

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно–педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»

(наименование)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Сохранение психологического здоровья психологов в условиях профессионального стресса

Обучающийся

М.П. Журавлева

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

д-р соц. наук, профессор Т.Н. Иванова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические основы изучения проблемы профессионального стресса в деятельности психологов в отечественной и зарубежной литературе	10
1.1 Определение и психологические особенности профессионального стресса	10
1.2 Особенности сохранения психологического здоровья в профессиональной среде	24
1.3 Модель профилактики профессионального стресса в деятельности психологов	34
Глава 2 Опытнo–экспериментальная работа по реализации модели профилактики профессионального стресса в деятельности психологов	47
2.1 Организация опытнo–экспериментальной работы и методы исследования	47
2.2 Реализация комплексной программы профилактики профессионального стресса в деятельности психологов	60
2.3 Анализ результатов и оценка эффективности опытнo–экспериментальной работы	73
Заключение.....	82
Список используемой литературы.....	85
Приложение А Программа профилактики «Профессиональный баланс».....	91
Приложение Б Памятка	93
Приложение В Описательная статистика	95

Введение

Актуальность исследования. В современном мире профессия требует от человека активного взаимодействия как с социумом, так и освоения новыми способами управления прогрессивными технологиями. Технологии развиваются стремительно, а производство становится всё более автоматизированным. Это создаёт новые источники стресса. Стресс – это реакция организма на неблагоприятные условия жизни. Многие специалисты, которые помогают людям, сталкиваются с нехваткой внутренних ресурсов. Длительные нагрузки в условиях недостатка времени для восстановления психофизической энергии, а также социокультурные и коммуникативные ограничения могут негативно сказаться на работнике, иногда принося свои неизлечимые деформации. Психология профессионального здоровья в качестве новой и самостоятельной области научного знания начала формироваться с положений доклада В.М. Бехтерева на тему: «Личность и условия ее развития и здоровья», с которым ученый выступил в сентябре 1905 г. в г. Киеве на 2–м съезде российских психиатров. В этом докладе впервые прозвучал термин «профессиональное здоровье».

При длительном воздействии поступающих факторов, вызывающих стресс, можно с высокой вероятностью ожидать у сотрудника ряд заметных изменений в функционировании организма и психике. Это может привести к снижению производительности, ухудшению качества работы и, в конечном счёте, к устойчивому профессиональному стрессу. Негативное воздействие факторов профессионального стресса привело к тому, что в «Международной классификации болезней 10–го пересмотра (МКБ–10) этот феномен был выделен в отдельную категорию. Профессиональный стресс – это многогранное явление, которое проявляется в психических и физических реакциях на стрессовые ситуации, возникающих в процессе профессиональной деятельности» [4, с. 11].

Трудно представить человека, который бы не подвергался факторам, провоцирующим возникновения стресса. Более того, со стрессовой ситуацией люди сталкиваются постоянно. При этом, с одной стороны, стресс стимулирует активность человека, позволяет более интенсивно использовать свой потенциал, с другой стороны, может обладать огромной разрушительной силой, приводить к серьезным внутренним переживаниям и невротическим состояниям.

Современное общество изменило свое отношение к человеку как к инструменту производства. С учетом стремительного научно–технического прогресса и глобализации, возникает необходимость в высококвалифицированных специалистах обладающих, как профессиональными навыками, так и соответствующими им качествами личности, что в свою очередь порождает задачу обеспечения поддержания и сохранения здоровья. Существуют разнообразные исследования научных и практикующих психологов как в России, так и за рубежом, которые говорят о наличии у профессионала по любой специальности одного общего принципа успеха.

Этот конструкт включает в себя ряд ключевых характеристик, таких как эмоциональная устойчивость, когнитивная гибкость, социальная компетентность и мотивация. Эмоциональная устойчивость позволяет справляться с стрессовыми ситуациями, сохранять спокойствие и принимать взвешенные решения даже в сложных условиях. Когнитивная гибкость помогает адаптироваться к новым условиям, быстро усваивать информацию и находить нестандартные решения. Социальная компетентность способствует эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами, что важно для командной работы и построения доверительных отношений. Развитие этих качеств у профессионалов способствует не только повышению их эффективности, но и улучшению общего качества жизни. В условиях современного рынка труда, где конкуренция высока, а требования к

сотрудникам постоянно растут, владение этими универсальными навыками становится ключевым фактором успеха.

В настоящее время особый интерес представляет научное направление – психология здоровья, которое с разных сторон изучалось в работах В.А. Ананьева, И.Н. Гурвича, Н.Е. Водопьяновой, Г.С. Никифорова, Н.В. Ходыревой, G.L. Engel, J.D. Matarazzo, D. Katz, R. Kahn, M.J. Smith. В работах П.З. Абдулаевой, Н.Е. Водопьяновой, М.Е. Зеленовой, Е.В. Зудовой, Н.В. Самоукиной рассматривались психологические особенности профессионального стресса, вопросы психологического здоровья подробно освещались в научных работах М.Б. Алиевой, О.С. Васильевой, Т.Л. Лепихиной, А.Г. Маклакова, А.А. Печеркиной. Хотя в академическом мире проводятся исследования по профессиональному стрессу и психическому здоровью, связь между ними все еще недостаточно изучена. Тем не менее, вопросы о поддержании психологического здоровья психологов имеют большое значение для общества, поэтому тема «Сохранение психологического здоровья психологов в условиях профессионального стресса» представляет собой актуальную и важную проблему.

Поскольку профессиональный стресс – это динамичный процесс, отражающий логическую последовательность этапов мобилизации специалистом адаптационных ресурсов, привлекаемых для преодоления возникших затруднений или экстраординарных обстоятельств. Он проявляется в сохранении высокой работоспособности под действием интенсивных нагрузок, стабильностью физиологических и психологических показателей, сохранением продуктивных межличностных отношений. В данном контексте, психолог, осуществляющий поддержку психологического благополучия населения, сам, нередко, оказывается в стрессовых ситуациях, которые оказывают неблагоприятное воздействие на его психологическое и профессиональное здоровье. Таким образом, проблема заключается в том, что специалисты нуждаются в поддержке своего психологического здоровья, но при этом отсутствуют теоретические основы для создания комплексной

программы профилактики профессионального выгорания у психологов. Именно это противоречие и стало отправной точкой данного исследования.

В практическом плане – это создание коррекционной программы профилактики профессионального стресса для сохранения психологического здоровья в деятельности психологов.

Цель исследования – сохранение психологического здоровья психологов посредством коррекционной программы профилактики профессионального стресса в их деятельности

Объект исследования – психологическое здоровье как многомерное образование.

Предмет исследования – психологическое здоровье психологов в условиях профессионального стресса.

Гипотеза исследования: сохранение психологического здоровья путем реализации коррекционной программы профилактики профессионального стресса, своевременно обеспечивает психологу возможность: рефлексии собственной деятельности; освоения продуктивных копинг-стратегий; формирования навыка применения конструктивных способов психологических защит.

Задачи исследования:

- раскрыть содержание понятий профессиональный стресс и психологическое здоровье у психологов в отечественной и зарубежной литературе;

- обозначить особенности сохранения психологического здоровья в профессиональной среде;

- разработать модель профилактики профессионального стресса в деятельности психологов;

- разработать коррекционную программу эмпирического исследования, направленную на сохранение психологического здоровья путем профилактики профессионального стресса в деятельности психологов;

– выполнить эмпирическое исследование, проанализировать полученные в исследовании результаты и сформулировать выводы.

Теоретико–методологические основы исследования:

– научные представления о «развитии индивидуальности и психологического обеспечения профессиональной деятельности (Б.Г. Ананьев, А.Г. Асмолов, А.А. Баранов, А.А. Бодалев, В.И. Долгова, А.Н. Леонтьев, В.М. Минияров, Г.С. Никифорова, А.А. Реан, Е.И. Рогов, С.Л. Рубинштейн, В.Л. Ситников, В.А. Якунин)» [4];

– научные представления о «профессионально обусловленных кризисах (Э.Ф. Зеер, Ю.Н. Кулюткин, Н.О. Садовникова, А.И. Смоляр, П.С. Сухобская, Э.Э. Сыманюк)» [22];

– научные представления по «изучению психологической поддержки (Е.В. Абаева, Л.С. Выготский, О.С. Газман, Н.Н. Загрядская, И.Б. Котова, О.А. Кулягинова, И.Е. Лилиенталь, А.В. Петровский, С.Л. Рубинштейн, А.А. Терсакова, Е.Н. Шиянов, Н.Г. Щербанева)» [42, 43];

– научные работы, «посвященные изучению копинг–стратегий поведения (Р. Лазарус, А.А. Либин, С.А. Лигер, А. Маслоу, В.С. Мерлин, С.К. Нартов–Бочавер, К.К. Платонов, В.А. Ташлыков, Б.М. Теплов, Л.И. Уманский, Э. Хейль)» [40, 41].

Методы исследования: анализ научных источников по теме исследования; эмпирические методы психологического исследования; методы статистического анализа полученных в исследовании данных.

Методики исследования:

– методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;

– методика «профессионального выгорания» Н.Е.Водопьяновой, Е.С. Старченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексона;

– опросник исследования особенностей интрапсихических механизмов психологической защиты Плутчика–Келлермана–Конте;

– методика диагностики самооценки изучения эмоциональных состояний Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина;

- методика «Стратегии копинг–поведения» К. Карвера;
- методика «Индивидуальная модель психологического здоровья» А.В. Козлова;
- методы статистической обработки результатов исследования.

Экспериментальная база исследования: участниками исследования являются 30 специалистов–психологов практиков, осуществляющих профессиональную деятельность от 5 и более лет в возрасте от 26 до 58 лет, мужского и женского пола.

Новизна исследования:

- проанализированы научные подходы к проблеме психологического здоровья и профессионального стресса, определены условия сохранения психологического здоровья;
- разработана модель профилактики профессионального стресса в деятельности психологов.

Теоретическая значимость исследования заключается в обобщении и систематизации научных данных по теме исследования.

Практическая значимость исследования заключается в представлении комплексной программы профилактики профессионального стресса в деятельности психологов, включающая элементы программы психодиагностики психоэмоциональной активности, а также комплексы тренинговых занятий; выделены стратегии копинг – поведения психологов в процессе выполнения профессиональной деятельности. Результаты исследования могут быть использованы в практике обеспечения профессионального здоровья психологов.

Научность и достоверность результатов исследования обеспечивается последовательностью и логичностью его проведения. Исследование опиралось на фактологическую теоретико–методологическую базу. В процессе использовались достоверные и надёжные инструменты психологической диагностики, а также методы статистической обработки полученных данных, репрезентативностью выборки.

Апробация результатов исследования реализована в процессе создания и публикации научных работ, а также на научных конференциях, где представлялись результаты исследований, а также в рамках практических рекомендаций, предложенных руководству организации, где осуществлялась деятельность.

Личное участие автора в организации и реализации исследования заключается в обобщении и систематизации научного материала, разработки программы научного исследования, обобщении и статистического анализа, а также интерпретации полученных в исследовании результатов.

Положения, выносимые на защиту:

– профессиональный стресс – системообразующее психологическое состояние, которое возникает под воздействием стресс-факторов, ядром которого являются различные типы когнитивных оценок, эмоции и процессы, в результате чего происходит нарушение баланса между требованиями среды и психологическими ресурсами личности.

– профессиональное здоровье – это непрерывный процесс сохранения и развития регуляторных свойств организма, его физического, психического и эмоционального благополучия, которые дают достаточно высокую устойчивость в профессиональном труде. Психологическое здоровье как феномен с его способностью видеть себя в своей личностной значимости, осознанно относиться к себе, к своему «Я», иметь потребность в самореализации. Профилактику профессионального стресса психолога рассматриваем и как процесс, и как результат.

– Модель профилактики профессионального стресса направлена на: активацию новых эффективных внутренних ресурсов личности.

Структура работы включает введение, две главы, заключение, список используемой литературы и приложения. Работа содержит 5 рисунков, 12 таблиц, список используемой литературы включает 59 источников. Основной текст работы изложен на 90 страницах.

Глава 1 Теоретические основы изучения проблемы профессионального стресса в деятельности психологов в отечественной и зарубежной литературе

1.1 Определение и психологические особенности профессионального стресса

Понятие ««стресс» в социальных и поведенческих науках заимствовано из физики, где оно используется для обозначения внешней силы, приложенной к объекту и вызывающей его деформацию. Этимология слова восходит к латыни: *stringere* – «затягивать, крепко связывать». Современное слово в английском языке является сокращением другого слова – *distress*, которое означает «давление, нажим, нагрузка, напряжение». В свою очередь, оно происходит от старофранцузского: *destrece* – «беда, невзгоды, скорбь» и *estrece* – «угнетенность»» [11, с. 201]. Исследователи, «работающие в разных теоретических традициях, для обозначения отдельного случая стресса, связанного с работой, употребляют различные термины: стресс на работе, рабочий стресс, организационный стресс, профессиональный стресс, стресс на рабочем месте» [1, с. 5]. Рассмотрим подробнее подходы и теоретические концепты к определению данной научной дефиниции.

Биологический подход. Первые (биологические) «теории стресса были предложены в 30–е гг. XX в., где стресс анализируется как реакция организма на повышенное требование, без учета характера требования – положительного или отрицательного. В биологии и медицине термин «стресс» впервые появился в 30–е гг. XX века. Первые разработки в этом направлении связаны с именем канадского ученого венгерского происхождения Ганса Селье» [24]. В своей работе «Стресс жизни» он дает следующее определение: «Стресс – есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование. С точки зрения стрессовой реакции не имеет значения, приятна или неприятна ситуация, с которой мы

столкнулись. Имеет значение лишь интенсивность потребности в перестройке или в адаптации» [7, с. 111].

Это первая «попытка представить стадии развития общего стресса, где выделяются необходимые элементы, которые его сопровождают: наличие источника (стрессора), вызывающего такую ситуацию, и наличие ресурсов, которыми обладает индивид для сопротивления и адаптации к стрессовой ситуации. Г. Селье указывает также на различные характеристики длительности стресса: он может быть временным, при удачной второй стадии, или хроническим, что вызывает необратимые последствия для организма индивида. Его теория ограничивается индивидуальным уровнем стресса, где он рассматривается как ответ организма на любое внешнее воздействие: это может быть изменение температуры или чрезмерная физическая нагрузка, неожиданное радостное событие или психологическое давление на человека. Стресс позволяет активировать адаптационные механизмы человеческого организма на все типы раздражителей, при этом он может побуждать как положительные реакции организма, так и оказывать негативное влияние, приводить к болезни» [49, с. 798].

Эта идея последовательно «развивается в трудах К. Купера и П. Лежерона, где определенный уровень стресса на работе представлен и как мотиватор, и как состояние, отрицательно влияющее на здоровье и производительность работника» [55].

В середине XX века в «области общей психологии, а затем и в психологии труда начали появляться теоретические концепции, посвящённые исследованию воздействия окружающей среды на возникновение стресса. В этих концепциях стресс рассматривается не как простая реакция организма, а как результат взаимодействия человека с требованиями внешнего мира. В концепции стресса Г. Селье принимается во внимание исключительно биологический аспект изучения стресса, за что теория подвергалась критике, поскольку исключала психологическую и культурную составляющую личности, влияющую на физиологию. Г. Селье

было выделено две формы стресса: полезный – эустресс, который «тонизирует» работу организма и способствует мобилизации защитных сил, включая иммунную систему и вредоносный – дистресс, который оказывает отрицательное влияние на соматическое и психическое здоровье человека и может дать стимул к развитию серьезных заболеваний» [6, с. 121].

По Г. Селье, «адаптационный синдром» имеет 3 стадии:

– «стадия тревоги – возникает при первом появлении стрессора; сначала снижается уровень резистентности организма, затем мобилизуются резервы, включается механизм саморегуляции. Большинство стрессов разрешается на этой стадии;

– стадия резистентности – наступает в случае продолжительного воздействия стрессора. Адаптационные резервы расходуются в соответствии с напряжением функциональных систем;

– стадия истощения – отражает нарушение деятельности механизмов регуляции и борьбы организма с чрезмерно длительным воздействием стрессора» [9, с. 15].

На смену механистической концепции стресса, приходит «транзактная теория, предложенная американским психологом Р. Лазарусом, где решающее значение в стрессовой ситуации придается не физическим способностям организма противостоять внешним раздражителям, а возможности индивида управлять, регулировать действие раздражителя. Идентификация стрессовой ситуации и последующий выбор стратегии противостояния стрессу складывается из оценки индивидом внешних факторов среды и собственных ресурсов (Рисунок 1)» [10, с. 24].



Рисунок 1 – Схематичное представление оценки стрессовой ситуации по Р. Лазарусу

В данном случае важен момент обратной связи: «выбранная стратегия обязательно проверяется на эффективность, что приводит к цикличности – процедура оценки ситуации повторяется до тех пор, пока не будет найден выход из стрессовой ситуации. При этом факторы внешнего окружения могут быть как объективными, не зависящими от индивида, так и субъективными, т.е. воспринимаемые индивидом как угрожающие» [2].

Исследователи А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, J. Poulin, С. Walter учитывают интенсивность «стрессового состояния, которое зависит от условий воздействия стрессоров, от мотивационных, социальных и индивидуальных характеристик человека и являются ведущими в его поведении при стрессе. В процессе наблюдаются все три фазы стресса: нервное, тревожное напряжение и резистенция – сопротивление и истощение, когда происходит оскудение психических ресурсов человека.

Соответственно, на каждой фазе возникают симптомы нарастающего эмоционального выгорания» [26].

Тремя «основными симптоматическими категориями стресса отражаются три измерения выгорания:

- физическое истощение – физиологическое, сфокусированное на физических симптомах;
- аффективно–когнитивное – сфокусированное на установках и чувствах (эмоциональное истощение и деперсонализация);
- поведенческое – сфокусированное на симптоматических типах поведения, таких, как деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность» [22, с. 175].

В последующем «термин «стресс» стали применять для характеристики состояний человека, который испытывает дискомфорт на физиологическом, биологическом и психологическом уровнях в неблагоприятных обстоятельствах. Как отмечалось выше, будучи бихевиористом, Г. Селье, рассматривал стресс в качестве однонаправленной связи организма и среды. В отличие от него американский психолог Р. Лазарус трактовал стресс как регуляционные, или двунаправленные, отношения: среда воздействует на индивида, а индивид в свою очередь влияет на среду» [12, с. 15].

Чтобы понять, как «возникает стресс, учёные создали модель, которая описывает, как меняются процессы в организме. В основе этой модели лежат разные способы восприятия ситуации, чувства и действия, которые помогают справиться с ним. Иными словами, Р. Лазарус поставил проблему различий в природе физиологического и психологического стресса и предложил рассматривать стресс в рамках взаимодействия человека со средой. По его мнению, стресс физиологической природы представляет собой непосредственную реакцию организма, сопровождающуюся выраженными физиологическими сдвигами на воздействие различных внешних и внутренних стимулов физико–химической природы» [21, с. 37].

При этом, «величина физиологического стресса зависит от интенсивности воздействующего фактора. Особенности психологического стресса заключаются в том, что он вызывается психическими стимулами, которые оцениваются как угрожающие. То есть, развитие психологического стресса возможно без материального присутствия его источника – благодаря способности человека предвосхищать события угрожающей направленности, а характер и интенсивность стрессовой ситуации в основном определяются степенью расхождения между требованиями, которые предъявляет конкретная деятельность к личности и тем потенциалом, которым обладает человек» [23, с. 175].

Лазарус в теории стресса подчёркивает два аспекта личности, которые играют важную роль в формировании стрессовой ситуации: восприятие мира и себя; способность брать на себя ответственность и влиять на происходящее.

Аналогичные «воззрения о стрессе высказывал В.Э. Мильман, трактуя стресс, как функцию двух факторов: степени потребности в достижении и субъективной оценки вероятности достижения» [29, с. 132]. Такой, субъективистский подход в исследовании стресса, трактовался как интеракционная проблема. Так, Н. Эндлер, «рассуждая о стрессе, отмечал в нем специфический способ взаимодействия субъекта с самим собой и с окружающей средой» [56].

Сторонники «объективистского направления рассматривают стресс как порождение внешней ситуации. Так, Л.М. Аболин, отождествляет эмоциональную ситуацию со стрессором, то есть стресс воспринимается как реакция на какие–либо воздействия, или как сами эти воздействия» [3, с. 35].

Обобщая сказанное, мы можем говорить о следующих трёх «основных значениях понятия стресс, которые используются в современной психологии:

– любые внешние стимулы или события, которые вызывают у человека напряжение или возбуждение (стрессор, стресс–фактор);

– субъективная реакция, отражающая внутреннее состояние напряжения и возбуждения (эмоции, оборонительные реакции и процессы преодоления, происходящие в самом человеке – копинг–стратегии);

– физическая реакция организма на предъявляемое требование или вредное воздействие; значимой функцией этой реакции является поддержка поведенческих действий и психических процессов по преодолению человеком этих состояний» [19, с. 104].

Таким образом, выделим группу внутренних и внешних факторов, влияющих на развитие профессионального стресса психолога. К внутренним мы относим: синдром эмоционального выгорания; синдром эмоционального перегорания; психическое выгорание; профессиональное выгорание; профессиональный деструкции; эмоциональные и поведенческие особенности. К внешним факторам относим: интенсивно меняющаяся социально–экономическая ситуация; напряженная психоэмоциональная деятельность и, как следствие, низкая стрессоустойчивость, снижение коммуникативной, эмоциональной и поведенческой гибкости, обеспеченных механизмами осознанной рефлексивной саморегуляции.

В современной «психологической науке до сих пор не существует единой теории стресса. В последнее время всё больше внимания уделяется интегративным и системным подходам в изучении стресса. В научном мире, фундаментальными моделями стресса являются:

- когнитивная теория психологического стресса (Р. Лазарус);
- концепции профессионального стресса (А.Н. Занковский, Т. Сох);
- социально–психологические теории стресса (Р. Дарендорф)» [11].

Если обратиться к ресурсным концепциям стресса, в которых «потеря ресурсов – это первичный механизм, приводящий к стрессовым реакциям, то мы понимаем, что стресс возникает в ситуациях, представляющих угрозу потери ресурсов; фактической потери ресурсов; отсутствия адекватного возмещения истраченных ресурсов, когда вложение личных ресурсов для достижения желаемого значительно превышает получаемый результат.

Однако, когда утрачивается какой-либо один ресурс, другие призваны ограничить инструментальное, психологическое и социальное воздействие разворачивающихся событий. Содержательной характеристикой ресурсов стрессоустойчивости личности выступают индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях» [18, с. 57].

Следуя зарубежной традиции, их «можно охарактеризовать как психологические или личностные ресурсы. Сюда включаются базовые личностные установки, ответственность, самосознание, интеллект и смысл как главный вектор, организующий активность человека и придающий этой активности сознательность» [4, с. 82]. В современной психологии «наблюдается тенденция к разделению понятия «психологический стресс» на разные виды в зависимости от области психологических знаний. В качестве одного из вариантов такой классификации, в частности, рассматривают:

- межличностный психологический стресс, характерно наличие субъективной оценки межличностного взаимодействия;
- профессиональный, или организационный стресс, связан со сложностью, опасностью, ответственностью выполнения рабочих задач;
- социальный или общественный психологический стресс, связан с социальными, социально-экономическими проблемами, безработицей, вредными привычками (алкоголь, наркотики);
- семейный психологический стресс, включает все трудности по поддержанию функций семьи;
- внутриличностный психологический стресс, отражает «Я-конфликт», нереализованные притязания, потребности, бесцельное существование;
- экологический психологический стресс, возникает в связи с неблагоприятными воздействиями окружающей среды – суровые климатические условия, скученность проживания» [13].

Принципиальным является «разделение на:

- внешние факторы – объективно фиксируемые условия для возникновения стресса (ограничения во времени, объем нагрузки информационного характера, скученность);
- внутренние (субъективные), личностные факторы, которые в значительной степени обусловлены индивидуальными особенностями человека (неадекватная самооценка, мотивационные особенности, особенности темперамента, высокие уровни личностной напряженности, тревожности, агрессивности)» [8, с. 21].

Ю.В. Щербатых наиболее перспективным полагает разделение стрессов на «поведенческие, интеллектуальные, эмоциональные и физиологические проявления» [53]. Параллельно с этим подходом «развиваются интеракционистские теории стресса на работе, которые фокусируются в большей степени на изучении психосоциального влияния среды на возникновение стресса» [25].

Психологические модели стресса на работе «фокусируются на ресурсах индивида, его когнитивной оценке внешних требований рабочей среды и его способности предпринимать некоторые действия по преодолению стресса – так называемых копинговых стратегиях (от англ. coping, cope with – справиться, совладать). Профессиональный стресс можно определить как напряженное состояние работника, которое возникает у него при воздействии эмоционально–отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью» [4, с. 120].

В этой связи интерес представляет транзактная теория стресса британских исследователей К. МакКей и К. Купер. В основе их модели «возникновения профессионального стресса лежит концепт баланса между требованиями и ресурсами, которые они разделяют на внутренние и внешние. Соответственно стресс возникает при нарушении этого баланса: когда у индивида не хватает ресурсов для ответа на требования внешней среды. Механизм копинга означает действия, которые индивид предпринимает для достижения баланса, этот процесс задействует

психологические ресурсы личности, изменяет восприятие индивидом данной ситуации» [59].

Значение транзактного подхода к изучению рабочего стресса заключается, прежде всего, в том, что «в рамках этих теорий были созданы первые динамические модели оценки стрессовой ситуации и совладания с источниками стресса: основным фокусом анализа в транзактных теориях является процесс развития стресса и индивидуальные способности противостоять стрессу. Другая группа теорий фокусируется в большей степени на изучении психосоциального влияния среды на возникновение стресса. Интеракционистские теории концептуализируют рабочую среду как источник стресса, а также вводят новый элемент анализа рабочего стресса – взаимодействие индивида и рабочей среды. Организационный стресс рассматривается как расхождение между способностями индивида и требованиями рабочей среды» [43, с. 123].

В рамках «интеракционистского подхода также строятся модели изучения рабочего стресса. Одной из первых таких моделей была модель соответствия индивидуума и среды – «Person–Environment–Fit», предложенная исследователями из университета Мичигана Дж. Френчем, Р. Каплан, Р. Харрисон. Они конкретизируют понятие стресс как результат отсутствия соответствия между требованиями рабочей среды (например, обязанности работника), ее выгодами (например, возможности при определенной должности) и индивидом (его ожиданиями и способностями)» [52].

Построению данной модели предшествовал «инвайроментальный подход, разработанный еще в 1960–х гг. в этом же университете, и рассматривавший психическое здоровье работников. Основной прорыв в рамках этого подхода состоял в том, что психические отклонения (в том числе и стресс) рассматривались не в индивидуальном порядке, а в их взаимосвязи с окружающей средой. Модель «Person–Environment–Fit» развивает инвайроментальную теорию, сосредотачиваясь на изучении

рабочего стресса. В этом подходе центральную роль играет взаимодействие между объективными и субъективными компонентами: между реальной рабочей средой и субъективными представлениями о ней» [58].

Индивидуальный «механизм защиты может быть направлен на различные аспекты: адаптацию к объективным параметрам рабочей среды или формирование личного восприятия этих параметров (создание эргономичного рабочего пространства или изменение восприятия комфорта в профессиональной среде). Подход Р. Карасека фокусируется на объективных стресс-факторах рабочей среды в отличие от подхода Р. Лазаруса и С. Фолкман, которые основной акцент делают на когнитивной интерпретации этих факторов. Наряду с фокусировкой на факторах рабочего стресса, исходящих из рабочего пространства, модель «требования/контроль» добавляет важные элементы в понимание стресса на работе, а именно взаимоотношения между работником и руководством, которые определяют степень контроля индивида за ситуацией» [36].

В процессе преодоления стрессовых ситуаций основное внимание уделяется личным качествам сотрудника, а не ресурсам организации, направленным на предотвращение стресса. Другой вариант рассмотрения стресса «на работе в рамках интеракционистского подхода предлагает швейцарский психолог, специалист в области изучения рабочего стресса из университета Дюссельдорфа Иоганесс Зигрист. В его модели рабочий стресс обусловлен несоответствием затраченных усилий и полученной компенсации. Первый из двух элементов – затраченные усилия, трактуются как те ресурсы (моральные и физические), которые индивид использует для преодоления различных требований рабочего процесса: дополнительные обязанности, ответственность, выполнение сроков, физическая нагрузка» [57].

Второй элемент модели – «компенсация, понимается как вознаграждение, которое индивид получает в результате затраченных усилий: уважение коллег, продвижение по служебной лестнице, увеличение

заработной платы и т. п. К этому добавляется еще и третий элемент – затраты психологической энергии, которая возникает при высокой включенности сотрудника в рабочий процесс. Когда компенсация не соответствует количеству затраченных усилий, индивид испытывает стресс. К тому же высокий уровень прилагаемой психологической энергии приводит к повышенному риску различных заболеваний» [54, с. 122].

В рамках интеракционистского подхода, можно выделить исследования А.Б. Леоновой, которая, «признавая размытость существующих определений, предлагает собственное определение организационного стресса. Организационный стресс – комплексное состояние, возникающее как реакция на факторы повышенной напряженности и любого рода воздействия внутренней/внешней среды, переживаемое коллективным субъектом и препятствующее эффективному функционированию всей организационной системы» [5, с. 43].

Рассматривая факторы профессионального стресса, мы ставим акцент на «профессиональном выгорании» и «профессиональных деструкциях».

В ответ на негативные факторы, которые влияют на психику, личность вырабатывает защитный механизм. Этот процесс происходит в профессиональной сфере. Профессиональное выгорание развивается постепенно, следуя механизму развития стресса.

Профессиональное здоровье – это непрерывный процесс сохранения и развития регуляторных свойств организма, его физического, психического и эмоционального благополучия, которые дают достаточно высокую устойчивость в профессиональном труде, профессиональное долголетие и возможность достаточно насыщенной и долгой жизни. Вследствие профессиональной дезадаптации происходят различные профессиональные деструкции и изменения как в эмоциональной, так и в интеллектуальной и поведенческой сферах личности. Они затрагивают всю личность целиком, значительно снизят удовлетворение от самореализации, сильно затруднят адаптационные процессы, здесь возникают трудности с самоидентичностью.

Профессиональные деформации – это утрата ранее приобретённых навыков, а также изменения, вызванные стрессом и трудностями адаптации в профессиональной среде. Они могут быть обусловлены эмоциональным и психическим истощением. Работа, направленная на личностный рост, может помочь преодолеть профессиональный стресс.

Важно, чтобы психолог не стеснялся обращаться за помощью к коллегам. Также важно, чтобы психолог не был близким знакомым и находился в нейтральной позиции, поскольку работа с этим запросом часто сопровождается сопротивлением и психическим напряжением.

В «отечественных и зарубежных работах, посвященных исследованию феномена эмоционального выгорания, чаще всего встречаются следующие понятия: «эмоциональное сгорание» (Т.В. Форманюк, Т.С. Яценко), «синдром эмоционального выгорания» (В.В. Бойко), «синдром эмоционального перегорания» (В.Д. Вид; Е.И. Лозинская), «психическое выгорание» (В.Е. Орел), «профессиональное выгорание» (Н.Е. Водопьянова, М. Anderson, М. Burisch; R. Burke; D. Cronin–Stubbs, M.Davis–Sacks; D. Ford; E. Iwanicki; M. Leiter; T. Marek; C. Maslach; A. Pines; C. Rooks; W. Schaufeli; J. Winnubst и др.)» [13, 22, 49].

Эмоциональное «выгорание нередко рассматривается через призму таких понятий, как «профессиональная деформация», «психологическая защита», «стресс», «состояние», «утомление», «депрессия»» [48, с. 140]. К симптомам «эмоционального выгорания относятся психологические, физические и поведенческие проявления. Физические проявления характеризуются усталостью, чувством истощения, восприимчивостью к изменениям внешней среды, астенизацией, частыми головными болями, избыточным или недостаточным весом, одышкой, бессонницей» [35].

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) «признала болезнью такой вид профессионального недуга, как выгорание на работе. Состояние хронической усталости включено в каталог Международной классификации болезней (МКБ–11) и получило официальное название «выгорание» и свой

персональный код QD85. Окончательное решение, утвержденное на Всемирной ассамблее здравоохранения в Женеве, принято и вступит в силу в январе 2022 года. ВОЗ считает эту болезнь результатом хронического стресса на работе, с которым самостоятельно человек справиться не в состоянии.

Депрессивное состояние специалистов получило такое название, как «болезнь 21–го века» или синдром «бёрнаута». Учёный предупреждают, что к таким грозным признакам, как увеличивающееся эмоциональное истощение нужно внимательно прислушиваться, мониторить состояние организма в целом и следить за медицинскими показателями тела» [14, 15].

Г. Фрейденбергер указывает на то, что трудоголизм и есть тот самый опасный элемент, что незаметно приводит к сильнейшей профессиональной деформации путём эмоционального выгорания. И далее, «...чем более интенсивнее специалист трудится сверх норматива, беря всё больше и больше дополнительной работы, тем невозможнее заметить ему самому развитие заболевания. Учёный обосновал такие выводы, что если не принять вовремя достаточные меры по распознаванию эмоционального выгорания и лечению, то последствия, для человека могут быть необратимыми, вплоть до глубоких отклонений в поведении и приобретении тяжёлых хронических заболеваний. До настоящего времени данный феномен рассматривался применительно к представителям социономических профессий («помогающих»): врачей, психотерапевтов, юристов, учителей» [46, с. 98].

Таким образом, анализ отечественной и зарубежной литературы позволяет нам определить понятие «профессиональный стресс» как системообразующее психологическое состояние, которое возникает под воздействием стресс–факторов, ядром которого являются различные типы когнитивных оценок, эмоции и процессы, в результате чего происходит нарушение баланса между требованиями среды и психологическими ресурсами личности.

1.2 Особенности сохранения психологического здоровья в профессиональной среде

Под профессиональной деятельностью психолога понимается система взаимосвязанных методов, способов и средств, применяемых им для изучения психологических особенностей персонала, психологических факторов профессиональной среды и их совершенствования в целях повышения эффективности профессиональной деятельности и сохранения психического здоровья населения. Особенности профессиональной деятельности психолога – поддержка психологического благополучия и адаптационного потенциала населения в различных условиях жизнедеятельности.

Изучение проблемы «психологического здоровья» рассматривалось в научных трудах Б.С. Братусь, И.В. Дубровиной, И. Захарова, В.Э. Пахальяна, Ю.И. Родина, В.И. Слободчикова, Д.И. Фельдштейн. По мнению И.В. Дубровиной, понятие «психологическое здоровье» целесообразно рассматривать как психологическое свойство развитой личности, которое обеспечивает адекватную социальным нормам общества, культуре, гуманистическим ценностям культурно–нравственный характер регуляции поведения, отношений, деятельности, переживаний; как результат глубинного взаимовлияния и взаимообогащения таких своих компонентов как: психическое здоровье, психологическая грамотность и психологическая культура личности» [16, с.43]. В «отечественной психологии Б.Г. Ананьев, К.А. Абульханова–Славская, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Г.В. Суходольский, Б.М. Теплов рассматривали личность с позиции ее субъектной принадлежности к выполняемой деятельности» [2].

«В ходе длительного профессионального труда, протекающего в определённых социально–экономических условиях, формируются не только отдельные функциональные системы и психические процессы человека (профессиональное восприятие, память, мышление и пр.), но и его личность;

складывается социально–профессиональный тип личности с определёнными ценностными ориентациями, характером, особенностями межгруппового и внутригруппового общения» [17, с. 27]. Особенности «данной проблемы освещаются в работах С.П. Безносова, Р.М. Грановской, Л.Н. Корнеевой. В исследованиях авторы указывают на деформации, которые развиваются под влиянием специфики деятельности и возраста, искажают личностный профиль, негативно сказываются на продуктивности профессиональной деятельности и проявляются на четырех уровнях: общепрофессиональной; специально–профессиональной; профессионально–типологической; индивидуализированной» [6].

Степень «выраженности деформаций определяется стажем работы, содержанием профессиональной деятельности и индивидуально–психологическими особенностями личности» [20, с. 179].

В «современной отечественной психологии понятие психологическое здоровье наиболее емко рассматривается в русле традиций гуманистической психологии. Многие исследования раскрывают «психологическое здоровье» через такие понятия, как «психологическое благополучие», «гармония» Ю.Е. Алешина, А.Ф. Бондаренко, М.А. Гулина, М.Г. Гусакова, А.Н. Елизаров, Ю.М. Забродин, Б.Д. Карвасарский, В.Ю. Меновщиков, Н.Н. Обозов, В.Э. Пахальян, С.В. Петрушин, В.Ю. Слабинский, И.Л. Соломин, О.В. Хухлаева, В.В. Шабалина» [30, 31]. Так, О.В. Хухлаева раскрывает психологическое здоровье как «...динамическую совокупность психических свойств человека, обеспечивающих гармонию между потребностями индивида и общества, являющихся предпосылкой ориентации личности на выполнение своей жизненной задачи» [27, с. 54].

Термин ««психологическое здоровье», представленный в фундаментальных трудах отечественных психологов Б.С. Братуся, И.В. Дубровиной, Ю.М. Забродина, А.И. Захарова, В.Э. Пахальяна, Ю.И. Родина, В.И. Слободчикова, О.В. Хухлаевой, А.В. Шувалова, не только определяет общие методологические основы проблемы сохранения и укрепления

психологического здоровья, но и ставит акцент на векторе его развития и решения на современном этапе, в условиях сложной психолого–социальной ситуации в обществе» [28].

Мы разделяем идею И.В. Дубровиной, которая раскрывает следующие положения: «...если термин «психическое здоровье» имеет отношение, прежде всего, к отдельным психическим процессам и механизмам, то термин «психологическое здоровье» относится к личности в целом, находится в тесной связи с высшими проявлениями человеческого духа и позволяет выделить собственно психологический аспект проблемы здоровья человека в отличие от медицинского, социологического, философского и других аспектов» [34, с.80].

В социальном контексте «психологическое здоровье является результатом глубинного взаимодействия развития, обучения и воспитания и обусловлено, с одной стороны, характером психического здоровья, с другой стороны, определенным уровнем психологической грамотности и психологической культуры развивающейся личности. Проблема здоровья как психологического феномена в теоретико–прикладных исследованиях носит комплексный характер со спецификой проявления не только на физическом, но и психологическом, и социальном уровнях рассмотрения» [41, с. 100].

Согласно экспертам Всемирной организации здравоохранения, «здоровье представляет собой состояние полного физического, психического и социального благополучия, а не только отсутствие каких–либо болезней и дефектов. Понятие «психическое здоровье» находит широкое применение в медицинской литературе и медицинской практике, а также определяется как относительно устойчивое психическое состояние, в котором личность характеризуется адаптированностью, интересом к жизни и стремлением к самореализации» [37, с. 130]. Идея И.В. Дубровиной «относительно понятия «психического здоровья», раскрывает процесс нарушения психического здоровья, проявлении симптомов здоровья: о причинах нарушения нездоровья, неблагоприятных условиях для психического здоровья» [38].

В «психологии здоровья в поиске психологических причин, факторов, условий, а также методов и средств его сохранения, укрепления и развития подчеркивается единство физического и психологического в работах В.А. Ананьева, Н.Б. Дмитриевой, Н.А. Кравцовой, Г.С. Никифорова, Ю.И. Родина, Н.А. Родионова, М.Ф. Секач» [39, 40].

Когда мы говорим о «психологическом здоровье, мы имеем в виду и здоровых людей, имеющих те или иные нарушения; когда говорим о психическом здоровье, то речь идет о психотерапии. Научный интерес в описании психологического здоровья вызывает «баланс» эмоционального, интеллектуального, телесного и психического в человеке: психологическое здоровье представляет собой динамическую совокупность психических свойств человека, обеспечивающих гармонию между потребностями индивида и общества, являющихся предпосылкой ориентации личности на выполнение своей жизненной задачи» [32, 33].

«Гармония являет собой синоним здоровой, разнообразной и интересной жизни – «хорошей жизни» в представлениях К. Роджерса, с элементами «своей игры», наличием своего дела и творчества, с высоким самопринятием и принятием в целом окружающего социального и природного мира и включает психическое, личностное, социальное, духовно–психологическое здоровье» [44].

Становится очевидным, что «психологическое здоровье как прижизненное образование, которое постоянно изменяется через взаимодействие внешних и внутренних факторов, в первую очередь, предполагает совокупность различных личностных новообразований. Психологическое здоровье определяет самодостаточность личности, волевую мотивацию, самостоятельность, инициативность, ответственность, способность к риску, разборчивость в средствах достижения цели, способность к сильным чувствам и переживаниям, осознание своей индивидуальности, творчество в разных сферах жизни и деятельности» [51].

В «данной связи, в контексте рассмотрения человека как целостной личности, необходимо дать структурный анализ понятия «психологическое здоровье» в русле идей зарубежной гуманистической психологии, представителями которых выступают Ш. Бюлер, Дж. Бьюдженталь, С. Джулард, А. Маслоу, Р. Мэй, К. Роджерс, В. Франкл, Э. Шостром. Основоположник гуманистической психологии А. Маслоу рассматривает личность как единое, уникальное целое, в качестве модели личности он видит человека ответственного, свободно делающего свой жизненный выбор, способного на творчество, альтруизм, любовь, дружбу. Он был практически первым психологом, который обратил внимание на позитивные стороны развития личности» [42].

В представлениях А. Маслоу, «необходимо отойти от практики изучения невротических личностей и сосредоточиться на здоровом человеке. Недостаток психологического здоровья не только угнетает человека, но его можно рассматривать как своеобразную форму слепоты, когнитивной патологии, равно как форму моральной и эмоциональной неполноценности... Здоровых людей немного, но они есть» [45]. В данном «контексте Р. Мэй выделяет границы между психологически здоровой и нездоровой личностью, рассматривая невроз как ...отказ от свободы, подчинение своей личности жестким устойчивым формулам... превращение личности в автомат, в то время как душевное здоровье подразумевает обретение чувства личной ответственности, и, следовательно, свободы» [47].

Э. Шостром также рассматривает «самоактуализацию как многомерную величину, при этом актуализирующаяся личность компетентна во времени, принимает себя и других как субъектов с уникальным потенциалом, верит своим чувствам, знает свои потребности и предпочтения, свободно выражает свои потенции, обладает глубокой верой в себя и других, чтобы установить связь с жизнью и справиться с трудностями. Вторая составляющая психологического здоровья, в представлении А. Маслоу, – стремление к гуманистическим ценностям. Значимость концепции А. Маслоу

для нашего исследования заключается еще в том, что он понимал уникальность мотивации в жизни человека и был убежден, что мотивационный статус здорового человека заключается в реализации мотивов роста или метапотребностей (в целостности, совершенстве, активности, красоте, доброте, истине, уникальности); личность же при этом описывается такими характеристиками как: принятие, независимость, импульсивность, чувствительность, чувство юмора, альтруизм, творческое начало» [50].

К. Роджерс в своей теории основной становления и развития личности выделяет психологическую реальность или субъективный опыт. «Человек, а не проблема ставится во главу угла» в разработанной автором «терапии отношений», цель которой состоит не в решении отдельной проблемы, а в том, что помочь индивиду «вырасти» до самостоятельного решения существующей и последующих проблем в качестве интегрированной личности: «если он сможет обрести достаточную целостность, чтобы решить какую-то одну проблему, являясь в большей степени личностью независимой, ответственной, ясно мыслящей и хорошо организованной, то на этом же уровне он сможет решать и все свои новые проблемы» [44]. Таким образом, психологическое благополучие служит ориентиром для личностного роста и самореализации.

При этом «основными компонентами психологического здоровья являются положительное отношение к самому себе и другим людям, личностная рефлексия, стремление к гуманистическим ценностям и потребность в самоактуализации. Наполняя понятие самоактуализации различными терминами (саморазвитие, самореализация, самоосуществление, самоактивизация, самоопределение), можно говорить о том, что все они опираются на основную идею А. Маслоу о том, что в каждом человека заложено стремление к реализации своих потенциальных возможностей и способностей. Представленные структурные единицы рассматриваемого феномена находятся в тесной взаимосвязи, в частности, положительное

самоотношение необходимо для развития позитивной рефлексии, саморазвитие человека подвигает человека к изменениям в структуре самоотношения, а личностная рефлексия запускает механизм саморазвития (Рисунок 2)» [44].

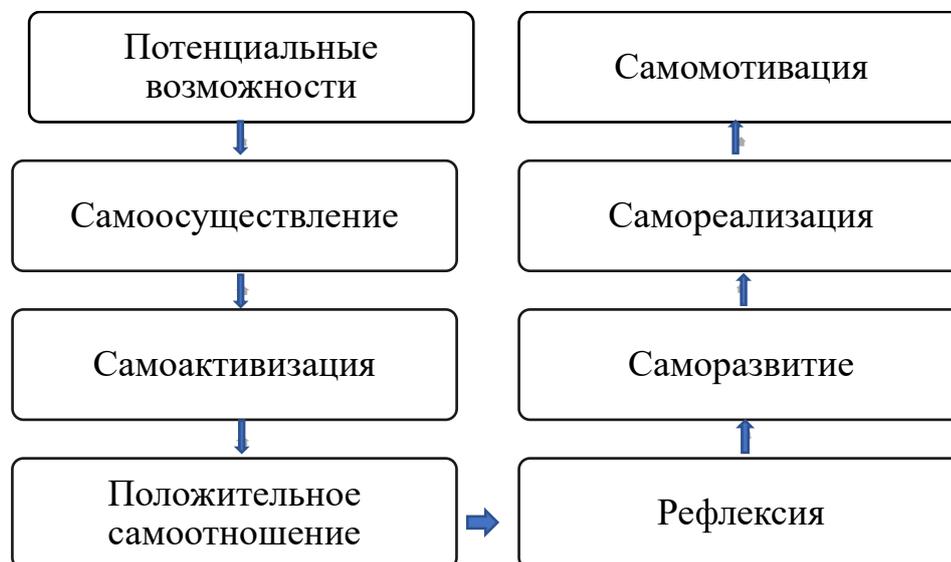


Рисунок 2 – Структура понятия «психологическое здоровье» согласно теории А. Маслоу

Идея Л.С. Выготского об опосредованности социальных отношений, их интериоризации («Через других мы становимся самими собой») может быть дополнена высказыванием Р. Мэя о роли социального окружения в формировании личности: «...социальное окружение – это как бы те колышки, на которые натянуты нити основы личности» [13]. Идея смысложизненных ориентаций, согласно которой, по мнению К.А. Абульханова–Славской, «...смысл жизни – это не только будущее, не только перспектива, но и мера достигнутого человеком, оценка достигнутого своими силами по существенным для личности критериям» соотносится с такими положениями теории логотерапии В. Франкла как представление об уникальности смысла жизни каждого человека, а также необходимостью осознания и реализации им своих жизненных смыслов: «...быть человеком

означает быть обращенным к смыслу, требующему осуществления, и ценностям, требующим реализации» [2, с. 245].

Говоря о «специфике деятельности психолога, необходимо отметить, что психологи – та категория профессионалов, которая наиболее подвержена ежедневной психической перегрузке, самоотверженной помощью, высокой ответственностью, дисбалансом между интеллектуально–энергетическими затратами и морально–материальным вознаграждением, особыми «моделями» клиентов» [24].

Определяя характер «специфики деятельности психолога, авторы выделяют:

- индивидуальный эмоциональный предел, способный обеспечить максимальное противостояние истощению, противодействие сгоранию и самосохранность;
- внутренний психологический опыт, ориентированный на чувства, установки, мотивы и ожидания;
- негативный индивидуальный опыт – концентрация проблем, дистрессы, внутренний дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия» [24, с. 176].

Поведенческими и психологическими характеристиками психологических состояний выступают: саморегуляция и самоконтроль, эмоциональный и социальный интеллект, коммуникативная компетентность, прогностическая компетентность, способность к антиципации.

Рассматривая «человека в качестве субъекта профессиональной деятельности, Е.А. Климов сформулировал следующее определение: профессиональное здоровье – это способность организма сохранять компенсаторные и защитные свойства, обеспечивающие профессиональную надежность и работоспособность в трудовой деятельности» [25, с. 14].

Профессиональное здоровье, «согласно определению, введенному военным врачом, доктором медицинских наук А.В. Пономаренко – это способность организма сохранять компенсаторные и защитные механизмы,

обеспечивающие работоспособность во всех условиях профессиональной деятельности» [15, с. 12]. На основании анализа и обобщения идей, положений отечественных и зарубежных ученых, мы определяем «психологическое здоровье» как феномен с его способностью видеть себя в своей личностной значимости, осознанно относиться к себе, к своему «Я», иметь потребность в самореализации.

Выделяя особенности, влияющие на развитие профессионального стресса психолога, необходимо акцент поставить на группе психологических условий, которые, в свою очередь, обеспечивают процесс профилактики профессионального стресса. В их число входит обучение психологов применению конструктивных методов психологической защиты. В этот процесс входит:

- умение анализировать и систематизировать информацию;
- изучение способов самоанализа, которые стимулируют работу мозга и помогают психологам разобраться в своих психологических барьерах;
- критическое осмысление методов психологической защиты в условиях эмоционального истощения;
- изучение способов понимания своих психологических барьеров и выбор тех, которые помогут справиться с эмоциональным выгоранием.

Разработка стратегий преодоления трудностей у психологов включает в себя работу на трёх уровнях: когнитивном, эмоциональном и поведенческом.

На когнитивном уровне психологи помогают людям осознать ситуацию и свои возможности с помощью рационального мышления. Они учат социально приемлемым способам выражения эмоций. На эмоциональном уровне психологи помогают людям контролировать свои эмоции и предотвращать их застревание. Они также помогают людям активно преодолевать сложные психологические ситуации. На поведенческом уровне психологи помогают людям адаптироваться к сложным условиям, повышать уровень открытости и самовыражения, снижать уровень тревожности и

развивать эмоциональную гибкость. Формирование навыка осмысления результатов своих поступков включает в себя целостное восприятие непосредственного опыта без вмешательства психологических защитных механизмов и гармоничное сочетание мыслей и действий с эмоциями.

Таким образом, к наиболее значимым особенностям сохранения психологического здоровья в профессиональной среде можно отнести: комплекс личностных изменений, которые происходят в процессе профессиональной деятельности: сохранение мотивации; инициативность; готовность к риску; осознание своей уникальности; творческий подход к решению задач. Также важно уметь справляться с функциональными состояниями, которые могут возникать в процессе работы: психический стресс; утомление; монотония. Необходимо учитывать особенности социально–профессионального типа личности с определённой системой ценностей. Важно понимать, есть ли профессиональные деформации и насколько они выражены. Уровень профессиональной психологической грамотности и культуры также играет роль.

С тем, что немаловажное значение имеют психогигиенические факторы: соблюдение режима труда и отдыха; учёт факторов физической среды; правильная организация рабочего места, придерживались ученые К. Роджерс, К. Домбровский, Э. Шостром, Дж. Бьюдженталь, Р. Мэй.

Таким образом, чтобы успешно адаптироваться в социуме, необходимо достичь баланса в психическом развитии. А для этого нужно развивать свою личность, индивидуальность и субъективность. Для поддержания психологического здоровья и полноценного развития личности необходимо уделять внимание как нормальному психическому развитию, так и личностному росту.

1.3 Модель профилактики профессионального стресса в деятельности психологов

В данном исследовании при построении модели профилактики профессионального стресса в деятельности психологов мы опирались на когнитивный, индивидуализированный и личностно–деятельностный подходы.

Когнитивный подход носит «продуктивный характер деятельности и обеспечивает ориентацию на практическую составляющую содержания процесса профилактики профессионального стресса в деятельности психологов по формуле: «знаю как». Назначение индивидуализированного подхода реализуется с учётом типологических, психологических, возрастных и физиологических особенностей психологов. Психолог проходит через одни и те же стадии. Чем больше попыток совершается, тем больше нового социального опыта он приобретает. У психолога культивируется внутренняя активность, которая связана с перестройкой сознания, умением защищать свою психику от стрессогенных ситуаций, психосохранно выходить из трудных ситуаций, что в дальнейшем обеспечивает формирование продуктивных копинг–стратегий» [18, с. 57].

Личностно–деятельностный подход «предполагает, что в центре обучения находится сама личность – его мотивы, цели, неповторимый психологический склад; максимальное учет индивидуально – психологических, статусных особенностей. Этот подход формирует активность самой личности, его готовность к деятельности, к решению проблемных задач за счет равно – партнерских, доверительных субъектно–субъектных отношений в межличностном взаимодействии. Личностно–деятельностный подход предполагает единство внешних и внутренних мотивов, где внешним является мотив достижения, а внутренним – познавательный мотив. Основу составляет профессиональное развитие и саморазвитие» [19]. Личностно–деятельностный подход «предполагает

активное участие самого педагога в формировании знаний и умений, способствующих формированию копинг–стратегий через приобретение, постепенное расширение сферы общения и деятельности, развитие саморегуляции (от внешнего контроля к внутреннему). Назначением данного подхода является создание психологических условий для развития ресурсов, возможностей, устранения факторов, препятствующих выходу психологов из состояния эмоционального выгорания, что позволяет педагогам запустить такие психологические механизмы, как эмоциональная устойчивость и волевая саморегуляция. Эмоциональная устойчивость предполагает отказ от первоначальных (фрустрированных) целей и выдвижение новых, более приемлемых и достижимых. Фрустрация выступает здесь как необходимое личностное состояние психолога, определяет его неспособность противостоять различного рода трудностям и конфликтам» [21, с. 37].

В основе «конструктивных способов преодоления лежат механизмы психологической регуляции, или совладания. Мы разделяем представления Б.С. Братуся о многоуровневости развития. Среди выделенных им уровней он считал, что высшим уровнем в структуре психического здоровья является уровень личностно–смыслового здоровья, который регулирует низлежащие, подчинённые уровни – индивидуально–психологический и психофизиологический» [19]. Для каждого из этих уровней будут характерны свои особенности, свои способы приспособления и управления личностью своими отношениями с окружающим миром (Рисунок 3).

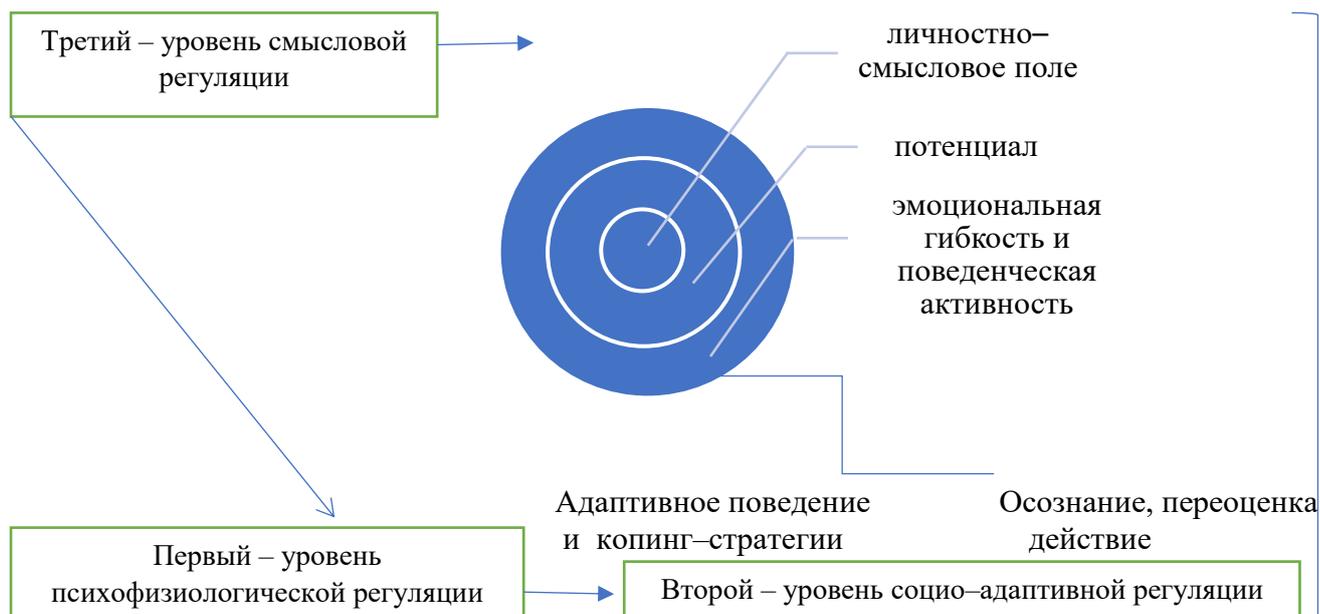


Рисунок 3 – Модель профилактики профессионального стресса в деятельности психологов

Первый уровень – психофизиологический, человек действует, руководствуясь своими базовыми потребностями.

Второй уровень – социо-адаптивный, личность подчиняется требованиям текущей ситуации и социума.

Третий уровень – смысловой, личность действует, исходя из своего отношения к миру в целом.

Уровни позволяют определить ключевые составляющие профессионального стресса: когнитивно-рефлексивную; эмоциональную; деятельностную.

Профессиональная деятельность психолога имеет свои особенности:

- на уровне интеллекта – он должен постоянно развиваться и расширять свои знания;
- на уровне эмоций – он должен быть эмпатичным и эмоционально вовлечённым, но при этом уметь контролировать свои эмоции;

– на уровне коммуникации – психолог устанавливает отношения, которые требуют активного использования психологических защит.

Когда организм подвергается воздействию стрессора, он запускает ряд процессов, которые определяются предыдущим опытом реагирования на стресс (Рисунок 4).

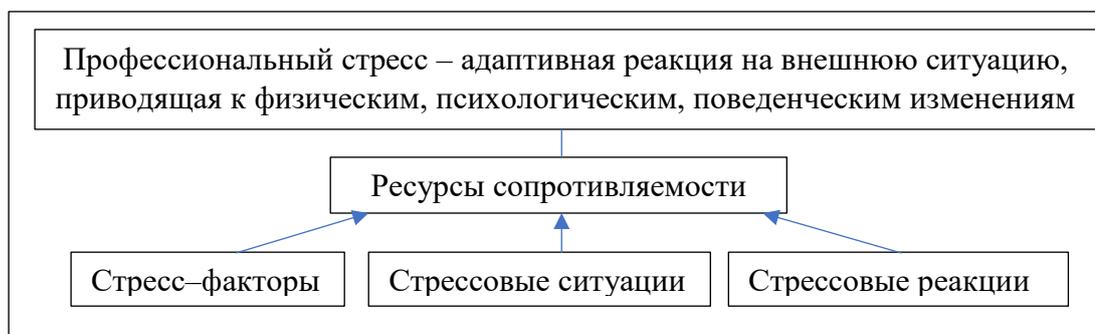


Рисунок 4 – Процесс накопления стрессовых реакций

В условиях стресса организм мобилизует все свои ресурсы, чтобы адаптироваться к новой ситуации. В ответ на стресс активируются неспецифические защитные механизмы, которые помогают организму сопротивляться или адаптироваться. Стратегиями преодоления выступают: анализ ситуации и определение её значимости для себя; поиск решений и активные действия для преодоления стресса; контроль эмоций и поддержание внутреннего баланса.

Стратегиями изменения поведения являются: восприятия проблемы; изменение проблемы; управление эмоциональным напряжением.

Выделим «два уровня адаптации: внешний (нормы, правила, требования социума) и внутренний (потребности своего Я). Одними из первых в психологии начали говорить о двух уровнях адаптации – внешнем и внутреннем К.Г. Юнг и Э. Фромм. Так К.Г. Юнг считал, что человек должен уметь приспособливаться к двум различным сторонам жизни – сначала к её внешней стороне (профессия, семья, социум), а затем и к внутренней – потребностям своей природы. Игнорирование и того и другого, по его мнению, может привести к неврозу» [49].

Похожую точку зрения высказывает и Э. Фромм. В книге «Бегство от свободы» он «выдвигает две концепции здоровья. Одна концепция руководствуется потребностями общества, другая – ценностями и потребностями индивида. Большинство психиатров, утверждает Э. Фромм, считают, что плохо приспособленный к структуре общества индивид является неполноценным членом этого общества. По мнению же Э. Фромма, человек нормальный в смысле хорошей социальной приспособляемости, часто менее здоров, в смысле человеческих ценностей, чем невротик, так как такая приспособляемость часто достигается за счёт отказа от своей личности» [49].

Негативные последствия стрессов «отражаются в снижении мотивации, в переживании депрессии, переутомления, одиночества и неудовлетворенности жизнью, а также в других стресс–синдромах. Развитые навыки противодействия стрессам рассматриваются как существенный элемент психологической компетентности современного работника, что фокусирует внимание исследователей на поиске психологических предикторов стрессоустойчивости личности, включенной в организационные процессы – значимого пространства самореализации, субъектного становления, бытия личности» [15, с. 35].

Феномен «стрессоустойчивости в психологии рассматривается с различных позиций, в частности: как индивидуальная способность организма сохранять нормальную работоспособность во время действия стрессора (А.Г. Маклаков); как индивидуальный стиль, образуемый психологическими ресурсами личности (А.Б. Рогозян), при этом особо отмечается эвристичность методологии ресурсного подхода (В.А. Бодров, Э.В. Галажинский, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Клочко, Т.Л. Крюкова, Е.В. Мирошник, и др.)» [28, 29].

Ресурсы «регуляции различных форм активности человека рассматриваются как некоторый функциональный потенциал, обеспечивающий высокий уровень достижений, самодвижения, системной

детерминации личности; как физические и духовные возможности человека, мобилизация которых обеспечивает выполнение его программы и стратегий поведения для предотвращения или купирования стресса» [25, с. 14].

Проблема стресс–преодолевающего поведения исследуется в различных аспектах. Среди исследователей, занимающихся этой проблемой, можно выделить таких авторов, как Ф.Е. Василюк, Н.Е. Водопьянова, Т.Л. Крюкова и Б.А. Ясько. Большинство исследователей сходятся во мнении, что эти факторы имеют ярко выраженный индивидуальный характер. Они зависят от сочетания внутренних ресурсов человека и внешних условий его жизни.

Среди исследователей, занимающихся этой проблемой, можно выделить таких авторов, как В.А. Бодров, Н.Е. Водопьянова, Л.И. Дементий, О.Г. Носкова и Б.А. Ясько. Они отмечают, что влияние этих факторов имеет выраженный индивидуальный характер и зависит от сочетания внутренних ресурсов человека и внешних условий его жизни.

Это затрудняет выявление психологических факторов, которые влияют на способность людей справляться со стрессом в различных областях и видах деятельности. Однако такая информация крайне необходима для оказания эффективной психологической помощи.

Проявления накопленного профессионального стресса проявляются в:

- снижении производительности труда;
- постоянном ощущении внутреннего дискомфорта;
- утрате ценностных мотивов к труду (изменение мотивации деятельности);
- разочаровании в результатах собственной деятельности и в себе;
- возникновении психосоматических заболеваний, устойчивых депрессивных состояний.

В случае работы психолога проявляется в виде невозможности сконцентрироваться на работе с клиентом, уделить достаточное внимание его проблеме, что неизбежно нарушает психотерапевтический альянс и приводит

к неизбежному разочарованию в собственной деятельности, снижении мотивации клиента и психолога. При ухудшении состояния происходит потеря внутренних ориентиров и опор, веры в себя, как достаточно хорошего специалиста. В работе психолога есть предрасположенность к стрессу. Многие психологи сталкиваются с проблемой эмоционального выгорания, поскольку их работа связана с длительным и эмоционально напряжённым общением с людьми разных возрастов, включая детей и их родителей.

В процессе работы многие умения и навыки человека остаются невостребованными, что может вызвать внутреннее напряжение. Это может привести к формированию профессиональных качеств, которые становятся слишком ярко выраженными и оказывают негативное влияние на работу и поведение специалиста.

Однако, даже в этом случае «неизбежны периоды стабилизации. На начальных стадиях они недолговременны, в последующем увеличиваются. В крайних случаях это может приводить к наступлению профессиональной стагнации личности. Стагнация может переживаться субъектом как психологический стресс. В случае недостаточных адаптивных возможностей переживание стресса проявляется в стойких стресс-синдромах. Личность особенно уязвима для появления профессиональных стресс-синдромов в моменты кризисов своего профессионального становления. Непродуктивный выход из них искажает последующее профессиональное развитие субъекта в виде стойких стресс-синдромов (хронических состояний сниженной работоспособности, деструкции и деформаций)» [23].

Профессиональная деятельность специалистов психологической сферы, относится профессиям с повышенной моральной ответственностью. Согласно кодексу Российской Психотерапевтической Ассоциации, принятый на её Первом съезде в 2003 году, в психологической деятельности специалистов преобладают следующие «принципы:

- не на вреди. Психотерапевты стремятся принести пользу тем, с кем они работают и заботятся о том, чтобы не причинять вреда;

- лояльность и ответственность. Психотерапевты устанавливают доверительные отношения с теми, с кем они работают;
- добросовестность. Психотерапевты стремятся действовать в точности, честности и правдивости в области науки, обучения и практической деятельности;
- справедливость. Психотерапевты признают, что справедливость и правосудие требуют, чтобы все люди имели возможность получать доступ и извлекать пользу из достижений психотерапии и психологии, а также имели право на одинаковое качество работы в процессах, процедурах и услугах, проводимых специалистами;
- уважение прав и достоинств людей. Психотерапевты уважают достоинство и ценность всех людей, а также права граждан на неприкосновенность частной жизни, конфиденциальность и самоопределение» [12, с.11].

С одной стороны, данные моральные обязательства очень хорошо защищают клиента, а соблюдение этических норм даёт высокую планку для специалиста соблюдать конфиденциальность и интересы тех, кто к нему обратился. С другой стороны, психологи, находясь во взаимодействии с клиентом, оказываются в ситуациях повышенного стресса. К. Маслач выделила основные стадии синдрома профессионального выгорания у психологов.

Первая, «начальная стадия характеризуется сбоями выполнения функций, а именно забывание каких-либо моментов из своей жизни. Боязнь ошибиться – сопровождается повышенным контролем и многократной проверкой выполнения рабочих действий на фоне ощущения нервно-психической напряженности.

При развитии второй стадии проявляется снижением интереса к работе, потребности в общении, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели), повышенная раздражительность, возникают недоразумения с коллегами.

Третья стадия относится непосредственно к профессиональному выгоранию: потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, оупение, нежелание видеть людей и общаться с ними, ощущение постоянного отсутствия сил, человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность, но глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было» [28, 29].

Эти особенности могут стать причиной развития негативных психологических состояний, таких как: вспыльчивость; недоверие к окружающим; неспособность менять своё мнение; стремление к изоляции; чрезмерное чувство ответственности. Рассмотрим внешние и внутренние причины эмоционального истощения (таблица 1).

Таблица 1 – Внешние и внутренние факторы эмоционального выгорания по В.В. Бойко

Внутренние факторы	Внешние факторы
Склонность к эмоциональной жестокости.	Интенсивная работа с эмоциями, активное взаимодействие с окружающими, поиск решений рабочих задач, анализ большого объёма визуальных, звуковых и текстовых данных, способность оперативно оценивать различные варианты и делать выбор.
Развитие психологической защиты у людей с более высоким уровнем эмоциональной сдержанности (эмоциональное выгорание как инструмент психологической защиты).	Разногласия и напряжённость в общении с коллегами и начальством, а также взаимодействие с людьми, которые могут вызывать психологический дискомфорт.
Истощение эмоционально–энергетических резервов, обусловленное воздействием стрессовых факторов (эмоциональное выгорание служит защитной стратегией).	Осуществляется непрерывный мониторинг как внешний, так и внутренний.
Неспособность проявлять эмпатию и сострадание к тем, с кем взаимодействуешь в своей работе, может привести к серьёзным последствиям, таким как эмоциональное истощение, апатия и эмоциональная холодность.	Организация деятельности, которая приводит к её дестабилизации: отсутствие чёткого плана и структуры в работе; информация, которая не имеет ясной структуры и содержит много лишних деталей; наличие избыточных требований и противоречий.

Отметим, что «основными компонентами инвариантной структуры деятельности психолога являются мотивация, информационная основа деятельности, антиципирование (прогнозирование) ее результатов, принятие решения, планирование, программирование, контроль, коррекция, а также оперативный образ объекта деятельности, система индивидуальных качеств субъекта и совокупность исполнительских действий. Основными действиями и последующими профессиональными задачами психолога выступают: исследование, обследование (психодиагностика), преобразование: психологическое просвещение, психологическая профилактика, тренинг (психологическое обучение), психологическое консультирование, психологическая коррекция и психотерапия. В качестве особых метасредств (универсальных средств), предусматривающих для каждой из трех задач как общие, так и свои специфические приемы, выступают: профессиональное общение; особенности мышления; рефлексия; профессиональное сознание и самосознание» [52].

В данном контексте, мы соглашаемся с Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк, «которые в процессе профессионального становления личности выделяют профессиональные деструкции и останавливаются на следующих возникающих стадиях развития:

- замедление профессионального развития;
- стагнирующее профессиональное развитие – периоды длительного профессионального застоя;
- спад профессиональной активности и редукция профессионального развития, характеризующиеся прогрессивным развитием в начале карьеры и резким спадом, обусловленным воздействием внешних факторов;
- достижение вершинных достижений в профессии как результат накопления профессиональных достижений;
- кардинальное изменение траектории развития обусловлено либо сменой профессиональной деятельности, либо занимаемой позицией;

– в результате критических событий в некоторых случаях происходит катастрофа вплоть до ухода из профессии» [22, с. 142].

Основываясь на результатах ряда исследований, Е. Хартман совместно с Б. Перлман «предложили модель, согласно которой выгорание также рассматривается в аспекте профессиональных стрессов. В модели описывается развитие процесса выгорания как проявление реакций на организационный стресс: физиологические реакции (физическое истощение); аффективно–когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение, деперсонализация в виде иррациональных установок и неконструктивных переживаний); поведенческие реакции, появляющиеся в симптоматических типах преодолевающего поведения (дистанцирование, дезадаптация)» [53].

В отличие от общепринятых представлений о здоровье, концепция профессионального здоровья предполагает наличие у организма способности к восстановлению нарушенного состояния в соответствии с требованиями профессиональной деятельности. При этом сложность выполнения конкретной задачи не только определяет диагноз, но и влияет на функциональное состояние человека. Основная задача – предотвратить развитие заболеваний путём активного восстановления психофизиологических резервов организма, обеспечивающих его адаптацию к окружающей среде.

Психологическая поддержка «профессионального здоровья включает в себя прогнозирование состояния здоровья, выявление групп риска, а также психологическую реабилитацию и коррекцию для людей, подвергшихся воздействию психотравмирующих факторов» [20, с. 45]. При анализе профессионального здоровья возникает вопрос о его связи с общим понятием здоровья. С одной стороны, человек может быть практически здоров, но при этом испытывать трудности в профессиональной деятельности.

С другой стороны, у человека, который успешно работает и чувствует себя хорошо во время работы, могут быть скрытые проблемы со здоровьем.

Рассматривая профессиональное здоровье как часть профессиональной пригодности, необходимо учитывать отношение работников к своему здоровью, их действия по его поддержанию и укреплению.

Следовательно, профилактику профессионального стресса психолога рассматриваем и как процесс, и как результат. Процесс – становление личности. Индивидуализация – это профессиональный рост. Результат – адаптация. Критерием является уровень профессиональной идентичности. Разработанная модель предотвращения профессионального стресса в работе психологов нацелена на достижение определённого результата: активировать внутренние резервы личности специалиста, чтобы уменьшить риск эмоционального и профессионального истощения.

Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи: восстановить внутренние ресурсы психолога, который испытывает эмоциональное и профессиональное выгорание; развить рефлексивную компетентность психолога, чтобы он мог эффективно справляться с трудностями и адаптироваться к новым условиям. Для этого нужно сформировать у психолога продуктивные копинг–стратегии и адаптивные модели поведения.

Выводы по первой главе

– Профессиональный стресс можно рассматривать как системообразующее психологическое состояние, которое возникает под воздействием стресс–факторов, ядром которого являются различные типы когнитивных оценок, эмоции и процессы, в результате чего происходит нарушение баланса между требованиями среды и психологическими ресурсами личности.

– Психологическое здоровье рассматриваем как способность человека осознавать свою значимость, воспринимать себя как личность и стремиться к саморазвитию.

– Наиболее значимыми особенностями сохранения психологического здоровья в профессиональной среде является комплекс новых качеств личности, которые проявляются в профессиональной деятельности: стремление к цели и мотивация; готовность действовать и брать на себя ответственность; готовность рисковать; понимание своей уникальности и индивидуальности; творческий подход к решению задач. Кроме того, важно уметь управлять своим эмоциональным состоянием и находить баланс между различными аспектами работы, такими как стресс, усталость и монотонность; учет особенностей социально–профессионального типа личности с определенной ценностной ориентацией; наличие/отсутствие профессиональных деформаций; уровень профессиональной психологической грамотности и культуры.

– Профилактику профессионального стресса психолога рассматриваем и как процесс (развитие субъективности), и как результат (адаптация).

– Модель профилактики профессионального стресса в работе психологов направлена на: активацию новых эффективных внутренних ресурсов личности, что способствует уменьшению проявлений эмоционального и профессионального истощения.

– Разработка стратегий преодоления трудностей у психологов включает в себя работу на трёх уровнях: когнитивном, эмоциональном и поведенческом.

Глава 2 Опытнo–экспериментальная работа по реализации модели профилактики профессионального стресса в деятельности психологов

2.1 Организация опытнo–экспериментальной работы и методы исследования

В основе опытнo–экспериментальной работы лежат «методологические положения построения психологического эксперимента, разработанные в трудах Б.Г. Ананьева, О.А. Анисимовой, Е.С. Асмаковец, В.Ц. Бадмаева, В.П. Бездухова, П.Я. Гальперина, В.И. Занвязинского, В.В. Краевского, Ю.Н. Кулюткина, Н.В. Кузьминой, В.Я. Ляудис, В.М. Миниярова, Л.М. Митиной, Е.И. Рогова, В.А. Слостенина, Н.Ф. Талызиной, Г.П. Щедровицкого, В.Я. Якунина, реализованы с соответствующей коррекцией, связанной со спецификой содержания предмета исследования данной работы» [1, 2].

При организации экспериментальной работы были поставлены следующие задачи:

- изучить симптомы эмоционального выгорания психологов;
- изучить уровень стрессоустойчивости психологов;
- выявить способы и интенсивность использования механизмов психологической защиты;
- изучить стратегии копинг – поведения психологов в процессе выполнения профессиональной деятельности;
- определить индивидуальные модели психологического здоровья;
- реализовать модель профилактики профессионального стресса в деятельности психологов.

Исследование начиналось с изучения исходного состояния личностных и профессиональных качеств, психофизиологических состояний

психологов по следующим компонентам: эмоциональный, когнитивно–рефлексивный, деятельностный (Таблица 2).

Таблица 2 – Исходные компоненты состояний психологов

Компонент	Содержание
Эмоциональный	– степень выраженности эмоционального и профессионального выгорания; – степень развития стресс синдрома
Когнитивно–рефлексивный	– рефлексию психологов относительно эмоционально–сложных состояний
Деятельностный	– стратегии поведения для преодоления стрессовых ситуаций: когнитивные, эмоциональные или поведенческие.

Исследовательская работа проводилась в ООО «Школа экзистенциальной практики». В процессе осуществления эксперимента анализу подвергались одни и те же группы психологов – контрольная и экспериментальная. Общая выборка составила 30 психологов – практиков. Принявшие участие в исследовании психологи имеют разный профессиональный стаж, осуществляют профессиональную деятельность от 5 и более лет в возрасте от 26 до 58 лет, мужского и женского пола.

Методики исследования:

- методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- методика «профессионального выгорания» Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексон;
- опросник исследования особенностей интрапсихических механизмов психологической защиты Плутчика–Келлермана–Конте;
- методика диагностики самооценки изучения эмоциональных состояний Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина;
- методика «Стратегии копинг–поведения» К. Карвера;

– методика «Индивидуальная модель психологического здоровья»
А.В. Козлова.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко даёт «подробную картину синдрома «эмоционального выгорания», позволяет выявить его ведущие симптомы. Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз выгорания, можно дать достаточно объёмную характеристику психологического состояния исследуемого. Интерпретация результатов проводится по трем фазам: напряжение, сопротивление (или резистенция) и истощение. Данная методика позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе, ведущие симптомы «выгорания», фазу формирования стресса, к которой относятся доминирующие симптомы и их наибольшее число; определить сформированность фаз развития стресса. Тест содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и низкие – по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания» [37].

С целью «изучения профессионального выгорания психологов, мы использовали методику «профессионального выгорания» Н.Е.Водошняковой, Е.С. Старченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексона. Профессиональное выгорание представляет собой один из защитных механизмов, выражающийся в определенном эмоциональном отношении к своей профессиональной деятельности. Опросник содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Он состоит из 3-х субшкал: эмоциональное истощение, деперсонализация и профессиональные

достижения. Ответы оцениваются по 7–балльной шкале измерений и варьируют от «никогда» до «всегда» [37].

Опросник исследования особенностей интрапсихических механизмов психологической защиты Плутчика–Келлермана–Конте «используется для диагностики различных механизмов психологической защиты; для измерения степени использования индивидом (группой) различных механизмов защиты, проявления функционирования механизмов защиты на интерпсихическом уровне (защитное поведение в норме, соответствующие акцентуации характера, возможные девиации, типы ролей в группе, возможные психосоматические заболевания)» [37].

Следующей «личностной характеристикой психологов, является склонность личности к стрессам. Поскольку в данном исследовании нам необходимо измерить тревожность и как личностное свойство, и как состояние, мы использовали методику диагностики самооценки изучения эмоциональных состояний, выражающихся в повышенной эмоциональной напряженности, сопровождающейся беспокойством Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина» [37].

Для изучения стратегий копинг–поведения психологов в процессе выполнения профессиональной деятельности, мы использовали методику «Стратегии копинг–поведения» К. Карвера. К. Карвер выделяет: «активно–адаптивные копинг–стратегии, которые направлены непосредственно на разрешение проблемной ситуации: «активный копинг»; «планирование»; «поиск активной общественной поддержки»; «положительное истолкование и рост»; «принятие»; пассивно–адаптивные копинг–стратегии, которые могут способствовать адаптации человека в стрессовой ситуации, однако он не связаны с активным копингом: «поиск эмоциональной общественной поддержки»; «подавление конкурирующей деятельности»; «сдерживание»; неадаптивные копинг–стратегии, которые только в некоторых случаях, помогают человеку адаптироваться к стрессовой ситуации и справиться с

ней: «фокус на эмоциях и их выражение»; «отрицание»; «ментальное отстранение»; «поведенческое отстранение»» [37].

Методика «Индивидуальная модель психологического здоровья» А.В. Козлова. Целью данной методики является выявление индивидуальной модели психологического здоровья. Методика включает: ориентацию на цель, удовлетворенность межличностными отношениями, развитый уровень самоотношения и автономности, творческое самовыражение, развитие духовности (нравственности), интеллектуальное развитие, семейное благополучие, гуманистическая позиция, суммарный показатель психологического здоровья.

Таким образом, рассмотренные и использованные нами методики в полной мере отвечают задачам данного исследования. Первичный сбор данных в ходе эмпирического исследования был осуществлен в период с февраля 2024 по май 2024 года.

Проанализируем результаты, которые были получены в ходе диагностического исследования, проведенного по методике В.В. Бойко. В первую очередь, мы рассмотрим, насколько сформированы все три стадии эмоционального выгорания у каждого из психологов–практиков (Таблица 3).

Таблица 3 – Сводные показатели сформированности фаз выгорания

	Кол–во чел.	в %
Ни одна фаза не сформирована	5	16,6
1–2 фазы в стадии формирования	16	53,4
1–2 фазы полностью сформированы	3	10
Три фазы полностью сформированы	6	20

В результате исследования мы видим, что у некоторых участников группы (16,6%) не сформировались ни одна из фаз синдрома эмоционального выгорания. Эти специалисты не испытывают психотравмирующих воздействий в своей профессиональной деятельности и не используют механизм психологической защиты в виде полного или частичного подавления эмоций. Для этой группы сотрудников рекомендуется проводить

профилактическую работу, чтобы предотвратить возможное развитие синдрома эмоционального выгорания. Однако у большинства участников группы (53,4%) наблюдается процесс формирования стадий эмоционального выгорания. В ходе исследования было выявлено, что у 10% психологов–практиков уже формируются 1–2 фазы синдрома, что проявляется в симптомах выгорания, диагностируемых по специальной методике. Для этой группы сотрудников необходимо разработать программу, которая поможет предотвратить дальнейшее развитие синдрома эмоционального выгорания. Наиболее ярко выраженный синдром эмоционального выгорания наблюдается у 30% психологов. У трёх из них уже полностью сформировались 1–2 фазы синдрома, а у шести – все три фазы. Эти данные указывают на необходимость срочных мер по преодолению уже сложившегося синдрома эмоционального выгорания для 9 психологов–практиков.

Рассмотрим признаки стадий эмоционального выгорания, оценим их выраженность и преобладающие проявления. Это позволит предположить, какие факторы – профессиональные или личные – влияют на процесс выгорания сотрудников. Затем мы сможем определить основные направления работы психологов–практиков по профилактике и коррекции эмоционального выгорания. В частности, необходимо понять, как улучшить рабочую атмосферу, чтобы снизить уровень стресса. Также важно определить, какие аспекты поведения и черты личности нуждаются в коррекции, чтобы эмоциональное выгорание не вредило самому человеку, его работе и клиентам (Таблица 4).

Таблица 4 – Общие результаты сформированности симптомов выгорания (среднее арифметическое, в %)

Баллы	Симптомы выгорания	Напряжение				Резистенция				Истощение			
		Переживание психоплазм	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Тревога, депрессия	Избирательность	Эм–нравств. дезориентация	Экономия эмоций	Редукция проф. обязанностей	Эм. дефицит	Отстраненность эм.	Лич. отстраненность	Психосоматика
0–9	Не сложившиеся	74	89	80,5	75	42	49	73	60,5	69	59	88	80
10–15	В стадии формирования	12	9	14,5	14	39	37	16	16	24	28	6	14
16–20	Сформированные	14	2	5	11	19	14	11	23,5	7	13	6	6
20 и более	Доминирующие	9	2	5	5	10	6	10	14	3	6	5	6

В ходе тщательного анализа данных было обнаружено, что в исследуемой группе наиболее выраженной является фаза «сопротивления». В этой группе особенно заметен симптом «избирательного реагирования», который проявляется у 58% сотрудников. Из них у 39% он только формируется, а у 19% уже сформировался. Ещё у 10% он является доминирующим. Это означает, что сотрудники не всегда проявляют эмоции, а ограничивают их выражение, выбирая, на какие ситуации реагировать, а на какие нет. Они устанавливают эмоциональный контакт с клиентами выборочно, руководствуясь принципом «хочу – не хочу».

Симптом «Эмоционально–нравственная дезориентация» занимает второе место по степени выраженности. Он проявляется у половины участников (51%), причём у 8 человек (14%) он полностью сформирован, а у 3 человек – доминирует. Симптом проявляется в отсутствии должного эмоционального отношения к клиентам. Участники группы разделяют клиентов на «хороших» и «плохих», достойных и не достойных уважения. Также они оправдывают свою резкость и грубость, проецируя вину на клиентов: «Таким людям нельзя сочувствовать», «Это не тот случай, чтобы переживать».

В группе участников исследования можно выделить ещё один симптом, который проявляется в меньшей степени, чем предыдущие. Это симптом «Редукция профессиональных обязанностей». Он выражается в попытках упростить или сократить выполнение рабочих задач, которые требуют эмоциональной вовлечённости.

Этот симптом наиболее ярко выражен у четверти участников исследования (23,5%, или 15 человек), а у 8 из них (14%) он доминирует.

В этой фазе выгорания можно наблюдать ещё один симптом, который проявляется в меньшей степени, чем предыдущие. Это симптом «Расширение сферы экономии эмоций». Он выражается в стремлении избегать контактов и общения с близкими, друзьями и знакомыми. Этот симптом проявляется у четверти группы сотрудников (26%), но у 6 человек (10%) он является доминирующим.

Теперь рассмотрим симптомы стадии «Истощения», на которой эмоциональная защита становится неотъемлемой частью личности психолога. Наиболее ярко выраженным здесь является симптом «Эмоциональная отстранённость». Он частично или полностью сформирован у 41% сотрудников. У 13% он уже полностью сформирован и доминирует у 6%, которые почти полностью исключают эмоции из своей профессиональной деятельности и не реагируют эмоционально на обслуживаемых клиентов.

Далее по степени выраженности следует симптом «Эмоциональный дефицит». Он проявляется у четверти группы и полностью сформирован у 7%. Это означает, что треть исследуемых (19 человек, 31%) начинают испытывать трудности в проявлении эмоциональной отзывчивости по отношению к клиентам и их состоянию и потребностям.

По результатам методики «профессионального выгорания» Н.Е.Водопьяновой, Е.С. Старченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексона были получены следующие распределения (Таблица 5).

Таблица 5 – Средние значения по профессиональному выгоранию (в %)

Шкалы ПВ	Средние значения		
	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
ЭИ	22,4	12,6	65
Деперсонализация	10,7	32,3	57
Редукция ЛД	31,5	12,5	56

После обработки данных мы получили следующие результаты:

14 человек демонстрируют высокий уровень истощения жизненных сил, срыва защитных механизмов и эмоционального выгорания. Девять человек демонстрируют ярко выраженный средний уровень, который указывает на то, что они находятся в состоянии перенапряжения и переутомления, а также на среднюю степень эмоционального выгорания.

Если не начать работу над собой и не научиться восстанавливать жизненные силы и снимать стрессовое напряжение, то можно перейти из группы со средним уровнем угрозы срыва и профессионального выгорания в группу с более высоким уровнем риска.

У семи человек наблюдается низкий уровень, что говорит об отсутствии признаков перенапряжения и переутомления, а также о низком риске срыва. Анализируя результаты тестирования, можно отметить, что наиболее распространённым показателем, который отмечали психологи, было эмоциональное напряжение и истощение.

С точки зрения профессионала, выгорание проявляется в виде эмоционального дискомфорта, который возникает из-за несоответствия между тем, что человек ожидает от своей работы, и тем, что он получает. Это приводит к чувству опустошённости, негативным эмоциям по отношению к своей работе и её участникам, а также к усилению пессимистических ожиданий относительно результатов работы и вознаграждения за неё. Также наблюдается неудовлетворённость работой, потеря значимости и смысла усилий, снижение активности.

Внешне профессиональное выгорание выражается в поведении и установках, которые направлены на снижение неопределённости в работе. Это может проявляться в использовании неадаптивных стратегий поведения, таких как уход от проблем, социально неприемлемые или саморазрушающие модели поведения, а также в эмоциональных стратегиях, которые помогают притупить или подавить эмоции в сложных рабочих ситуациях. Кроме того, наблюдается изменение стиля общения, переход от субъект–субъектных отношений к субъект–объектным. В итоге это негативно сказывается на эффективности и результативности работы, снижается уровень удовлетворённости от достигнутых результатов, а также от самореализации. Кроме того, усугубляются проблемы с адаптацией и личностные трудности.

Эмоциональное выгорание – это ключевой аспект психологического благополучия, который проявляется в виде снижения эмоционального фона, апатии или эмоционального перенасыщения. Эмоции становятся менее яркими, чувства теряют свою остроту, переживания становятся менее интенсивными. Человек может осознавать, что всё в порядке, но при этом ощущать внутреннюю пустоту и скуку.

По результатам опросника исследования особенностей интрапсихических механизмов психологической защиты Плутчика–Келлермана–Конте были выделены следующие виды психологической защиты (Таблица 6).

Таблица 6 – Результаты диагностики по методике «Опросника Плутчика–Келлермана–Конте» (LifeStyleIndex (LSI) на констатирующем этапе эксперимента

Этап исследования	Виды психологической защиты			
	Вытеснение	Проекция	Компенсация	Рационализация
Количество испытуемых в %	10	30	35	25

Результаты, представленные в таблице 6, позволяют сделать вывод, что у 25% участников исследования наблюдается явление, которое можно назвать «интеллектуализацией». Оно проявляется в том, что человек пытается преодолеть конфликтную или стрессовую ситуацию, используя исключительно интеллектуальные методы. То есть он не даёт волю своим эмоциям и не переживает, а вместо этого использует логику и рациональные аргументы. По мнению Ф.Е. Василюка, интеллектуализация отличается от рационализации тем, что она представляет собой уход от реальности и погружение в мир абстрактных понятий и теорий.

У 35% участников исследования наблюдается психологическая защита в форме компенсации. Это означает, что человек пытается найти замену реальному или воображаемому недостатку, чтобы справиться с неприятными чувствами. Часто это происходит через фантазирование или присвоение себе качеств и ценностей других людей. У 30% участников исследования наблюдается проекция. Это процесс, при котором человек переносит свои неприемлемые чувства и мысли на других людей. Таким образом, эти чувства и мысли становятся как бы вторичными и не принадлежат самому человеку. Например, агрессивность может приписываться окружающим, чтобы оправдать свою собственную агрессивность или недоброжелательность. У 10% участников исследования наблюдается вытеснение. Это механизм защиты, при котором неприемлемые импульсы, такие как желания, мысли и чувства, вызывающие тревогу, становятся бессознательными. Психотравмирующие обстоятельства или нежелательная информация также могут быть вытеснены из сознания человека.

По результатам методики диагностики самооценки изучения эмоциональных состояний Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина были получены следующие результаты (Таблица 7).

Таблица 7 – Результаты исследования личностной и ситуативной тревожности по тесту Спилбергера–Ханина

Шкалы тревожности	Уровень выраженности		
	Низкий	Средний	Высокий
Личностная тревожность	7,2 %	36%	56,8 %
Ситуативная тревожность	9,6 %	42,4 %	48 %

Таким образом, из данных следует, что большинство респондентов (56,8%) имеют высокий уровень личностной тревожности, в то время, как только 7,2% имеют низкий уровень. Это может указывать на широкое распространение негативных эмоций и тревожности среди участников группы. В отношении ситуативной тревожности также наблюдается более высокий процент психологов с высоким уровнем (48%) по сравнению с низким уровнем (9,6%). Это может свидетельствовать о том, что психологи склонны к тревожности не только на постоянной основе, но и в реакции на конкретные ситуации. Средний уровень тревожности у исследуемых составил 36 % по личностной и 42,4% по ситуативной тревожности. Можно также сказать, что уровень личностной тревожности у респондентов в целом выше, чем уровень ситуативной тревожности. Описательная статистика приведена в приложении В.

Согласно результатам методики «Стратегии копинг–поведения» К. Карвера, в ситуации преодоления трудностей респонденты чаще всего прибегают к стратегии «планирование решения проблемы» (69,65%). Это свидетельствует о том, что они склонны к конструктивному подходу к различным жизненным ситуациям. Однако чрезмерный рационализм, недостаток эмоциональности, интуиции и спонтанности могут быть нежелательными проявлениями этой стратегии.

Наиболее предпочтительной стратегией является «положительная переоценка» (67,42%). Это означает, что респонденты стремятся к

философскому осмыслению ситуации, саморазвитию и внутренней психологической работе.

Показатель «поиск социальной поддержки» (64,34%) указывает на то, что респонденты часто обращаются за рекомендациями к экспертам и знакомым, а также ориентированы на взаимодействие с другими людьми в проблемных ситуациях.

Стратегия «самоконтроль» (61,56%) характеризуется стремлением скрыть свои переживания и побуждения в связи с проблемной ситуацией, чрезмерной требовательностью к себе и боязнью самораскрытия.

Другие стратегии, такие как «конфронтация», «дистанцирование», «принятие ответственности» и «бегство/избегание», используются реже.

Результаты методики «Индивидуальная модель психологического здоровья» психологов представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Результаты оценки индивидуальной модели психологического здоровья

Показатели	Среднее
Стратегический вектор	5,75
Просоциальный вектор	5,38
Я–вектор	4,98
Творческий вектор	5,13
Духовный вектор	5,33
Интеллектуальный вектор	5,00
Семейный вектор	5,33
Гуманистический вектор	4,78

Полученные результаты позволяют говорить о том, что в структуре психологического благополучия психологов преобладающими тенденциями являются стратегический вектор, творческий и семейный вектора. Таким образом, для большинства участников исследования важным является ориентация на личностное развитие, на формирование благоприятной семейной среды и поддержание семейных отношений. С другой стороны, определено, что в выборке исследования выявлены лица с низким уровнем выраженности Я–вектора, а также гуманистического вектора в структуре

модели психологического здоровья. На основе полученных данных мы определили направления дальнейшей работы:

- проведение диагностических мероприятий для выявления причин развития синдрома выгорания;
- индивидуальные консультации с сотрудниками, у которых наблюдаются выраженные симптомы синдрома выгорания;
- групповая работа, включая группы личностного роста и психопрофилактики;
- управление симптомами и освоение широкого спектра техник саморегуляции для преодоления первых признаков стресса на работе.

Мы также планируем обучить психологов техникам психической саморегуляции, медитации, релаксации и мобилизации, чтобы вооружить работников арсеналом копинг–стратегий.

2.2 Реализация комплексной программы профилактики профессионального стресса в деятельности психологов

Для того чтобы психолог мог эффективно работать и сохранять своё психологическое благополучие, необходимо повысить его стрессоустойчивость. Одним из ключевых аспектов профилактики стресса является изменение отношения к своей профессии и к себе. Важно научиться видеть в своей работе больше позитивных аспектов и перестать воспринимать её как источник стресса. Уровень личностной зрелости психолога – это ключевой фактор, обеспечивающий его стрессоустойчивость. Это включает в себя осознание себя, способность принимать решения и делать выбор, умение строить гармоничные отношения с другими людьми, открытость к изменениям и принятие различных жизненных опытов.

Рассматривая стрессоустойчивость как часть психического здоровья психолога, мы разработали систему работы по профилактике

профессионального стресса, который является одним из основных компонентов психического здоровья.

Целью профилактической программы «Профессиональный баланс» является профилактика синдрома эмоционального выгорания, развитие умения принимать самого себя и других людей, умения находить в трудных ситуациях силы внутри самого себя, принимать ответственность за свою жизнь на самого себя, умения делать выбор, развитие потребности в самоизменении и личностном росте.

Задачи программы: повышение самооценки; снижение тревожности; овладение приёмами саморегуляции. Программа состоит из 8 практических занятий (Приложение А). Продолжительность: от 1 часа до 1,5 часов.

Основные направления работы:

- формирование психологической осознанности (запланировано 5 встреч). Цель: развитие личностной рефлексии.

- развитие навыков саморегуляции (запланировано 3 встречи). Цель: освоение приемами саморегуляции, профилактика стресса и преодоление синдрома профессионального выгорания.

Критерии оценивания результатов: уверенность; способность к самоконтролю; способность применять полученные знания на практике; снижение уровня тревожности; освоение большинства предложенных методов саморегуляции.

Работа проводится как в группах (семинары, групповые консультации), так и индивидуально (адресные индивидуальные консультации). Каждый участник получает набор методических материалов. Кроме того, в рамках просветительской работы создаются методические пособия и информационные материалы по соответствующей тематике. В этой работе могут использоваться информационно–коммуникационные технологии.

Прорабатываемые темы: «Стресс. Как справляться со стрессом»; «Поддержание эмоционального тонуса»; «Способы снятия психоэмоционального напряжения».

Типы трудностей и проблем, на «решение которых направлена профилактическая работа. Синдром профессионального выгорания – форма психологической дезадаптации, проявляющаяся в физическом и психическом истощении, «обезличивании» других людей, в потере трудовой мотивации или эмоционально–ценностного отношения к профессии» [9; 4, с. 10]. Синдром «эмоционального выгорания впервые был введён в психологическую практику Г. Фреденбергом в 1974 г. для обозначения состояния психологического, эмоционального и физического истощения, нередко сопровождающегося тяжёлыми изменениями в сфере общения» [21]. Синдром «определяется как состояние эмоционального, психического и физического истощения, развивающегося в результате хронического неразрешённого стресса на рабочем месте» [5; 15, с. 192]. В.В. Бойко «рассматривает выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. Выгорание – отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы» [1; 26, с. 76; 25; 8, с. 28]. В основе профилактической работы лежат идеи Е.Е. Алексеевой, У. Баера, И.В. Вачкова, Т.Ю. Колошиной, Х. Кэдьусон, Л.Д. Лебедевой, А.А. Трусъ, Ч. Шефер.

Содержание занятий. Встреча 1 «Всё в твоих руках».

Приветствие. Эмоциональное выгорание – это состояние, которое может быть устойчивым, но при наличии поддержки с ним можно успешно бороться. Психолог, который получает положительные эмоции и поддержку в семье, удовлетворение от работы и имеет хобби, позволяющее почувствовать, что жизнь больше, чем работа, является наиболее стрессоустойчивым. Далее ведущий кратко информирует участников о программе, проводит процедуру знакомства и вводит правила.

Ведущим перечисляются правила: правило «Тыквы»; «здесь и теперь»; персонификация высказываний; искренность в общении; конфиденциальность; бесуеждаем, не осуждая; уважение и правило «Стоп», определение сильных сторон личности, активное участие.

Каракули Л. Лоуи. «У каждого из вас на столе лежит лист бумаги. Возьмите в руку, которой вы не пишете, любой инструмент для рисования. Закройте глаза и нарисуйте на листе беспорядочные линии. Не останавливайтесь, пока не решите, что пора закончить. Теперь посмотрите на свои рисунки. Поверните лист в любую сторону и постарайтесь увидеть в линиях какие-то образы. Дорисуйте их. Затем объединитесь с соседом, посмотрите на рисунки друг друга и поделитесь своими фантазиями. Обсуждение в группе: какие чувства вы испытывали во время выполнения упражнения? Какие образы преобладают в рисунках? Какие образы вы увидели у других?» [52].

Рефлексия. В ходе занятия мы попробовали два метода: создание хаотичных рисунков и рисование мандалы. Поделитесь своими мыслями и чувствами. В конце занятия мы раздадим вам памятки с советами о том, как справиться с эмоциональным выгоранием (см. Приложение Б). Домашнее задание: сделайте бейдж с именем и прилагательным, которые прозвучали на занятии. Оформите его по настроению.

Встреча 2 «Актёры и кинорежиссёры».

Сбор на вечеринку. Сегодня мы попробуем метод сказкотерапии.

«Представьте, что вы находитесь у себя дома и собираетесь на вечеринку. Нужно подумать, что надеть, чтобы выглядеть великолепно и чувствовать себя комфортно. Откройте шкаф и переберите одежду на полках. Возьмите то, что вам нравится сегодня. Примерьте и посмотрите в зеркало. Подходит? Отлично! Отложите в сторону. Неплохо было бы подобрать подходящий головной убор. Что у нас на верхних полках? Вот беда – замечательной шляпки, которую хотелось надеть, никак не удаётся найти! Может быть, в прошлый раз вы закинули её на шкаф? Вытяните руку вверх и

пошарьте на шкафу. А теперь другой рукой, с другой стороны шкафа. Нет, шляпки там нет. Наверное, она завалилась за шкаф! Чтобы её достать, надо хотя бы немного сдвинуть шкаф в сторону. Давайте попробуем убрать в сторону этот тяжеленный шкаф. Ещё немного усилий – и ура! – шкаф сдвинут, и шляпка найдена. Стряхните с неё пыль. Можно даже почистить щёткой. Вот мы и облачились в удобную и красивую одежду, на голове – замечательная шляпка. Можно отправляться на вечеринку!» [20].

Превращение в предмет. «А теперь я предлагаю вам представить, что вы превратились в... Оглянитесь вокруг. Подойдёт любой предмет, который попадётся вам на глаза. Это может быть стул, стол, лампочка, дверь, книга. Может быть, в нашей комнате нет такого предмета. Что же, задумайте любой другой предмет. Вам предстоит превратиться в него. 30 секунд на внутреннюю настройку. А теперь по кругу представим невербально, во что превратился каждый из нас. Игроки поочерёдно замирают в определённой позе или демонстрируют в движении задуманный предмет, а остальные угадывают его» [49].

Актёры и кинорежиссёры. Не только психологам, но и всем другим хорошо известно, какое влияние имеет первое впечатление. Существует «правило пятнадцати секунд», согласно которому основы отношения к партнеру закладываются в первые 15 с. общения с ним, а также «эффект ореола», связанный, в частности, с возникновением у нас устойчивых установок по отношению к человеку на основе полученной до контакта информации о нем, и т.д. Первое впечатление может оказаться как абсолютно точным (ведь свежему глазу виднее мелочи и детали, которые мешает заметить привычка), так и стопроцентно ошибочным. Известные 15 с. уже давно миновали. Посмотрите сейчас все друг на друга, именно на впечатление, сложившееся за сегодняшнюю встречу мы и будем опираться. Желаящие из группы будут садиться на этот стул – назовем его стулом презентации, а остальные участники группы попробуют ответить на несколько вопросов относительно этого человека. Стул не следует ставить в

центр круга. Поскольку напряженность участников в начале работы группы еще велика, не нужно создавать для игрока на стуле излишне дискомфортную обстановку, тем более что он может оказаться очень тревожным и застенчивым. Достаточно чуть–чуть выдвинуть стул из круга.

Я предлагаю каждому из вас представить себя кинорежиссером, которому предстоит снимать некий фильм. Для фильма, разумеется, нужно подобрать актеров. Из одной актрисы получилась бы, скажем, замечательная Офелия, но ей совершенно чужда роль Красной Шапочки. Таким образом, вам нужно просто определить по внешним признакам человека и особенностям поведения (опираясь на сегодняшние впечатления!), которые вы успели заметить, какая роль в большей степени ему соответствует. Ведь в предыдущем упражнении каждый из вас демонстрировал свое актерское мастерство. Роль может быть реальной, т.е. из известных произведений. А может, вы снимаете фильм по собственному сценарию? Тогда опишите, пожалуйста, что это за герой, на роль которого способен претендовать человек на стуле презентации, его возраст, социальный статус, профессию, другие его характеристики, время действия фильма и т. п. Пожалуйста, кто первый?

На начальной стадии групповой работы далеко не всегда мгновенно находятся добровольцы. Существует довольно много приемов, провоцирующих выход первого участника. Можно, например, скомандовать: «Лидеры, встаньте!» И, вполне вероятно, поднимутся несколько человек. Ведущему останется только выбрать. Следующим участником окажется тот, кто сидит от первого, допустим, справа, и далее по кругу. В крайнем случае, ведущий может предложить стать первым участнику, сидящему рядом с ним. Итак, первый из участников сидит на стуле презентации. Поаплодируем ему за смелость... Уважаемые кинорежиссеры! Внимательно посмотрите на этого человека. Какую роль вы могли бы предложить ему сыграть в ваших фильмах?

При необходимости ведущий задает участникам уточняющие вопросы. Это особенно важно, когда роль дается только описательно или знакома не всем членам группы. Участнику, сидящему на стуле презентации, ничего говорить не приходится. Он только слушает мнения других. Не обязательно высказываться всем. Пусть говорят те, у кого уже появилось четкое представление о возможной роли кандидата. Упражнение следует проводить в довольно быстром темпе, чтобы избежать утомления. Вместе с тем нужно обеспечить тем членам группы, которые высказали желание сесть на стул презентации, четкую обратную связь через конкретное определение соответствующей роли, лучше всего не одной.

Рефлексия мыслей и переживаний проводится только после того, как все члены группы побывали на стуле презентации. Важно, чтобы каждый высказался, насколько предложенные ему роли совпадают с собственным представлением о себе и своих жизненных ролях. Каждому актеру на стуле презентации ведущий задает следующие вопросы:

Были ли, на ваш взгляд, точные попадания?

Какие роли, «увиденные» в вашем исполнении кинорежиссерами, вызвали недоумение или даже протест?

Создание плаката фильма. Если группа достаточно многочисленна, то после того, как через стул пройдут три–четыре игрока, можно завершить процесс выбора ролей. Ведущий по своему усмотрению предлагает двум из прошедших через стул презентацию игроков продолжить работу над фильмом, роль в котором их особенно заинтересовала. Выбор таких игроков может быть обусловлен целями ведущего, например, необходимостью поддержать застенчивого участника или подтолкнуть его к лидерству. «Теперь, уважаемые актёры, поскольку вы играете главные роли в этом фильме, у вас есть возможность вместе с режиссёром сформировать свою команду для фильма из отобранных вами исполнителей других ролей. Если так получилось, что оба ведущих актёра выбрали одних и тех же людей, то можно предложить им договориться между собой, кого из исполнителей они

хотят видеть в фильме, а кого могут заменить. Вы думали, что сейчас вам предстоит подготовить постановку фильма? Нет, на этот раз задача другая. Вам нужно создать живой рекламный плакат будущего фильма. Это значит, что через 10 минут каждая команда представит на нашей импровизированной сцене скульптурный коллаж, в котором будут участвовать все актёры в своих ролях. Чтобы этот коллаж содержал ключевые сцены фильма, вам нужно договориться о некоторых идеях сюжета и взаимоотношениях между персонажами. Режиссёр также может исполнить одну из ролей» [19].

Пожалуйста, приступайте к созданию рекламного плаката вашего фильма. Далее следует демонстрация скульптурных коллажей, сопровождаемая комментариями режиссёров. В конце игры необходимо обсудить впечатления участников и способы, которые они использовали для преодоления трудностей.

Создание кадра из общего фильма. «В конце концов, сколько можно киностудиям соперничать между собой? Почему бы им не объединить усилия и не создать совместный проект? Давайте создадим ключевой кадр из общего фильма. Прошу выйти в центр круга по одному представителю от каждой съёмочной группы. Вы станете главными героями нашего совместного фильма. О чём он будет — пока не знаем. Посмотрите друг на друга. Не договариваясь, замрите в выразительных позах, словно вы находитесь в кадре из центральной сцены фильма. Замечательно! Теперь участник из первой команды присоединяется к этой живой скульптуре. Теперь то же самое делает участник из второй команды. Таким образом, все участники команд поочерёдно присоединяются к уже стоящим. Скульптура разрастается, пока не приобретает завершённый вид. При выполнении этого задания участникам тренинга приходится проявить воображение, чтобы понять замысел своих товарищей. Это способствует сплочению группы, развитию чувства общности и навыков невербального взаимодействия.

После завершения этапа следует обсудить, что было изображено на созданном кадре, какие персонажи играли в сцене из фильма, удалось ли участникам понять друг друга» [19].

Обсуждение игры. В процессе обсуждения и анализа игры необходимо рассмотреть ряд вопросов: какие аспекты игры вызвали наибольшие затруднения и почему? Что было выполнено легко? Какие эмоции испытывают участники сейчас? Какие чувства возникали в разные моменты игры? Какие роли, предложенные в различных ситуациях, наиболее соответствовали участникам? Были ли роли, которые удивили участников? С какими трудностями столкнулась группа, которой нужно было создать рекламный плакат фильма, задуманного другой группой? Довольны ли участники своей работой? Что помогло угадать члена группы, задуманного командой соперников на четвёртом этапе — этапе поиска исполнителей для продолжения фильма? Какие роли участники сами считают близкими себе, но они не были предложены во время игры?

Встреча 3 «Приёмы саморегуляции».

Беседа о саморегуляции. Какие методы саморегуляции вам известны? Что помогает вам справляться с негативными эмоциями?

«Звезда чувств» Удо Баер. «В начале работы не нужно обсуждать, что такое чувства. Выберите период времени (день, неделю, месяц, год и т. д.). Вспомните, какие эмоции и ощущения вы испытывали в это время. Опишите свои чувства письменно (каждый делает это самостоятельно). Как отличить чувства от физических ощущений, догадок, предположений, описаний наблюдений и т. д.? Участники группы работают в парах или тройках, анализируя записи, сделанные на первом этапе, в соответствии с критериями, определёнными на втором этапе.

Составьте не менее десяти пар чувств. Выберите одно чувство и найдите ему противоположное. Противоположное именно для вас. Не существует универсальных противоположностей, есть только ваши собственные пары противоположных чувств. Для кого-то

противоположностью отчаяния будет защищённость, для кого-то – свобода, ярость или любовь. Здесь нет правильных или неправильных ответов, есть только ваши личные, уникальные и неповторимые» [19].

Встреча 4. Информирование.

В группе риска в первую очередь находятся те специалисты, чья работа предполагает активное общение с людьми (врачи, учителя, социальные работники). Дело в том, что у «человека есть определённый предел общения, то есть за день он может уделить полноценное внимание лишь ограниченному количеству людей. Если их число превышает этот предел, неизбежно наступает истощение, а со временем и эмоциональное выгорание.

В современной науке нет единого подхода к выделению факторов, вызывающих профессиональный стресс. Специалисты, изучающие профессиональный стресс (Фонтана, Форманюк, Водопьянова и другие), предлагают различные классификации причин стресса в профессиях, связанных с помощью людям и общением, где деятельность напрямую связана с интенсивным общением. Английский психотерапевт Дэвид Фонтана наиболее стрессогенными в профессии психолога считает следующие профессиональные требования: длительное и интенсивное общение, недостаточная профессиональная подготовка, профессиональная ответственность, изоляция от поддержки коллег» [22].

Встреча 5. Образ внутреннего мира. Упражнение «10 животных». Ведущий: «Пожалуйста, запишите на листе бумаги десять животных в порядке убывания вашей симпатии к ним. Есть ли среди них тот, на кого вы похожи? На каком месте он находится в списке?»

Если вы поставили его в начало списка, то, возможно, у вас несколько завышенная самооценка. Если же он в конце, то вы, скорее всего, недооцениваете себя. Если же он в середине, то вы оцениваете себя объективно, знаете свои сильные и слабые стороны.

Упражнение «Стресс в моей жизни». Заранее подготавливаются карточки, на которых записаны различные жизненные ситуации, способные

вызвать стресс: увольнение с работы, плохая оценка у ребёнка, известие об измене супруга, несправедливая критика от начальства и так далее. Затем раздаются карточки участникам группы. Тренер говорит: «В полной тишине, не показывая карточки друг другу, постройтесь в линию. Каждый должен занять место, которое, по его мнению, соответствует силе воздействия стрессора, указанного на карточке. Таким образом, первым в линии должен оказаться самый сильный стрессор» [19].

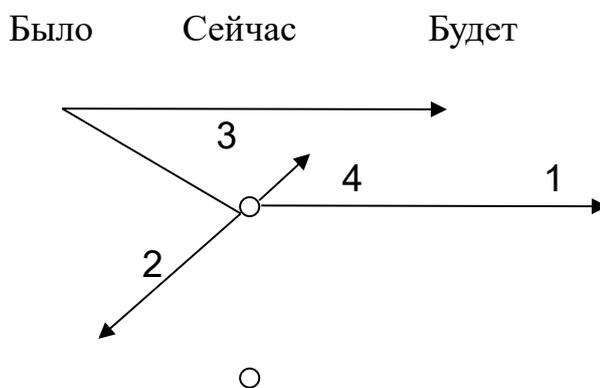
Когда все участники займут свои места, тренер предлагает им обменяться информацией и вместе проранжировать стрессоры. Затем они снова выстраиваются в линию. «Одни участники считают определённые ситуации наиболее стрессовыми, в то время как другие могут воспринимать их как нейтральные или даже не травмирующие. Важно понимать, какие ситуации являются стрессовыми для каждого участника общения».

Встреча 6. Чувства и эмоции. Упражнение «Как изменить себя». Ведущий: «Прежде чем приступить к выполнению этого упражнения, я хочу рассказать вам притчу. Уставший путник, изнемогая от усталости, смотрит вдаль. На горизонте виднеется белоснежная вершина, но добраться до неё уже нет сил. В этот момент появляется дракон и переносит путника на самую вершину горы. Путник в восторге! Он видит огромный мир, раскинувшийся у его ног: долины и реки, ледники и скалы. И он замечает то место, где остановился, потеряв надежду на покорение вершины. А ещё он видит маршрут, по которому от этого места тропинки ведут к горе. Дракон с путником возвращаются обратно, но теперь путник знает дорогу. Он полон энергии и воодушевления. И он энергично движется к горе. Мораль этой притчи такова: на широких крыльях дракона мы можем увидеть мир перспектив и возможностей, которые помогут нам достичь цели» [20].

Ведущий чертит на доске векторы и объясняет задание. Ведущий: «Давайте проведём анализ своей профессиональной деятельности. Рассмотрим следующие направления: Что нужно сохранить, приумножить и продолжать делать без изменений? От чего нужно отказаться? Что нужно

изменить и продолжить в изменённом виде (возможно, мы делаем что-то не так)? Эксперимент – что нужно попробовать, сделать что-то новое?» [19].

Каждый участник выполняет задание индивидуально. Затем участники объединяются в группы по 4–6 человек, обсуждают и находят общие точки зрения. Каждая группа представляет результаты своей работы.



Упражнение «Ресурсные ситуации». Ведущий: «Пожалуйста, запишите, что вы делаете, чтобы чувствовать себя хорошо. Постарайтесь вспомнить не менее десяти ситуаций». Например: общаюсь с друзьями; гуляю с животными; смотрю юмористические передачи; играю с детьми и т. д.

Ведущий: «А теперь расскажите, что вы чувствуете, когда делаете эти вещи?». Например:

- Когда общаюсь с друзьями, я чувствую уверенность в себе.
- Когда гуляю с животными, я расслабляюсь.
- Когда смотрю юмористические передачи, я смеюсь и чувствую, как напряжение уходит.
- Когда играю с детьми, я испытываю радость и удовлетворение.
- Когда работаю на даче, я отвлекаюсь от повседневных забот.
- Когда забочусь о родителях, я чувствую их поддержку и получаю ценные советы.
- Когда фотографирую и рассматриваю фотографии, я вспоминаю приятные моменты и строю планы на будущее.
- Когда принимаю душ, я расслабляюсь и чувствую себя обновлённой.
- Когда ухаживаю за цветами, я чувствую свою полезность и значимость.

– Когда гуляю, я наслаждаюсь красотой природы и чувствую себя умиротворённой.

Встреча 7. Профессиональная деятельность. Упражнение «Антистрессовый календарь».

Ведущий: «Создайте, пожалуйста, «Антистрессовый календарь». Он состоит из 12 (по количеству месяцев в году) или 7 (по количеству дней в неделе) страниц. На каждой странице вы найдёте девиз, пословицу и рисунок, который иллюстрирует один из способов борьбы со стрессом.

Упражнение «Дерево успеха». Ведущий предлагает участникам создать «Дерево успеха» из своих ладошек. Выберите цвет, который вам нравится. Обведите контур своей ладони и напишите на ней своё имя. Затем передайте листок с контуром ладони своим товарищам по группе. Пусть каждый оставит на одном из пальцев ладошки своё пожелание или комплимент. Когда все участники закончат работу, они вместе создадут на большом листе ватмана композицию «Дерево успеха», где ладошки будут служить листьями.

Встреча 8. Подведение итогов. Рефлексивная технология «Чемодан, корзина, мясорубка». Ведущий: «На доске есть три раздела. В одном из них изображён чемодан, в другом – мусорная корзина, а в третьем – мясорубка.

На жёлтом стикере напишите, что, по вашему мнению, вы вынесли из тренинговой работы (чемодан). На синем – то, что оказалось ненужным, бесполезным (корзина). Красный листок – то, что оказалось интересным, но пока не готовым к использованию (мясорубка). Листочки не подписывайте, и по мере заполнения приклеивайте их к доске» [22].

Таким образом, с участниками экспериментальной группы была проведена работа над самооценкой, тревожностью, были даны методы саморегуляции, снятия психического напряжения и поиска ресурсов. Была проведена работа с широким спектром методов саморегуляции и преодоления первых симптомов стресса на работе. Обучение психологов техникам психической саморегуляции, медитации, релаксации и мобилизации – то есть вооружение работников широким набором стратегий преодоления стресса.

Работа проводилась на основе теоретически обоснованной модели, включающей проработку второго и третьего уровней (социально–адаптивной и смысловой) регуляции.

2.3 Анализ результатов и оценка эффективности опытно–экспериментальной работы

Реализация программы «Профессиональный баланс» в экспериментальной группе психологов позволила зафиксировать положительную динамику в умении снимать тревожность, навыков использования саморегуляции, снятия психического напряжения и поиск дополнительных ресурсов. Анализ эффективности опытно–экспериментальной работы включал повторную диагностику уровня сформированности стрессоустойчивости психологов и реализуемые копинг–стратегии в экспериментальной и контрольной группах, проведение обработки и анализа полученных результатов. Для повторной диагностики уровня сформированности стрессоустойчивой позиции психологов и определения эффективных копинг–стратегий были применены те же методики контрольного эксперимента, которые были использованы на констатирующем этапе:

- методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- методика «профессионального выгорания» Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексон;
- опросник исследования особенностей интрапсихических механизмов психологической защиты Плутчика–Келлермана–Конте;
- методика диагностики самооценки изучения эмоциональных состояний Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина;
- методика «Стратегии копинг–поведения» К. Карвера.
- методика «Индивидуальная модель психологического здоровья»

А.В. Козлова.

Сравнительные результаты, полученные в ходе диагностического исследования по методике В.В. Бойко зафиксировали следующие изменения (Таблица 9).

Таблица 9 – Сравнительные показатели сформированности фаз выгорания

	Контрольная группа, %	Экспериментальная группа, %
Ни одна из фаз не сформирована	3 (20)	6 (40)
1–2 фазы находятся в стадии формирования	6 (40)	5 (33,40)
1–2 фазы полностью сформированы	2 (13,4)	4 (26,6)
Все три фазы полностью сформированы	4 (26,6)	–

У большей части контрольной группы изменения произошли незначительные – у (40%) участников наблюдается процесс формирования стадий профессионального выгорания. В экспериментальной группе наблюдается положительная динамика, наиболее ярко выражен синдром эмоционального выгорания у 4 психологов (26,6%), причем у 5 человек 1–2 фазы выгорания находятся в стадии формирования. У 6 человек – не сформирована ни одна из фаз. Результаты изучения взаимосвязи между симптомами тревоги и показателями профессионального выгорания представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Результаты корреляционного анализа между симптомами тревоги и показателями профессионального выгорания

Шкалы опросников	Симптомы тревоги	Эмоц. истощение	Деперсонализация	Проф. успешность
Симптомы тревоги		0,574"	0,218"	–0.210"
Эмоц. истощение	0,654"		0,408"	–0.397"
Деперсонализация	0.218"	0,408"		–0.003
Проф. успешность	–0.210"	–0,379"	–0,003	

Примечание: ' = $p < 0,05$; " = $p < 0,01$ Все корреляции с проф. успешностью обратны

Важно подчеркнуть, что наиболее выраженная корреляция наблюдается между симптомами тревоги и эмоциональным выгоранием. Между симптомами тревоги, деперсонализацией и профессиональной успешностью также есть слабые, но статистически значимые связи, при этом последняя связь имеет отрицательный характер. Статистически значимые корреляции также наблюдаются между тревожной симптоматикой и показателями профессионального выгорания. Чем выше уровень тревожности, тем сильнее эмоциональное истощение, деперсонализация и снижение профессиональных достижений (Приложение В).

В таблице 11 представлены результаты корреляционного анализа между доменами дистресса и проявлениями эмоционального выгорания согласно трехфакторной модели Маслач.

Таблица 11 – Сводные результаты корреляционного анализа доменов дистресса и проявлений эмоционального выгорания

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Профессиональная успешность
Практические проблемы	0,503"	0,1"	-0,130"
Семейные проблемы	0,348"	0,0084'	-0,118"
Эмоциональные проблемы	0,716"	0,248'	-0,217"
Другие проблемы	0,526"	0,221"	-0,207"

Примечание: ' = $p < 0,05$; " = $p < 0,01$

Были выявлены статистически значимые корреляции между отрицательными эмоциями, практическими трудностями, которые были выделены в отдельный список факторов стресса, и уровнем эмоционального выгорания. Это указывает на высокий эмоциональный отклик, связанный с ощущением потери собственного профессионализма и отсутствия здоровой

внешней оценки.

В ходе множественного регрессионного анализа было установлено, что эмоциональное истощение в значительной степени связано с низкой оценкой уровня ресурсов ($\beta = -0,437$, $p < 0,05$). Также было выявлено, что уровень оптимизма и выбор стратегии «рефлексивного преодоления» оказывают значительное влияние на развитие деперсонализации ($\beta = -0,280$ и $\beta = -0,322$, $p < 0,05$). Оптимизм, как позитивный настрой, способствует укреплению веры в свои силы и успех. «Рефлексивное преодоление», которое включает в себя анализ возможных вариантов поведения и их сравнение с точки зрения эффективности, помогает предотвратить деперсонализацию профессиональных коммуникаций в работе психологов. Было обнаружено, что высокий уровень ресурсов (индекс ресурсности) и активное преодоление трудностей способствуют сохранению удовлетворённости профессиональными успехами ($\beta = 0,467$ и $\beta = 0,29$, $p < 0,02$).

Позитивный настрой и уверенность в своих силах, а также использование активных стратегий преодоления трудностей помогают психологам справляться с профессиональными вызовами и предотвращают эмоциональное истощение. Эти качества можно рассматривать как внутренние ресурсы специалистов. Оптимизм и ощущение достаточности ресурсов положительно связаны с удовлетворённостью работой в настоящем и будущем. Таким образом, позитивный настрой и удовлетворённость работой помогают психологам противостоять эмоциональному выгоранию.

Оптимистический взгляд на свои силы и стрессовые ситуации помогает адаптироваться к новым условиям работы и защищает от профессионального выгорания. Исследование показало, что психологи с высоким уровнем выгорания чаще используют неадаптивные стратегии преодоления стресса, такие как агрессивное поведение, избегание и импульсивные действия, и реже обращаются к социальным ресурсам для поддержки. Эти различия статистически значимы на уровне 1%. В экспериментальной группе обнаружена отрицательная корреляция между интегральным показателем

выгорания и активными стратегиями преодоления стресса, такими как самоутверждение и самоодобрение (таблица 12).

Таблица 12– Корреляции между интегральным показателем выгорания и копинг–стратегиями

Интегральный показатель выгорания	Копинг–стратегии	Коэф. корреляции
	Планирование	–0,57**
	Переоценка	–0,38*
	Изоляция	0,439*
	«Заезженная пластинка» – ригидность)	0,369*
	Беспомощность, бегство	0,514**
	Агрессия, дистанция	0,491**
	Зависимость от лекарств	0,374*

Спустя три месяца после запуска программы «Профессиональный баланс» были отмечены значительные изменения в показателях «субъектности». Также было зафиксировано значимое снижение уровня профессионального выгорания по трём аспектам (Рисунок 5). Кроме того, наблюдалось увеличение индекса ресурсного потенциала и «самоэффективности» ($p < 0,01$).

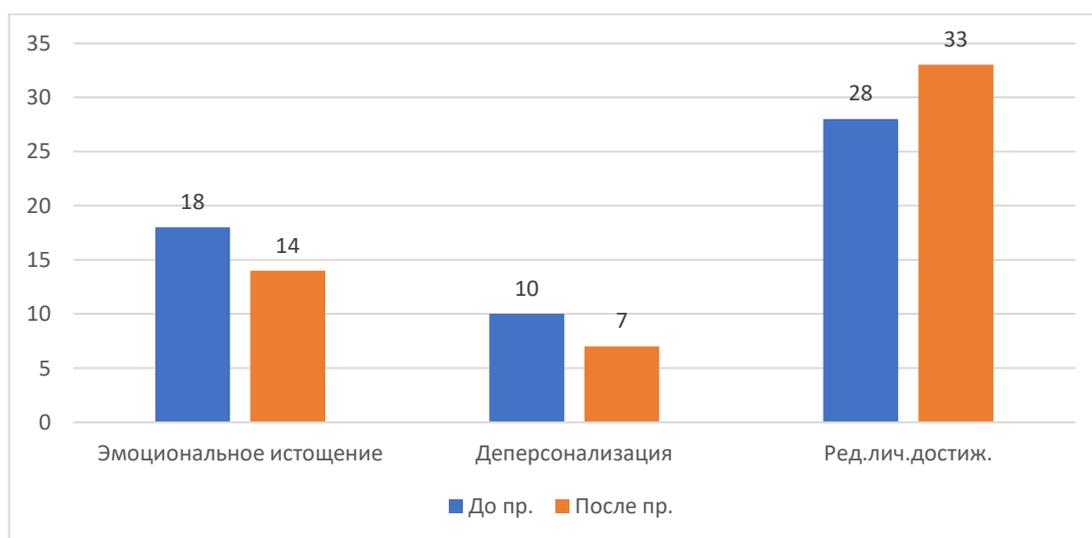


Рисунок 5 – Изменение показателей выгорания после программы ($P < 0,01$)

Устойчивость к профессиональному выгоранию определяется тем, насколько человек способен анализировать и оценивать свои профессиональные навыки и качество жизни. Для специалистов, работающих в сфере «человек–человек», особенно важно развивать такие качества, как эмпатия, оптимизм, эмоциональный контроль в общении, удовлетворённость своей работой, достижениями, здоровьем и психологическим состоянием. Развитие этих качеств помогает снизить риск профессионального выгорания. Особенно важно развивать эмоциональную устойчивость в общении.

Стратегии преодоления трудностей, которые характеризуются целенаправленностью, внутренней мотивацией, осознанностью и ответственностью, помогают справиться с профессиональным выгоранием.

Выбор таких стратегий обусловлен низким уровнем профессионального выгорания и высоким уровнем ценностно–смысловых ресурсов «самоподдержки». В то же время, при высоком уровне профессионального выгорания люди чаще выбирают пассивные стратегии преодоления трудностей, которые характеризуются пассивной жизненной позицией и ресурсоразрушающими стратегиями.

«Ресурсы личных достижений», такие как успешная профессиональная самореализация, чувство востребованности и психологического комфорта, способствуют преодолению выгорания. Чем больше человек видит смысла в своих достижениях и чем чаще он ощущает психологическое благополучие, тем меньше проявляется профессиональное выгорание.

В группе контроля у четырёх психологов преобладают психосоматические проблемы, вызванные синдромом эмоционального выгорания. Даже мысль о сложных клиентах вызывает у них негативные эмоции, неприятные ассоциации, страх, дискомфорт в области сердца и обострение хронических заболеваний. В экспериментальной группе симптом «эмоциональное истощение» находится на стадии формирования и проявляется только у 12% психологов. Большинство участников сохраняют гуманистический настрой.

Исследование данных, полученных на этапе «напряжения», показало, что у четверти участников контрольной группы наблюдаются симптомы, связанные с психотравмирующими обстоятельствами, тревогой и депрессией. При этом первый из этих симптомов более выражен, он присутствует у 14% участников и доминирует у шести человек.

Таким образом, 15 человек в процессе своей работы испытывают постоянные физические и психологические перегрузки, признавая сложность контингента, с которым они работают, и накапливая тревогу и напряжение, с которыми становится всё труднее справляться. Наименьшие показатели были выявлены по симптому неудовлетворённости собой. Это означает, что большинство участников эксперимента – 15 человек, или 50% – довольны собой и своей профессиональной деятельностью.

В результате анализа было установлено, что эмоциональная устойчивость в общении играет важную роль в развитии профессионального выгорания. После прохождения программы участники стали более жизнерадостными, независимыми, научились контролировать свои эмоции и стали более устойчивыми в общении. Эти изменения стали проявлением рефлексивной активности и способствовали снижению уровня выгорания.

Выводы по второй главе

– Выраженными симптомами эмоционального выгорания психологов являются:

В стадии «Резистенция» «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» характерен (58% психологов); симптом «эмоционально – нравственная дезориентация» является вторым по степени выраженности – наблюдается у половины группы (51%), проявляется в оценочном «разделении» клиентов на «хороших» и «плохих», достойных и не достойных уважения, а также в оправдывании себя за допущенные резкость, грубость; симптом «редукция профессиональных обязанностей»,

проявляющийся в попытках облегчить или сократить выполнение профессиональных обязанностей, который требует эмоциональных затрат.

В стадии «Истощения» наблюдаются у симптома «эмоциональная отстраненность», который является частично или полностью сформированным у 41%, почти полностью исключая эмоции из своей профессиональной деятельности, эмоционально не «откликающихся» на обслуживаемых клиентов. Далее можно выделить симптом «эмоциональный дефицит» – означает, что треть группы исследуемых (19 человек – 31%) начинают чувствовать, что иногда им трудно проявлять эмоциональную отзывчивость по отношению к обслуживаемым клиентам, к их состоянию и потребностям.

– По способу использования механизмов психологической защиты, наиболее выражены «компенсация» и «проекция», те, кто не страдает от профессионального выгорания, отличаются высокой жизненной активностью. Они стремятся к саморазвитию, предпочитают активные стратегии преодоления трудностей, оптимистично смотрят на жизнь и оценивают её проблемы. Кроме того, они более позитивно оценивают свои ресурсы по сравнению с теми, кто подвержен профессиональному выгоранию.

– Используемые стратегии копинг – поведения психологов в процессе выполнения профессиональной деятельности по степени убывания их использования: планирование решения проблем, положительная переоценка, поиск социальной поддержки, самоконтроль, менее выражены: конфронтация, дистанцирование, принятие ответственности, бегство/избегание.

– Для того чтобы противостоять эмоциональному выгоранию и сохранить свои достижения, важно придерживаться определённых стратегий. Среди них: позитивный взгляд на жизнь и умение понимать чувства других людей. Особенно важно развивать эмоциональную устойчивость в общении, так как это напрямую влияет на профессиональное выгорание.

– В ходе исследования было выявлено, что у психологов, которые чаще применяют рефлексивные и проактивные стратегии преодоления трудностей, реже наблюдается профессиональное выгорание. Эти стратегии включают в себя: прогнозирование и анализ возможностей, создание плана действий и возможных результатов, активную работу над развитием профессиональных и личных качеств.

– В процессе исследования были обнаружены корреляции между утратой чувства собственной значимости и субъективным восприятием «приобретённых» личных ресурсов, а также уровнем оптимизма и склонностью к активным стратегиям преодоления трудностей. Чем выше уровень оптимизма ($p \leq 0,01$) и оценка «полученных» ресурсов ($p \leq 0,05$), тем меньше выражена деперсонализация.

– Процессы целеполагания и самоконтроля, направленные на реализацию поставленных целей, а также управление этим процессом через разбиение более масштабных целей на более мелкие и анализ возможных вариантов поведения с точки зрения их эффективности, способствуют более эффективной самоорганизации и организации профессиональной деятельности. Хорошо структурированная и организованная во времени и пространстве профессиональная деятельность представляет собой когнитивно–поведенческий ресурс, который помогает предотвратить проблемы в коммуникации между участниками профессиональной деятельности и повышает устойчивость и способность преодолевать деперсонализацию.

– В целом результаты подтвердили гипотезу о том, что сохранение психологического здоровья возможно путем реализации программы профилактики профессионального стресса, и психолог получает навыки: проанализировать свою работу; освоить эффективные стратегии преодоления трудностей; научиться применять конструктивные методы психологической защиты.

Заключение

Профессиональное выгорание – это состояние, характеризующееся возникновением чувств эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственным трудом и сочетающее деперсонализацию. В процессе исследования было установлено, что копинг–стратегии играют важную роль в обеспечении продуктивности деятельности и саморегуляции. Однако следует принимать во внимание, что на выбор и эффективность копинг–стратегий влияют различные факторы, как личностные, так и ситуативные.

В зависимости от ситуации, могут быть задействованы различные копинг–стратегии, которые будут наиболее эффективны в конкретной ситуации. Исследование показало, что эффективность копинг–стратегий зависит от уровня стресса и того, насколько человек может контролировать ситуацию.

Стратегии, направленные на активное преодоление трудностей, такие как планирование и подавление конкурирующей деятельности, могут способствовать повышению эффективности работы. Однако эффективность стратегий поиска социальной поддержки и эмоционального отреагирования может быть нестабильной и зависеть от особенностей коммуникации. Копинг–стратегии, связанные с когнитивной переоценкой ситуации, такие как переформулирование и юмор, могут не только не улучшать психологическое здоровье в стрессовых ситуациях, но и ухудшать его. Взаимосвязь между стратегиями преодоления трудностей и характеристиками постановки и достижения целей определяется этапом саморегуляции.

Так, активные стратегии преодоления трудностей способствуют более активному выбору важных задач и позитивному отношению к ним. Склонность избегать проблем приводит к отказу от планов, в то время как склонность активно преодолевать трудности и строить планы способствует

их успешной реализации. При этом стратегии избегания и ухода от проблем приводят к снижению удовлетворённости, а стратегии активного преодоления трудностей и переоценки — к повышению удовлетворённости.

В конце концов, чтобы достичь душевного спокойствия после неудачи, нужно не отрицать и избегать проблемы, а принять её и спланировать дальнейшие действия.

Возможности для личностного роста после пережитого стресса связаны не только с «эффективными» стратегиями переосмысления, планирования и подавления конкурирующих действий, но и с такими стратегиями, как мысленное избегание проблемы, сдерживание и отрицание. Эти стратегии могут быть полезны на определённых этапах переживания психотравматического события. Сдерживание и принятие способствуют благополучию только у условно здоровых специалистов, тогда как у специалистов с ограниченными возможностями, от которых требуется больше активных усилий по преодолению существующих трудностей, эти стратегии связаны с ухудшением удовлетворенности жизнью. Использование социальной поддержки способствует личностному росту в психотравматической ситуации у психологов с ограниченными возможностями и не требуется условно здоровым психологам.

Профессиональный стресс можно рассматривать как системообразующее психологическое состояние, которое возникает под воздействием стресс-факторов, ядром которого являются различные типы когнитивных оценок, эмоции и процессы, в результате чего происходит нарушение баланса между требованиями среды и ресурсами личности. Психологическое здоровье – это способность человека воспринимать себя как значимую личность, относиться конструктивно к себе и своим желаниям, а также стремление к саморазвитию.

Важными аспектами поддержания психологического благополучия в рабочей среде является формирование новых качеств личности, таких как: сохранение интереса к работе, проявление активности и самостоятельности,

готовность к принятию решений и готовность идти на риск, осознание своей уникальности и творческого потенциала.

Умение управлять своим эмоциональным состоянием и справляться с такими состояниями, как стресс, усталость и скука; учет особенностей социально–профессионального типа личности с определенной ценностной ориентацией; наличие/отсутствие профессиональных деформаций; уровень профессиональной психологической грамотности и культуры.

Модель профилактики профессионального стресса в работе психологов направлена на активацию новых эффективных внутренних ресурсов личности, что помогает снизить симптомы эмоционального и профессионального истощения. Это стало возможным благодаря развитию рефлексивной активности и использованию ресурсов рефлексии, что способствовало снижению уровня выгорания.

Список используемой литературы

1. Абдулаева П.З. Некоторые понятия о специфике «профессионального стресса» и ее непосредственная связь с жизненно важными требованиями в профессиональной деятельности // Научное обозрение. Педагогические науки. 2016. № 5. С. 5–7.
2. Абдульханова–Славская К.А. Деятельность и психология личности: учебное пособие для вузов. М. : «Наука», 1980. 335 с.
3. Алиева М.Б. Психология здоровья. Киев. 2017. 101 с.
4. Баранова А.Б. Психосоматическое здоровье: психологические защиты и стресс сотрудников силовых структур // Архив внутренней медицины. 2016. Т. 6. № S1. С. 120.
5. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности (подходы, концепции, методы). СПб., 1997. 203 с.
6. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М. : МГУ, 1982. 200 с.
7. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М. : ПЕР СЭ, 2006. 528 с.
8. Ведерникова Л.В. Развитие субъектной профессионально–личностной позиции педагога в практикоориентированной подготовке // Человек и образование. 2018. № 3(56). С. 21–28.
9. Вербина Г.Г. Психолого–акмеологическая концепция развития профессионального здоровья специалиста: автореф. дис. ... д–ра психол. наук. Тамбов, 2011. 52 с.
10. Вилюнас В.К. Основные проблемы психологической теории эмоций // Психология эмоций. М.: Изд–во МГУ, 1984. С. 3–28.
11. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб, 2009. 336 с.
12. Водопьянова Н.Е., Старченкова, Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: 2005. С. 5–33.

13. Воронин А.С. Словарь терминов по общей и социальной педагогике: Учебное электронное текстовое издание 2006. URL: <http://lomonpansion.com/files/ustu280.pdf> (дата обращения: 12.05.2024).
14. Горбунова Г.П. Психологическое время в структуре самосознания взрослого человека [Электронный ресурс]: URL: <http://hpsy.ru/public/x2461.html> (дата обращения.15.02.2024).
15. Делимова Ю.О. Моделирование в педагогике и дидактике // Вестник Шадринского государственного педагогического института. 2013. № 3(19). С. 33–38.
16. Денисова А.Б. Роль ИКТ в организации воспитательно–коммуникативной среды // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. 2012. №1. С. 42–52.
17. Десненко С.И. Личностно–профессиональная позиция студента педвуза как фактор развития личности будущего профессионала // Гуманитарный вектор. 2009. № 3. С. 27–34.
18. Дружилов С.А. Профессиональные деформации и деструкции как следствие искажения психологических моделей профессии // Журнал прикладной психологии. 2014. № 2. С. 56–62.
19. Дьячкова Т.В. Развитие личностно–профессиональной позиции педагога дополнительного образования детей [Электронный ресурс]: Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук, Москва. 2023. URL: <https://clck.ru/39aZaT> (дата обращения: 27.03.2024).
20. Елисеева Е.В., Зятева Л.А., Исакова Г.С., Киятина И.И., Шкитырь О.Н. Совершенствование подготовки будущих специалистов в вузе на основе внедрения технологии геймификации // Проблемы современного педагогического образования. 2016. №53(3). С.178–185.
21. Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Кризисы профессионального становления личности. Психологический журнал. Том 18. 1997. № 6. С. 35–44.

22. Зеер Э.Ф., Гордеева Н.Н. Психология профессионального образования: Схемы, таблицы, комментарии, упражнения: Учебное пособие. Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф. –пед. ун-та, 2005. 215 с.
23. Качалина Е.Б. Становление и развитие профессиональной позиции студентов педагогического колледжа [Электронный ресурс] : Диссертация на соискание ученой степени доктора педагогических наук, Москва, 2009. URL: <https://clck.ru/39aLXw> (дата обращения: 21.03.2024).
24. Ким Б. Понятие стресса в профессиональной деятельности // Наука без границ. 2017. № 6 (11). С. 174–177.
25. Кузьмина Н.В. Профессионализм деятельности преподавателя и мастера производственного обучения профтехучилища. М. : Высш. шк., 1989. С. 13–14.
26. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М. : 2024. 352 с.
27. Макшанов С.И. Профессиональный тренинг // Психология профессиональной подготовки / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: 1993. С. 44–81.
28. Митина Л.М. Учитель как личность и профессионал. М. : Дело, 1994. 216 Ас.
29. Мошенская, О.А. Исследование стрессоустойчивости работников муниципальных предприятий // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Медицинские науки. 2017. № 4(44). С. 129–139.
30. Новая философская энциклопедия URL: https://gufo.me/dict/philosophy_encyclopedia/СИСТЕМА (дата обращения 24.08.2024)
31. Новейший словарь иностранных слов и выражений. Минск: Современный литератор. 2003. 639 с.
32. О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся»

- [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 31.07.2020 г. № 304–ФЗ <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45788> (дата обращения 25.06.2023).
33. О молодежной политике в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. № 489–ФЗ <http://www.kremlin.ru/acts/bank/46328> (дата обращения 25.06.2024)
34. Перевощикова Г.С. Личностно–профессиональное воспитание студентов гуманитарного вуза во внеучебной деятельности // Психолого–педагогический поиск. 2020. № 4(56). С. 90–100.
35. Печеркина А.А. Технологии сохранения и самосохранения профессионального здоровья // Мир науки. Педагогика и психология. 2020. Т. 8. № 6. С. 45.
36. Полухина О.П. Формирование профессионально–личностной позиции бакалавра–психолога на основе технологии смешанного обучения [Электронный ресурс] : Диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук, Курск, 2020. URL: <https://clck.ru/39aQLd> (дата обращения: 21.03.2024).
37. Практикум по психодиагностике: дифференциальная психометрика / Под ред. В.В. Столина, А.Г. Шмелева. М.: Изд–во МГУ, 2014. 305 с.
38. Примерная программа воспитания в образовательной организации высшего образования. Воронеж: Воронежский государственный педагогический университет, 2023. 36 с.
39. Примерная рабочая программа воспитания в образовательной организации высшего образования URL: <https://clck.ru/39uWlm> (дата обращения 25.06.2023).
40. Проектирование воспитательного пространства современного вуза средствами ИКТ–технологий: Монография / Е.В. Елисеева, С.Н. Злобина, Л.А. Зятева, Г.С. Исакова, И.И. Киятина. Брянск : РИО БГУ. 2018. 180 с.
41. Развитие творческой самостоятельности студентов в системе вузовского обучения на примере игровой педагогической технологии

- Студенческого Интернет–фестиваля «Поколение.Ru в Брянске»: Монография / Е.В. Елисеева, С.Н. Злобина, Л.А.Зятева. И.И. Щерба. Saint–Louis, Missouri, USA: PublishingHouse «Science&InnovationCenter», 2015. 214 с.
42. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. Человек и мир. СПб. : Питер, 2003.
43. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. М. : 1976. 416 с.
44. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. М.: Прогресс, 1993. 204 с.
45. Свиначенко В.Г. Педагогическое моделирование как метод научного исследования и метод продуцирования // Современные научные исследования и инновации. 2017. № 10 [Электронный ресурс]. URL: <https://web.snauka.ru/issues/2017/10/84392> (дата обращения: 08.08.2024).
46. Сергиенко Е. А. Психологическое здоровье: субъективные факторы // Вестник РГГУ. Серия «Психология. Педагогика. Образование». 2017. № 4 (10). С. 98–117.
47. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. СПб. Смысл, 1996. 167 с.
48. Сидоренко Е.В. Экспериментальная групповая психология. «Комплекс неполноценности» и анализ ранних воспоминаний в концепции Альфреда Адлера. СПб.: Смысл, 1993. 147 с.
49. Сорокина Л. В. Психологическое здоровье педагогов, факторы его определяющие //Вестник Тамбовского университета. Серия: Естественные и технические науки. 2012. Т. 17. № 2. С. 797–801.
50. Сулима В.Н. Личностно–профессиональное развитие студентов в период обучения в высшем учебном заведении // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2017. № 5. С. 74–78.
51. Цифровая революция в образовании: полный текст доклада специального докладчика ООН по вопросам права на образование на

- русском языке URL: https://lexed.ru/obrazovatelnoe-pravo/pravo-na-obrazovanie/detail.php?ELEMENT_ID=5891 (дата обращения: 16.04.24).
52. Черепанова Е. М. Саморегуляция и самопомощь при работе в экстремальных условиях. М.: МГУ, 1995. 102 с.
53. Шумская Л.И. Личностно–профессиональное становление студентов в процессе вузовской социализации [Электронный ресурс] : Диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук, Санкт–Петербург, 2005. URL: <https://clck.ru/39aN9Q> (дата обращения: 21.03.2024).
54. Шуркова Н.Е. Прикладная педагогика воспитания: Учебное пособие. СПб. : Питер, 2005. 366 с.
55. Buckley P., Lee P. (2021) The impact of extra–curricular activity on the student experience // *Active Learning in Higher Education*. No. 22. P. 37–48.
56. Everwijn, S.E.M. The how, what and why of competence based education Utrecht: Lemma, 1999 In K. Schlusmans, R. Slotman, C. Nagtegaal, & G. Kinkhorst (Eds.), *Competence based learning environments*. 1998.
57. Morris D.S. (2016) Extracurricular activity participation in high school: Mechanisms linking participation to math achievement and 4–year college attendance // *American Educational Research Journal*. Vol. 53. No. 5. P. 1376–1410.
58. Roulin N., Bangerter A. (2013) Students’ use of extra–curricular activities for positional advantage in competitive job markets // *Journal of Education and Work*. Vol. 26. No. 1. С. 21–47.
59. Smith M. J. A balance theory of job design for stress reduction [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0169814189900516> (дата обращения: 24.09.2024).

Приложение А

Программа практикума «Профессиональный баланс»

Таблица 1 – Тематический план занятий

№	Упражнения	Средства	Предполагаемый результат
<p>Ознакомительный этап. Цель этапа — познакомить участников с практическим занятием. Задачи: создать атмосферу доверия и взаимопонимания в группе. Создать условия для отдыха и расслабления. Способствовать формированию чувства общности и сплочённости в группе. Развивать уважительное отношение участников друг к другу.</p>			
1	<p>Встреча 1 «Всё в твоих руках» Ход встречи: 1. Приветствие (15 мин.). 2. «Знакомство» (10 мин.). 3. «Правила» (10 мин.). 4. «Каракули» (20 мин.). 5. Рефлексия (15 мин.).</p>	<p>Памятки «Способы борьбы с эмоциональным выгоранием» (приложение Б).</p>	<p>В коллективе сложились доброжелательные отношения. Создана обстановка, которая способствует творческому сотрудничеству и сближению, что позволило достичь полного комфорта.</p>
<p>2 Основной этап. Цель этапа: повышение самооценки и снижение тревожности. Задачи этапа: повышение самооценки; снижение тревожности; овладение приёмами саморегуляции; сплочение коллектива.</p>			
3	<p>Встреча 2 «Актёры и кинорежиссёры» Ход встречи: 1. «Сбор на вечеринку» (3 мин.). 2. «Превращение в предмет» (7 мин.). 3. «Актёры и кинорежиссёры» (15 мин.). 4. «Создание плаката фильма» (15 мин.). 5. «Создание кадра из общего фильма» (20 мин.). 6. Обсуждение игры (20 мин.).</p>	<p>Канцелярия, бумага</p>	<p>Уровень тревожности становится ниже, а уверенность в себе – выше. Появляется ощущение единства и способность работать в команде.</p>
4	<p>Встреча 3 «Приёмы саморегуляции» Ход встречи: 1. Беседа о саморегуляции (10 мин.). 2. «Звезда чувств» (30 мин.). 3. «Линия посередине листа» (10 мин.). 4. Рефлексия (10 мин.).</p>	<p>Канцелярия, бумага</p>	<p>Увеличивается объём знаний и навыков в области теории информации. Сотрудники учатся анализировать свои эмоции и находить в них источник вдохновения и сил. Улучшается способность справляться со стрессом и принимать реальность такой, какая она есть.</p>
5	<p>Встреча 4 Информирование. Ход встречи: 1. Профессиональный стресс (30 мин.). 2. Интенсивное общение (20 мин.). 3. Профессиональная ответственность (30 мин.).</p>	<p>Коробка с канцелярией</p>	<p>Активизация творческого мышления, формирование уважительного отношения друг к другу, развитие коммуникативных навыков в группе.</p>
6	<p>Встреча 5 «Образ внутреннего мира» Ход встречи: 1. «10 животных» (30 мин.). 2. Стресс в моей жизни (30 мин.). 3. Рефлексия (10 мин.).</p>	<p>листы для рисования, краски и фломастеры (по числу участников).</p>	<p>Снижение психоэмоционального напряжения и тревожности, ощущение единства, рост самооценки.</p>
7	<p>Встреча 6 «Чувства и эмоции» Ход встречи: 1. Как изменить себя (30 мин.). 2. Инвентаризация своей деятельности» (30 мин.). 3. Рефлексия (10 мин.).</p>	<p>Ручка или простой карандаш, цветные карандаши.</p>	<p>Формируется способность контролировать свои эмоции, а также выражать и понимать свои чувства.</p>

Продолжение Приложения А

Продолжение Таблицы 1

8	<p>Встреча 7 Профессиональная деятельность</p> <p>Ход встречи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ресурсные ситуации (20 мин.). 2. Антистрессовый календарь (20 мин.). 3. Дерево успеха (10 мин.). 	<p>Игральные карты.</p> <p>Ватман, клей, ножницы, журналы.</p>	<p>активизация креативности, создание позитивной атмосферы.</p>
<p>III. Заключительный этап Цель этапа: подведение итогов практикума. Задачи этапа: саморефлексия; снятие психического напряжения и поиск ресурсов; повышение самооценки.</p>			
10	<p>Встреча №8 Подведение итогов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рефлексия (45 мин.). 2. Обратная связь (15 мин.). 	<p>Лист картона или плотной бумаги.</p> <p>Лист бумаги и ручка у каждого участника.</p>	<p>Проведён самоанализ.</p> <p>Психическое напряжение ослабевает.</p> <p>Происходит поиск внутренних резервов.</p>

Приложение Б

Памятка «Способы борьбы с эмоциональным выгоранием»

Регулярный отдых – необходимо делать небольшие перерывы во время рабочего дня и отвлекать внимание на что–то расслабляющее.

Баланс «работа – досуг» – оставляйте работу на работе и старайтесь не решать рабочие вопросы вне офиса. Все остальное время принадлежит исключительно вашим личным делам.

Физическая активность – обязательное условие для выхода накопившегося стресса и непрожитых реакций через телесные практики. Это могут быть тренировки в спортивном зале, йога, пешие прогулки, велосипед и т.д.

Полноценный сон – минимум 7–8 часов в день вы должны качественно спать. Проветриваемое помещение, зашторенные окна, тишина, отключение гаджетов за два часа до сна.

Делегирование обязанностей – способность говорить «нет» требованиям, которые не относятся к вашим рабочим обязанностям. Умение отстоять свою точку зрения и разделить ответственность с другими участниками деятельности.

Создание комфортной рабочей обстановки – планирование дел по срочности и важности, короткие перерывы на отдых или смену деятельности, исключение употребления большого количества кофеина и шоколада.

Наличие хобби – увлекательное и радостное проведение времени, так же представляет собой отдых от рабочих задач и рутины. Для осознания неудовлетворенных сфер жизни предлагаем технику «Колесо Баланса».

Техника для анализа текущего состояния жизни «Колесо Баланса» Пол Дж. Майер. Колесо баланса – это круг, разделенный на сектора. Обычно их 8, но можно сделать и больше. Для достижения баланса нужно привести в порядок все сектора своей жизни, написав варианты работы для улучшения частей с низкими показателями. Как могут называться сферы: семья; друзья; здоровье; работа; хобби; деньги; отдых; саморазвитие; любой другой важный компонент вашей жизни. Дальше по 10–бальной шкале необходимо оценить свою удовлетворенность каждой из сфер – не просто ставить приблизительный балл, а именно анализировать и оценивать удовлетворенность сферой в данный промежуток времени. Попробуйте представить, как бы выглядела жизнь, если бы данная сфера удовлетворяла на 10 баллов. А затем соотнесите с текущим положением. После выставления баллов, соедините точки, чтобы у вас сформировалось «колесо». Части, которые наименее выражены на колесе и есть те сферы, которым стоит уделить

Продолжение Приложения Б

внимание. Попробуйте ответить на вопросы: – что я могу сделать, чтобы улучшить положение вещей в этой сфере? – какие действия я могу предпринять прямо сейчас? – что останавливает меня в изменениях? Для избавления от выгорания важно понимать, с чего оно началось, – и работать с первопричиной.

Профилактика эмоционального выгорания психолога: поддержание баланса между работой и личной жизнью, восполнение ресурса, уважение своих чувств, сохранение оптимальной нагрузки, обозначение границ в отношениях, конструктивное общение с коллегами, прохождение супервизии.

Приложении В

ОПИСАТЕЛЬНАЯ СТАТИСТИКА ПО ШКАЛЕ ТРЕВОЖНОСТИ СПИЛБЕРГЕРА–ХАНИНА (справочное)

Таблица 2 – Справочная таблица

	Ситуативная тревожность	Личностная тревожность
Среднее	44,38	47,15
Стандартная ошибка среднего значения	,972	,993
Медиана	44,00	46,00
Мода	49	42
Среднекв. отклонение	10,86	11,10
Дисперсия	118,02	123,27
Асимметрия	,041	,082
Экссесс	–,644	–,728
Минимум	21	24
Максимум	66	72
Сумма	5548	5894