

**Занятие с педагогами - психологами**  
**«Прививка от стресса»**  
**Цель: профилактика эмоционального выгорания.**

Человек с высокой самооценностью  
внушает доверие и надежду.  
(В.Сатир)

В начале занятия предложить анкету «Опросник на выгорание» МВІ

**Ход занятия**

**Вводная часть.**

Приветствие «Автограф на память»

Участники выбирают понравившейся цвет (фломастера – маркера) обводят ладонь, как приветствие всем участникам занятия и ставят автограф.

**Разминка 1«Странный горд»**

Инструкция: «Жители странного города отличаются тем, что, гуляя по городу, с каждым боем часов они здороваются друг с другом разными частями тела и каждый раз разными способами».

Участники группы свободно передвигаются по классу. При каждом хлопке ведущего они здороваются согласно инструкции.

**2«Цепь доверия»**

Группа двигается по классу с закрытыми глазами и выставленными на уровне талии руками (вперед ладонями). При встрече рук происходит рукопожатие, и дальше движение осуществляется в паре, при этом каждый выставляет вперед уже одну руку. Игра прекращается, когда вся группа образует единую цепь.

**3 «Мяч»**

Ведущий предлагает участникам 2 мяча (красный и синий), которые передаются по кругу с разных сторон. Получивший красный мяч продолжает фразу: «В последнее время на работе меня радовало...», вслед за ним получивший синий мяч продолжает высказывание: «В последнее время меня на работе огорчало...»

Соведущий фиксирует на доске высказывание участников, распределяя их по двум колонкам (+) и (-).

Обратить внимание участников на «неизбежность» негативных факторов в профессиональной деятельности и необходимости сохранения психологического и физического здоровья психолога – профессионала. По завершению упражнения формулируется тема: **«Профилактика эмоционального выгорания педагогов»**

*ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ*

Одной из серьезных проблем современной школы является эмоциональное выгорание педагогов, которому подвержены чаще всего люди старше 35–40 лет. Получается, что к тому времени, когда они накопят достаточный педагогический опыт, а собственные дети уже подрастут и можно ожидать резкого подъема в профессиональной сфере, происходит спад. У людей заметно снижается энтузиазм в работе, пропадает блеск в глазах, нарастает негативизм и усталость. Мы наблюдали

ситуации, когда талантливый педагог становится профнепригодным по этой причине. Иногда такие люди сами уходят из школы, меняют профессию и всю остальную жизнь скучают по общению с детьми.

### **ПРЕДПОСЫЛКИ И ОСОБЕННОСТИ**

По определению Н.Е. Водопьяновой, это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности. Ее можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов.

Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют следующие чувства, мысли, действия.

Чувства: усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх

неопределенных неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным

Мысли: о несправедливости действий в отношении себя, незаслуженности своего положения в обществе, недостаточной оцененности окружающими собственных трудовых усилий, о собственном несовершенстве

Действия: критика в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незаметным, стремление все делать очень хорошо или совсем не стараться.

Понятно, что определенные личностные характеристики можно назвать факторами риска в плане появления эмоционального выгорания.

Важнейшим фактором можно назвать сниженное чувство собственного достоинства. Поэтому для таких людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворенность своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, более социально успешных. Их достижения трактуются как случайные, равно как и собственная невозможность сравниться с ними.

Во многом из сниженного самоуважения вытекают трудоголизм, высокая мотивация успеха вплоть до перфекционизма, стремления все и всегда сделать очень хорошо, желательно лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, например поучаствовать в спортивном празднике или приоткрыться — принять участие в тренинге, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии.

Как правило, эти люди с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний.

## ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ И ВНУТРЕННИЕ ПРИЧИНЫ

Однако одних внутренних предпосылок бывает недостаточно, чтобы вызвать эмоциональное выгорание. К этому должны подключиться внешние факторы, связанные с организацией работы и социально-культурными условиями общества.

В организации можно выделить три момента. Один из них – это *неэффективный стиль руководства*: либо излишне жесткий «мужской», либо излишне мягкий «женский», нередко нечеткий и неуправляемо эмоциональный. «Мужской» стиль руководства не обеспечивает людям необходимой эмоциональной поддержки, усиливает чувство незащищенности. А «женский» поднимает уровень тревоги до непереносимого, поскольку неопределенные требования ставят под угрозу реализацию перфекционизма, а значит — целостность собственной личности.

Также угрозой перфекционизму является *работа в условиях временного дефицита*. Поскольку такие люди будут стараться все делать хорошо, недостаток времени приведет их не только к эмоциональной, но и к физической перегрузке и опять-таки появлению психосоматики.

Третий момент – это *отсутствие сплоченного социального окружения*, которое могло бы оказать поддержку, способствовать усилению «Я» человека за счет присоединения к сильному «МЫ» и таким образом снизить риск эмоционального выгорания. В качестве иллюстрации этого положения можно привести пример Водопьяновой, которая отмечает, что уровень выгорания у израильских менеджеров ниже, чем у американских. При этом считается, что уровень жизни в Америке существенно выше. Данное явление объясняется тем, что израильтяне получают поддержку от ощущения чувства социальной сплоченности.

В последние годы в России, так же как и в развитых странах, все чаще говорят не только о профессиональном стрессе, но и о синдроме профессионального сгорания, или выгорания, педагогов (далее будет применяться термин «профессиональное выгорание» как наиболее адекватный).

Что такое синдром профессионального выгорания?

**Профессиональное выгорание** — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания — самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, — всех, чья деятельность невозможна без общения. Неслучайно первая исследовательница этого явления Кристина Маслач назвала свою книгу: «Эмоциональное сгорание — плата за сочувствие».

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и

личностных ресурсов человека. С точки зрения концепции стресса (Г. Селье), профессиональное выгорание — это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома — стадия истощения.

В 1981 г. А. Морроу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего дистресс профессионального выгорания: «Запах горячей психологической проводки».

### **Стадии профессионального выгорания**

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит **три стадии** (Маслач, 1982) — три лестничных пролета в глубины профессиональной непригодности:

#### **ПЕРВАЯ СТАДИЯ:**

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;
- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

#### **ВТОРАЯ СТАДИЯ:**

- возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов — вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала — это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

#### **ТРЕТЬЯ СТАДИЯ:**

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;
- такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

Три аспекта профессионального выгорания

**Первый** — *снижение самооценки.*

Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаяние.

**Второй** — *одиночество.*

Люди, страдающие от эмоционального сгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с клиентами. Преобладают объект-объектные отношения.

**Третий** — *эмоциональное истощение, соматизация.*

Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим недомоганиям — гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и т.д.

Симптомы профессионального выгорания ПЕРВАЯ ГРУППА:

#### **психофизические симптомы**

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница;
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

ВТОРАЯ ГРУППА:

#### **социально-психологические симптомы**

- Безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

ТРЕТЬЯ ГРУППА:

#### **поведенческие симптомы**

- Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее — все труднее и труднее;

- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

За рубежом описаны различные методы и способы предотвращения указанного синдрома. Опыт работы автора показывает, что эффективным средством профилактики напряженности, предотвращения «симптома эмоционального выгорания» является **использование способов саморегуляции и восстановления себя**. Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности.

Конечно, природа человека такова, что он стремится к комфорту, к устранению неприятных ощущений, не задумываясь об этом, не зная, какими научными словами это называется. Это — естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека, поэтому иногда их еще называют неосознаваемыми.

А специалисты, занимающиеся проблемами регуляции эмоциональных состояний, нервно-психической напряженности, для управления ими используют специальные приемы сознательно. Именно их и называют методами саморегуляции, или способами самовоздействия, подчеркивая в них активное участие человека.

### **ЕСТЕСТВЕННЫЕ СПОСОБЫ РЕГУЛЯЦИИ ОРГАНИЗМА И САМОРЕГУЛЯЦИЯ**

Рассмотрим сначала **естественные способы регуляции организма**.

Наверняка вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое.

К сожалению, подобные средства нельзя, как правило, использовать на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

А есть ли приемы, которые можно применять и во время работы? Да, и мы обнаружили, что некоторыми из них пользуются специалисты областной службы, и делают это обычно бессознательно.

Поэтому важно:

- разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки, повышения тонуса вы владеете;
- осознать их;

- перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному в целях управления своим состоянием;
- освоить способы саморегуляции, или самовоздействия.

Все это и составляет суть саморегуляции.

**Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.**

Таким образом, саморегуляция может осуществляться с помощью четырех основных средств, используемых по отдельности или в различных сочетаниях.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

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

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения, способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

Опрос, результаты исследования, опыт нашей работы позволяют выделить следующие естественные приемы регуляции организма:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем за окном;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так

**Попробуйте задать себе  
вопросы:**

Что помогает вам поднять  
настроение, переключиться?

Что я могу использовать из  
вышеперечисленного?

Мысленно, а лучше на бумаге,  
составьте перечень этих способов.

Подумайте, какие из них вы можете  
использовать сознательно, когда  
чувствуете напряженность или  
усталость.

## Знакомство с банком способов саморегуляции

В ходе работы участникам предстоит более подробно проанализировать внешние объективные факторы и попытаться найти способы минимизации их последствий.

Сейчас речь пойдет о субъективных, или внутренних, факторах педагогической деятельности.

**Упражнение «10 из 30»** (осмысление собственных сильных и слабых сторон).

Разделение участников на 3 подгруппы . Сделаем фруктовый салат (апельсин, груша, ананас)

Существуют «внутренние» факторы, затрудняющие взаимодействие с детьми.

Из предлагаемого списка необходимо выбрать 10 личностных качеств психолога, затрудняющих его деятельность, и расположить их в порядке убывания значимости.

К счастью, каждый из нас в той или иной степени обладает и «противоядием» — теми личностными качествами, которые помогают преодолевать напряженные ситуации.

Из предлагаемого списка необходимо выбрать 10 личностных качеств психолога, облегчающих его деятельность, и расположить их в порядке убывания значимости.

Для работы участникам (всем) раздают списки.

Личностные качества затрудняющие в психологической деятельности

вспыльчивость;

прямолинейность;

торопливость;

резкость;

себялюбие;

упрямство;

обидчивость;

мстительность;

сухость;

педантичность;

медлительность;

необязательность;

забывчивость;

нерешительность;

пристрастность;

придирчивость;

бестактность;

лживость;

беспринципность;

двуличие;

неискренность;



раздражительность;  
благодушие;  
амбициозность;  
злость;  
агрессивность;  
подозрительность;  
злопамятство;  
притворство;  
равнодушие.

список личностных качеств, помогающих в психологической деятельности:

справедливость;  
терпимость;  
тактичность;  
ответственность;  
оптимизм;  
принципиальность;  
требовательность к себе;  
требовательность к ребенку;  
самоуважение;  
уважение к личности ребенка;  
доброжелательность  
эмоциональная чувствительность;  
самообладание;  
уравновешенность;  
демократичность;  
уверенность в себе;  
инициативность;  
способность к импровизации;  
решительность;  
выдержка;  
артистизм;  
способность к взаимопониманию;  
целеустремленность;  
аккуратность,  
энергичность;  
человеколюбие;  
великодушие;  
профессионализм;  
детолюбие.

Далее объединяются в группы.

ведущий выделяет качества из списка (предложенному на доске)

Участники просматривают список и по кругу продолжают фразу: «В моей

работе с больше всего мне помогает-то, что я...» (можно выбрать любое качество из списка или дать свой вариант).

Упражнение «Представьте себе...»

Ведущий . Сядьте поудобнее, расслабьтесь, обратите внимание на свое дыхание... Ваше дыхание ровное, тело расслаблено... представьте себе в том месте, где вам наиболее комфортно... осмотрите это место. Какое оно? А теперь вспомните, когда вы впервые почувствовали успешным? Какое ощущение вызвало это в вашем теле? На что похож ваш успех? На какой образ? Рассмотрите его...какой он? Поприветствуйте его. Посмотрите на его реакцию... постарайтесь вступить с ним в диалог- возможно вам есть что сказать друг другу... а теперь поблагодарите свой успех, вам пора возвращаться. На счет три вы снова окажитесь в комнате. Раз, два, три... откройте глаза, вы можете пошевелить руками, потянуться.

Затем ведущий предлагает изобразить успех с помощью невербальных средств выразительности (мимики и жестов)

Упражнение «Мой герб»

Цель : закрепление позитивного образа видения профессии.

Инструкция: каждый участник получает набор пиктограмм, из которых необходимо выбрать т символы, ассоциирующиеся с профессией психолога, сделать свой герб и придумать девиз (формат альбомный лист).

Защита герба.

Анализируя гербы, ведущий обращает внимание на то, что они имеют форму щита.

Щит (С.И.Ожегова Толковый словарь)-предмет старинного вооружения в виде округлой или с углами плоскости для предохранения от ударов, стрел.

При этом он говорит о необходимости профессиональных защит человека, работающего в сфере взросло – детских коммуникаций.

Участники присаживаются на свои места в круг и заканчивают фразу : «Мне нравится слева психолог (имя) тем, что »Далее называются значимые профессиональные и личностные качества сидящего слева участника. Упражнение продолжается по кругу.

В заключение отметим следующее. В работе по профилактике нервно-психической напряженности первостепенная роль должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей, неизменной уверенности в успехе дела, за которое взялся.

Жизненный успех не дается без труда, иногда без тяжелых потерь. Надо быть готовым с наименьшими страданиями пройти через обиды, измены, потери. Для этого следует приучить себя не пропускать в сферу эмоций чрезмерные раздражители, несущие боль и отрицание многих человеческих ценностей. Конечно, несчастья близких, общественные катастрофы, неудачи в работе, собственные промахи не могут не расстраивать человека. Но не следует считать такие неудачи непоправимыми катастрофами. Как сказал Соломон : «Все проходит

и это пройдет» То, что можно, следует исправить. А на нет — и суда нет, как говорят в народе.

Большая мудрость содержится в изречении: «Господи, дай мне силы изменить то, что я могу изменить, терпение — принять то, что я не могу изменить, и ум — отличать одно от другого».

### **Рефлексия**

Как прошло занятие,  
что было самым трудным (неприятным),  
что больше всего понравилось (запомнилось),  
ваши пожелания участникам группы,  
себе самому,  
ведущим.

## **ПАМЯТКА**

### **ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ ЗАМЕТИЛИ ПЕРВЫЕ ПРИЗНАКИ ВЫГОРАНИЯ?**

#### **Прежде всего, признать, что они есть.**

Те, кто помогает другим людям, как правило, стремятся отрицать собственные психологические затруднения. Трудно признаться самому себе: «я страдаю профессиональным выгоранием». Тем более что в трудных жизненных ситуациях включаются внутренние неосознаваемые механизмы защиты. Среди них — рационализация, вытеснение травматических событий, «окаменение» чувств и тела.

Люди часто оценивают эти проявления неверно — как признак собственной «силы». Некоторые защищаются от своих собственных трудных состояний и проблем при помощи ухода в активность, они стараются не думать о них (помните Скарлет с ее «Я подумаю об этом завтра»?) и полностью отдают себя работе, помощи другим людям. Помощь другим действительно на некоторое время может принести облегчение. Однако только на некоторое время. Ведь сверхактивность вредна, если она отвлекает внимание от помощи, в которой нуждаетесь вы сами.

**Помните:** блокирование своих чувств и активность, выраженная сверх меры, могут замедлить процесс вашего восстановления.

Во-первых, ваше состояние может облегчить физическая и эмоциональная поддержка от других людей. Не отказывайтесь от нее. Обсудите свою ситуацию с теми, кто, имея подобный опыт, чувствует себя хорошо.

Для профессионала при этом уместна и полезна работа с супервизором — профессионально более опытным человеком, который при необходимости помогает менее опытному коллеге в профессионально-личностном совершенствовании. В запланированный период времени профессионал и супервизор регулярно совместно обсуждают проделанную работу. В ходе такого обсуждения совершается обучение и развитие, которые помогают выйти из выгорания.

Во-вторых, в нерабочее время вам нужно уединение. Для того чтобы справиться со своими чувствами, вам необходимо найти возможность побыть

одному, без семьи и близких друзей.

### **ЧТО НУЖНО И ЧЕГО НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ ПРИ ВЫГОРАНИИ**

► НЕ скрывайте свои чувства. Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами.

• НЕ избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими.

• НЕ позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас, когда другие предоставляют вам шанс говорить или предлагают помощь.

• НЕ ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для выгорания, уйдут сами по себе.

Если не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.

• Выделяйте достаточное время для сна, отдыха, размышлений.

- Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно, говорите о них семье, друзьям и на работе.

• Постарайтесь сохранять нормальный распорядок вашей жизни, насколько это возможно.

### **ЕСЛИ ВЫ ПОНИМАЕТЕ, ЧТО ВЫГОРАНИЕ УЖЕ ПРОИСХОДИТ И ДОСТИГЛО ГЛУБОКИХ СТАДИЙ**

**Помните:** необходима специальная работа по отреагированию травматического опыта и возрождению чувств. И не пытайтесь провести эту работу сами с собой — такую сложную (и болезненную) работу можно выполнить только вместе с профессиональным психологом-консультантом.

Настоящее мужество состоит в том, чтобы признать: мне необходима профессиональная помощь.

Почему? Да потому, что основа «психологического лечения» — помочь человеку «ожить» и «заново собрать себя».

Сначала идет трудная работа, цель которой — «снять панцирь бесчувствия» и разрешить своим чувствам выйти наружу. Это не ведет к утрате самоконтроля, но подавление этих чувств может вести к неврозам и физическим проблемам. При этом

важна специальная работа с разрушительными «ядовитыми» чувствами (в частности, агрессивными). Результатом этой подготовительной работы становится «расчистка» внутреннего пространства, высвобождающая место для прихода нового, возрождение чувств.

Следующий этап профессиональной работы — пересмотр своих жизненных мифов, целей и ценностей, своих представлений и отношения к себе самому, другим людям и к своей работе. Здесь важно принять и укрепить свое «Я», осознать ценность своей жизни; принять ответственность за свою жизнь и здоровье и занять профессиональную позицию в работе.

И только после этого шаг за шагом изменяются отношения с окружающими людьми и способы взаимодействия с ними. Происходит освоение по-новому своей профессиональной роли и других своих жизненных ролей и моделей поведения. Человек обретает уверенность в своих силах. А значит — он вышел из-под действия синдрома эмоционального выгорания и готов успешно жить и работать.

### **«Опросник на выгорание» МВІ.**

Авторами данной методики являются американские психологи К.Маслач и С.Джексон. Она предназначена для измерения степени выгорания в профессиях типа «человек – человек». Данный вариант адаптирован Н.Е. Водопьянов.

Инструкция.

Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Текст опросника.

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.
2. После работы я чувствую себя, как «выжитый лимон».
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.

9. Я уверен, что моя работа нужна людям.

10. В последнее время я стал более черствым по отношению к тем, с кем работаю.

11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.

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

13. Моя работа все больше меня разочаровывает.

14. Мне кажется, что я слишком много работаю.

15. Бывает, что мне действительно безразлично, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.

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

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

18. Во время работы я чувствую приятное оживление.

19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому. Что радовало меня в своей работе.

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.

22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Обработка результатов.

Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балла – «очень редко», 2 балла – «иногда»,

3 балла – «часто», 4 – балла – «очень часто», 5 баллов – «каждый день».

Ключ к ороснику.

Ниже перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника.

«Эмоциональное истощение» – ответы «да» по пунктам 1,2,3,6,8,13,14,16,20 (максимальное количество баллов – 54).

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

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

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

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванной собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности в социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, на лечение, консультации, получение образования. Клиенты воспринимаются не как живые люди, а все их проблемы и беды, с которыми они приходят к профессионалу, с его точки зрения есть благо для них.

Редукция профессиональных достижений – возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

### *БАНК СПОСОБОВ САМОРЕГУЛЯЦИИ (САМОВОЗДЕЙСТВИЯ)*

#### ***I. Способы, связанные с управлением дыханием***

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

### ***Способ 1***

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

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

- на следующие четыре счета проводится задержка дыхания;
- затем плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6;
- снова задержка перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

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

### ***Способ 2***

Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10–15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

### ***Способ 3***

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

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

## ***II. Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением***

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

### ***Способ 4***

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

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза;

- дышите глубоко и медленно;
- пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот);
- постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;
- прочувствуйте это напряжение;
- резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;
- сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы — удивления, радости и пр.).



### ***Способ 5***

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

- 1) осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;
- 2) каждое упражнение состоит из 3 фаз: «напрячь–прочувствовать–расслабить»;

3) напряжению соответствует вдох, расслаблению — выдох.

Можно работать со следующими группами мышц:

- лица (лоб, веки, губы, зубы);
- затылка, плеч;
- грудной клетки;
- бедер и живота;
- кистей рук;
- нижней части ног.

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

### ***Способ 6***

Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

- движения большими пальцами рук в «полузамке»;
- перебирание бусинок на ваших бусах;
- перебирание четок;
- пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на два шага вдох, и на пять шагов — выдох.

### ***III. Способы, связанные с воздействием слова***

Известно, что «слово может убить, слово может спасти». Вторая сигнальная система есть высший регулятор человеческого поведения.

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма.

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

### ***Способ 7. Самоприказы***

Самоприказ — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе.

Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением.

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

- Сформулируйте самоприказ.
- Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

### *Способ 8. Самопрограммирование*

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

- Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.
- Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

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

- Мысленно повторите его несколько раз.

### *Способ 9. Самоодобрение*

#### *(самопоощрение)*

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, — одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим.

- В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря:

«Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»

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

### *IV. Способы, связанные с использованием образов*

Использование образов связано с активным воздействием на центральную нервную систему чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ними связанные, то можно пережить их вновь и даже усилить. И если словом мы воздействуем в основном на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

#### *Способ 10*

Чтобы использовать образы для саморегуляции:

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

- Делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку. Для этого запоминайте:

1) зрительные образы события (что вы видите: облака, цветы, лес);

2) слуховые образы (какие звуки вы слышите: пение птиц, журчание ручья, шум дождя, музыка);

3) ощущения в теле (что вы чувствуете: тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

– При ощущении напряженности, усталости:

1) сядьте удобно, по возможности, закрыв глаза;

2) дышите медленно и глубоко;

3) вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;

4) проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения;

5) побудьте внутри этой ситуации несколько минут;

6) откройте глаза и вернитесь к работе.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. *Аминов А.Н.* Российская энциклопедия социальной работы // Синдром эмоционального сгорания; В 2 т. Т. 2. — М., 1997.

2. *Водопьянова Н.Е., Старченко Е.С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — СПб.: Питер, 2005..

3. *Качюнас Р.* Психологическое консультирование и групповая психотерапия. — 3-е изд., стереотип. — М.: Академический проект; Трикста, 2004.

4. *Малкина-Пых И.Г.* Психология экстремальных ситуаций *Ит* Справочник практического психолога. — *Ы*: Эксмо, 2005.

5. *Осухова И. Г.* Не думай о клиенте свысока // Школьный психолог, 2003, № 3.

6. *Осухова Н.Г.* Сгоревшие на работе // Здоровье, 2003,

7. *Пате З., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. — СПб.: Питер, 2000.

8. *Сжоукина Н.В.* Карьера без стресса. — СПб.: Питер, 2003.

10. *Филина С.* О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности *П* Школьный психолог, 2003, №

11. *Форманюк Т.В.* Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии, 1994, № 6.