, для экстраверсии, нейротизма и искренности.

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров.

Экстраверсия – интроверсия:

больше 19 – яркий экстраверт,

больше 15 – экстраверт,

больше 12 – склонность к экстраверсии,

12 – среднее значение,

меньше 12 – склонность к интроверсии,

меньше 9 – интроверт,

меньше 5 – глубокий интроверт.

Нейротизм:



больше 19 – очень высокий уровень нейротизма,

больше 13 – высокий уровень нейротизма,

9-13 – среднее значение,

меньше 9 – низкий уровень нейротизма.

Ложь:

больше 4 – неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности

поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение,

меньше 4 – норма.

Описание шкал

Экстраверсия – интроверсия

Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

Типичный интроверт – это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит

во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

Нейротизм

Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан спокказателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость черта, выражающая сохранение

организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувства виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Описание данной методики представлено в приложении 2.

### **3. Методика «определения уровня тревожности» Ч.Д. Спилберга.**

Описание данной методики представлено в приложении 3.



## 2.2 Результаты констатирующего эксперимента.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко.

Симптомы выгорания	0-9 баллов/кол-во человек	10-15 баллов/кол-во человек	16 и более баллов/кол-во человек
переживание психотравмирующих обстоятельств	5	7	8
неудовлетворенность собой	10	6	4
«загнанность в клетку»	14	6	0
тревога и депрессия	8	3	9
неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	4	7	9
эмоционально-нравственная дезориентация	7	3	10
расширение сферы экономии эмоций	8	6	6
редукция профессиональных обязанностей.	5	6	9
эмоциональный дефицит	8	8	4
эмоциональная отстраненность	10	7	3
личностная отстраненность	7	8	5

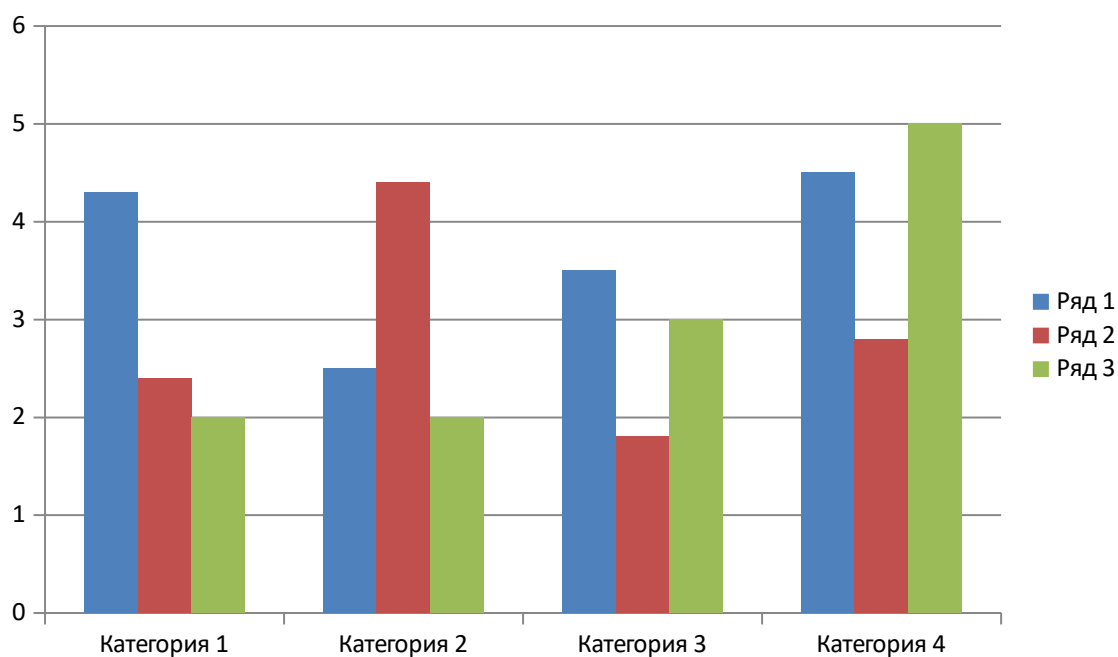
(деперсонализация)			
психосоматические и психовегетативные нарушения	10	7	3

Вывод: Данная таблица представляет нам, какие симптомы выгорания, у какого количества педагогов сформировались. Мы видим следующие результаты:

- симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств»: у 5 человек он не сформировалась, 7 человек это складывающийся симптом, 8 человек симптом сформировался;
- симптом «неудовлетворенность собой»: 10 человек симптом не сформировался, 6 человек складывающийся симптом, 4-х человек симптом сформировался;
- симптом «загнанность в клетку»: 14 человек симптом не сформировался, 6 человек складывающийся симптом, ни у кого данный симптом не сформировался;
- симптом «тревога и депрессия»: 8 человек не сформировался симптом, 3 человека складывающийся симптом, 9 человек симптом сформировался;
- симптом «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование»: 4 человека симптом не сформировался, 7 человек складывающийся симптом, 9 человек симптом сформировался;
- симптом «эмоционально-нравственная дезориентация»: у 4-х человек не сформировался симптом, 7-х человек складывающийся симптом, 10 человек симптом сформировался;
- симптом «расширение сферы экономии эмоций»: у 8 человек не сформировался симптом, у 6 человек складывающийся симптом, 6 человек симптом сформировался;

- симптом «редукция профессиональных обязанностей»: у 5 человек не сформировался симптом, у 6 человек складывающийся, у 9 человек симптом сформировался;
- симптом «эмоциональный дефицит»: у 8 человек не сформировался симптом, 8 человек складывающийся симптом, у 4-х человек сформировался симптом;
- симптом «эмоциональная отстраненность»: у 10 человек не сформировался симптом, 7 человек складывающийся, у 3-х человек симптом сформировался;
- симптом «личностная отстраненность (деперсонализация)»: у 7 человек симптом не сформировался, у 8 человек складывающийся, 5 человек симптом сформировался;
- симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения»: у 10 человек симптом не сформировался, у 7 человек складывающийся, у 3-х человек сформировался симптом

Рис.1 гистограмма 1.



Вывод: Проанализировав данную методику, можно сделать вывод по 3 фазам «выгорания»:

- Фаза «напряжения»: у 8 человек фаза не сформировалась, 10 человек на стадии формирования и у 2-х человек сформировалась данная фаза.
- Фаза «резистенции»: у 5 человек фаза не сформировалась, 7 человек на стадии формирования, у 9 человек данная фаза сформировалась.
- Фаза «истощения»: у 10 человек она не сформировалась, 8 человек на стадии формирования и у 2-х человек фаза полностью сформировалась.

Рис.2.гистограмма 2.

Вывод: Выполнив анализ данной диаграммы, то мы видим, что фаза «истощения» сформировалась у 2 испытуемых, фаза «резистенция» сформировалась у 16 испытуемых, фаза «истощения» сформировалась у 2 испытуемых.

### **Выводы по второй главе.**

В результате проведенного эмпирического исследования можно сделать следующие выводы:



1. Современная предприятие предъявляет значительные требования ко всем аспектам деятельности инженера-конструктора: знаниям, быстрой исполнимости и способам деятельности и, конечно, к личностным особенностям. Можно предположить, что синдром эмоционального выгорания, характеризующийся эмоциональной сухостью инженера-конструктора, расширением сферы экономии эмоций, личностной отстраненностью, игнорированием индивидуальных особенностей рабочих, оказывает достаточно сильное влияние на характер профессионального общения инженера-конструктора.

Наше эмпирическое исследование позволило выделить три группы инженеров-конструкторов. Первая группа со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания, вторая с синдромом в стадии формирования и третья - с несформировавшимся синдромом эмоционального выгорания. В первую группу вошло 10 инженеров-конструкторов, что составляет 33,3%; во вторую группу 12 человек, что составляет 40%; в третью группу 8 человек, что составляет 26,7%.

Нами были выделены две наиболее значимые группы инженеров-конструкторов - со сформировавшимся и с несформировавшимся синдромом эмоционального выгорания.

При помощи анализа и сравнения полученных результатов, мы определили, что большинство педагогов со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания отметили высокие показатели по всем четырем значимым качествам. Невротичность - 80% педагогов, раздражительность - 60% педагогов, застенчивость - 60%, эмоциональная лабильность - 50% педагогов. А у педагогов с несформировавшимся синдромом эмоционального выгорания эти качества менее выражены. Высокие показатели по качествам невротичность показали 25% педагогов, раздражительность - 0% педагогов, застенчивость - 12,5%, эмоциональная лабильность - 0% педагогов.

Все полученные результаты нашего исследования позволяют нам утверждать, что гипотеза, выдвинутая нами в начале работы, подтвердилась.

А именно, личностные качества влияют на формирование синдрома эмоционального выгорания инженеров-конструкторов.

## **Глава III Методические рекомендации для администрации научно производственного предприятия «Радиосвязь»**

### **3.1 Содержание работы психолога научно производственного предприятия «Радиосвязь».**

В качестве профилактики и снижения выраженности синдрома эмоционального выгорания по результатам исследования, мы предлагаем открыть кабинет психологической разгрузки и ввести должность психолога как штатную единицу на данном предприятии.

Под штатным психологом в данном случае понимается специалист, работающий в организации на постоянной основе, что позволяет ему полностью внедриться в исследуемую организацию. Это открывает для него ряд профессиональных возможностей. Таких, как возможность адекватного первичного анализа: штатный психолог, являясь одновременно новым сотрудником, становится провокатором различных процессов в организации, которые может исследовать с помощью включенного наблюдения.

Возможность своевременной и актуальной психологической помощи: штатный психолог имеет возможность постоянно отслеживать изменения, вызванные своими действиями и корректировать их в случае необходимости.

Степень доверия сотрудников и компетентность: действия штатного психолога воспринимаются сотрудниками организации с большим доверием, т.к. он является таким же работником и разделяет те же ценности и трудности, что и остальные. Также у штатного психолога есть возможность быть компетентным в областях деятельности организации, что является

необходимым для работы с кадрами, и является еще одним фактором доверия со стороны коллектива. Личностные аспекты в работе: штатный психолог имеет большую личностную заинтересованность в работе, т.к. может чувствовать свою принадлежность к организации и коллективу. У штатного психолога появляется большая свобода действий, позволяющая самому устанавливать наряду с поставленными сверху задачами, свои, кажущиеся актуальными.

Работа психолога на предприятии связана с решением трех основных задач:

1. психологического отбора кандидатов на трудоустройство;
2. психологического сопровождения карьеры персонала;
3. психологической оценки сотрудников предприятия.

1. Психологический отбор кандидатов при трудоустройстве имеет своей целью получение информации о психологических особенностях претендентов и позволяют сделать заключение о степени ценности данного специалиста в данной организации или в различных профессиональных областях. Для этой цели проводится первичный отбор кандидатов.

В ходе работы, в которой участвуют сотрудники кадровых служб, оцениваются резюме, рекомендации претендентов, заполняются различные формализованные анкеты. Все это позволяет сформировать так называемый банк данных, в котором содержатся сведения о специалистах, чьи знания и опыт работы могут быть полезны предприятию в будущем. Такой подход позволяет быстро найти необходимые замены в случае кадровых перестановок, экономя деньги, не прибегать к услугам кадровых агентств.

Далее кандидат проходит процедуру психологического тестирования с целью получения информации о качествах, существенно обуславливающих поведение человека и его профессиональную эффективность в организации.

Используются и критериально-ориентированные тесты, регистрирующие наличный уровень развития каких-либо характеристик, навыков, определяющих готовность человека к деятельности, которой он

собирается заниматься, а также тесты для выделения у претендента сензитивных и «критических, запретных» сфер, видов деятельности.

В качестве необходимых критериев могут выделяться следующие: интеллект, эмоциональная устойчивость, адаптивные свойства, нормативность поведения, отношение к себе, общая установка на людей, лидерские тенденции, конфликтность, контактность, способность работать в команде, уровень лояльности по отношению к организации, уровень интернальности (т.е. уровень субъективного контроля человека над значимыми для него событиями в различных областях социальной жизни: производстве, семье, межличностных взаимодействующих).

По результатам исследования составляется заключение, в котором представляется интерпретация полученных данных. Описывается степень соответствия кандидата на трудоустройство требованиям профессии; насколько психологические особенности претендента отвечают требованиям подразделения организации и подходит ли он к работающей команде. Заключение должно носить рекомендательный характер. Решение о приеме остается за руководителем предприятия.

2. Задача психологического сопровождения карьеры персонала включает три направления работы психолога предприятия: исследовательское, коррекционное и просветительское.

Исследовательская работа проводится в соответствии с социальным заказом администрации предприятия.

Коррекционный блок работы состоит в развертывании программ поддержки сотрудников предприятия. Эти программы применяются для предотвращения последствий стрессов, вызываемых различными производственными причинами:

- разработка и реализация адаптационной программы для ускорения процесса привыкания вновь принятых работников к новым условиям деятельности и к коллективу;

- групповые и индивидуальные занятия по оптимизации социально-психологической атмосферы на предприятии;
- индивидуальное сопровождение карьеры сотрудника;
- мониторинг процесса организационного развития (способность организации становиться самообновляющейся системой, изменяющейся в зависимости от изменения ее целей, условий рынка).

Целью коррекционных мероприятий является развитие и повышение способностей сотрудников. Так, абсолютно все молодые специалисты, пришедшие на работу, участвуют в специальной адаптационной программе «Три горизонта». Программа длится три года и разделена на три взаимосвязанных уровня, или «горизонта»: «Я и моя компания», «Я и моя профессия», «Я и моя карьера». В рамках этих направлений проводится обучение, идет воспитание лидерских качеств. Молодые специалисты участвуют в тренингах, конференциях выполняют проектные работы под руководством наставников.

В рамках просветительского направления ведется лекционная и семинарская работа по информированию о психологических факторах, влияющих на повышение эффективности трудовой деятельности.

Методами реализации программ служат занятия по релаксации, обучение способам эмоциональной разгрузки, тренинги, индивидуальные консультации.

3. Следующая задача психолога на предприятия - оценка персонала. Функциями психолога в этом направлении могут быть:

- участие в оценочных процедурах сотрудников при повышении их категории, переводе на другую должность, при определении степени соответствия психологических особенностей и способностей специалистов требованиям новой должности или новым условиям работы;
- участие в создании банка специалистов, претендующих на карьерный рост.

Иными словами, психолог на предприятии выступает как социальный инженер:

- принимает участие в проектировании систем организации труда на предприятии, организации рабочих мест с учетом эргономических требований;

- принимает участие в совершенствовании системы материального и морального стимулирования;

- принимает участие в разработке методов управления кадрами и социальным развитием предприятия.

А также психолог выступает в качестве организационных консультантов (консультанты по управлению, по развитию организации), кадровых консультантов, менеджеров по подбору персонала, тренинг-менеджеров (занимаются профессиональным обучением и развитием персонала внутри организации).

Должностные обязанности психолога на предприятии определены в «Квалификационном справочнике должностей служащих». Они включают:

- 1) изучение психологических особенностей трудовой деятельности работников предприятия в целях создания благоприятных условий труда и повышения его эффективности;

- 2) проведение совместно с физиологом индивидуальных обследований рабочих и служащих различных профессий и специальностей, связанных с проверкой психофизиологических условий труда, экспериментами по определению влияния условий труда на психику человека, анализом трудовых процессов и психологического состояния человека во время работы;

- 3) разработку детальных психологических характеристик работников различных профессий и должностей, определяемых влиянием производственной сферы на нервно-психическое напряжение работающего;

- 4) разработку (на базе анализа психофизиологических особенностей трудовой деятельности) рекомендаций и предложений, способствующих

совершенствованию трудовых процессов, установлению рациональных режимов труда и отдыха, улучшению условий труда и повышению работоспособности человека.

### **3.2. Функции кабинета психологической разгрузки на научно производственном предприятии «Радиосвязь».**

Кабинет психологической разгрузки является инструментом для снижения нагрузок на работников, занятых выполнением тяжелых работ, связанных с повышенной концентрацией внимания, физическими, эмоциональными и моральными нагрузками. Она существенно снижает риск появления чрезвычайных ситуаций на предприятиях, снижает нагрузки на работников, профессиональные обязанности которых связаны с негативными эмоциями или работа требует особой концентрации внимания. Кабинет психологической разгрузки также способствует мотивации персонала при выборе места работы, обеспечивает контакт с сотрудниками, помогает выявлять проблемы на рабочих местах, дает возможность регулировать должностные взаимоотношения и сглаживать острые углы, выявляя дискомфортные области в деятельности персонала.

Кабинеты психологической разгрузки были разработаны в Голландии в конце 1970-х гг. и считались только средством развлечения, а не терапии. К концу 1980-х гг. в Англии реабилитологи самого разного профиля стали использовать кабинеты психологической разгрузки и говорить о видимых терапевтических результатах их использования.

Впервые в СССР комната психофизиологической разгрузки была организована в одном из цехов одесского завода «Строй-гидравлика» в 1974 г. Она была создана в целях снятия напряжения от однообразной рабочей позы, зрительного напряжения и производственного утомления [73; 201]. За прошедшие годы кабинеты психологической разгрузки возникли на многих предприятиях в различных отраслях промышленности. На ВДНХ СССР (в настоящее время—ВВЦ) организовывались экспозиции отдельных кабинетов психологической разгрузки. Так, на проходившей весной 1986 г. выставке



были представ-лены КПП в составе лечебно-восстановительного комплекса при медсанчасти ростовского вертолетного производственного объединения, КПП прессово-штамповочного цеха завода «Электроприбор» г. Тамбова, комплекс эмоционально-психологической разгрузки каменец-подольского завода «Электроприбор». Накоплен большой опыт работы КПП на Волжском автозаводе, где функционирует 8 кабинетов эмоциональной разгрузки, Днепропетровском машиностроительном заводе, в Московском производственном объединении «Кристалл», на Каунасском шелковом комбинате «Зибертас», Вильнюсском мебельном комбинате, Ленинградском производственном объединении «Электросила», производственном объединении «Минский тракторный завод», Ново-Бакинском нефтеперерабатывающем заводе, Львовском объединении «Электрон», заводе гидрооборудования в г. Грязи и других предприятиях [120; 144; 165].

В качестве примера реализации общих требований к организации КПП [110; 165] можно привести опыт сотрудников Кишиневского телевизионного завода. Они перечисляют следующие требования, которым должен соответствовать КПП:

- «а) расположение рядом с производственными помещениями, не более чем в минуте ходьбы;
- б) хорошая звукоизоляция;
- в) наличие вытяжки и кондиционеров для обеспечения свежим воздухом и температурного комфорта;
- г) достаточное количество мягких кресел;
- д) освещение типа «мягкого полумрака» с помощью реостата или затемненных ламп; эстетическое оформление КПП и наличие стереомагнитофона прекрасно дополняют атмосферу и создают уют и разнообразие...» [1.].

Мы предлагаем кабинет психологической разгрузки, цель которого будет являться - быстрого и эффективное снятие эмоционального

перенапряжения, восстановления работоспособности, проведения психотерапевтических и психогигиенических мероприятий.

Профилактические мероприятия проводятся после рабочей смены или в течение рабочего дня во время специально выделенных перерывов для отдыха.

В качестве основных задач текущей профилактической работы выделяются следующие: снижение как общего, так и различных видов специфического утомления (позотонического, когда человек долго находится в одной позе; зрительного, слухового, двигательного и др.), уменьшение нервно-психической и эмоциональной напряженности, снятие эффектов монотонии и психического пресыщения [3; 120; 129] и др. Если рабочее утомление накапливается, то резко падает производительность человека, он теряет мотивацию и желание работать. Поэтому данные мероприятия необходимо осуществлять в минимальные сроки, что связано с задачей быстрого и эффективного восстановления оптимального функционального состояния, необходимостью сокращения временных потерь, при отрыве рабочих от производительного труда и повышения пропускной способности.

Основная задача кабинета психологической разгрузки - восстановление работоспособности в стадии развивающегося утомления. Время пребывания в кабинете психологической разгрузки условно разделяется на 3 периода:

отвлекающий (1,5-2 минуты);

успокаивающий (7-10 минут);

тонизирующий (2-3 минуты).

В соответствии с задачами этих периодов трижды меняется музыка (по содержанию, громкости и темпу), цвет, уровень освещенности, поза, ритм дыхания и словесные формулировки аутогенной тренировки.

Во время первого периода звучит запись пения птиц и популярные мелодии с мягким мелодико-ритмическим рисунком (громкость до 15-20 дБ). Посетители кабинета психологической разгрузки располагаются в креслах в

свободной позе с приподнятыми ногами, рассматривают проецируемые на экран изображения ландшафтов, вызывающие положительные эмоции.

На втором этапе для достижения состояния эмоционального равновесия включают зеленые лампы. Посетители принимают полусидячее положение, способствующее расслаблению мышц, переходя на успокаивающий ритм дыхания (короткий вдох и удлиненный выдох). Звучит негромкая мелодичная музыка (до 10 дБ), а в паузах - записанные на магнитофонную ленту психотерапевтические формулы, построенные с учетом характера труда, задач данного периода и требований аутогенной тренировки.

Третий период проходит при оранжевом (красном) освещении, его музыкальная программа состоит из бодрых, мажорных произведений (марши, спортивные и молодежные песни, энергичная и веселая танцевальная музыка). Занимающиеся в кабинете психологической разгрузки постепенно переходят к позе стоя, делают несколько мобилизирующих дыхательных движений (глубокий вдох и короткий выдох). Словесные формулы этого периода направлены на повышение общего тонуса, активизацию психических процессов. В заключение включают все лампы дневного света, и в сопровождении марша, веселой песни выполняется комплекс физических упражнений с учетом особенностей вида труда и возраста людей. Лицам, занимающимся тяжелой физической работой, полезен самомассаж. В соответствии с тремя указанными периодами желательно изменять с помощью подсветки виды, изображенные на крупных слайдах или проецируемые на экран. Например, вначале посетители видят изображение леса при заходящем солнце, на втором этапе - в предвечерние часы, на третьем - на рассвете, во время восхода солнца, когда просыпается природа, воздух насыщен озоном, ощущается приятный запах хвойных деревьев.

В кабинете психологической разгрузки можно осуществлять и другие психогигиенические мероприятия. К ним относятся:

1. массовое обучение работников различных профессий на предприятии приемам психотерапевтической доврачебной самопомощи и, в частности, аутогенной тренировке;
2. активная психопрофилактика рецидивов алкоголизма;
3. дополнительные сеансы психологической разгрузки для работников пенсионного и предпенсионного возраста с целью продления трудоспособности;
4. лечебно-профилактическая помощь людям, желающим избавиться от хронического никотинизма;
5. психогигиенические беседы, включающие демонстрацию слайдов и прослушивание фрагментов литературно-музыкальных произведений, посвященные различным аспектам здорового образа жизни.

При ограниченных возможностях кабинета психологической разгрузки, в первую очередь туда направлять лиц, работающих в условиях повышенной нагрузки на нервную систему, сочетающих работу с учебой, а также тех, кто жалуется на переутомление или находится в кризисной ситуации (смерть близкого человека, чрезмерно напряженная семейная обстановка, частые служебные конфликты и др.)

Площадь кабинета определяется из расчета не менее 2 кв. м на человека. В комнате не должны ощущаться шум, вибрация и другие неблагоприятные факторы производственной среды, она должна быть обеспечена приточно-вытяжной вентиляцией. Оптимальная температура в помещении - +18-22 °С. Комната оборудуется мягкими креслами с подлокотниками, в которых можно принять полулежачее положение (кресла желательно накрыть полиэтиленовой пленкой и обеспечить подставками для ног), магнитофоном (с набором дисков), гидроаэроионизатором, а при возможности - кондиционером. В цвето-световом решении интерьера должны преобладать голубой и зеленый цвета, успокаивающие нервную систему. Желательно, чтобы создавалось впечатление пребывания на лоне природы. Пол покрывается линолеумом на мягкой основе, гармонирующим

по цвету с окраской стен. Цветовая композиция дополняется цветным освещением, трижды изменяющимся в течение сеанса. Для создания более полной иллюзии пребывания на лоне природы используются пейзажи, рождающие положительные эмоции. Это могут быть диапозитивы с изображением леса, моря, озера и др., проецируемые на экран с помощью диапроекторов. Для оформления кабинета психологической разгрузки можно использовать также декоративные элементы - валуны, гальку, коряги, вьющиеся растения и др.

### **Выводы к III главе.**

Таким образом, в психологическом обеспечении делового взаимодействия на предприятии создание кабинета психологической разгрузки играет важную роль.

Деятельность психолога направлена на достижение максимальной эффективности труда работников, качества, удобства и внешней привлекательности продукции компании и достижение того, чтобы предприятие было узнаваемо и уважаемо на рынке. Наличие должности психолога говорит о развитом, современном предприятии, ориентированном на введение новшеств, заботе о сотрудниках, ориентации на современные методы работы, адекватном восприятии рынка труда.

### **Заключение.**

Разработка данной проблематики представляется весьма актуальной в связи с прямым отношением синдрома эмоционального выгорания к сохранению здоровья, психической устойчивости, надёжности и профессиональному долголетию специалистов.

Под синдромом эмоционального выгорания в дипломной работе понимается выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [16].

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. Эмоциональное выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные последствия, когда эмоциональное выгорание отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Деятельность инженера-конструктора отличается исключительной сложностью, представляя собой единство объективных и субъективных переменных, требований к технологической и коммуникативной компетентности. Коммуникативная деятельность инженера-конструктора характеризуется высокой интенсивностью и напряжённостью общения, широкой сетью контактов разного уровня.

Ответственный характер деятельности инженера-конструктора обуславливает различные стрессогенные ситуации, которые создают предпосылки для возникновения синдрома эмоционального выгорания. Наибольшее число предпосылок синдрома эмоционального выгорания связано с личностным фактором, охватывающим множество базисных, ситуативных, поведенческих индивидуальных особенностей.

Последствия эмоционального выгорания могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационных) изменениях [14].

В соответствии с целями и задачами дипломной работы была выдвинута гипотеза, подтвердившаяся в ходе исследования о том, что личностные особенности инженеров-конструкторов, могут являться предрасполагающими факторами формирования у них синдрома эмоционального выгорания в процессе выполнения профессиональной деятельности.

В исследовании использовались следующие методы сбора информации:

1. Диагностика эмоционального выгорания личности В.В. Бойко.
2. Личностный опросник Г. Айзенга (тест на темперамент, диагностика самооценки)
3. Опросник уровня тревожности Спилберга-Ханина

В результате исследования выявлены следующие личностные особенности, являющиеся предрасполагающими факторами формирования эмоционального выгорания у инженеров-конструкторов в процессе выполнения профессиональной деятельности:

уровень тревожности, эмоциональность; особенности отношения к делу и социальным нормам – строгое следование нормам, обязательность, ответственность, дисциплинированность, высокая совестливость, социальная напряжённость;

особенности отношения к людям – подозрительность, раздражительность, высокомерие, ревнивость, завистливость, прямолинейность;

особенности отношения к групповым нормам – зависимость от мнения других;

интровертированность как особенность темперамента.

Чем больше когнитивно-эмоциональная напряжённость и длительность деловых контактов, тем больше вероятность психической деформации индивидуумов, работающих в системе человек-человек. В этой связи в целях сохранения потенциалов социально-психологического здоровья у представителей коммуникативных профессий особую актуальность приобретает разработка технологии купирования и профилактики синдрома психического выгорания посредством организации развития, управления межличностными отношениями в трудовом коллективе и повышения коммуникативной культуры.

Постоянное профессиональное совершенствование может служить одним из важных аспектов стратегии борьбы против эмоционального выгорания, возникающего в процессе выполнения профессиональной

деятельности. Позитивное отношение к симптомам эмоционального выгорания поможет специалисту осознать и принять важную информацию о самом себе, которая остается во время работы за кадром.

Истоки профилактики синдрома эмоционального выгорания лежат в позитивном и ответственном отношении не только к своей профессии, но и к себе и собственной жизни.

### **Список использованной литературы.**

1. А.А. Баранов//Вопросы психологии. – М.: Школа-Пресс, 1997. – № 1. – С.45–53.
2. Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека/Л.М. Аболин. – Казань: Издательство Казанского университета, 1987. –261 с.
3. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика/А.Г.Абрумова//Психологический журнал. – М.: Наука, 1985. – Т. 6. – № 6.
4. Анохин П.К. Эмоции. Психология эмоций. - М.: Педагогика, 1984, с.214-276.
5. Аргентова. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 1997. – 108 с.
6. Аргентова. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 1997. – 108 с.
7. Айзенг Г.Ю.-Диагностика Самооценке.
8. Бодров В.А. Профессиональная пригодность и личность профессионала /в кн.: Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности. Учебное пособие / Под общ. Ред. В.А. Бодрова. - М.: ПЕР СЭ. 2003 г.
9. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания профессиональном общении. - СПб.: Питер.- 1999.- С.99-105.
10. Бойко В.В. Эмоциональное выгорание, М.1995



11. Болдырев Н.И., Гончаров Н.К., Есипов Б.П. и др. Педагогика. Учеб. пособие для пед. ин-тов. - М., 1968. ВЛАДОС, 2003. – 312 с.
12. Введение в педагогическую деятельность. Учебное пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений / А.С.Роботова, Т.В.Леонтьева, И.Г.Шапошникова и др. - М.: Издательский центр «Академия», 2000.-208с.
13. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика.- СПб., 2005.
14. Выготский Л.С. Проблемы психологии., М. 1979
15. Гринберг Дж. Управление стрессом. 7- е изд. - СПб.: Питер, 2002. - 496с.
16. Деятельность лечебно-профилактических учреждений, её эффективность и влияние издательство Ленинградского университета, 1983. – 187 с.
17. Джемс У.. Психология. М.: Педагогика, 1991 г., с.88
18. Издательство Ленинградского университета, 1983. – 187 с.
- Ильин Е.П. Эмоции и чувства/Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
19. Ильин Е.П. Эмоции и чувства/Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
20. Исследование личности по методу Р. Кеттелла. Кабинет практического
21. Исследование личности по методу Р. Кеттелла. Кабинет практического психолога. Практическое пособие/Сост. Г.П. Горбунова, Н.И. Морозова, Т.Е.
22. Исследование/В.Е. Орел//Психологический журнал. – М.: Наука, 2001.
23. Исследование тревожности (Ч.Д.Спилбергер, адаптация Ю.Л.Ханин) / Диагностика эмоционально-нравственного развития. Ред. и сост. Дерманова И.Б. – СПб., 2002. С.124-126.
24. Истратова О.Н. Справочник психолога-консультанта организации / О.Н.Истратова, Т.В.Эксакуство. - Ростов н/Д: Феникс, 2006. - 638 с.
25. Каменюкина А., Ковпак Д. Антистресс - тренинг.- СПб., 2004.
26. Караванов Г., Коршунова В. Индивидуально-психологические особенности

27. Караванов Г., Коршунова В. Индивидуально-психологические особенности личности врача-хирурга/Г. Караванов, В. Коршунова. – Львов: Вища Школа, 1974.– 84 с.
28. Кемеровской Государственной Медицинской Академии, 1995. – 245 с.
29. Китаев Н.С., Смык Л.А. Психология стресса. - М.: Наука, 1983
30. Китаев-Смык Л.А., Боброва Э.С. Социально-психологические проявления стресса и синдром «выгорания личности» // Активизация личности в системе общественных отношений. Тезисы докладов к VII съезду Общества психологов СССР. - М., 1989. - С.24-25.
31. Климов Е.А.. Введение в психологию труда. М., 1988 г., 200 с.
32. Климов Е.А.. Реплика о структуре профессионализма и профессионала // Психология профессионала. М. , 1996 г., с.145-204
33. Козиев В.Н. Психологический анализ профессионального самосознания // Дис... канд. психол. наук. Л ., 1980 г.
34. Конечный Р., Боухал М. Психология в медицине/Р. Конечный, М. Боухал.
35. Конечный Р., Боухал М. Психология в медицине/Р. Конечный, М. Боухал. –
36. Косарев В.В., Васюкова Г.Ф. Профессиональная заболеваемость медицинских
37. Косарев В.В., Васюкова Г.Ф. Профессиональная заболеваемость медицинских
38. Крон Т. Помощь находящимся в кризисном состоянии/Т. Крон//Интернет.
39. Крон Т. Помощь находящимся в кризисном состоянии/Т. Крон//Интернет:
40. Кузьмина Н.В. Очерки психологии труда учителя: Психологическая структура деятельности учителя и формирование его личности. Л., 1967.
41. Кузьмина Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М., 1990.

42. Леонтьев А.Н.. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975 г., с.304.
43. Лешукова Е. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики/Е.
44. Лешукова Е. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики/Е.
45. Лешукова//Интернет: <http://home.perm.ru~dmitry/archive/p010.htm#>
46. Лешукова//Интернет: <http://home.perm.ru~dmitry/archive/p010.htm#> личности врача-хирурга/Г. Караванов, В. Коршунова. – Львов: Вища Школа,
47. Мадьянова//Профилактика заболеваний и укрепление здоровья. – М.: Медиа Сфера, на состояние здоровья врачей/Н.В. Полунина, Е.И. Нестеренко, В.В.
48. Мадьянова//Профилактика заболеваний и укрепление здоровья. – М.: Медиа Сфера, 2002. – № 4. – С. 3–8.
49. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебное пособие. - СПб.: Питер,
50. Мануйлов. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2002. – 490 с.
- Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя/Т.В. Форманюк//Вопросы психологии. –М.: Школа-Пресс, 1994. – № 6. – С. 57–63.
51. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.
52. Маркова А.К. Психология труда учителя. М., Просвещение .- 1993.
53. Маркова А.К., Никонова А.Я. Психологические особенности индивидуального стиля деятельности учителя //Вопр. психологии. 1987. №5.
54. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко / по материалам интернет-сайтов.
- Митева И.Ю. Курс управления стрессом.- М., 2005.
55. Митина Л.М. Учитель как личность и профессионал (психологические проблемы). М., 1994.
56. Мюнстрберг Г. Психология и учитель. - М., 1997.

57. Мясищев В.Н. Работоспособность и болезни личности 1/ Невропатология, психиатрия и психогигиена. Т I Вып. 9-10 1935.
58. Наенко Н.И. Психическая напряжённость/Н.И. Наенко. – М.: Наука, 1976.
59. Научно-методическое пособие/Под ред. Н.А. Барабаш – Кемерово: Издательство Прага: Авиценум, 1974. – 405 с. психолога. Практическое пособие/Сост. Г.П. Горбунова, Н.И. Морозова, Т.Е.
60. Немов Р.С. Общие основы психологии /Психология. Учебник для студентов высших педагогических учебных заведений в 3 кн.- Книга 1. - М.: ВЛАДОС, 1997.
61. Немчин Т.А. Состояние нервно-психического напряжения/Т.А. Немчин. – Л.:
62. Немчин Т.А. Состояние нервно-психического напряжения/Т.А. Немчин. – Л.:
63. Немчинов Т.А. Тесты, диагностики, М.1999.
64. Никифоров Г.С. Психология здоровья/Г.С. Никифоров. – СПб.: Речь, 2002. –
65. Никифоров Г.С. Психология здоровья/Г.С. Никифоров. – СПб.: Речь, 2002. –256 с.
66. О.Г. Сорокин//Вестник Государственной Академии Медицинских Наук. – М.: Медицина, 2004. – № 3. – С. 8–13.
67. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования (Сост. Е.И. Рогов. М. 2000).
68. Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое
69. Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое исследование/В.Е. Орел//Психологический журнал. – М.: Наука, 2001. – Т. 20. № 1. – С. 16–21.
70. Очерки поведенческой психологии здоровья. Аргументы, факты, тесты:

71. Очерки поведенческой психологии здоровья. Аргументы, факты, тесты: Научно-методическое пособие/Под ред. Н.А. Барабаш – Кемерово: Издательство Кемеровской Государственной Медицинской Академии, 1995. – 245 с.
72. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: учебник для студентов высших пед. учеб. заведений. М. 2001.
73. Полунина Н.В., Нестеренко Е.И., Мадьянова В.В. Инновационная
74. Полунина Н.В., Нестеренко Е.И., Мадьянова В.В. Инновационная деятельность лечебно-профилактических учреждений, её эффективность и влияние на состояние здоровья врачей/Н.В. Полунина, Е.И. Нестеренко, В.В.
75. Прага: Авиценум, 1974. – 405 с.
76. Практикум по возрастной психологии: Учеб. пособие / Под ред.Л.А. Головей, Е.Ф. Рыбалко.- СПб.: Речь, 2002.- 694 с.
77. Прихожан А.М. Причины, профилактика и преодоление тревожности.// Ж.«Психологическая наука и образование» 1998, №2.
78. Психодинамические факторы профессионального выгорания. Канд. мед. наук Куликов А.И., Санкт-Петербург. 2007г.
79. Психологическая служба: учебно-методическое пособие / авт.-сост. Г.В.Матвеева. - Киров: Изд-во ВятГГУ, 2007. - 63 с.
80. Психологические тесты/Под ред. А.А. Карелина – В 2х-т. – Т. 1. – М.:
81. Психологические тесты/Под ред. А.А. Карелина – В 2х-т. – Т. 1. – М.:ВЛАДОС, 2003. – 312 с.
82. Психология профессионально обусловленных кризисов: [монография]Э. Сыманюк; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т.-М.: Изд-во Моск. психолого-соц. ин-та; Воронеж: МОДЭК, 2004. - 319 с.
83. работников Самарской области/В.В. Косарев, Г.Ф. Васюкова //Гигиена и санитария. – М.: Медицина, 2004. – № 3. – С. 27–38.
84. Реан А.А., Баранов А.А. Факторы стрессоустойчивости учителей/А.А. Реан,

85. Реан А.А., Баранов А.А. Факторы стрессоустойчивости учителей/А.А. Реан,
86. Рожнова В.Е., Табачникова С.И., Филатова А.Т. "Система специализированной психогигиенической, психопрофилактической и психотерапевтической помощи работникам в условиях современного промышленного производства" // Руководство по психотерапии / Под ред. В.Е. Рожнова. - Т.: Медицина, 1985. - С.93-99
87. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях/Т.И.
88. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях/Т.И. Ронгинская//Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – С.85–95.санитария. – М.: Медицина, 2004. – № 3. – С. 27–38.
89. Ронгинская//Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – С.85–95.
90. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Питер 2001.
91. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания.- 12 января 2005 / по материалам интернет-сайтов.
92. Сандомирский М.Е. Выгорание – профессиональная болезнь фармацевта?/М.Е Сандомирский//Интернет
93. Селье Г. Теория стресса, М. 2000г
94. Семейный научно-популярный журнал «Здоровье»; издательство «Здоровье»; ноябрь 2001; «Менеджер своего стресса»; Н. Коршунова, И. Климовская; январь-февраль 1999; «Изгнание стресса»; О. Зедайн; март 2004; «Медитация»; С. Чечилова
95. Сергеева А. Синдром эмоционального сгорания/А. Сергеева//Интернет:<http://www.tsale.ru/index.htm>
96. Синдром эмоционального выгорания (лекция). Под. ред. П.И. Сидорова, д.м.н., профессор, академик РАМН, г. М., 2007г.
97. Страхи и стрессы большого города; Л. Лебедь издательство «Феникс»; 2004
98. Стресс на рабочем месте // Управление персоналом.--2003.- №9.- С.74 -

99. Стресс: тихий убийца // ГЕО.-2003.- N5.- С.167-179.
100. Творогова Н.Д. Страх и тревожность. Психология. Лекции для студентов медицинских вузов. -М.: ВУНМЦ, 1998, с.271-275.
101. Тревога и тревожность /сост.В.М. Астапова. - СПб., 2001.-256с
102. Тревога. Тревожность. Явления тревожного ряда. /Психологический словарь (Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова)- М.: Педагогика-Пресс, 1999, с.385-386.
103. Ушаков И.Б., Сорокин О.Г. Адаптационный потенциал человека/И.Б. Ушаков,
104. Фёдорова Т.Г., Нехорошев А.С., Котова Г.Н. Социологическое исследование особенностей трудовой деятельности врачей северо-западного региона России/Т.Г. Фёдорова, А.С. Нехорошев, Г.Н. Котова//Гигиена и санитария. – М.:Медицина, 2003. – № 3. – С. 24–27.
105. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп/Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2002. – 490 с.
106. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп/Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М.
107. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя. //Вопросы психологии. - М.: Школа-Пресс, 1994. - № 6. - С. 57-63.
108. Харди И. Врач, сестра, больной. Психология работы с больными/И. Харди. –Будапешт: Издательство Академии Наук Венгрии, 1981. – 286 с.
109. Хетагурова А.К. Этико-деонтологические аспекты в работе сестринского персонала/А.К. Хетагурова//Сестринское дело. – М.: Издательский дом медицинский вестник, 2003. – № 6. – С. 34–35.
110. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. М.: Владос, 2001

111. Шейнис М.Ю. Рабочая книга психолога организации / М.Ю.Шейнис. - Самара: Издательский дом «Бахрах-М», 2001. -224 с.
112. Ширинский В. Слуга народа или нахлебник у государства/ В.Ширинский//Интернет:<http://www.medvestnik.ru/Gazette/2002/03/p06-02.html>. Burisch M. In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout/M. Burisch//In Professional burnout: recent developments in theory and research/Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London:Taylor and Francis, 1993. – P. 75–93.
113. Яковлев Г.М. Эмоциональный стресс и психосоматические заболевания./ Психология. Учебник под ред. А.А. Крылова. - М.:Прспект,1999
114. Burke R.J., Richardsen A.M. Stress, burnout and health/R.J. Burke, A.M. Richardsen//In Handbook of stress, medicine and health/Ed. C. Cooper. –London: CRC Press, 1996. – P. 101–117.
115. Cherniss C. The role of professional self efficacy in the etiology and amelioration of burnout/C. Cherniss//In Professional burnout: recent developments in theory and research/Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek.– London: Taylor and Francis, 1993. – P. 135–149.
116. Hobfoll S.E., Freedy J. Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout/S.E. Hobfoll, J. Freedy//In Professional burnout: <http://home.perm.ru~dmitry/archive/p010.htm#ссылка 3>
117. <http://home.perm.ru~dmitry/archive/p010.htm#ссылка 3>
118. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 1993. – P. 35–51.
119. Pines A. Burnout an existential perspective/A. Pines//In Professional burnout: recent developments in theory and research/Ed. W.B. Schaufeli, C.recent developments in theory and research/Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 1993. – P. 115–129.



## **Приложения.**

### **Приложение 1.**

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко.

Целью данной методики является измерение уровня проявления эмоционального выгорания. На выявлении механизма психологической защиты в форме частичного или полного удаления эмоций в ответ на какие-либо психотравмирующие воздействия.

Данная методика позволяет видеть и дает полную и подробную картину синдрома эмоционального выгорания. Прежде всего, нужно обратить внимание на отдельно взятые симптомы.

## Обработка данных

Компоненты	Признаки (шкалы)	Вопрос/балл
«выгорания»		
«Напряжение»	переживание психотравмирующих обстоятельств	+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
	неудовлетворенность собой	-2(3), +14(2), +26(2), - 38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
	«загнанность в клетку»	+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
	тревога и депрессия	+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)
«Резистенция»	неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
	эмоционально-нравственная дезориентация	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
	расширение сферы экономии эмоций	+7(2), +19(10), - 31(20), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
	редукция профессиональных обязанностей.	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
«Истощение»	эмоциональный дефицит	+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -

		69(10), +81(2)
	эмоциональная отстраненность	+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
	личностная отстраненность (деперсонализация)	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
	психосоматические и психовегетативные нарушения	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:

Определяется сумма баллов отдельно для каждого симптома.

- 9 и менее баллов симптом не сложился;
- 10-15 баллов – складывающийся симптом;
- 16 и более баллов – симптом сложился.

Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз.

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

## Приложение 2.

Методика » Г.Ю. Айзенк «личностный опросник ЕРІ»

Опросник состоит из 57 утверждений, с каждым из которых можно согласиться, не согласиться или пропустить. Определенные блоки вопросов направлены на оценивание одного критерия, однако для того, чтобы оценить искренность и исключить намеренные ответы, все группы перемешаны между собой. За каждый ответ начисляются баллы: «Да» — 2 балла, «Нет» —

0 баллов и «Не знаю» — 1 балл. После этого, исходя из знания, какое утверждение какой признак характеризует, подсчитываются баллы для каждого критерия, то есть, для экстраверсии, нейротизма и искренности.

### **Вопросы.**

1. Нравится ли вам оживление и суэта вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-нибудь хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя «сытым по горло»?

20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточиться на чем-то?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда беспокойными настолько, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо одышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?

39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первыми проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
57. Часто ли у вас сосет под ложечкой перед важным делом?

Обработка результатов.

Экстраверсия – интроверсия:
«да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;
«нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.
Нейротизм (эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность):
«да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45,

47, 50, 52, 55, 57.
«Шкала лжи»:
«да» (+): 6, 24, 36;
«нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров.

**Экстраверсия – интроверсия:**

больше 19 – яркий экстраверт,  
 больше 15 – экстраверт,  
 больше 12 – склонность к экстраверсии,  
 12 – среднее значение,  
 меньше 12 – склонность к интроверсии,  
 меньше 9 – интроверт,  
 меньше 5 – глубокий интроверт.

**Нейротизм:**

больше 19 – очень высокий уровень нейротизма,  
 больше 13 – высокий уровень нейротизма,  
 9-13 – среднее значение,  
 меньше 9 – низкий уровень нейротизма.

**Ложь:**

больше 4 – неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности

поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение,

меньше 4 – норма.

**Описание шкал**

**Экстраверсия – интроверсия**

Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента,

импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

**Типичный интроверт** – это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

### **Нейротизм**

Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувства виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.



Пояснение к рисунку «круг Айзенка»:

Сангвиник = стабильный + экстравертированный

Флегматик = стабильный + интровертированный

Меланхолик = нестабильный + интровертированный

Холерик = нестабильный + экстравертированный

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных.

Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень

близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа интроверсии и экстраверсии усматривается во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравновешенность процессов возбуждения и торможения.

Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова, который описал четыре классических типа: сангвиник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный), флегматик (сильный, уравновешенный, инертный), меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

«Чистый» сангвиник (высокая экстраверсия и низкий нейротизм) быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная.

Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

Холерик (высокая экстраверсия и высокий нейротизм) отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импуль-

сивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности,

увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности.

При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик (высокая интроверсия и высокий нейротизм) характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются

стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко

выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит.

В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами – выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других – вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик (высокая интроверсия и высокий нейротизм). У него реакция часто не соответствует

силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему

трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность

моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях

меланхолик – человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно

справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

Приложение 3.