

**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

Курчакова Елена Леонидовна

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**ВЛИЯНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА НА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ ПОЖАРНОЙ  
ЧАСТИ**

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)

10.12.2017  
(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы

д.м.н., профессор Шилов С.Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

10.12.2017  
(дата, подпись)

Научный руководитель

д.м.н., профессор Шилов С.Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

10.12.2017  
(дата, подпись)

Обучающийся Курчакова Е.Л.

(фамилия, инициалы)

Е.Л. Курчакова  
(дата, подпись)

1.12.2017

Красноярск 2017

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1 Теоретический анализ проблемы влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников.....	6
1.1 Профессиональное выгорание как психологический феномен.....	6
1.2 Детерминанты профессионального выгорания	14
1.3 Научные подходы к исследованию психологического климата коллектива.....	20
1.4 Методы профилактики профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива.....	26
Выводы по первой главе	34
Глава 2 Организация и проведение практического исследования влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников.....	36
2.1 База, этапы и методы работы	36
2.2 Анализ результатов исследования	41
2.3 Рекомендации по профилактике профессионального выгорания и поддержанию благоприятного психологического климата коллектива	56
Выводы по второй главе	63
Заключение.....	65
Список использованных источников.....	69
Приложение А (обязательное).....	74
Приложение Б(справочное)Методика«Диагностика уровня «эмоционального выгорания» В.В. Бойко.....	91

## Введение

Актуальность исследования. В современном обществе проблема профессионального выгорания, первоначально исследуемая лишь в сфере социальных профессий, получила широкое распространение. Профессиональное выгорание характеризуется негативными психоэмоциональными переживаниями, цинизмом, редукцией личностных достижений. При этом профессиональная деятельность становится неэффективной, возникает неудовлетворенность не только профессией, но и жизнью в целом.

Функциональнослужебная деятельность сотрудника ФПС требует к его личности постоянно растущие требования, в том числе к его нравственной устойчивости и надежности. Помимо этого, его деятельность выполняется в экстремальных условиях, характеризующихся ненормированным объемом решаемых задач, эмоционально напряженным характером содержания, организации, критериев оценки и условий деятельности и общения, а также особенностями социальной ситуации, в которой эта деятельность реализуется.

Однако далеко не каждый сотрудник может адаптироваться к постоянно растущим требованиям, эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность и социальную роль в сложных конфликтных ситуациях общения, а потому возрастает вероятность возникновения и развития неблагоприятных психических, в том числе эмоциональных, состояний. Одним из наиболее выраженных состояний, устойчивых и прогрессирующих со временем, но зачастую незаметных для самой личности, является эмоциональное выгорание. Для того чтобы предложить мероприятия по профилактике эмоционального выгорания, необходимо выявить и определить факторы, влияющие на формирование эмоционального выгорания.

В настоящее время недостаточно исследовано влияние психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников в структуре государственной противопожарной службы. В этой связи исследование влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание позволит разработать рекомендации, способствующие обеспечению эффективности профессиональной деятельности, а также сохранению психофизиологического здоровья людей, включенных в профессиональную деятельность.

Цель данной работы - исследование влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников.

Объект исследования: профессиональное выгорание.

**Предмет исследования:** влияние психологического климата коллектива на профессиональное выгорание.

#### **Задачи работы.**

1) Провести теоретический анализ психологической литературы по проблеме влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников.

2) Организовать и провести практическую работу.

3) Провести анализ полученных результатов.

4) Составить психологические рекомендации по профилактике профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива.

Методологической основой является организационный подход к механизмам профессионального выгорания, в соответствии с работами ряда авторов: В.Е. Орла, К. Маслач, Дж. Джексона, М. Лейтераи др.

Теоретическую основу исследования составили работы Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, В.В. Бойко, Т.И. Ронгинской, Н.В.Самоукиной, Ю.В. Бессоновой, Б.Д. Парыгина, Ю.Р. Платонова, А.А. Русалиновой.

В соответствии с целью и для решения поставленных задач исследования нами были применены следующие методы:

1) Теоретический анализ психологической литературы по проблеме исследования.

- 2) Сравнительный метод для организации исследования.
- 3) Психодиагностический метод для сбора информации.
- 4) Методы обработки данных: количественные и качественные характеристики полученных результатов и метод математической статистики.
- 5) Психолого-педагогический метод для интерпретации результатов и составления рекомендаций.

Для проведения исследования были выбраны следующие методики: Методика «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» В.В. Бойко, методика «Диагностика «профессионального выгорания» К.Маслач, С.Джексон в адаптации Н.Е.Водопьяновой, «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто, «Методика оценки психологической атмосферы в коллективе» А.Ф. Фидлера, методика «Определение психологического климата группы» А.Н. Лутошкина. Так же нами был разработан опросник «Есть ли у Вас синдромы профессионального выгорания».

База исследования: ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю» В исследовании принимало участие 51 человек, из них 46 мужчин и 5 женщин.

Для проведения исследования нами было выделено пять этапов.

**Первый этап** - теоретический. На этом этапе нами был проведен теоретический анализ психологической литературы по проблеме влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников.

**Второй этап** – подготовительный. На втором этапе производится подготовка и опрос респондентов по выбранным методикам.

**Третий этап** – аналитический. На третьем этапе происходит обработка и анализ результатов.

**Четвертый этап** – заключительный. На этом этапе составляются рекомендации по профилактике профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива.

Гипотеза: мы предполагаем, что уровень психологического климата коллектива влияет на профессиональное выгорание сотрудников.

Научная новизна состоит в исследовании влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание на примере конкретных субъектов трудовой деятельности – сотрудников государственной противопожарной службы.

Теоретическая значимость. Полученные результаты расширяют представления о влиянии организационных детерминантов, в частности психологического климата на профессиональное выгорание сотрудников.

Работа состоит из введения; первой главы – теоретической; второй главы – практической; заключения. В приложении представлены слайды презентации, раздаточный материал, сводные таблицы.

## Глава 1 Теоретический анализ проблемы влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников

### *1 Литературный обзор эмоционального выгорания*

В ряде исследований В.В. Бойко выявлено, что одним из проявлений профессионального воздействия на личность является эмоциональное выгорание. Под эмоциональным выгоранием понимается комплекс психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью (как правило, это специалисты так называемых помогающих профессий — людей, с полной самоотдачей и с большим воодушевлением работавших в общественных организациях).

Мы согласны с В.В. Бойко который определяет эмоциональное выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ

наибранные психотравмирующие воздействия, и указывает, что это приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. Отчасти, это и функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. Но цена такой «экономии» слишком высока: «нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса — профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение».

В Международной классификации болезней (МКБ-Х) установлено, что синдром выгорания отнесен к рубрике Z73 – «Стресс, связанный трудностями поддержания нормального образа жизни. Его все чаще связывают с состоянием предболезни. Синдром «выгорания» берет свое начало в хроническом повседневном напряжении, эмоциональном переутомлении, переживаемом человеком. Эмоционально-мотивационное утомление, при котором появляются субъективные переживания усталости, мотивационная и эмоциональная неустойчивость, может привести к хроническому переутомлению.

Выявлены личностные характеристики, провоцирующие выгорание, В.И. Орел называет «катализаторами», а тормозящие его процесс – «ингибиторами» выгорания. Так, люди с определенными чертами личности (тревожные, чувствительные, эмпатичные, конфликтоустойчивые, имеющие гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) больше подвержены эмоциональному выгоранию. «Ингибиторами» синдрома психического выгорания выступают оптимизм, высокая самооценка, интернальная Я-концепция, конфликтоустойчивость, увлеченность, пронизательность, целеустремленность. Эмоциональное выгорание в большей степени свойственно представителям помогающих профессий, чья работа связана с интенсивным, тесным общением с людьми, эмоциональным перенапряжением (врачи, священники, сотрудники полиции, педагоги, юристы, социальные работники, психологи, психотерапевты и т.д.). От работников помогающих профессий требуются такие качества как

коммуникабельность, эмпатия (проникновение во внутренний мир другого человека за счет сопричастности его переживаниям), принятии личных устремлений, инициатив и индивидуальных особенностей клиентов, гуманизм и милосердие. Труд представителей помогающих профессий сопровождается достаточно интенсивным и длительным общением. Все это требует больших психологических и физиологических затрат, следовательно, рано или поздно представители помогающих профессий начинают испытывать большое напряжение, а в последствии из-за больших перегрузок эмоциональное, физическое и умственное истощение.

В сущности, происхождение эмоционального выгорания невозможно однозначно связать с теми или иными организационными, личностными или ситуационными факторами, скорее, он является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, чрезвычайной, кризисной или экстремальной ситуацией, в которой он находится.

## 1.2 Профессиональное выгорание как психологический феномен

Проблема профессионального выгорания существует давно, о чем свидетельствуют научные исследования. Но как научный феномен стала обсуждаться лишь с 70-х годов XX века. Первооткрывателем феномена профессионального выгорания принято считать американского психолога и психиатра Герберта Фреденберга. В 1974 году он напечатал свою статью «Выгорание профессионала». Он описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег, а именно психофизиологическое истощение, потеря мотивации, отсутствие ответственности. Данный феномен Г. Фреденберг назвал burnout (выгорание).

Одновременно с Гербертом Фреденбергом, но не зависимо от него исследованием феномена профессионального выгорания занимался другой американский психолог К. Маслач. Проводя исследования среди медицинских работ-

ников, работающих в стрессогенных условиях К. Маслач сделала несколько важных выводов: во первых - у многих исследуемых обнаружилось эмоциональное истощение, во вторых - наличие негативных эмоций и отношения к своим клиентам (пациентам), в третьих - у многих исследуемых обнаружился кризис профессиональной компетентности [20].

Только в 1980-х г.г. научные теории феномена профессионального выгорания начали дополняться научными методами, что ознаменовало начало нового исследовательского периода в изучении профессионального выгорания. Был разработан ряд стандартизированных методик для диагностики выгорания. Наибольшее распространение получила методика К. Маслач и Дж. Джексона «MaslachBurnoutInventory» (MBI). В последствии неоднократно модифицированная. В России наибольшее распространение получила методика В.В. Бойко «Диагностика уровня «эмоционального выгорания».

Со временем накопленный опыт исследовательской работы позволил перейти от теоретического и исследовательского периода к практическому - разработке коррекционных и профилактических программ профессионального выгорания.

В зарубежной психологии проблемой профессионального выгорания занимались К. Маслач, Э. Морроу, Дж. Гринберг, А. Пайнс, А. Хартс и другие. Следует отметить, что в России проблему профессионального выгорания начали интенсивно исследовать лишь в 90-х г. Феноменом профессионального выгорания в отечественной психологии занимались В.В.Бойко, В.Е. Орел, Н.Е. Водопьянова, Т.И. Ронгинская, Н.В. Самоукина, Ю.В. Бессонова и другие.

В настоящее время феномен профессионального выгорания стал междисциплинарной проблемой, которую изучают психологи, социологи, медики. В международной классификации болезней (МКБ-10) синдром профессионального выгорания имеет свой диагностический статус Z73 - проблемы, связанные с трудностями поддержания жизни [4, с. 21].

Несмотря на интенсивные исследования, до сегодняшнего дня не выработано единой концепции профессионального выгорания, соответственно суще-

ствуют противоречия и сложности в определениях и понятиях. В современной научной психологической литературе нет четкого разделения понятий «эмоциональное выгорание» и «профессиональное выгорание». Однако следует отметить, что все исследования проводились в сфере профессиональной деятельности.

Различны интерпретации синдрома выгорания, так В.В. Бойко, Т.И. Ронгинская, М.М. Скугаревская, исследовали «эмоциональное выгорание», делая упор лишь на эмоциональное и психофизическое истощение. Т.И. Ронгинская определяет эмоциональное выгорание как «состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе при неблагоприятном его разрешении» [29, с. 86].

К. Маслач, Н.В. Самоукина, Н.Е. Водопьянова, А.А. Кучер, Дж. Гринберг, рассматривая «профессиональное выгорание», не ограничиваются эмоциональной сферой, так К. Маслач определяет профессиональное выгорание как «психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде» [42, с. 26].

Таким образом, термин «эмоциональное выгорание» является достаточно узким. Возможно, он активно использовался на первых этапах изучения «профессионального выгорания», так как эмоциональная сфера выгорания легко прослеживается. Современное понятие выгорания, трактуется гораздо шире и включает в себя помимо эмоциональной, так же и мотивационную и оценочную составляющую.

Профессиональное выгорание трактуется как некая структура, включающая в себя ряд конкретных элементов. Традиционной принято считать трехфакторную модель профессионального выгорания, предложенную К. Маслач. Эта модель включает в себя три составляющих: психоэмоциональное истощение, деперсонализацию, и редукцию личностных достижений.

Под психоэмоциональным истощением понимается: психическое утомле-

ние, чувство эмоциональной опустошенности и усталости, снижение настроения, взрывчатость, неадекватное проявление эмоций или же наоборот экономичное проявление эмоций, черствость, недостаток положительных эмоций.

Деперсонализация предполагает проявление цинизма по отношению к чувствам и переживаниям других людей, снижение эмпатии, сопереживания, соучастия и отзывчивости, обесценивание, формализм и негативизм в межличностных отношениях.

Редукция личностных достижений проявляется в утрате интереса к результатам своей работы, уменьшении значимости любых достижений и собственной личности, сужении потребностей, снижении профессиональной эффективности.

Результатом профессионального выгорания, по мнению К. Маслач может стать профессиональная деформация личности, снижение качества жизни и в крайнем случае - утрата смысла жизни [42].

Меж тем, некоторые авторы, принимая трехфакторную структуру профессионального выгорания, склонны либо уменьшать количество компонентов структуры, либо увеличивать. Д. Грин упростил трехфакторную модель, объединив факторы психоэмоционального истощения и деперсонализации в один базовый фактор, который вместе с редукцией личностных достижений составил его двухфакторную модель. Другой психолог А.М. Гарден, вообще исключил фактор деперсонализации, считая его показателем выборки лишь профессий социального обслуживания. Некоторые ученые исключали фактор редукции личностных достижений, считая его наименее весомым. Включение новых компонентов в структуру профессионального выгорания обуславливаются специфичностью выборки [20].

В.Е. Орел, предположил, что постоянно количественно изменяющаяся структура профессионального выгорания, свидетельствует о ее динамическом характере. «Динамичность структуры выгорания выражается в зависимости от количественного состава его компонентов и специфики профессиональной деятельности» [20, с. 36]. Автор считает, что трехфакторная модель актуальна

лишь для исследования профессий субъект-субъектного типа. В профессиях субъект-объектного типа уменьшается значение фактора деперсонализации, а часть его признаков передается психоэмоциональному напряжению. Н.С. Савина, исследуя профессионалов, занимающихся управленческой деятельностью, определила, что редукция личностных достижений, у данной категории исследуемых, проявляется только когда руководитель перестает справляться со своими обязанностями, что автоматически влечет за собой потерю работы. Как следствие, при проведении исследований была использована двухфакторная модель [31, с. 112].

В статье «Синдром эмоционального выгорания» С.А. Бабанов отмечает, что в настоящее время существует более ста симптомов, диагностирующих синдром эмоционального выгорания. Автор так же указывает на синдром хронической усталости как состояние сопутствующее профессиональному выгоранию. Период, предшествующий синдрому профессионального выгорания характеризуется повышенной активностью человека, полной поглощенностью работой. Человек забывает о своих потребностях, нуждах, что неизбежно ведет к общему и неотъемлемому для всех научных моделей симптому - психоэмоциональному и психофизическому истощению [4, с. 22].

Существует два подхода к рассмотрению профессионального выгорания: результативный и процессуальный. Результативный подход рассматривает профессиональное выгорание как некий симптомокомплекс.

В рамках результативного подхода А.К. Маркова выделила следующие группы симптомов: физические, эмоциональные, поведенческие, интеллектуальные, социальные.

К физическим симптомам относятся: усталость, физическое утомление, нарушение сна, истощение, нарушение со стороны сердечнососудистой системы, повышенное давление, тошнота, чрезмерная потливость, дрожание.

Эмоциональные симптомы выражены в недостатке эмоций, пессимизме, цинизме и черствости в профессиональной и личной жизни, ощущении тревоги, беспомощности, фрустрации, возможно появление депрессии, чувства вины,

потеря идеалов, появление чувства одиночества.

Поведенческие симптомы проявляются в появлении усталости и желании прерваться во время рабочего дня, безразличие к еде, сокращении либо отказе от физических нагрузок, увеличении потребления кофе, алкоголя, табака, лекарственных средств.

Интеллектуальные симптомы характеризуются уменьшением интереса к новшествам в работе, формальное выполнение работы, появление скуки, безразличия, апатии, склонность к шаблонности в работе, отказ от развивающих программ (тренингов, курсов повышения квалификации).

Социальные симптомы включают в себя сокращение социальной активности, уменьшение интереса к досуговым занятиям, сокращение до минимума социальных контактов, ощущение одиночества, обида на непонимание и не достаточную поддержку со стороны родных и близких [16, с. 126].

С. Кахилл предложил свой вариант классификации симптомов профессионального выгорания. Он разделил их на пять групп: физические симптомы, эмоциональные симптомы, поведенческие симптомы, межличностные симптомы, установочные симптомы[20].

Более полную классификацию симптомов профессионального выгорания привели В. Шауфели и Д. Энзманн. Выделив пять групп симптомов, в каждой группе симптомы рассматриваются на трех уровнях: индивидуально-психологическом, межличностном и на уровне организации.

Рассмотрим более подробно классификацию В. Шауфели и Д. Энзмана.

Первая группа - аффективные симптомы. На индивидуально-психологическом уровне проявляются в депрессивном состоянии, общем пессимистическом настрое и упадке. Появляется чувство неопределенной тревоги, страха, чувство вины, нервозность. Психоэмоциональные и физические ресурсы человека находятся на грани истощения. Межличностный уровень характеризуется раздражительностью к воздействиям социальной среды. Цинизмом и эмоциональной черствостью по отношению к клиентам (пациентам), сопровождающимися вспышками раздражительности и гнева. На уровне организации возникает ощу-

щение дискомфорта, неудовлетворенностью выполняемой работой.

Ко второй группе относятся когнитивные симптомы, проявляющиеся на индивидуально психологическом уровне как нарушение протекания мышления, расстройства памяти, снижение концентрации внимания. Порождаются чувства беспомощности, бессилия, безнадежности, снижается самооценка. На уровне межличностных контактов характеризуется циничным и высокомерным отношением к клиентам. На организационном уровне появляются аналогичное циничное отношение к коллегам, возможно агрессивное поведение, направленное на коллег.

Третья группа - физические симптомы не рассматриваются на трех уровнях, так как являются сугубо индивидуальными. Внутри группы физические симптомы распределяют на три подгруппы. Первая - неопределенные жалобы, головная боль, нервные тики, мышечные боли, нарушение сна, проблемы с весом, сексуальные расстройства. Вторая подгруппа включает психосоматические заболевания, к ним относятся расстройства сердечно-сосудистой системы и желудочно-кишечного тракта. Третья подгруппа характеризуется отдельными физиологическими реакциями, такими как повышение давления, уровня холестерина и другие.

Четвертая группа - поведенческие симптомы на индивидуально-психологическом уровне характеризуется неусидчивостью, гиперактивностью, импульсивностью с одной стороны и нерешительностью, с другой стороны. Наблюдается нарушение пищевого поведения, повышение употребления алкоголя, табака, кофе, лекарственных препаратов. На межличностном уровне наблюдаются с одной стороны агрессивное поведение по отношению к окружающим, с другой стороны тенденция к избеганию социальных контактов. Эти симптомы могут проявляться как в профессиональной среде, так и в личной жизни. На организационном уровне наблюдается уменьшение продуктивности труда, нарушение трудовой дисциплины, безразличие к выполняемой работе [20].

Пятая группа симптомов - мотивационная на индивидуально-психологическом уровне выражается в противоречии между ожидаемым образом профессии

и реальностью. На межличностном уровне прослеживается потеря интереса к клиентам. На организационном уровне - снижение духовных ценностей профессии, морали, избегание ответственности и инициативы [20].

Н.Е. Водопьянова отмечает, что «сложение отдельных симптомов выгорания в симптомокомплексы носит индивидуально выраженный характер. Это зависит от личностных особенностей субъекта труда, его предрасположенности к выгоранию» [10, с. 16].

Процессуальный подход рассматривает профессиональное выгорание не как симптомокомплекс, а как некий внутренне и внешне наблюдаемый процесс. Представителями данного подхода являются С.Б. Величковская, А.И. Куликов, М.М. Скугоревская, Т.И. Ронгинская и другие. Внутренне наблюдаемый процесс включает в себя изменение жизненных ориентаций, ценностей, потерю смыслов жизни в целом и профессиональной деятельности, отсутствие положительных переживаний. Человек утрачивает самодостаточность, идентичность с нормами социума. Внешне наблюдаемый процесс характеризуется видимыми признаками изменения взаимодействия человека с окружающими и самим собой. Наблюдается сниженная самооценка, утрата мотивации профессиональной деятельности, нарушение коммуникации [10].

Таким образом, проблема профессионального выгорания является актуальной. Говоря о чрезвычайной, кризисной и экстремальной ситуациях нельзя не сказать о стрессе, который получает человек. Всякий стимул, воздействующий на организм, вызывает ряд адаптационных (приспособительных) реакций организма и обладает специфическими (дрожь при холоде, повышение потоотделения при жаре) и неспецифическими (активизация работы надпочечников и выброс в кровь биологически активных веществ) действиями. Таким образом, все воздействующие агенты (стрессоры) кроме специфического эффекта вызывают неспецифическую потребность осуществить приспособительные функции и тем самым восстановить нормальное состояние. Поэтому в настоящее время понятие «стресс» принято определять как неспецифический ответ организма на любое предъявляемое к

нему требование. Было бы ошибкой полагать, что стресс — это некая враждебная сила, которую всегда следует избегать. Не всякий стресс является вредным. Стрессовая активация может вызываться положительными событиями, вызывающими позитивные эмоции (праздник, переезд в новую квартиру). Эти состояния обозначают как «эустресс». Нам всегда необходим стимул, для того чтобы сделать свою жизнь динамичной и наполненной, не бояться нестандартных ситуаций, не отказываться от новых возможностей и главное — добиваться цели. Эустресс — это тот заряд бодрости, который помогает нам справиться с делами в срок. Без него наша жизнь была бы серой и скучной.

Все эмоционально-стрессовые состояния, связанные с отрицательными переживаниями и имеющие ослабляющую, деструктивную силу, обозначают как «дистресс» (не разрешенные конфликты, потеря близкого человека). Но в этой ситуации стресс нельзя назвать вредным. Ведь именно стрессовая реакция дает человеку силы, которые он может использовать для преодоления трудной ситуации (аврал на работе, возможность убежать от грабителя). Поэтому нельзя говорить, что стресс на хорошие события полезен, а на плохие — вреден. Граница между полезным и вредным стрессом порой бывает очень зыбкой. По принципу «лучшее — враг хорошего» избыток положительных эмоций тоже может закончиться срывом, если оставить их без контроля [32].

Вследствие познания механизмов устойчивости к различного рода стрессам, возможна выработка адекватных методов реабилитации, способных поднять устойчивость человека к воздействию стрессовых факторов (стрессоустойчивость).

Стрессоустойчивость - способность организма справляться с эмоциональными перегрузками.

Многие исследователи склонны считать стрессоустойчивость результатом тренировок, однако, не следует отрицать, что у каждого человека есть определенный набор личностных черт и физиологических особенностей, которые определяют его устойчивость к стрессу.

Полноценная профилактика стресса обязательно связана с переделкой образа жизни, с перестройкой обычной каждодневной повседневности. Важными сторонами профилактики разрушающего воздействия стресса являются: правильный режим дня и питания, количество и качества сна и отдыха, активный и здоровый образ жизни, успешные взаимоотношения с окружающими и др.[9].

## 1.2 Детерминанты профессионального выгорания

Детерминанты профессионального выгорания имеют множество классификаций.

В.В. Бойко выделяет внутренние и внешние факторы, провоцирующие профессиональное выгорание. К внешним факторам автор относит:

- 1) хроническую напряженность психоэмоциональной деятельности;
- 2) дестабилизирующую организацию деятельности, характеризующуюся нечеткой организацией и планированием труда, плохо организованным рабочим местом;
- 3) повышенную ответственность за исполняемые функции и операции;
- 4) неблагоприятную психологическую атмосферу профессиональной деятельности;
- 5) психологически трудный контингент (клиенты, пациенты).

К внутренним факторам В.В. Бойко относит:

- 1) склонность к эмоциональной регидности;
- 2) интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности;
- 3) слабую мотивацию эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности;

#### 4) нравственные дефекты и дезориентация личности [6].

Н.Е. Водопьянова, рассматривая детерминанты профессионального выгорания, отмечает достаточно сложное и не всегда прямое влияние детерминантов на профессиональное выгорание. Профессиональное выгорание развивается вследствие связи профессиональных, личностных и организационных детерминантов. Автор рассматривает профессиональные факторы, делает упор на специфику выполняемой деятельности, отмечая, что изначально считалось, что профессиональному выгоранию подвержены лишь «помогающие» профессии. В настоящее время в группу «выгорающих» профессий попали и управляющие, и сервисные. Исследования показали, что иногда можно встретить «выгорающие» отделы, и даже организации [10].

Переживание несправедливости и социальной незащищенности является еще одним детерминантом профессионального выгорания. Н.Е. Водопьянова отмечает, что во многих профессиях устанавливаются неравные отношения. Это фактор присущ «помогающим» профессиям, где складываются отношения в которых специалист вкладывает в клиента (пациента, ученика) гораздо больше, чем получает в ответ в форме позитивной обратной связи. Здесь же рассматривается в качестве детерминанта чувство социальной незащищенности, неуверенность в социально-экономической стабильности и другие переживания связанные с социальной несправедливостью [10]. И напротив, как защита от профессионального выгорания трактуется наличие социальной поддержки. Работники, получающие поддержку от коллег и руководства наименее подвержены выгоранию.

Так же к рискам выгорания отнесена неудовлетворенность работой. Работа, не приносящая чувства удовлетворения собственными достижениями приводит к эмоциональному истощению, отношение к коллегам и клиентам становится обособленным, появляется цинизм. Здесь же можно говорить и о невозможности реализации карьерных устремлений, ведущее к постоянному внутреннему напряжению и как результат повышению уровня профессионального выгорания. Профессиональное выгорание приводит не только к психологиче-

ской отстраненности от выполняемой деятельности, но и от организации в целом [10].

Рассматривая личностные факторы, Н.Е. Водопьянова делает упор на соотношение экстернальности и интернальности, поведенческий аспект, и стратегии преодоления кризисных ситуаций. Автор считает, что экстернальный локус контроля ведет к психоэмоциональному истощению, а использование пассивной либо напротив агрессивной модели поведения приводит к редукции личностных достижений и эмоциональному истощению [10]. Так же автор, рассматривая личностные детерминанты, достаточно много внимания уделяет трудоголизму. Н.Е. Водопьянова разделяет трудоголизм на две категории - «здоровый» и «болезненный». К «здоровым» трудоголикам отнесены энтузиасты, получающие удовольствие от выполняемой работы, «болезненные» тоже поглощены своей деятельностью, но без удовольствия. Риск выгорания, несомненно выше у «болезненных» трудоголиков [10].

К ролевым факторам Н.Е. Водопьянова относит ролевой конфликт, ролевую перегруженность и ролевую неопределенность. Ролевой конфликт предьявляет противоречивые требования к работнику, ролевая неопределенность выражается в нечетких требованиях к работнику, ролевая перегруженность возникает, когда ожидания, предьявляемые к работнику, превышают его индивидуальные возможности. Все эти противоречия приводят к негативным эмоциональным переживаниям, работник утрачивает доверие к организации [10].

Н.В. Самоукина значительно расширила классификацию ролевых факторов, добавив отсутствие совместной деятельности специалистов, низкий социальный статус, несогласованность совместных действий, нездоровую конкуренцию, негативные полоролевые установки [32].

В.Е. Орел, рассматривая детерминанты выгорания, разделил их на индивидуальные и организационные. Среди индивидуальных факторов автор выделил социально-демографические характеристики, личностные особенности, профессиональная мотивация, когнитивные процессы.

Социально-демографические характеристики рассматривают связь выгора-

ния с возрастом. Тенденции к выгоранию имеют молодые специалисты, испытывая эмоциональный шок от несоответствия романтических ожиданий реальности профессиональной деятельности. Так же подтверждается и чувствительность более старшего возраста к профессиональному выгоранию. Влияние гендера на выгорание достаточно неоднозначно. Хотя установлено, что мужчинам присуще выгорание по деперсонализации, а женщины в большей степени подвержены эмоциональному истощению. Автор так же выделяет взаимосвязь уровня образования с профессиональным выгоранием [20].

Личностные характеристики В.Е. Орел рассматривает как взаимосвязь выгорания с отдельными чертами личности, так и со структурами личностных черт. Так, основными разработанными личностными детерминантами автор считает личностную выносливость, «локус контроля», агрессивность, чувство групповой сплоченности. К структурам личностных черт автор относит пятифакторную модель личности П. Коста и Р. МакКрае. Эта модель включает в себя пять основных личностных характеристик: нейротизм, экстраверсию, открытость опыту, сотрудничество, добросовестность. Автор выделяет еще мотивационную и когнитивную особенности личности, считая взаимосвязь между этими особенностями и профессиональным выгоранием второстепенными [20].

Организационные детерминанты по В.Е. Орлу включают в себя условия работы, содержание труда и социально-психологические факторы. К условиям труда относятся повышенные нагрузки и сверхурочная работа, продолжительность рабочего дня, показатели физического комфорта: оснащение рабочего места необходимым оборудованием, физические характеристики рабочего места. Группа факторов «содержание труда» характеризуется количеством клиентов и степенью глубины работы с клиентами, глубины контакта с клиентами, самостоятельностью и независимостью профессионала в своей деятельности, возможностью самостоятельно принимать важные решения [20].

Наиболее подробно В.Е. Орел рассматривает социально-психологические факторы в составе организационных детерминантов. Решающую роль автор от-

водит, как и Н.Е. Водопьянова социальной поддержке, ролевому конфликту и ролевой амбивалентности, и наличию положительной обратной связи.

Следует так же отметить, специфика выполняемой деятельности вносит коррективы в классификацию детерминантов. Так, Ю.С. Шойгу, проводя исследования в структуре МЧС, выделяет следующие три группы детерминантов.

1) Объективные факторы: условия труда, ответственность за жизнь и здоровье людей, напряженность эмоциональной деятельности и постоянное включение в деятельность волевых процессов.

2) Социально-психологические факторы: социальная значимость профессии, социально-экономическая обстановка, неблагоприятный психологический климат.

3) Субъективные факторы: состояние здоровья, эмоциональная сдержанность, морально-нравственная дезориентация, слабая мотивация, трудоголизм [41].

В.Ю. Слабинский, Н.М. Воищева, В.И. Евдокимов в своей статье «Профессиональное выгорание пожарных» разделили детерминанты профессионального выгорания на операциональные и организационные, определив в каждой группе наиболее интенсивные и наиболее часто встречающиеся факторы.

Так, к операциональным интенсивным факторам отнесены: смерть спасаемого ребенка или его серьезное ранение, риск получить травму, обязанность уведомить семью пострадавших о серьезном несчастном случае или смерти, принятие трудного или срочного решения о вызове помощи. Операциональные часто встречаемые факторы: звонки, тревога, необходимость осуществлять кардиореспираторную реанимацию, смерть спасаемого взрослого человека.

Организационные интенсивные и организационные часто встречаемые факторы целесообразно объединить в одну группу, учитывая идентичность основных детерминантов а именно: расписание и ритм работы, контроль медицинской и профессиональной пригодности, период сверхнагрузок и простоев на работе, нехватка времени для проведения спасательных работ, отсутствие социальной поддержки руководства, противоречия между требованиями и интереса-

ми профессиональной и личной жизни [34].

Анализ различных классификаций детерминантов профессионального выгорания показывает, что специфика деятельности определяет индивидуальные детерминанты для разных профессий. Так детерминанты профессионального выгорания спасателей, в силу специфики деятельности включают факторы связанные с риском для жизни, смертью спасаемого и тому подобное.

Таким образом, можно сделать вывод, что классификация детерминантов профессионального выгорания достаточно разнообразна. Выделяют внутренние и внешние детерминанты, профессиональные, личностные и организационные детерминанты, отдельно выделяется ролевой фактор. В рамках организационного подхода мы рассматриваем организационные детерминанты как основные факторы формирования профессионального выгорания. Также важным для нашего исследования является специфика деятельности, определяющая детерминанты профессионального выгорания сотрудников государственной противопожарной службы.

### 1.3 Научные подходы к исследованию психологического климата коллектива

В современном обществе проблема формирования благоприятных взаимоотношений в коллективе волнует многих теоретиков и практиков (руководителей предприятий), поскольку рабочий коллектив является основным ресурсом, находящимся в распоряжении руководства.

Благоприятный психологический климат обеспечивает эффективную деятельность коллектива и организации в целом. Так же необходимо отметить, что психологический климат играет основную роль в формировании психологического комфорта в сфере профессиональной деятельности человека.

В литературе нет однозначного определения эмоциональной сдержанности, так как оно чаще всего сводит к следующим понятиям: самоконтроль, саморегуляция, самообладание и устойчивость.

Под сдержанностью понимается способность человека осуществлять контроль (управлять) над своими действиями, поступками, проявлениями эмоций, внутренними желаниями и потребностями. Так, например, под сдержанностью можно понимать отказ человека принимать участие в создании межличностных контактов, или же как намеренное сдерживание личностью проявление негативных эмоциональных реакций и непринятых в социуме форм поведения. Также это понятие могут объяснять с точки зрения морально-этического понимания как положительного качества личности, которое находит проявление в адекватной, сдержанной и неэкспрессивной реакции человека на различные раздражители (в том числе и негативные воздействия).

Очень часто эмоциональную сдержанность в психологи рассматривают в контексте способности личности к саморегуляции поведения и эмоций. В литературе саморегуляцию представляют как процесс, при котором человек осуществляет контроль над собственными психическими, физиологическими и

психологическими состояниями, их внешними проявлениями, а также над своими действиям, поступками и поведением в целом.

Здесь также необходимо отметить, что развитие сдержанности не возможно при отсутствие у человека эмоциональной саморегуляции, которую можно охарактеризовать, как способность человека к социально-приемлемым эмоциональным реакциям на различные жизненные ситуации (здесь важна лабильность, которая обеспечивает возможность спонтанных, но адекватных реакций).

Также эмоциональную сдержанность довольно часто рассматривают как один из компонентов самоконтроля человека. В психологических словарях самоконтроль определяют как процесс сознательного и волевого управления человеком своей психической деятельности, поведения и жизнедеятельности в соответствии с нормами, принятыми в обществе и с собственными ценностями, установками, идеалами, мировоззрением.

Итак, эмоциональную сдержанность можно отнести к более высокой категории управления и регуляции эмоциональной сферой личности, которая включает в себя не только контроль человека над собственными эмоциями и эмоциональными реакциями, но и воздействие на эмоции и чувства других людей в процессе межличностных контактов и взаимодействия. Кроме того, эмоциональная сдержанность является одним из условий успешной адаптации человека к меняющимся условиям жизни, его социализации и инкультурации.

Эмоции также очень важны для здоровья. Особенно важно, находят ли они выход. И именно подавленные чувства являются причиной соматических заболеваний. Таким образом, эмоциональное напряжение является следствием эмоциональной сдержанности.

Эмоциональное напряжение – психофизиологическое состояние организма, характеризующееся адекватной выраженностью эмоциональных реакций.

В настоящее время разработано много различных способов саморегуляции: релаксационная тренировка, аутогенная тренировка,

десенсибилизация, реактивная релаксация, медитация и др. Частные способы регуляции эмоционального состояния (например, использование дыхательных упражнений, психическая регуляция, использование «защитных механизмов», изменение направленности сознания) в основном укладываются в три глобальных способа, отмеченных К. Изардом

1. Посредством другой эмоции. Первый способ регуляции предполагает сознательные усилия, направленные на активацию другой эмоции, противоположной той, которую человек переживает и хочет устранить.

2. Когнитивная регуляция. Второй способ связан с использованием внимания и мышления для подавления нежелательной эмоции или установления контроля над нею. Это переключение сознания на события и деятельность, вызывающие у человека интерес, положительные эмоциональные переживания.

3. Моторная регуляция. Третий способ предполагает использование физической активности как канала разрядки возникшего эмоционального напряжения.

4. Психическая регуляция связана либо с воздействием извне (другого человека, музыки, цвета, природного ландшафта), либо с саморегуляцией.

Наиболее распространенным является способ, разработанный в 1932 году немецким психиатром И.Шульцем (1966) [13] и названный «аутогенной тренировкой». В настоящее время появилось много ее модификаций (Алексеев, 1978; Вяткин, 1981; Горбунов, 1976; Марищук, Хвойнов, 1969; Черникова, Дашкевич, 1968, 1971, и др.)

Наряду с аутогенной тренировкой известна и другая система саморегуляции — «прогрессивная релаксация» (мышечное расслабление). При разработке этого способа Э. Джекобсон исходил из того факта, что при многих эмоциях наблюдается напряжение скелетных мышц. Отсюда он в соответствии с теорией Джемса—Ланге для снятия эмоциональной напряженности (тревоги, страха) предлагает расслаблять мышцы. Этому способу соответствуют и рекомендации изображать на лице улыбку в случае негативных переживаний и активизировать чувство юмора. Переоценка значимости события, расслабление

мышц, после того как человек отсмеялся, и нормализация работы сердца — вот слагаемые положительного воздействия смеха на эмоциональное состояние человека.

Существуют разные подходы к пониманию генезиса психологического климата. Л.Г. Почебут и В.А. Чикер выделили четыре основных подхода.

Разработкой первого подхода занимались Л.П. Буева, Е.С. Кузьмин, Н.Н. Обзоров, К.К. Платонов, А.К. Уледов и др. В контексте данного подхода психологический климат рассматривается как общественно-психологический феномен, как состояние коллективного сознания. Климат понимается как психологическое состояние отражающее характер, содержание и направленность психологии членов коллектива.

Представителями второго подхода являются А.А. Русалинова, А.Н. Лутошкин и др. Они определяют психологический климат как настроение группы людей. И считают сущностной характеристикой психологического климата общий эмоционально- психологический настрой.

Сторонники третьего подхода В.М. Шепель, В.А. Покровский, Б.Д. Парыгин и др. характеризуют психологический климат особенностями взаимоотношений членов коллектива. В процессе общения складывается система взаимоотношений, которая определяет самочувствие каждого члена коллектива.

Авторы четвертого подхода В.В. Косолапов, А.Н. Щербань, Л.Н. Коган и др. определяют психологический климат через социальную и психологическую совместимость членов коллектива, их морально-психологического единства, сплоченности, наличия общих мнений, обычаев, традиций [26].

Первым в отечественной психологии термин «психологический климат» использовал Н.С. Мансуров. Он проводил исследования в производственных коллективах. Психологический климат автор трактует как «эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, возникающую на основе близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей» [44].

Б.Д. Парыгино определяет психологический климат как «климат коллектива, представляющий собой преобладающий и относительно устойчивый психологический настрой коллектива, который находит многообразные формы проявления во всей его жизнедеятельности» [22, с. 11].

Ю.П. Платонов выделил ряд важных признаков благоприятного психологического климата:

- 1) доверительное и требовательное отношение между членами коллектива;
- 2) доброжелательная и конструктивная критика;
- 3) возможность свободно выражать свое мнение в процессе обсуждения вопросов, касающихся всего коллектива и выполняемой деятельности;
- 4) лояльное отношение руководителей;
- 5) четкая информированность всех сотрудников касательно задач и состояния дел при их выполнении;
- 6) удовлетворенность принадлежностью к коллективу и прочие [24].

Психологический климат является суммарным эффектом многих факторов, влияющих на результаты профессиональной деятельности, психологический и функциональный комфорт членов коллектива. Психологический климат характеризуется, как относительно устойчивый психологический настрой является в известной степени целостной характеристикой коллектива. Традиционно принято считать, что психологический климат проявляется в межличностных отношениях и в отношениях к трудовой деятельности. Так же следует отметить, что психологический климат носит динамический характер, он может улучшаться или ухудшаться. Однако психологический климат спонтанно может только ухудшаться, а формирование благоприятного психологического климата чаще всего постоянная практическая работа руководителей.

В крупных организациях создаются психологические службы, следящие за состоянием психологического климата, выявляющие факторы, дестабилизирующие его. В то же время сотрудники психологической службы могут оказывать психологическую поддержку нуждающимся членам коллектива, давать реко-

мендации руководящему составу по улучшению психологического климата.

Факторы микросреды характеризуются материальным и духовным окружением личности в организации и делятся в свою очередь на объективные и субъективные. К объективным факторам относится комплекс технических, санитарно-гигиенических и управленческих элементов для каждой конкретной организации [26].

Субъективные факторы в свою очередь разделяют на формальные и неформальные. Формальные факторы определяют характер официальных и организационных связей между членами трудового коллектива, официальные роли и статусы членов группы. Неформальная структура факторов характеризуется наличием товарищеских контактов, сотрудничества, взаимопомощи, стиля руководства, личными качествами работников, психологической совместимостью [26].

Каждый человек по своему относится к своей трудовой деятельности и коллегам по работе, имеет собственную установку на труд и организацию. Совокупность установок всех членов коллектива формирует общую психологическую обстановку. Постоянное отсутствие настроения для работы и враждебность со стороны коллег и руководства создает эффект «социальной ингибции» в этом случае мотивация к труду резко снижается.

Следует отметить, что факторы, оказывающие влияния на психологический климат, стоит рассматривать сквозь призму специфики трудовой деятельности. А.Н. Сухов изучая характеристику психологического климата различных организаций определил, что наряду с общими чертами, присущими психологическому климату следует учитывать и своеобразие климата того или иного трудового коллектива [36].

Таким образом, благоприятный психологический климат обеспечивает эффективную деятельность коллектива и организации в целом. Психологический климат проявляется в межличностных отношениях и в отношениях к трудовой деятельности. Психологический климат зависит от множества факторов, поло-

жительно или отрицательно влияющих на него. Рассмотрев научные подходы к исследованию психологического климата коллектива, мы вслед за Б.Д. Парыгиным, В.А. Покровским, В.М. Шепель определяем психологический климат как отношение субъекта трудовой деятельности к общему делу, к коллегам, к себе и миру. Следует отметить, что для исследования первостепенными показателями будут отношение членов коллектива друг к другу и отношение к трудовой деятельности, формирующиеся в основном под воздействием внутренних факторов. Важным для нашего исследования являются именно внутренние факторы, характеризующиеся материальным и духовным окружением личности в организации.

#### 1.4 Методы профилактики профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива

Обозначив проблему профессионального выгорания необходимо рассмотреть направления и методы профилактики синдрома профессионального выгорания. Митрополит Антоний Сурожский, имея опыт врачебной практики, сталкиваясь с синдромом профессионального выгорания, сказал «Надо решать воспитывать в себе способность отзываться всем умом, всем сердцем, всем соображением на то, что случается с другими, но не стараться ощутить нутром физическое страдание, которое не наше, эмоцию, которая не принадлежит нам» [38, с. 61].

Профессиональное выгорание коварно тем, что развивается медленно и не всегда «выгорающий» человек может заметить и осознать симптомы. К. Маслач, являясь пионером исследования профессионального выгорания считала, что если профессиональное выгорание произошло, оно необратимо. Поэтому, профессиональное выгорание необходимо предупредить, либо скорректировать на начальных стадиях.

Профилактика в широком смысле определяется как совокупность предупредительных мероприятий. Психологическая профилактика направлена на сохранение, развитие и укрепление психологического здоровья.

К основным направлениям профилактики синдрома профессионального выгорания относятся: соблюдение нормального сбалансированного режима питания, использование лекарственных препаратов для устранения состояния усталости, болевых ощущений, использование элементов ароматерапии и тому подобное.

Наиболее разработанная проблема профилактики профессионального выгорания представлена Н.Е. Водопьяновой. Как отмечает автор, профилактика и коррекция синдрома профессионального выгорания может проводиться по двум направлениям личностно-ориентированному и организационно-ориентированному.

Личностно-ориентированный подход нацелен на помощь подверженным выгоранию людям, на восстановление утраченных ресурсов или возможное их развитие, на личностный рост, развитие профессиональных компетенций. Реализовывается данный подход двумя путями: как саморазвитие и самопомощь или внешне обусловленная помощь. Следует отметить, что первый путь может стать результативным лишь в случае заинтересованности и активности самого человека. Если самопомощи недостаточно, необходима профессиональная консультация или коррекционная помощь специалистов [9].

В зарубежной психологии большинство программ направлено преимущественно на индивидуально-ориентированные решения, либо на отстранение от работы «выгоревшего» сотрудника, либо на его развитие, обучение саморегуляции, коммуникативным компетенциям, стилям поведения.

К. Маслач неоднократно отмечала, что индивидуально-личностные факторы носят лишь второстепенный характер, а основную роль в профессиональном выгорании играют организационные факторы, и профилактику уместно проводить на организационном уровне [42].

Организационно-ориентированный подход коррекции и профилактики

синдрома профессионального выгорания направлен на изменения на уровне отдельных отделов и организации в целом. Сложность заключается в том, что при реализации организационно-ориентированного подхода для внесения изменений требуются значительные капиталовложения, усилия и время. Очень малая толика организаций готова к внедрению организационно-ориентированного подхода [10].

Результативными организационно-ориентированными методами принято считать наставничество, проведение дебрифингов, повышение квалификации специалистов, планирование карьерного роста. Одновременно необходимо проводить работу по изменению в практике управления. Н.Е. Водопьянова отмечает, что изменения в практике управления «должны касаться шести основных областей рабочей жизни: рабочей нагрузки, контроля, вознаграждения, рабочего коллектива, справедливости, ценностей» [10].

К значительным аспектам изменения практики управления причисляют изменения в области ценностей и вознаграждения сотрудников за работу, работа по развитию справедливости и равенства. На уровне всей организации целесообразно провести ряд следующих мероприятий:

- 1) сплоченность рабочих команд и установление благоприятного психологического климата коллектива;
- 2) обеспечение профессиональной поддержки и поддержки со стороны руководства;
- 3) установление четких и понятных стандартов формального и неформального поведения в организации;
- 4) включение персонала в программы по повышению квалификации, обеспечение карьерного роста;
- 5) обеспечение справедливой кадровой политики, исключающей дискриминацию по национальному и половозрастному фактору;
- 6) разработка четкой и прозрачной системы штрафов и вознаграждений;
- 7) установление четких должностных обязанностей [10].

Для снижения риска профессионального выгорания в отечественной и за-

рубежной психологии предлагается использовать управленческое консультирование, коучинг, деловые игры, психологические тренинги. При разработке профилактических мероприятий необходимо принимать во внимание особенности профессиональной деятельности и специфических для нее факторов риска.

Как уже отмечалось выше, профессиональное выгорание может возникать на индивидуальном и на организационном уровне. Исходя из этого, необходимо создавать программы, ориентированные на отдельных сотрудников, рабочие группы или на организацию в целом.

Основываясь на данном положении, Н.Е. Водопьянова разработала четыре группы стратегий ориентированные на профилактику профессионального выгорания.

«Стратегии, ориентированные на заботу о каждом работнике и рабочей группе» [10] основаны в основном на техниках релаксации, самопомощи и саморегуляции, здесь же включена работа по сплочению группы. К наиболее эффективным стратегиям автор относит:

- 1) обучение сотрудников коммуникативному поведению в отношениях с трудными клиентами (пациентами);
- 2) обучения сотрудников навыкам ведения переговоров и разрешению конфликтов в рабочем коллективе;
- 3) обеспечение обратной связью сотрудников с повышенной тревожностью и неуверенностью;
- 4) предоставление возможности повышения квалификации, прохождения обучения;
- 5) обеспечение нуждающихся сотрудников в индивидуальном психологическом консультировании;
- 6) обучить персонал планированию и управлению временем;
- 7) разработать адаптационную программу для молодых специалистов [10].

«Стратегии помощи, ориентированные на «командный дух» [10] характеризуются обеспечением групповой поддержки: деловой, информационной, административной, социально-психологической, моральной, эмоциональной, когни-

тивной.

«Стратегии ориентированные на совершенствование управления организацией в целом» [10] в своей основе содержат усовершенствование внутренних стандартов управления организацией, коммуникации с подчиненными, развитие организационной культуры.

«Стратегии, направленные на структуру работы» [10] нацелены на уменьшение непродуктивных стрессов, что возможно осуществить при проведении следующих мероприятий: оптимизации информационных потоков, равномерного и справедливого распределения трудной и неинтересной работы между членами коллектива, предоставления необходимой свободы при выполнении работы и ряд других мероприятий.

Вместе с профилактикой профессионального выгорания следует проводить мероприятия по оптимизации психологического климата коллектива. Оптимизация в широком смысле трактуется как процесс приведения системы в наилучшее состояние. Оптимизация психологического климата коллектива это комплекс мероприятий по созданию наилучших условий деятельности субъекта труда. Эффективная деятельность организации напрямую зависит от аспектов оптимизации психологического климата и применения действенных психологических средств для его формирования и постоянной коррекции.

Е.В. Никитина, анализируя работы западных психологов, отмечает большое внимание к тактике воздействия руководителя с целью регуляции оптимизации производственного климата. Однако автор подчеркивает, что рекомендации носят не столь конструктивный характер, сколько манипулятивный [18].

Среди основных задач по оптимизации климата западные психологи выдвигают следующие:

- 1) Формирование единодушия и согласованности в отношении норм и правил, принятых в организации.

- 2) Создание в организации условий, обеспечивающих возможность актуализации ценностных ориентаций личности в процессе трудовой деятельности.

3) Повышение уверенности членов трудового коллектива в собственных силах и способностях, убежденности в том, что причастность к организации позволяет контролировать свою судьбу и будущее членов организации.

4) Развитие умения целенаправленно воздействовать на мотивационную сферу субъектов труда, для формирования доступных и привлекательных целей организации.

5) Поддержание принципа равных возможностей, справедливого распределения вознаграждений.

6) Соблюдение гибкости в осуществлении контроля. Предоставление автономности в процессе решения организационных задач[18].

Крутов С.В. рассматривает следующие мероприятия оптимизации психологического климата коллектива:

1) Мероприятия, подготавливающие организацию к жизни в новых экономических, политических условиях.

2) Применение стиля руководства, отвечающего потребностям организации и коллектива.

3) Использование научно обоснованного подбора, обучения и периодической аттестации руководящих кадров.

4) Создание благоприятных условий трудовой деятельности коллектива.

5) Комплектование коллектива с учетом психологической совместимости работников.

6) Разработка действенной системы мотивации работников.

7) Применение психологических методов, способствующих выработке у членов коллектива навыков эффективного взаимопонимания и взаимодействия [43].

Е.В. Никитина выделила два основных пути воздействия на психологический климат коллектива. Первый путь – это целенаправленная регуляция психологического климата в организации, осуществляемая администрацией при участии психологов. Второй путь – специальное создание групп с целью психологического тренинга, из лиц, стремящихся путем самосовершенствования ре-

шить свои жизненные проблемы. По мнению автора, оба направления имеют широкое распространение. Оба пути взаимосвязаны, так комплекс методик управления психологическим климатом коллектива в организации шире набора методик групп психологического тренинга. И напротив, «организационные» методики, вытекают из групповых и строятся в русле тех же концепций [18].

Все формы воздействия на психологический климат, как в организациях, так и в группах психологического тренинга, Е.В. Никитина разделила на пять видов:

1) Группы психологического тренинга. Характеризуются применением большого количества психологических упражнений, направленных на развитие способности осознавать свои чувства и ощущения, свое подсознание, свое восприятие мира и реакции на других людей, анализировать и понимать их. Такая психологическая подготовка позволяет через актуализацию своего потенциала, улучшение контактов в группе повысить уровень психологического климата.

2) Игры общения, применяются для анализа взаимоотношений в коллективе, развития отношений в группе, ликвидации психологических барьеров, препятствующих общению и самовыражению.

3) Обсуждения выступают в качестве дополнения игр, являются средством прояснения межличностных отношений. Обсуждениями заканчиваются любые мероприятия по регуляции психологического климата любой группы. Собрания-дискуссии являются одним из основных средств регуляции психологического климата на предприятии, способом выяснить мнение работников трудового коллектива по разным вопросам. Организатором и регулятором таких дискуссий часто выступает психолог. Эффективность обсуждения обусловлена демократической обстановкой в коллективе.

4) Методы мышечной разрядки и снятия напряжения используются также в группах контактов и в управлении организацией. К таким методам относятся аутогенная тренировка, дыхательная гимнастика и другие методы.

5) Изменение обстановки в рабочем помещении, является еще одним способом воздействия на психологический климат коллектива [18].

Описанные способы оптимизации не исчерпывают всех вариантов методик, применяемых в психологии. При разработке программы оптимизации психологического климата коллектива необходимо учитывать специфику деятельности организации.

Таким образом, рассмотрев методы профилактики профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива, нами были определены наиболее подходящие методы в рамках организационного подхода. С целью проведения профилактики профессионального выгорания наиболее важным для нашего исследования является организационно-ориентированный подход, описанный Н.Е. Водопьяновой, предполагающий использование деловых игр, психологических тренингов, управленческого консультирования. Оптимизацию психологического климата мы рассматриваем сквозь призму субъективных факторов микросреды, на организационном уровне.

Обзор исследований по проблеме психического выгорания в зарубежной психологии показывает достаточно глубокую проработку этой проблемы на разных уровнях. Естественно, что в рамках одной статьи трудно охватить всю широту вопросов, связанных с этим явлением. Так, чрезвычайно актуально направление, в рамках которого ведется разработка методик предотвращения выгорания. Подробный анализ подходов к предотвращению выгорания представлен в работе С. Маслач.

Накопленный за рубежом опыт послужит хорошей базой для систематической разработки данной проблемы в нашей стране.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий (врачи, психологи, сотрудники полиции, педагоги, руководители разных рангов, работники сферы обслуживания, юристы, военные и др.), показывают подверженность их профессиональным деформациям (А.В. Буданов, 1998; Б.Д. Новиков, 2003; А.А. Реан, 2007; А.Р.Фонарев, 2004; А.К. Маркова, 2005; С.П. Безносков, 2007; Е.Т. Лунина, 1997; К.А. Юдчиц, 1998; С.Е. Борисова, 2009; Е.Д. Юрченко, 2008 и др.). Одним из частых негативных проявлений у представителей названных профессий

является синдром эмоционального выгорания. Данный синдром возникает в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов (Н.Г. Freudenberg, 1974; С. Maslach, 1982; Т.В. Форманюк, 1994; А.К. Маркова, 1996; В.В. Бойко, 1996; Н.Е.Водопьянова, Н.В. Гришина, 1997; В.Е. Орел, 2001; Т.Н.Ронгинская, 2002 и др.) и проявляется как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнёрами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Анализ конкретных исследований синдрома эмоционального выгорания показывает, что основные усилия психологов были направлены на выявление факторов, вызывающих выгорание. Традиционно эти факторы группировались в два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные.

Практически все исследования, направленные на выяснение роли условий труда в деле возникновения выгорания, дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа стимулируют развитие выгорания. Показано, что у персонала с 12-часовым рабочим днем уровень выгорания выше, чем у работников, имеющих 8-часовой рабочий день.

Аналогичные результаты получены между продолжительностью рабочего дня и выгоранием, поскольку эти две переменные тесно связаны друг с другом. Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень

выгорания, но этот эффект носит временный характер как показывают некоторые исследования, уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели. Отмечается также наличие значимой корреляционной связи между спецификой графика работы и их склонностью к выгоранию.

Наличие связей между этой группой факторов и выгоранием в какой-то степени объясняется не только действительным их влиянием на данный феномен, но и их объективным содержанием, возможностью количественного измерения и однозначного понимания.

Данные относительно взаимодействия между выгоранием и количеством клиентов, обслуживаемых за определенный период, неоднозначны. Ряд исследований подтверждает наличие положительной связи между этими переменными, но в некоторых случаях такой связи не было обнаружено. Видимо, отсутствие связи может быть опосредовано другими факторами, в частности продолжительностью этого контакта.

Более определенную тенденцию обнаруживает сопоставление глубины контакта с клиентом и остроты их проблем. Обычно эти параметры способствуют возникновению выгорания. Наиболее явно влияние этих факторов показано в тех видах профессиональной деятельности, где острота проблем клиентов сочетается с минимизацией успеха в эффективности их решения. Это работа с хронически больными людьми, людьми, страдающими неизлечимыми заболеваниями, работа с умирающими людьми и т. д. При этом отмечается, что любая критическая ситуация клиентом, независимо от ее специфики, является тяжким бременем для работника, отрицательно воздействуя на него и приводя в конечном счете к выгоранию.

Одним из важных факторов, взаимодействующих с выгоранием, является степень самостоятельности и независимости профессионала в своей деятельности и возможность самостоятельно принимать важные решения. Практически все исследования подтверждают наличие отрицательной корреляционной связи между этими переменными и выгоранием, хотя

подчеркивается, что связь между выгоранием и возможностью принимать важные решения более тесная. Вместе с тем необходимо отметить, что связь между указанными переменными и выгоранием не является линейной. В исследовании, проведенном Дж. Де Лонгом и В. Шауфели была выявлена инвертированная зависимость между степенью самостоятельности в деятельности и эмоциональным истощением [17], что согласуется с полученными аналогичными данными в других областях психологии [23].

Существенное влияние оказывает дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе [63], [90]. В.Е. Орел указывает, что одним из самых важных среди социально-психологических факторов, рассматриваемых в контексте выгорания, являются социально-психологические взаимоотношения [66]. Решающую роль в профилактике эмоционального выгорания играет социальная поддержка коллег и людей, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению, а также других лиц (семьи, друзей и т.д.). Ссылаясь на ряд исследований, В.Е. Орел доказывает, что существует отрицательная зависимость между выгоранием и социальной поддержкой у представителей практически всех профессий, связанных с оказанием профессиональной помощи людям. Наиболее значимой для работников является поддержка супервизоров и администрации [65]. Кроме того, одним из важных факторов, взаимодействующих с выгоранием, является степень самостоятельности и независимости сотрудника в своей деятельности и возможность принимать важные решения [20].

На основании анализа и обобщения материалов исследований синдрома эмоционального выгорания В.Е. Орел предлагает классификацию факторов, влияющих на возникновение психического выгорания [66]:

1. Индивидуальные факторы:
  - социально-демографические (пол, возраст, уровень образования, стаж работы, семейное положение);

- личностные особенности (выносливость, локус контроля, стиль сопротивления, самооценка, нейротизм (тревожность), экстраверсия);
  - профессиональная мотивация (ценностные ориентации, уровень притязаний);
  - когнитивные процессы (способности интеллект).
2. Организационные факторы:
- условия работы (рабочие перегрузки, дефицит рабочего времени, продолжительность рабочего дня);
  - содержание труда (число клиентов, острота их проблем, глубина контакта с клиентом, участие в принятии решений);
  - социально-психологические (ролевой конфликт и ролевая амбивалентность, социальная поддержка, обратная связь).

Практически все исследования, направленные на выяснение роли условий труда в деле возникновения выгорания, дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа стимулируют развитие выгорания [24], [22], [32], [41].

Что касается группы факторов «Содержание труда» - данные относительно взаимодействия между выгоранием и количеством клиентов, обслуживаемых за определенный период, неоднозначны. Ряд исследований подтверждает наличие положительной связи между этими переменными [18], [33], но в некоторых случаях такой связи не было обнаружено.

Практически все исследования, посвященные влиянию социально-психологических факторов на эмоционально выгорание, отмечают отрицательную зависимость между выгоранием и социальной поддержкой у представителей всех профессий, связанных с оказанием профессиональной помощи людям. Из всех социально-демографических характеристик наиболее тесную связь с выгоранием имеет возраст, что подтверждается многочисленными исследованиями. При этом обнаруживается наличие отрицательной корреляционной связи возраста и выгорания. Влияние возраста на эффект выгорания неоднозначно.

В некоторых исследованиях обнаружена предрасположенность к выгоранию не только старшего, но и молодого возраста. В отдельных случаях состояние последних объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям относительно профессиональной деятельности.

Положительная корреляция выгорания с возрастом, которую показывают некоторые исследования, обусловлена его (возраста) соответствием профессиональному стажу. Появление отрицательной корреляции объясняется возрастной переоценкой ценностей и видоизменением в ходе личностного роста иерархии мотивов [25].

Взаимоотношения между полом и выгоранием не так однозначны. Ряд исследователей отмечает, что мужчины более подвержены процессу выгорания, чем женщины в то время как их оппоненты приходят к совершенно противоположным заключениям.

Существуют некоторые данные, говорящие о наличии положительной связи между уровнем образования и степенью психического выгорания. Причиной этого могут быть завышенные притязания людей, имеющих более высокий уровень образования. Имеется ряд исследований, свидетельствующих о наличии связи между семейным положением и выгоранием. В этих исследованиях отмечается более высокая степень предрасположенности к выгоранию лиц (особенно мужского пола), несостоящих в браке. Причем холостяки в большей степени предрасположены к выгоранию даже по сравнению с разведенными мужчинами. Вероятнее всего, это может быть обусловлено одновременным действием других факторов, таких, как возраст и психологические проблемы.

Данные немногих численных исследований о выявлении связи между уровнем притязаний работников и выгоранием дают противоречивую картину.

Некоторые исследователи находят положительные корреляции между уровнем прит

язаний и выгоранием [4], [15], другим эта связь представляется незначимой [27], и только в некоторых исследованиях обнаружена отрицательная корреляция между выгоранием и мотивацией, связанной с работой [36], [37].

### Выводы по первой главе

Анализ современного состояния проблемы эмоционального выгорания в целом и его отдельных сторон, проведенный в первой главе работы, показал следующее:

Изучение индивидуальных особенностей и их влияние на развитие эмоционального выгорания, действительно, сегодня чрезвычайно актуально. Это обусловлено высокой теоретической и практической значимостью в сочетании с явно недостаточным уровнем разработанности многих ее важных аспектов. С одной стороны, проблема выгорания, являясь комплексной и многоаспектной, обуславливает многоплановое ее изучение, что отражено в проводимых сейчас исследованиях. Но, с другой стороны, степень разработанности тех или иных аспектов проблемы выгорания различна и кто же наблюдает противоречия в результатах исследования.

Таким образом, изучив и проанализировав научную литературу по проблеме влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников, мы вслед за В.Е. Орлом, К. Маслач, Дж. Джексоном, рассматриваем проблему в рамках организационного подхода. Проблема профессионального выгорания получила огромное распространение в сфере трудовой деятельности различных профессий. Не смотря на различные трактовки данного феномена, наиболее всеобъемлющим и традиционным на наш взгляд

представляется термин «профессиональное выгорание», представляющий собой «психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде» [42, с. 26]. Также мы считаем, что на профессиональное выгорание влияет напряженность труда и низкая заработная плата.

Мы считаем, что исследование одного эмоционального фактора недостаточно для полного раскрытия феномена профессионального выгорания, сотрудников ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю г. Ачинск», поэтому в нашем исследовании за основу принимаем трехфакторную модель профессионального выгорания К. Маслач.

Классификация детерминантов профессионального выгорания сотрудников достаточно разнообразна. В контексте организационного подхода мы рассматриваем организационные детерминанты как основные факторы формирования профессионального выгорания. Также важным для нашего исследования является специфика деятельности, определяющая детерминанты профессионального выгорания сотрудников государственной противопожарной службы.

В рамках исследования, мы рассматриваем психологический климат коллектива ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю г. Ачинск» как один из детерминантов профессионального выгорания. Рассмотрев научные подходы к исследованию психологического климата коллектива, мы вслед за Б.Д. Парыгиным, В.А. Покровским, В.М. Шепель определяем психологический климат как отношение субъекта трудовой деятельности к общему делу, к коллегам, к себе и миру. Важным для нашего исследования являются внутренние факторы формирования психологического климата коллектива, характеризующиеся материальным и духовным окружением личности в организации.

Рассмотрев методы профилактики профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива, нами были определены наиболее подходящие методы в рамках организационного подхода. С целью проведе-

ния профилактики профессионального выгорания данного караула наиболее важным для нашего исследования является организационно-ориентированный подход, описанный Н.Е. Водопьяновой, предполагающий использование деловых игр, психологических тренингов, управленческого консультирования. Оптимизацию психологического климата мы рассматриваем сквозь призму субъективных факторов микросреды, на организационном уровне.

## Глава 2 Организация и проведение практического исследования влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников

### 2.1 База, этапы и методы работы

Исследования проводились на базе ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю». Эффективность профессиональной деятельности пожарного обеспечивает ряд внешних и внутренних факторов: высокая организация труда, техническая оснащенность, социальная защищенность, знания, умения, навыки, соответствие индивидуально-психологических качеств характеру выполняемой деятельности. Однако существуют и факторы, снижающие эффективность трудовой деятельности и отрицательно влияющие на психоэмоциональное и физическое здоровье сотрудников: работа в постоянных условиях нервно-психического напряжения и опасной для здоровья среде, повышенная ответственность за жизнь людей, ограниченность времени.

ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю» расположен в Красноярском крае, г.Ачинске по адресу: 4 Привокзальный микрорайон, строение 15. Управление отряда располагается на базе ПЧ-124.Отряд включает в себя семь гарнизонов пожарной охраны;Ачинский гарнизон, Козульский гарнизон, Назаровский гарнизон,Большеулуйский гарнизон, Боготольский гарнизон, Тюхтетский гарнизон, Бирилюский гарнизон.Численность личного состава по отряду составляет более 450 человек и более 60 единиц пожарной техники.

Исследование проводилось на базе Назаровского гарнизона в ПСЧ-12 и ПСЧ-126. Каждая пожарно-спасательная часть состоит из четырех караулов и руководящего состава. Работа дежурных караулов осуществляется круглосу-

точно, посменно. Во время дежурства личному составу категорически запрещается покидать подразделение. Исследование проводилось среди членов коллектива, принимающих непосредственное участие в ликвидации чрезвычайных ситуаций, а именно: пожарные, водители пожарных машин, телефонисты, начальники караулов.

Всего в исследованиях принимало участие 57 человек, из них 46 мужчин и 11 женщин. Возраст респондентов от 20 до 40 лет, средний возраст 30 лет. Стаж прохождения службы от 5 лет до 10 лет. Обследование носило групповой характер, в спокойной обстановке в первой половине дня. Группы состояли от 4 до 7 человек. В среднем на выполнение шести методик испытуемым требовалось от 45 минут до 1 часа. Вся работа проводилась на добровольной основе.

Практическая работа проводилась в три этапа.

Первый этап – подготовительный. На первом этапе практической работы нами был отобран ряд методик, подготовлены бланки для опроса респондентов.

Второй этап – основной. На втором этапе нами был произведен опрос респондентов по выбранным методикам.

Третий этап – аналитический. На третьем этапе нами проведена первичная обработка и анализ результатов, по опросу субъектов.

Для сбора информации был использован психодиагностический метод, в частности пять тестов и опросник. Методы обработки данных: количественные и качественные характеристики полученных результатов и метод математической статистики.

Первый тест проводился для определения уровня эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко «Диагностика уровня «эмоционального выгорания». Методика позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. Бланк исследования уровня эмоционального выгорания приведен в приложении Б. Где для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания». Так фаза «напряжения» имеет следующие симптомы:

- 1) переживание психотравмирующих обстоятельств;
- 2) удовлетворенность собой;
- 3) загнанность в клетку;
- 4) тревога и депрессия.

Фаза «резистенция» включает в себя следующие симптомы:

- 1) неадекватное избирательное эмоциональное реагирование;
- 2) эмоционально-нравственная дезориентация;
- 3) расширение сферы экономии эмоций;
- 4) редукция профессиональных обязанностей.

Фаза «истощение» включает в себя следующие симптомы:

- 1) эмоциональный дефицит;
- 2) эмоциональная отстраненность;
- 3) личностная отстраненность;
- 4) психосоматические и психовегетативные нарушения.

Так же для исследования уровня профессионального выгорания была использована методика К.Маслач «Диагностика профессионального выгорания», разработанная на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и адаптированная Н.Е. Водопьяновой. Методика предназначена для диагностики «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «профессиональных достижений». Тест содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Бланк для проведения исследования уровня профессионального выгорания приведен в приложении В. Следует отметить, что чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». И наоборот, чем больше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

Опросник «Есть ли у Вас синдромы профессионального выгорания» был составлен нами на базе методики В.В. Бойко «Диагностика уровня «эмоционального выгорания», с целью подтверждения полученных результатов по тесту. В опроснике на подтверждение каждого симптома предусмотрено два

открытых вопроса. Всего в опроснике 24 вопроса. Соответственно, по каждой фазе максимальная сумма баллов 8, по каждому симптому 2 балла, неопределенные, противоречивые ответы оцениваются в 0,5 баллов. Бланк опросника приведен в приложении Г.

Для исследование психологического климата коллектива использовалась методика А.Н. Лутошкина «Определение психологического климата группы». Бланк исследования психологического климата приведен в приложении Д. В левой стороне бланка описаны те качества коллектива, которые характеризуют благоприятный психологический климат, в правой - качества коллектива с явно неблагоприятным климатом. Степень выраженности тех или иных качеств можно определить с помощью семибалльной шкалы, помещенной в центре листа (от +3 до -3).

Баллы выставляются по следующему принципу:

- 1) +3 - качество, указанное слева, проявляется в данном коллективе всегда;
- 2) +2 - качество, указанное слева, проявляется в большинстве случаев;
- 3) +1 - качество, указанное слева, проявляется достаточно часто;
- 4) 0 - ни это, ни противоположное (указанное справа) свойства не проявляются достаточно ясно, или то и другое проявляются в одинаковой степени;
- 5) - 1 - достаточно часто проявляется противоположное качество (указанное справа);
- 6) - 2 - качество, указанное справа, проявляется в большинстве случаев;
- 7) - 3 - качество, указанное справа, проявляется всегда.

Ответы испытуемых суммируются с учетом знака «+» или «-»

Так же психологический климат коллектива был исследован с помощью «Экспресс-методики по изучению социально-психологического климата в коллективе» О.С. Михалюка, А.Ю. Шалыто. Методика позволяет выявить эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности - на уровне понятий «нравится - не нравит-

ся», «приятный - не приятный». При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, выдерживался критерий «желание - нежелание работать в данном коллективе», «желание - нежелание общаться с членами коллектива в сфере досуга». Основным критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание - незнание особенностей членов коллектива». Бланк исследования психологического климата приведен в приложении Е.

«Методика оценки психологической атмосферы в коллективе» А.Ф. Фидлера, позволяет оценить атмосферу коллектива. В предложенной респондентам таблице приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в коллективе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре респондент поставит знак «\*», тем более выражен этот признак в коллективе. На основании индивидуальных профилей создается средний профиль, который и характеризует психологическую атмосферу в коллективе. Бланк исследования психологического климата приведен в приложении Ж.

Таким образом, практическая работа была проведена на базе ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю», в исследовании приняли участие 51 человек. Нами были выделены этапы проведения практической работы. Для исследования профессионального выгорания нами были отобраны две методики: Методика «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» В.В. Бойко, методика «Диагностика «профессионального выгорания» К.Маслач, для проведения исследования психологического климата нами были отобраны три методики: «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто, «Методика оценки психологической атмосферы в коллективе» А.Ф. Фидлера, методика «Определение психологического климата группы».

## 2.2 Анализ результатов исследования

Затем нами был проведен анализ полученных результатов.

Первичная обработка результатов по методике В.В. Бойко «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» была выполнена согласно ключа по 12 шкалам. Нами была произведена оценка трех фаз эмоционального выгорания и выраженности симптомов, включенных в эти фазы. Данные полученные в результате обработки приведены в приложении 3.

Таким образом, в группе риска по результатам методики В.В. Бойко «Диагностика «эмоционального выгорания» оказались десять респондентов: 4, 6, 7, 13, 15, 16, 24, 32, 44, 47.

У восьми респондентов фаза резистенции находится на уровне формирования и у двух респондентов уже сформировалась. Что свидетельствует о том, что человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств. Формирование защиты на этапе сопротивления происходит на фоне следующих явлений.

1) Профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным - уделю внимание подопечному, партнеру, будет настроение - откликнусь на его состояние и потребности.

2) Профессионал не только осознает, что не проявляет должного эмоционального отношения к своему подопечному, он еще и оправдывается: «таким людям нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться», «она еще и на шею сядет» и тому подобное.

3) Симптомы эмоционального выгорания проявляются вне профессиональной деятельности - дома, в общении с приятелями, знакомыми. На работе человек еще держится, а дома замыкается или вообще «рычит» на близких. Кстати, именно домашние часто становятся «жертвой» эмоционального выгорания.

4) Попытка облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Подопечных обделяются элементарным вниманием.

Так же у одного респондента находится в стадии формирования и у одного

уже сформировалась фаза напряжения, стоит отметить, что эта фаза предшествует фазе резистенции и фаза резистенции у данных респондентов уже сформировалась.

Третья фаза - истощение так же находится в стадии формирования у четырех респондентов, что характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Следует отметить, что у двух респондентов (13, 32) все три фазы(резистенция, напряжение, истощение) находятся в стадии формирования, либо уже сформировались. У двух респондентов (6, 24) находятся в стадии формирования фазы резистенции и истощения. И у шести респондентов (4, 7, 15, 16, 44, 47) находится в стадии формирования фаза резистенции.

На рисунке 1 представлены результаты исследования по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко.

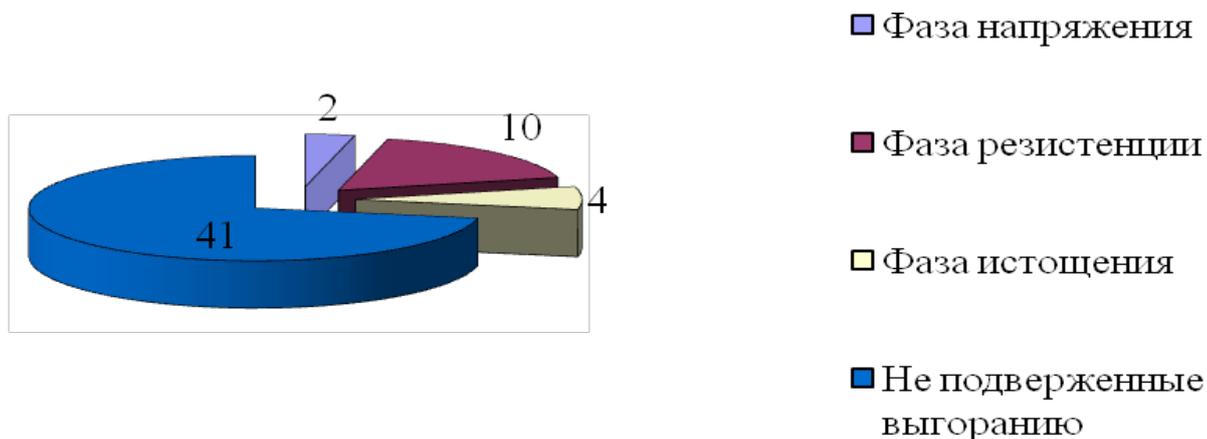


Рисунок 1 - Результаты исследования эмоционального выгорания по В.В. Бойко, (51 чел.)

Таким образом, выгорание на фазе напряжения обнаружилось у 4% респондентов, на фазе резистенции у 17,5% респондентов, на фазе истощения у 8%. Не подвержены выгоранию 80% исследуемых респондентов.

Так же уровень профессионального выгорания был исследован с помощью методики К. Маслач «Диагностика профессионального выгорания». В результате обработки были выявлены: уровень эмоционального истощения, уровень де-

персонализации, уровень редукции личных достижений. Данные исследования уровня профессионального выгорания приведены в приложении И. По результатам исследования уровня профессионального выгорания по методике К. Маслач, в группе риска оказался один респондент – 13. Уровень эмоционального истощения респондента 13 выше среднего. Эмоциональное истощение проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышении психической истощаемости, утрате интереса и позитивных чувств к окружающим, неудовлетворенности жизни в целом. На рисунке 2, представлены результаты исследования по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач.

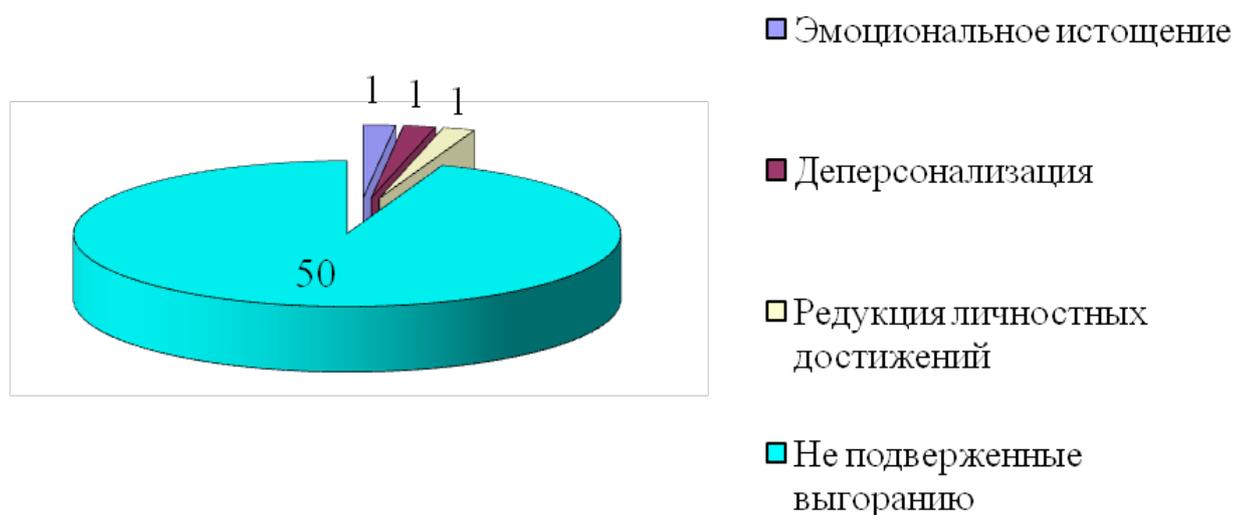


Рисунок 2 - Результаты исследования профессионального выгорания по К. Маслач, (51 чел.).

По результатам исследования, профессиональное выгорание по всем трем критериям составляет 2% респондентов. 98 % респондентов не подвержены профессиональному выгоранию.

Опросник «Есть ли у Вас синдромы профессионального выгорания» был составлен на базе методики В.В. Бойко «Диагностика уровня «эмоционального выгорания», с целью подтверждения полученных результатов по тесту. Результаты исследования приведены в приложении К. Опросник подтвердил наличие симптомов профессионального выгорания у субъектов: 6, 13, 15, 24, 32, 44, 47.

Таким образом по результатам анализа двух методик и опросника было

выявлено 10 респондентов подверженных профессиональному выгоранию. Особое внимание следует уделить респонденту 13, так как показатели профессионального и эмоционального выгорания у данного субъекта очень высоки. Респондент 13 по результатам двух методик имеет самый высокий уровень профессионального выгорания.

Следует отметить, что по результатам исследования по методике В.В. Бойко, количество субъектов в группе риска гораздо больше, нежели по результатам исследования с применением методики К. Маслач. Можно предположить, что методика В.В. Бойко рассматривая только компонент психоэмоционального напряжения, недостаточно адаптирована под специфику деятельности пожарных.

Для исследования психологического климата коллектива использовалась методика А.Н. Лутошкина «Определение психологического климата группы». Первичная обработка результатов была выполнена согласно ключа. Результаты исследования приведены в таблице 1.

По результатам анализа 42 респондента оценивают психологический климат коллектива, как климат, имеющий высокую степень благоприятности, 7 респондентов – среднюю степень благоприятности, 2 респондента – низкую степень благоприятности. Следует отметить, что не выявлено респондентов, оценивающих психологический климат коллектива неблагоприятно. Это свидетельствует о том, что в коллективе преобладает оптимистический настрой, доверие и взаимоподдержка, сплоченность.

Таблица 1 – Результаты, полученные по методике «Определение психологического климата группы» А.Н. Лутошкина

Респондент	Баллы	Респондент	Баллы	Респондент	Баллы
1	30	18	20	35	20
2	42	19	35	36	20

3	34	20	40	37	25
4	25	21	42	38	26
5	39	22	42	39	31
6	30	23	42	40	24
7	33	24	27	41	37
8	42	25	37	42	31
9	28	26	30	43	38
10	38	27	35	44	37
11	28	28	28	45	15
12	24	29	24	46	18
13	6	30	22	47	28
14	23	31	40	48	33
15	37	32	39	49	28
16	7	33	35	50	21
17	10	34	39	51	31

Все индивидуальные значения суммируем и делим на количество исследуемых. Полученную цифру сравниваем с «ключом», для определения степени благоприятности психологического климата коллектива.

Ключ:

- 1) +22 и более - высокая степень благоприятности;
- 2) от +9 до +21 - средняя степень благоприятности;
- 3) от 0 до +8 - низкая степень благоприятности;
- 4) от 0 до - 8- начальная неблагоприятность;
- 5) от -9 до -21- средняя неблагоприятность;
- 6) от -22 и ниже в отрицательные значения - сильная неблагоприятность.

В результате проведения расчетов мы получили 30 баллов, что соответствует высокой степени благоприятности психологического климата коллектива.

Для определения свойств, способствующих и противодействующих улучшению психологического климата коллектива, находим среднеарифметическое значение по каждому свойству. Максимальный показатель по каждому свойству равен 3 баллам, минимальный -3 баллам. На рисунке 3, представлены результаты, полученные по методике «Определение психологического климата группы» А.Н. Лутошкина.

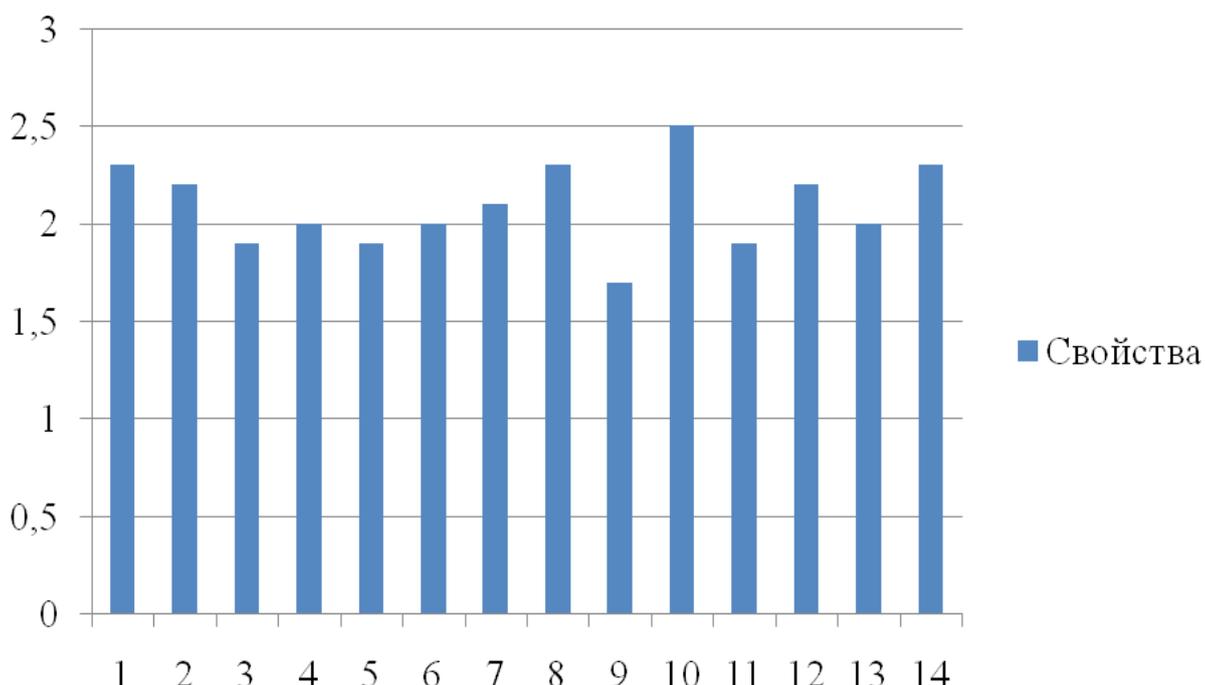


Рисунок 3 - Результаты исследования психологического климата по А.Н. Лутошкину, (51 чел.).

Примечание: 1 – бодрость и жизнерадостность; 2 – доброжелательность и взаимопонимание; 3 – взаимопонимание между группировками; 4 – совместное времяпровождение; 5 – сопереживание и соучастие; 6 – поддержка и конструктивная критика; 7 – уважение чужого мнения; 8 – единение в трудные моменты; 9 – принятие коллективных достижений и неудач; 10 – доброжелательность к новичкам; 11 – активность коллектива; 12 – отзывчивость; 13 – справедливость; 14 – чувство гордости.

Анализ результата показал, что все исследуемые методикой свойства имеют положительное влияние на психологический климат коллектива. Более ярко коллектив характеризует преобладание бодрого и жизнерадостного настроения, эмоциональное единение в трудные моменты, доброжелательное и участливое отношение к новым членам коллектива, чувство гордости за коллектив.

Так же психологический климат коллектива был исследован с помощью «Экспресс-методики по изучению социально-психологического климата в коллективе» О.С. Михалюка, А.Ю. Шалыто. Методика позволяет выявить эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе.

Полученные по всей выборке данные сводим в таблицу 2.

Таблица 2 - Индивидуальные оценки отдельных компонентов отношения

Респондент	ЭК	ПК	КК	Респондент	ЭК	ПК	КК
1	+	0	+	27	+	0	0
2	+	+	+	28	+	+	+
3	+	+	+	29	+	+	+
4	0	+	0	30	+	+	+
5	+	+	0	31	+	+	+
6	+	+	+	32	+	+	+
7	+	0	+	33	+	+	+
8	+	+	+	34	+	+	+
9	+	+	+	35	+	+	+
10	+	+	+	36	+	+	+
11	+	+	+	37	+	+	+
12	+	+	+	38	+	0	0
13	0	0	0	39	+	+	0
14	+	0	0	40	+	+	+
15	+	0	-	41	+	0	0
16	0	+	+	42	+	+	+
17	0	0	0	43	+	0	0
18	+	+	+	44	+	+	+
19	+	+	+	45	0	+	0
20	+	+	+	46	+	0	+
21	+	+	+	47	0	+	+
22	+	+	+	48	+	+	+
23	+	0	+	49	+	+	+
24	+	+	+	50	+	+	0
25	+	+	+	51	+	+	0
26	+	+	+				

Примечание: ЭК- эмоциональный компонент; ПК –поведенческий компонент ; КК – когнитивный компонент.

На следующем этапе обработки для каждого компонента выводим среднюю оценку по выборке. Получены следующие результаты:

- 1) эмоциональный компонент - 0,88;
- 2) поведенческий компонент - 0,76;
- 3) когнитивный компонент - 0,71.

В соответствии с принятой трехчленной оценкой ответов классифицируются полученные средние. Для этого континуум возможных оценок (от -1 до +1) делится на три равные части: от -1 до -0,33; от -0,33 до +0,33; от +0,33 до +1. Средние оценки, попадающие в первый интервал, будем считать отрицательными, во второй - противоречивыми, неопределенными, а третий - положительными.

Таким образом, по всем трем компонентам психологический климат в коллективе нами оценивается благоприятно.

С помощью «Методики оценки психологической атмосферы в коллективе» А.Ф. Фидлера, была оценена атмосфера коллектива. Полученные по всей выборке данные сведены в таблицу 3. Итоговый уровень колеблется от 10 баллов (наиболее благоприятный психологический климат коллектива) до 80 (наиболее неблагоприятный психологический климат коллектива).

Ключ:

- 1) от 10 до 20 - высокий уровень благоприятности;
- 2) от 21 до 32 - средний уровень благоприятности;
- 3) от 33 до 45 - низкий уровень благоприятности;
- 4) от 46 до 57 - низкий уровень неблагоприятности;
- 5) от 58 до 69 - средний уровень неблагоприятности;
- 6) от 70 до 80 - высокий уровень неблагоприятности.

Таким образом, по результатам исследования, 46 респондентов - средне-благоприятный и 11 респондентов обнаружили низкий уровень благоприятности. Стоит отметить, что неблагоприятной оценки психологического климата не выявлено.

Таблица 3 - Индивидуальные оценки психологического климата коллектива

Респондент	Баллы	Респондент	Баллы	Респондент	Баллы
1	16	18	38	35	33
2	10	19	16	36	30
3	13	20	10	37	32
4	41	21	10	38	20
5	12	22	10	39	12
6	29	23	10	40	27
7	21	24	27	41	28
8	10	25	12	42	25
9	22	26	20	43	24
10	19	27	22	44	11
11	20	28	25	45	29
12	27	29	28	46	33
13	40	30	25	47	28
14	21	31	10	48	10
15	20	32	21	49	14
16	23	33	11	50	21
17	43	34	10	51	23

На основании индивидуальных профилей создается средний профиль, который и характеризует психологическую атмосферу в коллективе. Для этого необходимо суммировать каждую пару признаков всех респондентов и разделить на количество опрошенных. В таблице 4 приведен профиль коллектива.

По результатам диагностики психологической атмосферы в коллективе можно сделать вывод о том, что в данном коллективе психологическая атмосфера имеет яркую положительную выраженность, в большей степени участники группы склонны положительно оценивать психологическую атмосферу.

Таблица 4 - Профиль коллектива

	1	2	3	4	5	6	7	8	
Дружелюбие		*							Враждебность
Согласие		*							Несогласие
Удовлетворенность		*							Неудовлетворенность
Продуктивность		*							Непродуктивность

Теплота	*							Холодность
Сотрудничество	*							Несогласованность
Взаимоподдержка	*							Недоброжелательность
Увлеченность	*							Равнодушие
Занимательность	*							Скука
Успешность	*							Безуспешность

Таким образом, по результатам трех методик, психологический климат исследуемого коллектива благоприятный, в коллективе преобладает бодрое настроение, доброжелательность во взаимоотношениях, преобладают одобрение и поддержка, коллектив активен. Возможно, это обусловлено спецификой деятельности. При личной беседе один из респондентов сказал: «Мы все давно работаем вместе, и когда я захожу в горящий подвал, я должен быть уверен на сто процентов, что мою спину прикрывают».

Для выявления влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание все количественные показатели были сведены в одну таблицу. Для этого по методике В.В. Бойко «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» баллы по всем симптомам для каждого респондента суммируются, аналогично обрабатывается методика К. Маслач «Диагностика профессионального выгорания». Сводная таблица приведена в приложении Л.

Первичные результаты тестов выражены в самых различных статистически не сопоставимых единицах, для дальнейшей работы необходимо перевести все сырые баллы в единую шкалу. Для этого каждая из возможных сырых сумм оценок делится на максимально возможную сумму и умножается на 100 %.

Переводим сырые баллы по тесту В.В. Бойко «Диагностика уровня «эмоционального выгорания». Максимальное количество баллов по данной методике - 352. Субъект 1 набрал 17 баллов, пересчитав в процентном соотношении получаем 4,8%. Аналогичным образом обрабатываем результаты всех респондентов по всем тестам. Результаты приведены в приложении М.

Для дальнейшей обработки суммируем для каждого респондента результаты исследования профессионального выгорания (3 методики) и исследования

психологического климата (3 методики). Таким образом, мы получаем данные по двум признакам, для дальнейшего статистического исследования. Результаты приведены в таблице 5.

Таблица 5 - Суммарные результаты

Респондент	Выгорание	Климат	Респондент	Выгорание	Климат
1	2	3	4	5	6
1	22	263	27	37	246
2	13	300	28	19	262
3	34	286	29	59	253
4	69	207	30	53	255
5	29	279	31	62	297
6	80	259	32	121	281
7	46	259	33	31	290
8	26	300	34	21	296
9	19	266	35	26	241
10	40	282	36	36	245
11	10	269	37	37	248
12	25	254	38	21	237
13	165	171	39	44	270
14	45	266	40	53	254
15	64	237	41	48	240
16	57	225	42	15	266
17	70	172	43	37	247
18	50	234	44	96	293
19	38	283	45	59	212
20	25	298	46	77	224
21	38	300	47	70	243
22	26	300	48	7	289

Продолжение таблицы 5

1	2	3	4	5	6
23	30	286	49	36	278
24	100	258	50	36	245
25	32	291	51	49	254
26	37	271			

Исследование проводилось в восьми караулах двух пожарно-спасательных частей. В ходе анализа результатов исследования психологического климата и

профессионального выгорания, нами был произведен расчет среднеарифметических показателей для каждого караула. Результаты анализа представлены на рисунке 4.

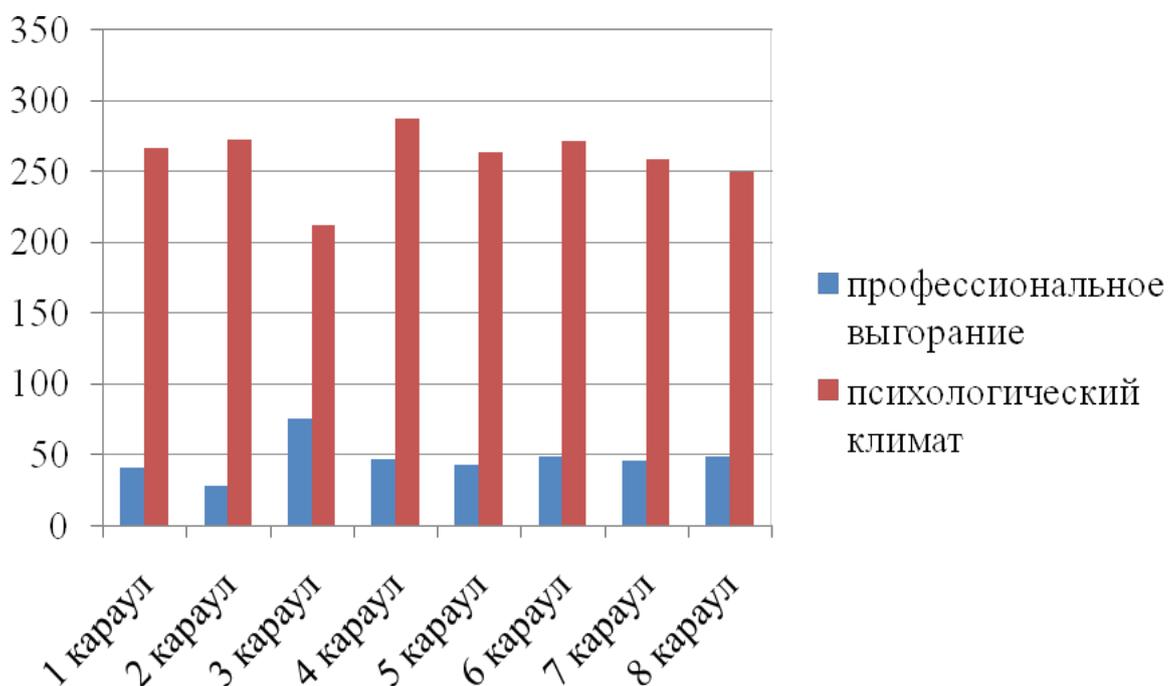


Рисунок 4 - Результаты исследования профессионального выгорания и психологического климата, (51 чел.)

По результатам анализа в третьем карауле обнаружен самый высокий уровень профессионального выгорания на фоне низкого уровня психологического климата. Следует учесть, что во втором карауле работает респондент с самым высоким уровнем профессионального выгорания и низким уровнем психологического климата. В остальных караулах выявлен низкий уровень профессионального выгорания и благоприятный психологический климат. Наиболее благоприятный психологический климат в первом, втором, четвертом и шестом караулах.

Для выявления статистической значимости влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание применяем коэффициент корреляции Пирсона. Условия применимости коэффициент корреляции Пирсона выполняются:

- 1) измерение в шкале интервалов;

2) число варьирующих значений в сравнимых переменных одинаково.

В таблице 5 приведен ряд, устанавливающий влияние психологического климата на профессиональное выгорание. Принимаем профессиональное выгорание за признак X, психологический климат за признак Y. Необходимо найти коэффициент корреляции между признаком X и признаком Y. Подставим исходные данные в расчетную таблицу 6.

Таблица 6 - Расчетные данные

№	$x_i$	$y_i$	$x_i^2$	$y_i^2$	$x_i y_i$
1	2	3	4	5	6
1	22	263	484	69169	5786
2	13	300	169	90000	3900
3	34	286	1156	81796	9724
4	69	207	4761	42849	14283
5	29	279	841	77841	8091
6	80	259	6400	67081	20720
7	46	259	2116	67081	11914
8	26	300	676	90000	7800
9	19	266	361	70756	5054
10	40	282	1600	79524	11280
11	10	269	100	72361	2690
12	25	254	625	64516	6350
13	165	171	27225	29241	28215
14	45	266	2025	70756	11970

Продолжение таблицы 6

1	2	3	4	5	6
15	64	237	4096	56169	15168
16	57	225	3249	50625	12825
17	70	172	4900	29584	12040
18	50	234	2500	54756	11700
19	38	283	1444	80089	10754
20	25	298	625	88804	7450
21	38	300	1444	90000	11400
22	26	300	676	90000	7800
23	30	286	900	81796	8580
24	100	258	10000	66564	25800
25	32	291	1024	84681	9312
26	37	271	1369	73441	10027
27	37	246	1369	60516	9102
28	19	262	361	68644	4978
29	59	253	3481	64009	14927
30	53	255	2809	65025	13515

31	62	297	3844	88209	18414
32	121	281	14641	78961	34001
33	31	290	961	84100	8990
34	21	296	441	87616	6216
35	26	241	676	58081	6266
36	36	245	1296	60025	8820
37	37	248	1369	61504	9176
38	21	237	441	56169	4977
39	44	270	1936	72900	11880
40	53	254	2809	64516	13462
41	48	240	2304	57600	11520
42	15	266	225	70756	3990
43	37	247	1369	61009	9139
44	96	293	9216	85849	28128
45	59	212	3481	44944	12508
46	77	224	5929	50176	17248

Окончание таблицы 6

1	2	3	4	5	6
47	70	243	4900	59049	17010
48	7	289	49	83521	2023
49	36	278	1296	77284	10008
50	36	245	1296	60025	8820
51	49	254	2401	64516	12446
Сумма	2340	13282	149666	3504484	588197

Коэффициент корреляции Пирсона рассчитывается по формуле:

$$r = \frac{n * \sum x_i y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{\sqrt{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} * \sqrt{n * \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}, \quad (1)$$

где, n - объем выборки.

n=51.

Подставляя числовые данные в формулу (1) получим:  $r = -0,48$

Таким образом,  $r < 0$ , корреляционная связь между признаками отрицательная, большей величине одного признака, соответствует меньшая величина другого признака.

Если коэффициент корреляции по абсолютной величине больше 0,95, то принято считать, что между переменными существует тесная линейная зависимость. В нашем случае  $r = -0,48$ , попадает в диапазон  $0,3 < |r| \leq 0,5$ , что свидетель-

ствуется об умеренной линейной связи.

Таким образом, нами были выявлены респонденты с симптомами профессионального выгорания. Исследование психологического климата показало, что в коллективе благоприятный психологический климат. Наиболее благоприятный психологический климат в первом, втором, четвертом и шестом караулах.

С помощью корреляционного коэффициента Пирсона была выявлена умеренное отрицательное влияние психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю». Чем выше уровень психологического климата, тем ниже уровень профессионального выгорания.

### 2.3 Рекомендации по профилактике профессионального выгорания и поддержанию благоприятного психологического климата

Благоприятный психологический климат может являться одним из ресурсов, противодействующих профессиональному выгоранию. Проведя анализ исследований, мы выяснили, что в коллективе сотрудников ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю» благоприятный психологический климат и низкий уровень профессионального выгорания.

Подробнее остановимся на рекомендациях по поддержанию благоприятного психологического климата. На психологический климат влияют факторы макро и микросреды. Факторы макросреды не подвержены влиянию со стороны организации, так как происходят за ее пределами. Объективные факторы микросреды в организации способствуют сохранению благоприятного психологического климата, а именно, организация оснащена всей необходимой аппаратурой и оборудованием, необходимыми для успешного выполнения трудовой деятельности, в организации существует четкая информированность всех сотрудников касательно задач и состояния дел при их выполнении.

Следовательно, проводить работу над поддержанием благополучного психологического климата можно за счет субъективных факторов микросреды. Структура организации является устоявшейся, все официальные роли и статусы закреплены нормативно-правовыми актами. Следовательно, влиять на психологический климат в данной организации можно только через изменения формальных и неформальных межличностных отношений.

Руководитель коллектива оказывает огромное влияние на психологический климат как своими личностными качествами, так стилем работы. Пожарная охрана является жесткой структурной иерархией, с четкой дисциплиной трудовой деятельности, которая обусловлена наличием сложных и стрессовых ситуаций. В такой структуре приемлем только директивный стиль поведения руководителя. Однако и при таком стиле руководитель может формировать благоприятный психологический климат в коллективе. Руководителям нами даны следующие рекомендации:

- 1) поддерживать доброжелательное и уважительное отношение к личному составу;
- 2) своевременно объявлять благодарность, поощрять премированием, направлять документы на представление на внеочередное звание и государственную награду за добросовестное выполнение должностных обязанностей;
- 3) предоставлять возможность повышать свой профессиональный уровень в учебных заведениях МЧС России;
- 4) рекомендовать ответственных и добросовестных сотрудников для продвижения по службе;
- 5) поддерживать имидж авторитетного, высококвалифицированного, принципиального и доброжелательного руководителя;
- 6) соблюдать четкость и понятность поощрения и наказания.

Формирование хорошего психологического климата требует, особенно от руководителей и психологов, понимания психологии людей, их эмоционального состояния, настроения, душевных переживаний, волнений, отношений друг с другом. Для этого необходимо знать закономерности его формирования и осу-

ществлять управленческую деятельность с учетом факторов, влияющих на психологический климат коллектива.

Трудно переоценить значение корпоративных мероприятий для формирования позитивного психологического климата внутри организации. Традиция совместно отмечать праздники как нельзя лучше сближает сотрудников и способствует возникновению между ними дружеских доверительных отношений. Здесь можно порекомендовать основать традиции празднования дня пожарной охраны, дня МЧС, дня защитника отечества. Замечательной традицией может стать концерт участников трудового коллектива и их семей, в каждом коллективе есть люди, играющие на музыкальных инструментах, поющие, занимающиеся танцами, особенно трогательно будет выглядеть выступление детей. Так же можно организовать выставку, на которой будут продемонстрированы работы сотрудников и их семей. В результате, члены коллектива больше узнают друг о друге, укрепляется межличностное общение, повышается сплоченность коллектива.

Рекомендуется так же проведение всевозможных спортивных мероприятий и состязаний с привлечением всего личного состава. Это формирует сплочение коллектива, возникновение невербальной коммуникации, нацеленности на результат, что в свою очередь повышает благоприятность психологического климата в коллективе.

Параллельно с мероприятиями по улучшению психологического климата стоит проводить и мероприятия по профилактике профессионального выгорания.

По результатам анализа проведенных исследований в группе риска оказалось 9 респондентов. Особое внимание следует уделить респонденту 13, так как показатели профессионального и эмоционального выгорания у данного субъекта очень высоки. Рекомендуется составление индивидуальной программы коррекции для респондента 13. Для составления программы необходимо провести дополнительную диагностическую работу, с целью выявления детерминантов психологического выгорания субъекта 13.

В первую очередь следует провести беседу с непосредственным руководителем (начальником караула). Из беседы можно выяснить, как ведет себя «выгоревший» коллега, как изменилось его отношение к выполняемой деятельности, есть ли проблемы в межличностной коммуникации. Оказать консультативно-диагностическую помощь. Для проведения диагностики рекомендуется применение методики Л.В. Куликова «Методика определения доминирующего состояния». Методика позволяет определить характеристики настроений и некоторых других характеристик личностного уровня психических состояний. Основным назначением опросника является диагностика доминирующих состояний. Методика имеет 6 шкал, которые достаточно полно могут представить детерминанты профессионального выгорания: активное-пассивное отношение к жизненной ситуации; высокий -низкий тонус; спокойствие-тревога; устойчивость-неустойчивость эмоционального тона; удовлетворенность-неудовлетворенность жизни в целом, положительный-отрицательный образ самого себя. На основании проведенной диагностики составляется индивидуальная программа коррекции профессионального выгорания субъекта 13.

Далее следует разработать программу по профилактике профессионального выгорания всего коллектива, с учетом специфики деятельности организации, средств и методов уже имеющихся на вооружении психолога ФГПУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю».

Для профилактики профессионального выгорания рекомендуется программа тренингов, включающая в себя следующие темы:

- 1) занятие по профилактике профессионального выгорания;
- 2) тренировки стрессоустойчивости в различных стрессогенных ситуациях профессиональной деятельности и личной жизни;
- 3) повышение коммуникативной компетентности;
- 4) обучение приемам саморегуляции;
- 5) повышение позитивного самоотношения.

Стоит сразу отметить, что тренинги по стрессоустойчивости, саморегуляции и коммуникативной компетентности в организации достаточно разработа-

ны, периодически проводятся психологами подразделений. Остановимся на тренинге по саморегуляции, который обучает техникам связанным с управлением дыханием, управлением тонусом мышц, движением, с воздействием слова (самовнушение, самоприказ, самопрограммирование), с использованием образов. Здесь рекомендуется добавить метод «Ключ» Хасай Алиева, который работая с космонавтами, сотрудниками силовых структур, спортсменами, руководителями государственных служб, разработал простой, доступный и эффективный метод.

Преимущества метода в его эффективности в условиях дефицита времени и жестких внешних ограничений, когда деятельность человека осуществляется на пределе его умственных и физических возможностей, что вполне соответствует специфике деятельности пожарных. В основу метода легли управляемые идеорефлекторные приёмы с моторным компонентом, которые способствуют снятию стресса, повышают способность человека управлять своим психофизиологическим состоянием. С помощью «Ключа» человек может обучиться навыкам саморегуляции буквально за несколько занятий. Метод состоит из шести управляемых идеомоторных упражнений: расхождение рук, схождение рук, левитация рук, полет, автоколебание тела, движения головой. Учебно-реабилитационную тренировку желательно проводить в течение пяти дней по 30 минут в удобное время. После пяти дней можно пользоваться по желанию либо полной тренировкой, либо отдельными компонентами (идеомоторными приемами, или только памятью об их эффекте) в нужный для себя момент [1].

Следует выделить отдельно тренинг по профилактике профессионального выгорания. Тренинг нацелен на осознание важности сохранения эмоционально-энергетических и личностных ресурсов, ознакомление с понятием «профессионального выгорания», его стадиями и факторами. Ниже приведен план проведения занятий.

- 1) Упражнение «Меняются местами те, кто...», нацелено на разогрев, актуализацию темы.
- 2) Теоретический блок включает в себя раскрытие понятия «профессио-

нальное выгорание», рассмотрение стадий профессионального выгорания.

### 3) Практический блок.

1) Определение факторов, способствующих препятствию профессиональному выгоранию. Работа в группах.

2) Упражнение «Баланс реальный и действительный», позволяет оценить «перекося» в распределении энергетических ресурсов.

3) Упражнение «Я пожарный – это хорошо... Я пожарный – это плохо...», определяет соотношение положительных и отрицательных индивидуальных отношений к профессии.

4) Упражнение «Сфера желаний», нацелено на осознание своих желаний и препятствий для их осуществления.

5) Упражнение «Сфера наших долгов», позволяет оценить отношение к профессиональным и личным обязанностям.

6) Упражнение «Какой я?», позволяет посмотреть участникам на их отношение с профессией со стороны.

4) Рефлексия занятия включает в себя упражнение «Обещание самому себе»

5) Рекомендации «Как избежать встречи с синдромом профессионального выгорания».

В заключении хотелось бы порекомендовать включить в программу коррекции профессионального выгорания таких прогрессивных методов как арт-терапия и музыкотерапия. Необходимо отметить, что данные методы включаются как вспомогательные, дополнительные к основной программе коррекции синдрома профессионального выгорания.

Арт-терапия на сегодняшний день считается одним из эффективных методов в работе психологов и психотерапевтов, оказывает терапевтическое действие, помогает решать различные внутриличностные конфликты, корректировать эмоциональное состояние. Важно, что арт-терапией можно заниматься как в процессе сеанса психотерапии, так и самостоятельно, без помощи специалиста. Таким образом, члены трудового коллектива получают еще один инструмент

саморегуляции, позволяющий расслабиться и снять напряжение.

Музыка оказывает влияние на эмоциональную сферу человека, с помощью музыкотерапии можно регулировать эмоциональное состояние человека. Следует отметить, что разная музыка направлена на коррекцию определенных состояний. В практике существует множество каталогов музыкальных программ для регуляции эмоционального состояния. Один из них приведен ниже.

Музыкальная программа регуляции эмоционального состояния.

1) Для уменьшения раздражительности, разочарования рекомендуемые композиции: Бах. Кантата №2; Бетховен. Лунная соната; Франк. Симфония ре минор.

2) Для уменьшения тревожности, неуверенности в благополучном исходе - Шопен. Мазурка, Прелюдии; Штраус. Вальсы; Рубинштейн. Мелодия.

3) Для успокоения, умиротворения, - Бетховен. Шестая симфония, ч. 2; Брамс. Колыбельная; Шуберт. Аве Мария; Шопен. Ноктюрн соль минор; Дебюсси. Свет луны.

4) Для уменьшения злобливости, зависти к успехам других людей - Бах. Итальянский концерт; Сибелиус. Финляндия.

5) Для снятия эмоционального напряжения в отношениях с другими людьми - Бах. Концерт ре минор для скрипки; Барток. Соната для фортепиано; Брукнер. Месса ми минор; Бах. Кантата №21; Барток. Квартет № 5.

6) Для уменьшения головной боли, связанной с эмоциональным перенапряжением - Бетховен. Фиделио; Моцарт. Дон Жуан; Лист. Венгерская рапсодия № 1; Хачатурян. Сюита (к драме М.Ю. Лермонтова «Маскарад»); Гершвин. Американец в Париже.

7) Для улучшения настроения - Шопен. Прелюдия сочинение 28, №15, Прелюдия сочинение 28 № 4; Лист. Венгерская рапсодия № 2[16].

Здесь представлен только один пакет музыкальных программ для регуляции эмоционального состояния, при необходимости можно включить музыкальные программы для регуляции других состояний.

Таким образом, по результатам анализа исследования влияния психологи-

ческого климата коллектива на профессиональное выгорание, были даны рекомендации руководителям по поддержанию благоприятного психологического климата коллектива. Так же рекомендовалось провести дополнительную диагностику для субъекта, обнаружившего «профессиональное выгорание», по результатам диагностики составить индивидуальную корректирующую программу. Предложен ряд тренингов для профилактики профессионального выгорания.

### Выводы по второй главе

Таким образом, базой для проведения практической работы стало ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю». Всего в исследовании принимали участие 51 человек из них 46 мужчин и 5 женщин. Исследование проводилось среди членов коллектива, непосредственно участвующих в ликвидации чрезвычайных ситуаций и тушении пожаров. Для проведения исследовательской работы нами было выделено три этапа, подобран и описан комплект диагностических методик.

В данный комплект входят следующие методики: Методика «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» В.В. Бойко, методика «Диагностика «профессионального выгорания» К.Маслач, С.Джексон в адаптации Н.Е.Водопьяновой, «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто, «Методика оценки психологической атмосферы в коллективе» А.Ф. Фидлера, методика «Определение психологического климата группы». Так же нами был разработан опросник «Есть ли у Вас синдромы профессионального выгорания».

По результатам исследования профессионального выгорания в группе риска оказалось 9 респондентов и один респондент обнаружил высокий уровень профессионального и эмоционального выгорания. Психологический климат ис-

следуемого коллектива благоприятный, в коллективе преобладает бодрое настроение, доброжелательность во взаимоотношениях, преобладают одобрение и поддержка, коллектив активен. С помощью корреляционного коэффициента Пирсона было выявлено умеренное отрицательное влияние психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю». Отрицательное влияние говорит об обратной пропорциональной зависимости, чем выше уровень психологического климата, тем ниже уровень профессионального выгорания.

Для поддержания благоприятного психологического климата руководителям пожарных частей нами были даны рекомендации. Так же рекомендовалось провести дополнительную диагностику для субъекта, обнаружившего «профессиональное выгорание», по результатам диагностики составить индивидуальную корректирующую программу. Предложен ряд тренингов для профилактики профессионального выгорания: занятие по профилактике профессионального выгорания; тренировки стрессоустойчивости в различных стрессогенных ситуациях профессиональной деятельности и личной жизни; повышение коммуникативной компетентности; обучение приемам саморегуляции; повышение позитивного самоотношения.

## Заключение

Проблемы профессионального выгорания получила огромное распространение в сфере трудовой деятельности различных профессий. Изучив и проана-

лизировав научную литературу по проблеме влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников, мы выявили, что профессиональное выгорание рассматривается в основном в контексте социальных профессий. На наш взгляд, феномен профессионального выгорания является общепрофессиональным.

Рассмотрев различные подходы к проблеме профессионального выгорания, мы выделили четыре основных: индивидуальный, межперсональный, организационный, социологический. Учитывая специфику деятельности государственной противопожарной службы, мы вслед за В.Е. Орлом, К. Маслач, Дж. Джексоном, рассматриваем проблему в рамках организационного подхода. Организационный подход фокусирует внимание на факторах рабочей среды как главных источниках выгорания.

Не смотря на различные трактовки данного феномена, наиболее всеобъемлющим и традиционным на наш взгляд представляется термин «профессиональное выгорание», представляющий собой «психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде» [42, с. 26]. Мы считаем, что исследование одного эмоционального фактора, было приемлемо на стадии открытия феномена профессионального выгорания. В настоящее время, более традиционная модель - трехфакторная. В нашем исследовании за основу мы принимаем трехфакторную модель профессионального выгорания К. Маслач.

Классификация детерминантов профессионального выгорания достаточно разнообразна. В контексте организационного подхода мы рассматриваем организационные детерминанты как основные факторы формирования профессионального выгорания. Это обусловлено тем, что факторы рабочей среды присущи большинству профессий, не только социальной сфере. Также важным для нашего исследования является специфика деятельности, определяющая детерминанты профессионального выгорания сотрудников государственной противопожарной службы.

В рамках исследования, мы рассматриваем психологический климат коллектива как одну из детерминант профессионального выгорания. На наш взгляд, благоприятный психологический климат может стать ресурсом для предотвращения профессионального выгорания.

Рассмотрев научные подходы к исследованию психологического климата коллектива, мы вслед за Б.Д. Парыгиным, В.А. Покровским, В.М. Шепель определяем психологический климат как комплекс отношений: отношение субъекта трудовой деятельности к общему делу, к коллегам, к себе и миру. Внутренние факторы формирования психологического климата коллектива, являются организационными. Поэтому, представляют для нашего исследования наибольший интерес. Внутренние факторы, характеризующиеся материальным и духовным окружением личности в организации.

Рассмотрев методы профилактики профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива, нами были определены наиболее подходящие методы в рамках организационного подхода. Н.Е. Водопьянова описывает два подхода к коррекции профессионального выгорания: личностно-ориентированный и организационно-ориентированный. С целью проведения профилактики профессионального выгорания наиболее важным для нашего исследования является организационно-ориентированный подход, предполагающий использование деловых игр, психологических тренингов, управленческого консультирования. Оптимизацию психологического климата мы рассматриваем на организационном уровне, сквозь призму субъективных факторов микросреды.

Исследовательская работа проводилась на базе ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю». Выборка: 51 человек из них 46 мужчин и 5 женщин. Для проведения исследовательской работы было выделено три этапа: на первом этапе осуществлялся отбор методик и подготовка стимульного материала, на втором осуществлялся опрос респондентов, на третьем производилась обработка и анализ результатов исследования.

Исследования проводились с использованием методик: «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» В.В. Бойко, «Диагностика «профессионального выгорания» К.Маслач, С.Джексон в адаптации Н.Е.Водопьяновой, «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто, «Методика оценки психологической атмосферы в коллективе» А.Ф. Фидлера, «Определение психологического климата группы» А.Н. Лутошкина. Так же был разработан опросник «Есть ли у Вас синдромы профессионального выгорания».

По результатам исследования профессионального выгорания были выявлены респонденты с симптомами профессионального выгорания. Мы определили, что в группе риска находится 20% исследуемых респондентов и один респондент имеет высокий уровень профессионального выгорания. Исследование психологического климата коллектива выявило высокий уровень, в коллективе преобладает бодрое настроение, доброжелательность во взаимоотношениях, преобладают одобрение и поддержка, коллектив активен. Были определены караулы с наиболее благоприятным климатом коллектива. Для определения влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание был применен корреляционный коэффициент Пирсона. По результатам обработки было выявлено умеренное отрицательное влияние психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю». Стоит отметить, влияние умеренное, не высокое, что свидетельствует о том, что психологический климат не является доминирующим детерминантом, скорее косвенным. Отрицательное влияние говорит о обратно пропорциональной зависимости, чем выше уровень психологического климата, тем ниже уровень профессионального выгорания.

По результатам исследования были составлены рекомендации по поддержанию благоприятного психологического климата. Для проведения коррекционной работы с «выгоревшим» субъектом, нами рекомендовалось

провести дополнительную диагностику, с целью определения причин возникновения выгорания данного субъекта. Для работы по профилактике профессионального выгорания нами был предложен ряд тренингов. Предложено освоение нового метода саморегуляции «Ключ» Хасай Алиева, основанного на идеомоторных приемах. Нами составлен план тренинга для противодействия профессиональному выгоранию. Рекомендовано включение в программу коррекции профессионального выгорания методов арт-терапии и музыкотерапии.

Гипотеза подтвердилась, уровень психологического климата коллектива оказывает влияние на профессиональное выгорание сотрудников.

Практическая значимость работы обусловлена внедрением разработанных нами рекомендаций по поддержанию благоприятного психологического климата коллектива и профилактики профессионального выгорания в деятельность ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю».

## Список использованных источников

- 1 Maslach С. Burnout. The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1982.
- 2 Алиев, Х. М. Укрощение стресса [Текст] / Х. М. Алиев. - М. : Эскимо, 2011. - 288 с.
- 3 Бабанов, С.А. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / С.А. Бабанов // Новости медицины и фармации. - 2011. - № 21 - 22. - С. 18 - 20.
- 4 Бессонова, Ю. В. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик личности в экстремальных условиях профессиональной социализации [Текст] : Автореферат дисс. ... канд. психолог. наук / Ю. В. Бессонова. - Саратов, 2009. - 201 с.
- 5 Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В. В. Бойко. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 105 с.
- 6 Бутков, П. П. Профессиональное выгорание и его предотвращение у специалистов спасательных отрядов и пожарных расчетов МЧС [Текст] / П. П. Бутков, О. В. Гуменюк, М. И. Попов // Неделя науки СПбГПУ материалы XLII научно-практической конференции с международным участием. - СПб. : СПбГПУ, 2014. - С. 1 - 5.
- 7 Вассерман, Л. И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика [Текст] / Л. И. Вассерман. - СПб. : Речь, 2010. - 192 с.
- 8 Водопьянова, Н. Е. Позитивный подход к противодействию профессиональному выгоранию [Текст] / Н. Е. Водопьянова, К. Н. Шестакова // Гуманитарные и социальные науки. - 2014. - № 5 - С. 253 - 265.

- 9 Водопьянова, Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания [Текст] / Н. Е. Водопьянова. -СПб: Изд-во С. - Петерб. ун-та, 2011. - 160 с.
- 10 Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. Старченкова. - 2-е изд., доп. -СПб: Питер, 2008. - 336 с.
- 11 Жижкин, К. С. О некоторых особенностях психологического статуса пожарного [Текст] / К. С. Жижкин // Строительство и архитектура - 2015 материалы международной научно-практической конференции / Ростов н/Д. : Изд-во ФГБОУ ВПО РГСУ, 2015. - С. 160 -162.
- 12 Зеер, Э. Ф. Психология профессий [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов / Э. Ф. Зеер. - М. : Фонд «Мир», 2008. - 329 с.
- 13 Китаев-Смык, Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души [Текст] / Л. А. Китаев-Смык // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. - 2007. - №4. - С.12.
- 14 Кодлубовская, Т. Б. Особенности проявления признаков выгорания у врачей [Текст] / Т. Б. Кодлубовская // Вопросы психологии. - 2014. - №2. - С. 75 - 80.
- 15 Крутов, С. В. Производство и психология [Электронный ресурс] / С. В. Крутов. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/lib/krutov1.htm>. (дата обращения: 13.06.2014).
- 16 Маркова, А. К. Психология профессионализма [Текст] / А. К. Маркова. - М. : «Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 308 с.
- 17 Моросанова, В.И. Дифференциальный подход к психической саморегуляции: исследование действий профессионала [Текст] / В.И.Моросанова // Психологический журнал. - 2012. - №3. - С.98-111.
- 18 Никитина, Е. В. Психологические аспекты совершенствования условий труда человека. Психология управления [Текст] /Е. В.

- Никитина. - М.: НОУ «Современный гуманитарный институт», 1999. - 65 с.
- 19 Обозов, Н. Н. Типы личности, темперамент и характер [Текст] / Н. Н.Обозов. - СПб. : ЛНП «Облик», 2001. - 38 с.
- 20 Орел, В.Е. Синдром психологического выгорания. Мифы и реальность [Текст] / В.Е. Орел. –Харьков: Гуманитарный центр, 2014. - 296 с.
- 21 Павлов, Е. В. Особенности эмоционального выгорания пожарных-спасателей [Текст] / Е.В. Павлов // Международный научно-исследовательский журнал. - 2014. - №1 - 3 (20). - С. 119 - 122.
- 22 Парыгин, Б. Д. Социальная психология[Текст] / Б. Д. Парыгин. - СПб. : СПбГУП, 2003. - 616 с.
- 23 Петровский, А. В. Психология [Текст] / А. В. Петровский, М. Г.Ярошевский. - М. : Академия, 2008. - 512 с.
- 24 Платонов, Ю. П. Основы социальной психологии [Текст] / Ю.П.Платонов. - СПб.: Речь, 2004. - 624 с.
- 25 Платонов, Ю. П. Психологические феномены поведения персонала [Текст] / Ю. П. Платонов. - СПб. : Речь, 2007. - 488 с.
- 26 Постановление Правительства Российской Федерации от 20 июня 2005 г. № 385 О федеральной противопожарной службе [Электронный ресурс] / Российская газета. - Режим доступа: <http://rg.ru/2005/06/28/protivopozharnaya-dok.html>.
- 27 Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология [Текст] / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. - СПб. : Речь, 2002. - 298 с.
- 28 Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты [Текст] : учебное пособие / Д. Я. Райгородский. – Самара : Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2011. - 672 с.
- 29 Ронгинская, Т. И. Профилактика профессионального выгорания персонала пенитенциарных учреждений [Текст] / Т. И. Ронгинская // Ананьевские чтения. - 2010. Современные прикладные направления и

- проблемы психологии. Часть 2. - СПб. : Изд-во. С.-Петербург. ун-та, 2010. - С. 248 - 250.
- 30 Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. - 2002. - №3. - С. 85 - 95.
- 31 Русалинова, А.А. Изучение социально-психологического климата в первичных производственных коллективах[Текст] / А. А. Русалинова. // Проблемы промышленной социальной психологии: избр. труды (1964-2008 гг.). - СПб. : 2009. - С. 148-163.
- 32 Савина, Н. С. Специфика психического выгорания в управленческой деятельности [Текст] : Автореферат дисс. ... канд. психолог. наук / Н. С. Савина. - Ярославль, 2009. - 228 с.
- 33 Самоукина, Н. В. Управление персоналом. Российский опыт [Текст] / Н. В. Самоукина. - СПб. : Питер, 2003. - 240 с.
- 34 Скугаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. - 2002. - №7. - С. 3 - 9.
- 35 Слабинский, В. Ю. Профессиональное выгорание у пожарных [Текст] / В. Ю. Слабинский, Н. М. Воищева, В. И. Евдокимова // Медико-биологические и социально-психологические проблемы безопасности в чрезвычайных ситуациях. - 2013. - №1. - С. 87 - 93.
- 36 Смирнова, И. Е. Социально-психологический климат и эмоциональное выгорание [Текст] / И. Е. Смирнова // Армия и общество. - 2013. - № 5 (37). - С. 13 - 15.
- 37 Социальная психология [Текст] : учеб. пособие для ВУЗов / А. Н.Сухов, А. А. Бодалев. - 4-е изд. - М. : Академия, 2006. - 600 с.
- 38 Станкин, М. И. Психологические способы установления контактов между людьми [Текст] / М. И. Станкин. - М. : МПСИ, 2006. - 400 с.
- 39 Сурожский, А. Труды. Книга первая [Текст] / А. Сурожский. - 3-е изд. - М. : Практика, 2014. - 1130 с.

- 40 Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69 - ФЗ [Текст] - М. : Проспект, 2015. - 32 с.
- 41 Холуева, К. А. Социально-психологический климат в коллективе пожарных [Электронный ресурс] / К. А. Холуева, А. Ю. Мухарлямова // Современные проблемы науки и образования. - 2014. - №3 - Режим доступа: URL: <http://www.science-education.ru/117-13334> (дата обращения: 02.06.2014).
- 42 Чудакова, М. Ю. Психологические детерминанты профессионального выгорания пожарных [Текст] / М. Ю. Чудакова // Гуманитарные ведомости ТГПУ им. Л. Н. Толстого. - 2014. - № 3 (11) - С. 131 -139.
- 43 Шевченко, Т. И. Смысловая саморегуляция жизнедеятельности пожарных [Текст] / Т. И. Шевченко // Сибирский психологический журнал. - 2012. - № 43. - С. 48 - 58.
- 44 Шойгу, Ю. С. Психология экстремальных ситуаций [Текст] / Ю. С. Шойгу. - М. : ИЦ Академия, 2010. - 320 с.

Приложение А

(обязательное)

**Влияние психологического климата  
коллектива на профессиональное  
выгорание сотрудников**  
(на примере ФГКУ «5 отряд ФПС по  
Красноярскому краю г. Ачинск»)

**Дипломник**

Полякова Елена Леонидовна

**Научный руководитель**

д.м.н., профессор Шилов С.Н.

## Приложение А (продолжение)

## Методологический аппарат исследования

- Цель: исследование влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников
- Объект: профессиональное выгорание
- Предмет: влияние психологического климата коллектива на профессиональное выгорание

## Приложение А (продолжение)

## Задачи

- Провести теоретический анализ психологической литературы по проблеме влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников
- Организовать и провести практическую работу
- Провести анализ полученных результатов
- Составить психологические рекомендации по профилактике профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива.



## Приложение А (продолжение)

## Гипотеза исследования

- Мы предполагаем, что уровень психологического климата коллектива влияет на профессиональное выгорание сотрудников

## Приложение А (продолжение)

## База исследования

- ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю»
- Выборка: 51 человек (46 мужчин и 5 женщин)

## Приложение А (продолжение)

## Этапы исследования

- Первый этап – теоретический: анализ психологической литературы по проблеме влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников.
- Второй этап – подготовительный: подготовка и опрос респондентов по выбранным методикам.
- Третий этап – аналитический: обработка и анализ результатов.
- Четвертый этап – заключительный: составление рекомендации по профилактике профессионального выгорания и оптимизации психологического климата коллектива



## Методолого-теоретическая основа исследования

- Организационный подход (В.Е. Орел, К. Маслач, Дж. Джексон, М. Лейтер и другие)
- Теоретическая основа базируется на трудах таких авторов, как Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, В.В. Бойко, Т.И. Ронгинская, Н.В.Самоукина, Ю.В. Бессонова, Б.Д. Парыгин, Ю.Р. Платонов, А.А. Русалинова.



## Приложение А (продолжение)

## Методы исследования

- Теоретический анализ психологической литературы по проблеме исследования.
- Сравнительный метод для организации исследования
- Психодиагностический метод для сбора информации
- Методы обработки данных: количественные и качественные характеристики полученных результатов и метод математической статистики
- Психолого-педагогический метод для интерпретации результатов и составления рекомендаций.



## Методики исследования

- методика «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» В.В. Бойко;
- методика «Диагностика «профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой;
- «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе» О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто;
- «Методика оценки психологической атмосферы в коллективе» А.Ф. Фидлер;
- методика «Определение психологического климата группы» А.Н. Лутошкин;
- Разработанный нами опросник «Есть ли у Вас синдромы профессионального выгорания»

## Приложение А (продолжение)

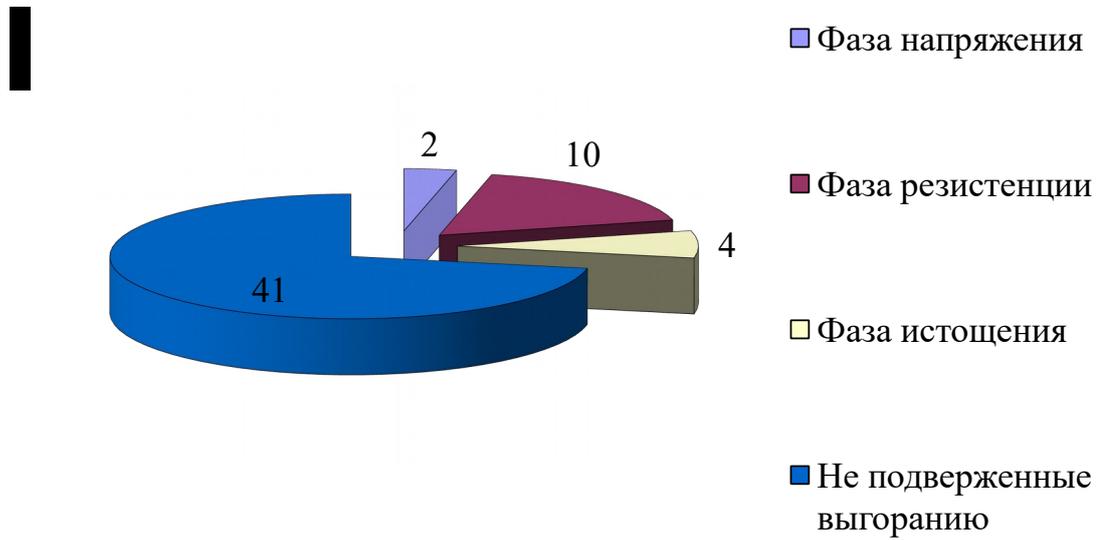
## Теоретическая часть

- Профессиональное выгорание - психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде (К. Маслач)
- Психологический климат - климат коллектива, представляющий собой преобладающий и относительно устойчивый психологический настрой коллектива, который находит многообразные формы проявления во всей его жизнедеятельности (Б.Д. Парыгин)

## Приложение А (продолжение)

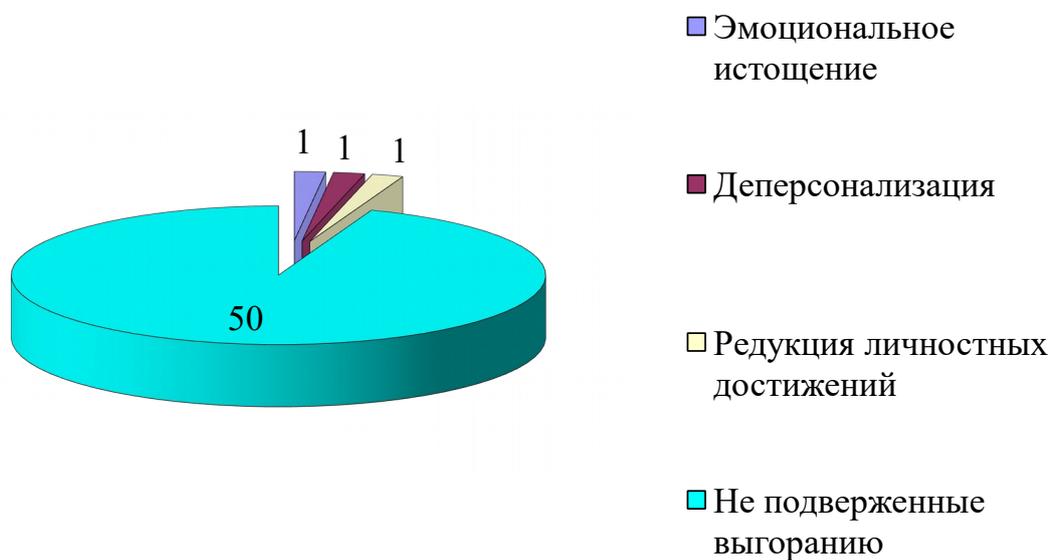
## Практическая часть

Результаты по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко



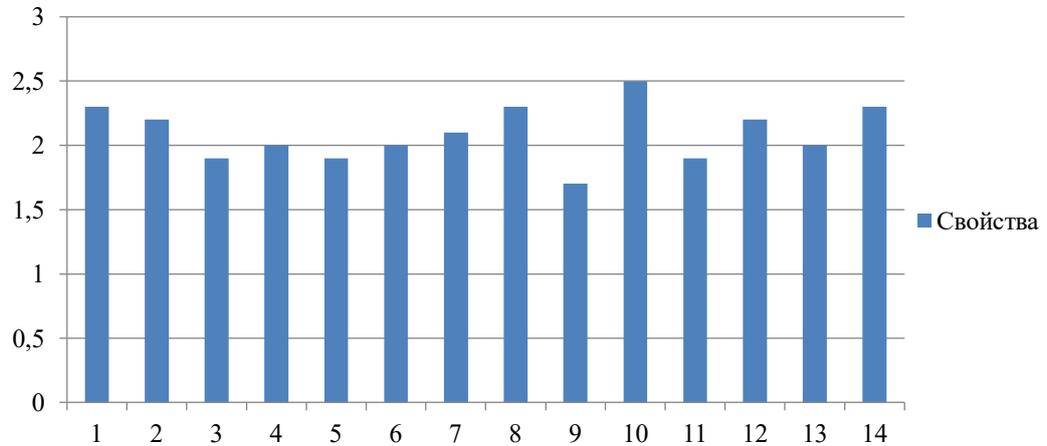
## Приложение А (продолжение)

## Результаты по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач.



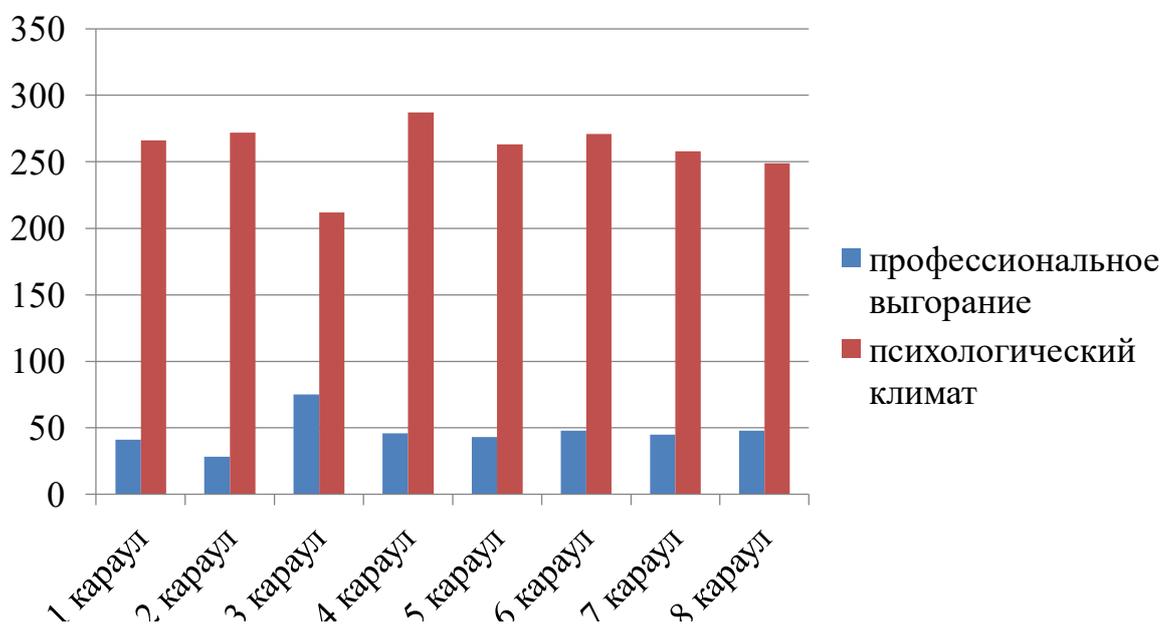
## Приложение А (продолжение)

### Результаты по методике «Определение психологического климата группы» А.Н. Лутошкина.



Примечание: 1 – бодрость и жизнерадостность; 2 – доброжелательность и взаимопонимание; 3 – взаимопонимание между группировками; 4 – совместное времяпровождение; 5 – сопереживание и соучастие; 6 – поддержка и конструктивная критика; 7 – уважение чужого мнения; 8 – единение в трудные моменты; 9 – принятие коллективных достижений и неудач; 10 – доброжелательность к новичкам; 11 – активность коллектива; 12 – отзывчивость; 13 – справедливость; 14 – чувство гордости.

## Приложение А (продолжение)

Результаты исследования психологического климата  
и профессионального выгорания

## Приложение А (продолжение)



## Приложение А (продолжение)



## Приложение А (продолжение)

- Практическая значимость работы обусловлена ходотайством ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю» о выполнении исследования влияния психологического климата коллектива на профессиональное выгорание сотрудников
- Полученные результаты внедрены в деятельность ФГКУ «5 отряд ФПС по Красноярскому краю»

## Приложение Б

(справочное)

Методика «Диагностика уровня «эмоционального выгорания» В.В. Бойко

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

Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности, с которыми вы ежедневно работаете, общаетесь».

Обработка данных.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты.

1) Определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», с учетом коэффициента указанного в скобках.

2) Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания».

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

Ключи.

«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)

## Приложение Б (продолжение)

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

Неадекватное эмоциональное избирательное 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)

Интерпретация результатов.

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

1) 9 и менее баллов - не сложившийся симптом;

2) 10-15 баллов - складывающийся симптом;

3) 16 -20 баллов - сложившийся симптом;

4) 20 и более баллов - симптомы с такими показателями относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания.

## Приложение Б (продолжение)

По количественным показателям определяется, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 1) 36 и менее баллов - фаза не сформировалась;
- 2) 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;
- 3) 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

Текст опросника.

- 1) Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
- 2) Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
- 3) Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности.
- 4) Меня беспокоит то, что я стал хуже работать.
- 5) Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого.
- 6) От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
- 7) Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
- 8) Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
- 9) Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
- 10) Моя работа притупляет эмоции.
- 11) Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
- 12) Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
- 13) Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
- 14) Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

## Приложение Б (продолжение)

- 15) Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
- 16) Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
- 17) Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
- 18) Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
- 19) Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
- 20) Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
- 21) Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
- 22) Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
- 23) Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
- 24) При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
- 25) Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
- 26) Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
- 27) Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
- 28) У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и тому подобное.
- 29) Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

## Приложение Б (продолжение)

30) В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31) Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32) Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы.

33) Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34) Я очень переживаю за свою работу.

35) Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36) При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37) У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38) Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39) Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40) Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41) Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42) Я хуже, чем обычно определяю степень важности текущих служебных задач.

43) Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44) Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

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

## Приложение Б (продолжение)

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

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

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

49) На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50) Успехи в работе вдохновляют меня.

51) Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).

52) Я потерял покой из-за работы.

53) На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).

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

55) Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56) Я часто работаю через силу.

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

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

59) Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60) После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61) Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62) Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

## Приложение Б (продолжение)

- 63) Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
- 64) Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
- 65) Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
- 66) Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
- 67) Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
- 68) Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
- 69) Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
- 70) Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
- 71) Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
- 72) Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
- 73) Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
- 74) Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
- 75) Моя карьера сложилась удачно.
- 76) Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
- 77) Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
- 78) Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
- 79) Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
- 80) Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81) Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82) Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.

83) Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84) Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

В таблице Б.1 представлен образец бланка для ответов.

Таблица Б.1 - Образец бланка

№	Да	Нет									
1			22			43			64		
2			23			44			65		
3			24			45			66		
4			25			46			67		
5			26			47			68		
6			27			48			69		
7			28			49			70		
8			29			50			71		
9			30			51			72		
10			31			52			73		
11			32			53			74		
12			33			54			75		
13			34			55			76		
14			35			56			77		
15			36			57			78		
16			37			58			79		
17			38			59			80		
18			39			60			81		
19			40			61			82		
20			41			62			83		
21			42			63			84		