Министерство образования и науки Российской Федерации

МОУ ВПО

«Воронежский институт экономики и социального управления»

Кафедра психолого-педагогических основ управления

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**Тема: Влияние копинг-поведения на степень эмоционального выгорания личности**

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность проблемы исследования.** Научный и практический интерес к синдрому выгорания обусловлен тем, что этот синдром – непосредственное проявление всевозрастающих проблем, связанных с самочувствием работников, эффективностью их труда и стабильностью деловой жизни организации. Обеспокоенность работодателей и управленцев выгоранием сотрудников объясняется тем, что оно начинается незаметно, а его последствия в виде «упущенной выгоды» очень дорого обходятся организации.

Эмоциональное выгорание имеет целый ряд последствий.

Так, межличностные последствия проявляются в социальных (общественных), семейных отношениях, а также в рабочих конфликтах или деструктивном напряжении при общении с коллегами, деловыми партнерами, клиентами и т.д. Установочные последствия выгорания заключаются в развитии негативных установок по отношению к клиентам, работе, организации или к себе, в отчуждении от работы и, как следствие, в снижении лояльности и привлекательности работы в данной организации. Поведенческие последствия проявляются как на уровне отдельного работника, так и на уровне организации. «Выгоревшие» работники прибегают к неконструктивным или неэффективным моделям поведения, чем усугубляют собственное переживание дистресса и повышают напряженность вокруг себя, что сказывается на снижении качества работы и коммуникации. Психофизиологические последствия отражаются в психосоматических расстройствах, таких как бессонница, головные боли, общее ухудшение самочувствия и т.д., что в конечном итоге может привести к состоянию глубокой депрессии.

Синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации. Выгорание развивается, как правило, у тех, кто по роду своей деятельности должен много общаться с другими людьми, причем от качества коммуникации зависит результат деятельности (моральный и материальный). Все ситуации рабочего (делового) общении, отягощенные высокой ответст-венностью за людей (клиентов, пациентов, учеников, подчиненных и т.п.), сопровождающиеся высокой эмоциональной и интеллектуальной напряжен-ностью (когнитивной сложностью), становятся фактором риска выгорания работников.

Синдром профессионального выгорания – это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизио-логические и поведенческие компоненты. По мере того, как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его здоровье. Истощение ведет к уменьшению контактов с окружающими, а это, в свою очередь – к обостренному переживанию одиночества.

**Проблема** исследования – влияние копинг-поведения на степень эмоционального выгорания личности.

**Целью** исследования является выявление такого копинг-поведения, при котором степень эмоционального выгорания личности минимальна.

**Объектом** исследования является синдром эмоционального выгорания личности как следствие межличностного взаимодействия индивидуума в социуме.

**Предметом** исследования является копинг-поведение личности.

**Гипотеза** исследования состоит в предположении о том, что выбор адаптивного копинг-поведения может предотвратить или остановить эмоциональное выгорание личности.

Исходя из гипотезы исследования, были сформулированы следующие **задачи**:

1) провести теоретический анализ по теме исследования;

2) изучить степень эмоционального выгорания, копинг-поведение и механизмы психологической защиты сотрудников ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ»;

3) разработать практические рекомендации по преодолению и предотвращению возникновения синдрома эмоционального выгорания в учреждении.

**Теоретическую основу** исследования составляют работы В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой в области исследования синдрома профессионального выгорания; Р.М. Грановской, Е.С. Романовой в области исследования механизмов психологических защит; Е.Р. Исаевой, Р. Лазаруса, В.Н. Мясищева, Н.А. Сироты, В.А. ашлыкова, Э. Хайма, В.М. Ялтонского в области исследования стратегий совладания.

**Методологической основой** исследования являются основные методологические принципы, разработанные в гуманитарных и естественных науках отечественными учеными: принцип системности и принцип целостности, изложенные в работах К.А. Абульхановой-Славской, И.В. Блауберга, А.А. Деркача и принцип потенциального и актуального, описываемый в работах О.С. Анисимовой, В.Г. Асеева.

**Методы** исследования. В ряду теоретических методов использовались: анализ, обобщение и интерпретация полученных данных. Были применены такие эмпирические методы, как анкетирование, тестирование, свободное наблюдение, а также математическая обработка эмпирических данных.

В исследовании были использованы следующие **методики**:

1. Методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко [13, С.20-25];

2. Методика для психологической диагностики МПЗ (индекс жизненного стиля - LSI) [58, С. 19-24];

3. Методика определения копинг-стратегий Э. Хайма [35, С. 33-39].

**Практическая значимость** исследования заключается в обобщении результатов эмпирического исследования степени эмоционального выгорания, механизмов психологических защит и копинг-поведения сотрудников ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ»; выявлении оптимального набора совладающих стратегий поведения личности и разработке на основании этого рекомендаций, которые позволят предотвращать и успешно преодолевать эмоциональное выгорание работников «помогающих» профессий.

**1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ ВЛИЯНИЯ КОПИНГ-ПОВЕДЕНИЯ НА СТЕПЕНЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ЛИЧНОСТИ**

**1.1 Понятие и сущность синдрома эмоционального выгорания**

Всемирная организация здравоохранения определяет «синдром выгорания» как физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям, употреблению алкоголя или других психоактивных веществ и суицидальному поведению [20].

Под профессиональным выгоранием понимается процесс развития хронического профессионального стресса умеренной интенсивности, вызывающий деформацию личности профессионала [10].

В отечественных научных публикациях используется несколько вариантов перевода английского термина «burnout», введенного в научный оборот в 1974 г. американским психиатром Х. Фрейденбергером [10,16,33,36, 42,49,50,55]: «эмоциональное выгорание»; «эмоциональное перегорание»; «эмоциональное сгорание»; «эмоциональное истощение»; «психическое выгорание»; «синдром профессиональной деформации»; «синдром эмоциональной (профессиональной) деформации»; «профессиональное выгорание».

Терминологическое многообразие объясняется различными теоретическими воззрениями на проблему «выгорания», в связи с чем, представляется необходимым представить основные теоретические концепции феномена эмоционального (профессионального) выгорания.

Наиболее широкое распространение получила трехфакторная модель профессионального выгорания, сформулированная психологом из г. Пало-Альто (Калифорния, США) Кристиной Маслач [51]. Она и ее коллеги рассматривают эмоциональное выгорание в совокупности выраженности эмоционального истощения, деперсонализации, редукции профессиональных обязанностей.

В контексте этого подхода эмоциональное истощение характеризуется психическим утомлением, усталостью, эмоциональной опустошенностью, симптомами депрессии. Вначале наблюдается эмоциональное перенасыщение, сопровождающееся эмоциональными срывами, агрессивными реакциями, вспышками гнева, впоследствии оно сменяется снижением эмоциональных ресурсов, утратой эмоционального интереса к окружающей действительности.

Под деперсонализацией обычно понимается дегуманизация (обесценивание) межличностных отношений, негативизм, циничность по отношению к чувствам и переживаниям других людей. У индивида появляются скрытые или явные негативные установки, возрастают обезличенность и формальность контактов, отмечаются частые вспышки раздражения и конфликтные ситуации. Для всех характеристик деперсонализации важна утрата эмоционального компонента психических процессов (потеря чувств к близким людям, снижение эмпатии – отзывчивости, соучастия).

Редукция личностных достижений характеризует снижение профессиональной эффективности работника, которое может проявляться в негативизме к служебным достоинствам и возможностям, в ограничении обязанностей по отношению к социальному окружению, в уменьшении значимости выполняемой деятельности. Ярко выражено чувство собственной несостоятельности и некомпетентности.

В научной литературе феномен эмоционального выгорания рассматривается как состояние и процесс. Исследователи либо акцентируют внимание на его результативной стороне, либо подчеркивают его процессуальный характер. В рамках первого подхода эмоциональное выгорание понимается как некий комплекс относительно независимых друг от друга симптомов, которые объединяются в более крупные блоки, и который можно реально оценить. С точки зрения принципа единства результирующей и процессуальной стороны любого психического явления, эмоциональное выгорание можно рассматривать как состояние, которое имеет некую меру выраженности входящих в его состав структурных компонентов, являясь, таким образом, результатом происходящих с личностью изменений.

В.В. Бойко [13] рассматривает профессиональное выгорание по фазам напряжения, резистенции и истощения, созвучными с фазами общего адаптационного синдрома (стресса). Под профессиональным выгоранием (у В.В.Бойко он называется «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) [13]) понимается выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на определенные психотравмирующие воздействия.

Факторы, провоцирующие формирование СЭВ, подразделяются на внешние и внутренние [13].

К внешним факторам относятся:

хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; дестабилизирующаяся организация деятельности; повышенная ответственность за исполнение функций и операций; неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения;

К внутренним факторам относятся: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезорганизация личности.

Также можно представить СЭВ в виде эмоциональной компетентной составляющей общего адаптационного синдрома [61].

При дальнейших хронических воздействиях экстремальной среды, продолжающихся после возникновения психотравмирующей ситуации, формируется резистентность (сопротивляемость) к ним, и происходит перераспределение функциональных резервов: «по уровню и ширине» и «минимизация» [47]. В целях сохранения гомеостаза внутренней среды в функциональных резервах осуществляется расширение сферы экономии эмоций для наиболее оптимального выполнения деятельности.

Продолжающееся экстремальное воздействие вызывает срыв гомеостаза, истощение (перенапряжение) функциональных резервов. Эмоциональный фон в это время состоит в основном из отрицательных эмоций, возникает эмоционально-волевой антигуманный настрой (черствость, цинизм), возможны психосоматические расстройства.

Таким образом, можно заключить, что феноменология СЭВ обусловливается искаженным механизмом психологической защиты в форме неадекватного эмоционального реагирования в ответ на психотравмирующие воздействия в профессиональной деятельности. Снижение избыточных эмоциональных реакций, их оптимизация, будут способствовать предупреждению эмоционального выгорания [47].

В настоящее время выделяют пять основных групп симптомов синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) [16,37]:

физические симптомы (усталость и физическое утомление на протяжении всего рабочего дня; изменение веса; недостаточный сон, бессонница; снижение самочувствия; повышенная восприимчивость к инфекционным заболеваниям; психосоматические проявления (головокружение, тошнота, повышенная потливость, дрожь в теле, затрудненное дыхание, одышка, повышение артериального давления, дерматозы и др.);

эмоциональные симптомы («эмоциональная тупость»; черствость в профессиональных и личных отношениях, семейной жизни; безразличие, усталость, пессимизм, ощущение беспомощности и безнадежности; агрессивность, подозрительность, недоверчивость; усиление иррационального беспокойства; депрессия, чувство неудачи, вины, самообвинения; повышенная раздражительность, проявляемая в семье и на работе; потеря идеалов и надежд; преобладание чувства одиночества, апатия, падение интереса к жизни);

интеллектуальные симптомы (ригидное мышление; уменьшение концентрации внимания; снижение интереса к внедрению в практику результатов инновационной деятельности, к альтернативным подходам в решении проблем; малое участие или отказ от развивающих тренингов, экспериментов, повышения квалификации; продолжительность и интенсивность работы могут увеличиваться, а результаты уменьшаются);

поведенческие симптомы (усиливается сопротивление выходу на работу; учащаются опоздания на работу или поздний приход и поздний уход с работы; во время работы быстро развиваются усталость и желание отдохнуть; отмечается малая физическая активность; откладываются встречи; отмечается негуманность и циничность по отношению к субъектам и объектам деятельности; уединение и избегание коллег; безразличие к еде или, наоборот, булимия; оправдание курения, приема алкоголя или психоактивных веществ; выражены озабоченность собственными потребностями и личным выживанием, рассеянность, невнимательность, подверженность несчастным случаям);

социальные симптомы (низкая социальная активность; ограничение социальных контактов; скудные отношения на работе и дома; утрачиваются способности удовлетворять свои потребности в развлечениях, хобби и восстановлении здоровья; возникают непонимание других и другими, ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег, скука, апатия).

Исходя из факторов риска формирования СЭВ и биопсихосоциальной парадигмы психического здоровья, симптомы проявления СЭВ условно разделяют на три группы [64]: психофизиологические, социально-психологические и поведенческие.

К психофизиологическим симптомам проявления СЭВ относятся:

чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости); ощущение эмоционального и физического истощения; снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на факт новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимических показателей крови и гормональных показателей); частые беспричинные головные боли, постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;

резкая потеря или увеличение веса; полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 часов утра, или, наоборот, неспособность заснуть до 2-3 часов ночи и тяжелое пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);

постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня; одышка или нарушение дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности (ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних телесных ощущений).

К социально-психологическим симптомам проявления СЭВ относятся:

безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности); повышенная раздражительность на незначительные мелкие события; частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказа от общения, уход в себя);

постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности);

чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);

чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»; общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

К поведенческим симптомам проявления СЭВ относятся:

ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее все труднее и труднее; человек заметно меняет свой режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит, либо, наоборот, поздно приходит и рано уходит); вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;

руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;

чувство бесполезности, неверие в улучшение, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам; дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;

невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или неосознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных в день сигарет, применение психоактивных веществ.

Интегрирование в единое целое всех подструктур выгорания и специфическая комбинация их проявлений и составляют сущность СЭВ, являясь своеобразным системным качеством данного феномена. Его влияние на физическое и психическое здоровье изучают медицинская психология и неврология, на профессиональные отношения субъекта – психология труда, на межличностные отношения – социальная психология и т.д.

Результаты многих исследований показывают, что в развитии СЭВ большое значение имеют личностные, ситуативные и профессиональные факторы. В таблице 1 представлены обобщенные факторы риска формирования СЭВ [16,37].

Таблица 1 – Факторы риска формирования СЭВ

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

**1.2 Концепция копинга: определение, функция и виды**

Термин «coping» впервые был использован в 1962 г. Л. Мерфи [35] в контексте стремления индивида решить определенную проблему, которое, с одной стороны, является врожденной манерой поведения (рефлекс, инстинкт), а с другой – приобретенной, дифференцированной формой поведения (владение собой, сдержанность, склонность к чему-либо). Фактически он уже на начальном этапе изучения копинга обратил внимание на его связь с индивидуально-типологическими особенностями личности и предыдущим опытом преодоления стрессовых ситуаций, а также выделили две составляющие копинг-механизма – когнитивную и поведенческую [35].

Основные положения концепции копиг-процессов были разработаны Р. Лазарусом в книге «Психологический стресс и копинг-процессы» [39]. С выходом в свет этой книги в 1966 году началась постепенная смена модели стресса, разработанной Г. Селье [62], в сторону рассмотрения копинга в качестве центрального звена стресса, а именно – как стабилизирующего фактора, который может помочь личности поддержать психосоциальную адаптацию в период воздействия стресса.

Таким образом, «копинг», или «преодоление стресса», рассматривается как деятельность личности по поддержанию или сохранению баланса между требованиями среды и ресурсами, удовлетворяющими этим требованиям[38].

Р. Лазарус является одним из основоположников ситуационного подхода совладания со стрессом. Его транзакциональная теория рассматривает совладание как процесс и при этом акцентирует его специфичность в отношении конкретных ситуаций. Личностные характеристики лишь определяют восприятие требований ситуации как стрессогенных.

По мнению Р. Лазаруса, совладание со стрессом – это динамический процесс, посредством которого индивид, в одних случаях, главным образом, использует одну форму совладания, скажем, защитные стратегии, а в других – прибегает к стратегиям решения проблемы путем изменения отношения «личность – окружающая среда» [39].

Р. Лазарус и С. Фолкман рассматривают совладание как постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия, направленные на управление специфическими внешними и/или внутренними требованиями, которые оцениваются с точки зрения соответствия ресурсам индивида [39].

Таким образом, в теории копинга Р. Лазаруса, копинг выступает как динамический процесс, который определяется субъективностью переживания ситуации и многими другими факторами. Психологическое преодоление определяется как когнитивные и поведенческие усилия личности, направленные на снижение влияния стресса. В рамках его модели психологическая адаптация обеспечивается посредством личностно-средового взаимодействия, в процессе которого проявляются индивидуальные тенденции, актуа-лизирующиеся в стрессовых ситуациях на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях организации личности (копинг-поведение).

По мнению, Р. Лазаруса и С. Фолкмана, взаимодействие среды и личности регулируется двумя ключевыми процессами: когнитивной оценкой и копингом. Понятие когнитивной оценки является центральным для подхода Лазаруса к преодолению стресса. Многое, по мнению авторов, зависит от когнитивной интерпретации стрессора. Они выделяют следующие стадии когнитивной оценки: первичную и вторичную. Вначале стресс воспринимается и оценивается в таких субъективных параметрах, как масштаб угрозы или повреждения, которые приписываются событию, или оценка масштабов его влияния. За восприятием и оценкой стрессора следуют нагрузочные эмоции (злость, страх, подавленность, надежда большей или меньшей интенсивности). Далее включаются более сложные процессы регуляции поведения: цели, ценности и нравственные установки. В результате личность сознательно выбирает и инициирует действия по преодолению стрессового события [1].

Стадии оценки могут происходить независимо и синхронно. Р. Лазарус полагает, что характер оценки является важным фактором, детерминирующим тип совладания со стрессором и процесс совладания [38].

В случае неуспешного копинга стрессор сохраняется и возникает необходимость дальнейших попыток совладания.

Структуру копинг-процесса можно представить следующим образом: стрессовое воздействие – когнитивная оценка (восприятие события) – возникновение эмоции (нарушение гомеостаза) – выработка стратегии преодоления (копинг) – оценка результата действий (успешное / неуспешное совладание) [28].

 Таким образом, стресс начинается сразу после восприятия и когнитивной оценки стрессового события. В зависимости от того, как оно будет расценено индивидом (положительно/отрицательно, угроза/потеря) практически одновременно возникают соответствующие эмоции. Индивид оценивает свои возможности по преодолению стресса (можно изменить/по-влиять на события или нельзя) и в соответствии со своими представлениями, знаниями и предпочтениями осуществляет собственно копинг (действия, направленные на избегание/устранение источника стресса или приспособления к ситуации). После этого вновь происходит оценка ситуации и результата выбранного поведения.

Успешное совладание рассматривается как успешная адаптация. Если поведение не принесло удовлетворяющего результата, то индивид предпринимает новые попытки [28].

В своей теории Р. Лазарус исходит в большей степени из субъективного восприятия и переживания стресса и уделяет особенное внимание когнитивным процессам и когнитивной оценке. При этом он не рассматривает стрессоры и способы совладания с ними с точки зрения объективных ситуаций и, в частности, объективно неконтролируемых ситуаций, на которые невозможно влиять по объективным причинам.

Напротив, М. Перре и М. Ричердс [52] считают, что в зависимости от объективных возможностей по изменению ситуации строится и поведение человека. Если на стрессор объективно возможно влиять, то попытка индиивида повлиять на него будет адекватной копинговой реакцией. Если по объективным причинам индивид не может повлиять и изменить ситуацию, то адекватным функциональным способом совладания будет являться избегание. Если человек объективно не может ни избежать ситуации, ни повлиять на нее, то функционально адекватной копинговой реакций будет когнитивная переоценка ситуации, придание ей другого смысла [52].

Адекватный копинг предполагает адекватное восприятие особенностей ситуации. Неадекватная оценка ситуации приводит к неадекватным эмоциям, которые в свою очередь нарушают адаптивные реакции организма. Таким образом, успешная адаптация возможна только тогда, когда субъект в состоянии объективно ив полном объеме воспринимать стрессор [2].

М. Перре в своих исследованиях отмечал, что более эффективно преодолевают стресс, обнаруживая при этом более высокие показатели душевного здоровья, те люди, которые чаще руководствуются правилами поведения, соответствующими объективными признаками и особенностями ситуации – контролируемость, изменяемость, негативная значимость события [52]. Оказалось также, что лица, склонные к депрессии, например, не способны активно влиять даже на поддающиеся влиянию, управляемые стрессоры. Депрессивные больные недооценивают контролируемость и преобразуемость стрессоров, и потому более пассивны в совладающем поведении [2].

Одним из факторов, определяющих полезность различных стратегий, является то, в состоянии ли человек контролировать ситуацию или нет.

Наиболее широкую известность в психологической литературе приобрела феноменологическая классификация копинговых ответов, предложенная Р. Лазарусом и С. Фолкманом. Первоначально они подразделяли все многообразие копинг-стратегий, которые использует индивидуум, на две категории: действия (усилия), направленные на себя, и действия (усилия), направленные на окружающую среду.

Группа стратегий, направленных на себя, состоит в большей степени из когнитивных и интрапсихических способов совладания [39]:

поиск информации: сосредоточение внимания, визуализирование (представление и воображение), запоминании и т.д.

подавление информации: отвлечение внимания, постепенное «исчезание» информации, поиск отвлекающих мыслей или занятий;

переоценка: изменение или замена оценок, сравнение с другими, нахождение нового представления (значения) относительно происходящих событий;

смягчение: смягчающие способы поведения, нацеленные на сглаживание эмоций, через когнитивные усилия (например, самоуспокаивание) или инструментальные (поведенческие) действия (эмоциональная разрядка при помощи курения, употребления наркотика, психотропных веществ, а также еды или алкоголя);

самообвинение: «внутрикарательное» когнитивное поведение, т.е. внутренняя активность, направленная на самообвинение, самокритику или жалость к себе;

обвинение других или экстрапунитивные реакции: агрессивное обвинение других людей или обстоятельств, проявление гнева.

Вторая группа стратегий представляет собой инструментальные попытки совладания, направленные на окружающую среду [39]:

стратегии совладания в условиях, создающих угрозу психологическому благополучию личности и неоднозначных ситуациях: активное, инструментальное воздействие на стрессор: попытки влиять или противостоять влиянию другого человека; в неоднозначных ситуациях – активное расследование (изучение) источника стресса (подвергая сомнению или обращаясь за разъяснениями и т.д.); уклончивое поведение: уход или удаление от источника стресса; пассивное поведение: колебание, ожидание или отставка (отказ от действий);

стратегии совладания в ситуациях потери (например, потери отношений) или неудачи: действия, направленные на предотвращение надвигающейся потери или отказа (неудачи); действия, направленные на переориентацию со значимых объектов, поиск источников эквивалентной замены (заместителя); пассивное поведение: ожидание, колебание или отставка.

Позднее Р. Лазарус и С. Фолкман классифицируют стратегии совладания уже в соответствии с выделенными ими двумя основными функциями копинга [40]:

копинг, «сфокусированный на проблеме», направлен на устранение стрессовой связи между личностью и средой;

копинг, «сфокусированный на эмоциях», направлен на управление эмоциональным стрессом.

Необходимость учета обеих функций авторы обосновывают наличием эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов переживания стресса, которые образуют разнообразные комбинации [40].

При этом С. Фолкман выделяет активное и пассивное копинг-поведение [70]: активное копинг-поведение – это поведение, направленное на устранение или избегание угрозы (борьба или отступление), предназначенное для изменения стрессовой связи с физической или социальной средой; пассивное копинг-поведение – это интрапсихические формы преодоления стресса, которые относятся к защитным механизмам, предназначенным для снижения эмоционального напряжения раньше, чем изменится ситуация.

Иными словами, активная форма копинг-поведения, или активное преодоление, представляет собой целенаправленное устранение или изменение влияния стрессовой ситуации, ослабление стрессовой связи личности с окружающей средой.

Пассивное копинг-поведение определяется как инртапсихические способы преодоления стресса с использованием различных механизмов психологической защиты, которые направлены не на изменение стрессовой ситуации, а на редукцию эмоционального напряжения [70].

С. Фолкман и Р. Лазарус определили 8 видов ситуативно-специфических копинг-стратегий [40]: планомерное решение проблем; позитивная переоценка; принятие ответственности; поиск социальной поддержки; конфронтация; самоконтроль; дистанцирование; избегание.

С. Фолкман, исследовав совладание со стрессом в разнообразных стрессовых ситуациях, показала, что в целом процессы совладания являются «скорее изменчивыми, чем стабильными» [70], но некоторые стратегии совладания обнаруживали относительную устойчивость вне зависимости от ситуаций. Например, выяснилось, что стратегия «позитивная переоценка» наиболее тесно связана с личностными факторами, в то время как сфокусированные на проблеме стратегии «конфронтация», «поиск социальной поддержки» и «планомерное решения проблемы» в наибольшей степени зависели от ситуации.

Одним из значимых компонентов формирования адекватного, адаптивного совладания или активного копинг-поведения является стратегия «планомерное разрешение проблем». Данная поведенческая стратегия способствует появлению и дальнейшему рассмотрению широкого круга альтернативных вариантов решения проблемы.

При формировании дезадаптивного поведения одной из ведущих является копинг-стратегия «избегание». Ее использование обусловлено недостаточностью развития личностно-средовых копинг-ресурсов и навыков активного разрешения проблем. Однако, копинг-стратегия «избегание» может носить адекватный либо неадекватный характер в зависимости от конкретной стрессовой ситуации, возраста индивида и актуального состояния ресурсной системы личности [65]. Вместе с тем, при изучении взаимосвязей здоровья, критических жизненных событий, социальной поддержки и копинга, было обнаружено, что личности, остающиеся здоровыми при воздействии стресса, чаще использовали стратегию «избегание». При этом семейное окружение действовало как фактор резистентности к стрессу [23].

В противоположность изложенной выше позиции Д. Амирхан [4] считал, что выбор индивидом тех или иных копинг-стратегий является достаточно стабильной характеристикой на протяжении всей жизни, мало зависящей от типа стрессора. Он обозначил их как базисные стратегии поведения человека и объединил в три группы [4]: решение проблемы (адаптивная); поиск социальной поддержки (адаптивная); избегание проблемы (неадаптивная).

Отечественный психолог Л. Собчик [66] также считает, что тип реагирования в стрессовых ситуациях представляет собой «продолжение ведущей индивидуально-личностной тенденции», базирующейся на типе высшей нервной деятельности, является врожденной, генетически обусловленной характеристикой [66].

Л. Пирлинг и С. Скулер [53] одними из первых провели ряд исследований, в которых была сделана попытка измерить копинг-поведение здоровых взрослых людей в стрессовых ситуациях. Используя метод интервью, они выделили три основных копинг-стиля, соответствующих основным сферам психической деятельности [53]: поведенческие ответы, которые воздействуют на ситуацию; ответы, изменяющие значение или оценку ситуации; ответы, нацеленные на контроль негативных ощущений.

Было замечено, что большинство людей склонны применять различные стратегии, переходя от когнитивных стратегий к эмоционально-сфокусированным, и наоборот. При этом для успешного выхода из стрессовой ситуации необходимо пропорциональное представительство каждого из указанных видов копинга. Таким образом, какая из стратегий «хороша или плоха», зависит от ситуации и может изменяться по ходу развития ситуации.

В целом, большинство исследователей придерживаются единой классификации способов совладания со стрессом [28]:

1) копинг-стратегии, воздействующие на ситуацию;

2) когнитивные стратегии, направленные на переоценку ситуации;

3) усилия, направленные на снятие эмоционального напряжения.

Таким образом, копинг-поведение – это стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуациях психологической угрозы физическому, личностному и социальному благополучию, осуществляемые в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах функционирования личности и ведущие к успешной или менее успешной адаптации.

Копинг-поведение – это, с одной стороны, индивидуальная устойчивая личностная структура (диспозиция), т.е. набор определенных, соответствующих индивидуально-личностным характеристикам и эмоционально-динамическим свойствам индивида вариантов (способов) поведения и реагирования в стрессовых ситуациях. С другой стороны, - это широкий спектр разнообразных стратегий преодоления стресса, которыми личность может манипулировать (использовать) в зависимости от внешних обстоятельств, условий деятельности и индивидуальных целей. Чем активнее и разнообразнее будет выбор, тем выше ее адаптационный потенциал, и тем успешнее происходит психологическая адаптация личности [28].

В настоящее время все более актуальным становится совершенствование и разработка более точных методов измерения совладающего со стрессом поведения, а также использование разнообразных подходов в его измерении, включая качественные методы. В нашей стране на сегодняшний день наиболее известными и апробированными методиками для измерения копинг-поведения являются: опросник Э. Хайма [35] и «Индикатор копинг-стратегий» Д. Амирхана [4].

**1.3 Копинг-механизмы и механизмы психологической защиты**

Термин «защита» впервые появился в работах З. Фрейда [74] для обозначения всех приемов, которые Я использует в конфликте, и которые могут привести к неврозу. По первоначальным представлениям, психологические защиты являются врожденными и выступают как средство разрешения конфликта между сознанием и бессознательным. Цель защиты, по словам З. Фрейда, в ослаблении интрапсихического конфликта (напряжения, беспокойства), обусловленного противоречием между инстинктивными импульсами бессознательного и интериоризированными требованиями внешней среды, возникающими в результате социального взаимодействия [74].

Неспособность личности разрешить «внутренний конфликт» вызывает рост внутреннего напряжения. В такие моменты активизируются специальные психологические механизмы защиты, которые ограждают сознание индивидуума от неприятных, травмирующих переживаний.

Впоследствии защитные механизмы стали рассматриваться как функции Я – при угрозе целостности личности именно защитные механизмы отвечают за ее интеграцию и приспособление к реальным обстоятельствам.

По мнению А. Фрейд [71], в отдельные периоды жизни и в соответствии со своей собственной конкретной структурой индивидуальное Я выбирает то один, то другой способ защиты и может использовать его как в своем конфликте с инстинктами, так и в защите от высвобождения аффекта [71].

А. Фрейд расширила представления о защите, более того, она сделала попытку обобщить и систематизировать знания о механизмах психологической защиты. А. Фрейд указывала, что защитные механизмы предотвращают дезорганизацию и распад поведения, поддерживают психический гомеостаз личности. По ее мнению, набор защитных механизмов индивидуален и характеризует уровень адаптированности личности [71].

В современном представлении защитные механизмы представляют собой продукты развития и научения. Действующие в подсознании, они запускаются в ситуации конфликта, фрустрации и стресса [60].

Единой классификации механизмов психологической защиты не существует, хотя имеется множество попыток их группировки по различным основаниям.

Д. Вайллент [15] предложил типологию защитных механизмов по уровню их зрелости в континууме «примитивность – зрелость», эта классификация получила широкое признание и до сих пор пользуется большой популярностью [15]:

Уровень I – психотические механизмы (отвержение реальности, искажение, иллюзорная проекция);

Уровень II – незрелые механизмы (фантазия, проекция, уход в болезнь, компульсивность и др.);

Уровень III – невротические механизмы (интеллектуализация, формирование реакции, смещение, диссоциация);

Уровень IV – зрелые защиты – (сублимация, альтруизм, супрессия, антиципация, юмор).

Н. Мак.-Вильямс [46] отмечала, что к защитам, рассматриваемым как первичные, незрелые и примитивные, как правило относятся те, которые имеют дело с границей между собственным Я и внешним миром. Защиты, причисляемые ко вторичным, более зрелым, «работают» с внутренними границами, например, между ЭГО, СУПЕР-ЭГО и ИД. Также указывалось на представление о том, что примитивные защиты действуют общим, недифференцированным образом во всем сенсорном пространстве индивида, составляя между собой когнитивные аффективные и поведенческие параметры, в то время как более развитые защиты осуществляют определенные трансформации чего-то одного – мыслей, чувств, ощущений, поведения или некоторой их комбинации. Для того чтобы быть классифицированной как примитивная, защита должна обнаруживать в себе наличие двух качеств, связанных с довербальной стадией развития. Она должна иметь недостаточную связь с принципом реальности и недостаточный учет отделенности и константности объектов, находящихся вне собственного Я [46].

Большой вклад в изучение психологической защиты и разработку методов ее измерения внес Р. Плутчик [54]. В рамках своей психоэволюционной теории эмоций он связывает механизмы психологической защиты с базовыми эмоциями, утверждая, что защитные механизмы являются производными эмоций и направлены на их регулирование и контроль. Он выделяет 8 защитных механизмов, выстроив их по шкале примитивности – зрелости, а также в зависимости от периодов их формирования в онтогенезе, и также связывает их с когнитивными процессами [54]: отрицание; вытеснение; регрессия; компенсация; проекция; замещение; интеллектуализация; реактивные образования.

Среди отечественных исследователей наибольший вклад в разработку проблемы психологической защиты внес Ф. Бассин [9]. Он подчеркивал, что главное в защите сознания от дезорганизующих его влияний психической травмы – это понижение субъективной значимости травмирующего фактора. По мнению автора, основным в психологической защите является перестройка системы установок, направленная на устранение чрезмерного эмоционального напряжения и предотвращающая дезорганизацию поведения [9]. Это перекликается с предположениями других авторов о связи восприятия стрессора, его когнитивной оценки с перцептивной защитой [29, 16, 31, 54]. В ходе исследований, проведенных сотрудниками группы Э. Костандова [31], была полностью подтверждена гипотеза о нервных механизмах изменения осознания внешних явлений под влиянием отрицательных реакций. Регистрация биоэлектрических и вегетативных реакций на эмоционально значимые стимулы, еще не осознаваемые субъектом, позволила предположить существование сверхчувствительного механизма, который на основании информации, не достигающей уровня сознания, способен оценить эмоциогенное значение раздражителя, повысить порог восприятия и вызвать соответствующую когнитивную переоценку [31].

Данные исследования перекликаются с точкой зрения А. Асмолова [8], который утверждал, что неосознаваемые мотивы, неосознаваемые ожидания и притязания определяют направленность и характер действий, более того, существуют неосознаваемые резервы органов чувств, которые нередко называют «шестым чувством». Благодаря этим слабым неосознаваемым раздражителям, лежащим за порогом осознавания, индивид часто избегает опасности, точнее оценивает действительность [8].

По мнению Ф. Березина [11], механизмы психологической защиты обеспечивают регуляцию, направленность поведения, редуцируют тревогу и эмоциональное напряжение. Он выделяет четыре типа механизмов психологической защиты [11]:

1. Препятствующие осознаванию факторов, вызывающих тревогу, – вызывающие тревогу факторы не воспринимаются и не осознаются (вытеснение и отрицание).

2. Позволяющие фиксировать тревогу на определенных стимулах (фиксация тревоги) – тревога связывается с каким-то определенным объектом, не связанным с причиной, вызвавшей тревогу (перенесение, некоторые формы изоляции).

3. Снижающие уровень побуждений (обесценивание исходных потребностей) – уменьшение тревоги может быть достигнуто за счет снижения уровня побуждений и обесценивания исходной потребности (регрессия, гиперкомпенсация).

4. Модификация тревоги за счет формирования устойчивых концепций (концептуализация) – идеаторная переработка тревоги, результатом которой становятся частные или общие представления, направляющие поведение индивидуума (проекция, рационализация).

Многие авторы указывают на тесную взаимосвязь копинга и механизмов психологической защиты. Одни авторы считают психологическую защиту своеобразным «интрапсихическим копингом», или «механизмом совладания с внутренней тревогой»; другие – относят копинг к внешним, поведенческим проявлениям механизмов психологической защиты [1, 40, 54, 67].

Таким образом, механизмы психологической защиты обеспечивают регулятивную систему стабилизации личности, направленную, прежде всего, на уменьшение тревоги, неизбежно возникающей при осознании конфликта или препятствии к самореализации. В широком психологическом контексте психологическая защита включается при возникновении негативных, психотравмирующих переживаний и во многом определяет поведение личности, устраняя психический дискомфорт и тревожное напряжение. По своим проявлениям она является формой бессознательной психической активности, формирующейся в онтогенезе на основе взаимодействия типологических свойств с индивидуальным, конкретно-историческим опытом развития личности в определенной социальной среде и культуре. С помощью механизмов психологической защиты Я человека стремится удерживать систему отношений в устойчивом положении. Происходит ослабление эмоционального конфликта и стабилизация позитивной Я-концепции [48, 60, 67].

Психологическая защита задает направление копингу, формирующемуся в более поздние сроки онтогенетического развития и закрепляющемуся в процессе накопления жизненного опыта. Диапазон используемых человеком в процессе жизни стратегий по разрешению ситуаций и преодолению требований среды зависит от сложившихся в раннем детстве структуры ведущих типов психологической защиты. При этом ведущая в структуре личности психологическая защита будет влиять как на когнитивную оценку стрессового события, так и на выработку соответствующих ей стратегий поведения по преодолению данного события. Она как бы «задает коридор» для формирования последующего копинг-поведения [29, 30].

Совладание со стрессом зависит от типа переживаемого эмоционального состояния. На сегодняшний день очень мало известно о том, как совладание формируется эмоциональным состоянием, но по всей вероятности, каждая из эмоций и каждая ситуация, провоцирующая эмоциональное состояние, обусловливает определенный специфический паттерн совладания со стрессом [24].

В рамках теорий, рассматривающих эмоцию как ответ или как комплекс ответов, обусловленных когнитивными процессами, одной из наиболее разработанных теорий эмоций и личности является теория М. Арнолд [6]. Согласно этой теории, эмоция возникает как результат последовательности событий, описываемых при помощи понятий восприятия и оценки. До того, как эмоция возникает, объект должен быть воспринят и оценен. В ответ на оценку объекта возникает эмоция как принятие или отвержение. Существует определенная последовательность «восприятие – оценка – эмоция», несмотря на то, что оценка сама по себе характеризуется как прямая и интуитивная, и едва ли не столь же непосредственная, как и восприятие. Интуитивная оценка ситуации побуждает действие, что ощущается как эмоция, выражается в различных телесных изменениях и обычно может вести к внешнему действию [27].

Механизмы психологической защиты организуются как важнейшие новообразования на определенных этапах онтогенеза. Накладываясь на динамические особенности психики индивида, механизмы психологической защиты определяют основные черты его характера и, в большей мере, становление всей системы его отношений с окружающим миром. В ситуациях конфликта, столкновения, актуализируются механизмы защиты как ментальные процессы, и происходит научение способами защитного поведения на интрапсихическом и интерпсихических уровнях. Именно на фоне действия «защитной системы» психики происходит дальнейший процесс адаптации индивида к внешним условиям среды [54].

Психоаналитически ориентированные исследователи утверждают, что в процессе онтогенеза развиваются определенные механизмы защиты, которые формируют определенный склад личности, характер, стиль поведения [9].

Нормативное функционирование механизмов защиты обеспечивает стабильность и упорядоченность индивидуальной картины мира. На фоне действующих механизмов защиты, поддерживающих целостность психический гомеостаз, личность более или менее адекватно оценивает события и осуществляет осознанное, последовательное и целенаправленное приспособительное поведение, позволяющее сохранять баланс между требованиями внешней среды и внутренними потребностями. Напротив, повышенные (выше нормативного уровня) психологические защиты приводят к тому, что человек все время прибегает к защитному поведению, не в состоянии адекватно воспринимать (отражать) объективную реальность, что способствует потере адаптации, нарастанию внутреннего эмоционального напряжения.

Ф. Березин [11] указывал, что в ситуациях неопределенности происходит интенсификация поиска наиболее адекватных форм поведения, т.е. усиление поисковой активности. В результате включения психологических защит эффективность поисковой активности (адаптивность поведения) будет зависеть от характера и выраженности защит. Если психологические защиты, обеспечивающие реориентацию личности по отношению к среде, способствуют адекватной ориентации поиска, то возрастает роль поисковой активности. Если же внутрипсихическая реорганизация оказывается неадекватной, она может способствовать нарушению психической адаптации. Характер поисковой активности зависит от преобладающего механизма интрапсихической адаптации [11, с.124-128].

В целом в отечественной литературе механизмы психологической защиты и механизмы совладания (копинг-поведения) рассматриваются как важнейшие формы адаптационных процессов индивида [1, 59, 65, 68].

По мнению Б. Карвасарского [59], процессы совладания направлены на активное изменение ситуации и удовлетворение значимых потребностей, в то время как процессы компенсации и особенно защиты, направлены на смягчение психического дискомфорта. Е. Чехлатый [75] считает, что отличие механизмов совладания от механизмов психологической защиты в том, что первые используются индивидом сознательно, а вторые – неосознаваемы и пассивны. На сегодняшний день при постановке психотерапевтических задач принято объединять защитные механизмы и копинг-механизмы в целостную систему адаптивных реакций личности [59].

Исходя из сказанного выше, объединение защитных механизмов и копинг-механизмов в целостную систему психологической адаптации личности представляется вполне естественным и целесообразным, так как механизмы приспособления личности к стрессовым и другим жизненным ситуациям чрезвычайно многообразны – от активных гибких и конструктивных копинг-стратегий, до пассивных, ригидных и дезадаптивных механизмов психологической защиты [56, 76].

**2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТЕПЕНИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ВЫБОРА КОПИНГ-ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ»**

**2.1 Обработка и интерпретация результатов эмпирического исследования**

Хронический профессиональный стресс умеренной интенсивности способствует формированию у медицинских работников состояний дезадаптации и эмоционального выгорания. Проведенные исследования показывают, что СЭВ может развиваться у 30-50% медицинских работников [41,43, 44].

Экспериментальное исследование влияния копинг-поведения на степень эмоционального выгорания личности проводилось с 19 октября по 28 декабря 2009г. В исследовании приняли участие 32 работника ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ» в возрасте от 25 до 45 лет, имеющих высшее образование.

Для проверки выдвинутого предположения и поставленных задач была разработана соответствующая программа и применена адекватная батарея методик. Исследование проходило в три этапа.

На первом этапе исследования изучались механизмы психологических защит, копинг-поведение и степень эмоционального выгорания сотрудников ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ».

На втором этапе исследования проводилась математическая обработка данных, выявлялось взаимодействие между полученными результатами.

На третьем этапе исследования после оценки данных и выявления взаимосвязи между ними были сделаны соответствующие выводы.

Исследование степени эмоционального выгорания сотрудников ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ» было проведено с помощью методики диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко [13, с. 19-24].

Данная методика дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания как процесса, возникающего поэтапно в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда присутствуют три фазы такового.

Опросник состоит из 84 утверждений и включает 12 шкал, которые группируются в соответствии с тремя фазами [13]:

фаза «тревожное напряжение» (предвестник и «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания);

фаза «резистенция» (сопротивление нарастающему стрессу);

фаза «истощение», которая характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы.

К фазе «тревожное напряжение» относятся такие симптомы, как:

ППО – переживание психотравмирующих обстоятельств, которое проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности.

НС – неудовлетворенность собой, которая проявляется в чувстве недовольства собой, избранной профессией, занимаемой должностью; развивается при невозможности конструктивно разрешить ситуацию.

ЗК – ощущение «загнанности в клетку», которое проявляется в чувстве безысходности, остро переживается, когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно; развивается при тщетных попытках устранить нажим психотравмирующих обстоятельств.

Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика.

ТД – тревога и депрессия, которые обнаруживаются в тревожно-депрессивной симптоматике, касающейся профессиональной деятельности в особо осложненных обстоятельствах. Чувство неудовлетворенности деятельностью и собой порождает мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги.

К фазе «резистенция» (сопротивление) относятся:

НИЭР – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, которое наблюдается в случаях, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации субъектов деятельности; эмоциональный контакт устанавливается не со всеми субъектами, а по принципу «хочу-не-хочу» - неадекватным или избирательным образом.

ЭНД – эмоционально-нравственная дезориентация, которая проявляется в том, что у работника эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Не проявляя должного эмоционального отношения к своему подопечному (ученику, клиенту, больному и т.п.), он защищает свою стратегию: оправдаться перед собой за допущенную грубость или отсутствие внимания к субъекту, рационализируя свои поступки или проецируя вину на субъекта, вместо того, чтобы адекватно признать свою вину.

РСЭЭ – расширение сферы экономии эмоций, которое проявляется вне профессиональной деятельности – дома, в общении с приятелями и знакомыми. На работе специалист так устает от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что ему не хочется общаться даже с близкими.

РПО – редукция профессиональных обязанностей, которая обнаруживается в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

К фазе «истощение» относятся:

ЭД – эмоциональный дефицит, который заявляет о себе в ощущении, что эмоционально профессионал уже не может помочь субъектам своей деятельности.

ЭО – эмоциональная отстраненность, при которой работник почти полностью исключает эмоции из сферы своей профессиональной деятельности. Его почти ничего не волнует, не вызывает эмоционального отклика: ни позитивные, ни негативные обстоятельства.

ЛО/Д – личностная отстраненность, или деперсонализация, которая проявляется в сфере общения. Прежде всего, отмечается частичная или полная утрата интереса к человеку – субъекту профессиональной деятельности.

ПСВН – психосоматические и психовегетативные нарушения, которые обнаруживаются на уровне психического и физического самочувствия.

Данные, полученные в процессе опроса респондентов были статистически обработаны, результаты представлены в таблицах 2,3,4.

Таблица 2 – Результаты диагностики эмоционального выгорания испытуемых в баллах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| респондент | возраст | Гендерная принадлежность | Фаза «напряжения» | итого | Фаза «резистенции» | итого | Фаза «истощения» | итого | всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 1 | 40 | м | 9 | 7 | 0 | 6 | 22 | 25 | 12 | 27 | 10 | 74 | 18 | 3 | 10 | 10 | 41 | 137 |
| 2 | 45 | м | 15 | 3 | 13 | 23 | 54 | 19 | 23 | 25 | 30 | 97 | 22 | 3 | 7 | 8 | 40 | 191 |
| 3 | 33 | м | 14 | 18 | 23 | 8 | 63 | 8 | 18 | 15 | 15 | 56 | 2 | 7 | 10 | 7 | 26 | 145 |
| 4 | 32 | м | 8 | 18 | 8 | 8 | 42 | 28 | 15 | 10 | 25 | 78 | 20 | 14 | 10 | 8 | 52 | 172 |
| 5 | 26 | м | 2 | 20 | 1 | 2 | 25 | 20 | 22 | 4 | 12 | 58 | 20 | 10 | 5 | 11 | 46 | 129 |
| 6 | 44 | м | 5 | 3 | 10 | 0 | 18 | 15 | 28 | 5 | 22 | 70 | 0 | 18 | 10 | 8 | 36 | 124 |
| 7 | 35 | м | 22 | 17 | 10 | 18 | 67 | 18 | 25 | 15 | 25 | 83 | 10 | 21 | 17 | 20 | 68 | 218 |
| 8 | 30 | м | 2 | 0 | 6 | 5 | 13 | 15 | 7 | 5 | 23 | 50 | 13 | 8 | 0 | 8 | 28 | 92 |
| 9 | 40 | м | 0 | 0 | 11 | 5 | 16 | 12 | 13 | 7 | 17 | 49 | 0 | 5 | 0 | 5 | 10 | 75 |
| 10 | 39 | м | 10 | 0 | 0 | 5 | 15 | 7 | 0 | 0 | 10 | 17 | 0 | 3 | 0 | 6 | 9 | 41 |
| 11 | 31 | м | 19 | 0 | 0 | 0 | 19 | 20 | 8 | 8 | 15 | 51 | 10 | 13 | 0 | 2 | 25 | 95 |
| 12 | 40 | м | 8 | 3 | 0 | 0 | 11 | 5 | 18 | 0 | 7 | 30 | 0 | 5 | 0 | 2 | 7 | 48 |
| 13 | 28 | м | 17 | 3 | 6 | 21 | 47 | 17 | 7 | 6 | 5 | 35 | 5 | 7 | 5 | 8 | 25 | 107 |
| 14 | 38 | м | 22 | 28 | 11 | 20 | 81 | 30 | 27 | 23 | 25 | 105 | 25 | 27 | 27 | 15 | 94 | 280 |
| 15 | 27 | м | 5 | 3 | 1 | 0 | 9 | 17 | 10 | 2 | 19 | 48 | 10 | 20 | 7 | 3 | 40 | 97 |
| 16 | 41 | м | 22 | 2 | 15 | 28 | 67 | 15 | 20 | 20 | 22 | 67 | 13 | 26 | 10 | 7 | 56 | 190 |
| 17 | 28 | ж | 22 | 13 | 12 | 18 | 65 | 30 | 10 | 19 | 5 | 64 | 12 | 0 | 15 | 6 | 33 | 162 |
| 18 | 29 | ж | 2 | 3 | 0 | 3 | 8 | 15 | 5 | 3 | 4 | 27 | 0 | 3 | 7 | 2 | 12 | 47 |
| 19 | 45 | ж | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 | 13 | 10 | 0 | 15 | 38 | 5 | 6 | 3 | 8 | 22 | 67 |
| 20 | 25 | ж | 12 | 15 | 21 | 5 | 53 | 20 | 10 | 7 | 23 | 60 | 20 | 23 | 10 | 5 | 58 | 171 |
| 21 | 39 | ж | 4 | 13 | 0 | 5 | 22 | 17 | 22 | 28 | 19 | 86 | 20 | 3 | 10 | 10 | 43 | 151 |
| 22 | 33 | ж | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 10 | 10 | 0 | 20 | 40 | 15 | 10 | 5 | 3 | 33 | 75 |
| 23 | 45 | ж | 12 | 2 | 5 | 8 | 27 | 20 | 12 | 24 | 22 | 78 | 13 | 10 | 28 | 13 | 64 | 169 |
| 24 | 27 | ж | 5 | 0 | 6 | 8 | 19 | 3 | 15 | 5 | 8 | 31 | 10 | 2 | 2 | 3 | 17 | 67 |
| 25 | 35 | ж | 9 | 3 | 0 | 6 | 18 | 10 | 5 | 8 | 12 | 35 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 56 |
| 26 | 35 | ж | 10 | 3 | 0 | 3 | 16 | 17 | 0 | 10 | 12 | 39 | 0 | 3 | 0 | 10 | 13 | 68 |
| 27 | 38 | ж | 14 | 6 | 2 | 15 | 37 | 12 | 0 | 7 | 9 | 28 | 5 | 3 | 5 | 18 | 31 | 96 |
| 28 | 32 | ж | 0 | 0 | 16 | 8 | 24 | 15 | 17 | 3 | 20 | 55 | 0 | 15 | 0 | 2 | 17 | 96 |
| 29 | 38 | ж | 12 | 10 | 13 | 28 | 63 | 17 | 7 | 0 | 22 | 46 | 13 | 20 | 22 | 8 | 63 | 172 |
| 30 | 38 | ж | 17 | 23 | 16 | 8 | 64 | 18 | 19 | 5 | 20 | 62 | 20 | 30 | 13 | 5 | 68 | 194 |
| 31 | 28 | ж | 17 | 3 | 0 | 10 | 30 | 20 | 15 | 7 | 18 | 60 | 13 | 10 | 5 | 18 | 46 | 136 |
| 32 | 34 | ж | 22 | 13 | 29 | 27 | 91 | 19 | 17 | 17 | 20 | 73 | 28 | 20 | 26 | 10 | 84 | 248 |
| В целом по группе | Среднее | 10,56 | 7,40 | 9,53 | 9,46 | 34,84 | 16,47 | 13,34 | 9,84 | 16,60 | 55,94 | 10,68 | 10,69 | 8,40 | 7,78 | 37,81 | 128,63 |
| Дисперсия | 7,45 | 7,85 | 8,73 | 8,75 | 24,55 | 6,41 | 7,65 | 8,68 | 6,86 | 21,41 | 8,52 | 8,54 | 8,19 | 4,95 | 22,98 | 61,04 |
| Стандартноеоткл. | 1,31 | 1,38 | 1,54 | 1,54 | 4,34 | 1,13 | 1,35 | 1,53 | 1,21 | 3,78 | 1,50 | 1,51 | 1,44 | 0,88 | 1,063 | 10,79 |
| По группе мужчин | Среднее | 11,25 | 7,81 | 9,43 | 9,31 | 35,56 | 16,94 | 15,81 | 10,75 | 17,62 | 60,50 | 10,5 | 11,87 | 7,37 | 8,01 | 37,68 | 133,81 |
| Дис-пер-сия | 7,59 | 9,10 | 9,38 | 9,42 | 24,23 | 7,01 | 8,15 | 8,95 | 7,39 | 23,70 | 8,70 | 8,23 | 7,28 | 4,60 | 22,81 | 63,96 |
| Стандартноеоткл | 1,89 | 2,27 | 2,34 | 2,35 | 6,05 | 1,75 | 2,03 | 2,23 | 1,84 | 5,92 | 2,17 | 2,05 | 1,82 | 1,15 | 5,71 | 15,99 |
| По группе жен-щин | Среднее | 9,87 | 7,01 | 9,62 | 9,62 | 34,12 | 16,01 | 10,87 | 8,94 | 15,56 | 51,37 | 10,87 | 10,06 | 9,43 | 7,56 | 37,93 | 123,44 |
| Дисперсия | 7,48 | 6,66 | 8,34 | 8,34 | 25,64 | 5,93 | 6,44 | 8,61 | 6,35 | 18,48 | 8,63 | 9,01 | 9,12 | 5,43 | 23,91 | 59,60 |
| Стандартноеоткл | 1,87 | 1,66 | 2,08 | 2,08 | 6,41 | 1,48 | 1,61 | 2,15 | 1,59 | 4,62 | 2,15 | 2,25 | 2,28 | 1,35 | 5,97 | 14,89 |

Мы видим, что сформирована у всей группы испытуемых фаза резистенции, представленная сложившимися симптомами неадекватного эмоционального реагирования (НИЭР), эмоционально-нравственной дизориентации (ЭНД) и редукции профессиональных обязанностей (РПО), т.е. теми составляющими, которые непосредственно влияют на качество выполняемой работы.

Анализ с учетом гендерных различий показал, что в группе мужчин выше показатель сформированности всех трех фаз и СЭВ в целом, причем особенно это проявляется в показателях фазы резистенции.

Так, у женщин сложившимися симптомами данной фазы являются НИЭР (16) и РПО (15,56), а у мужчин НИЭР (16,93), ЭНД (15,81) и РПО (17,65).

Таблица 3 – Результаты диагностики симптомов эмоционального выгорания испытуемых (чел.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| симптом | ППО | НС | ЗК | ТД | НИЭР | ЭНД | РСЭЭ | РПО | ЭД | ЭО | ЛОД | ПСВН |
| Не сложив-шийся | 15 | 21 | 19 | 22 | 4 | 9 | 20 | 6 | 12 | 16 | 18 | 22 |
| Скла-дываю- щийся | 8 | 5 | 8 | 2 | 10 | 11 | 4 | 8 | 11 | 7 | 9 | 7 |
| Сложив-шийся | 4 | 3 | 2 | 2 | 9 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Домини-рующий | 5 | 3 | 3 | 6 | 9 | 7 | 6 | 14 | 8 | 8 | 4 | 1 |

Таблица 4 – Результаты диагностики фаз эмоционального выгорания испытуемых (чел.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фаза | Не сформирована (до 36) | В стадии формирования (36-60) | Сформирована (более 60) |
| Напряжения | 19 | 5 | 8 |
| Резистенции | 7 | 12 | 13 |
| Истощения | 17 | 9 | 6 |

Полученные данные наглядно отображены на рисунках 1, 2.

Рисунок 1 – Сравнительная диаграмма диагностики симптомов эмоционального выгорания испытуемых

Анализ полученных данных позволяет говорить о том, что по степени сформированности и доминированию преобладают такие симптомы как НИЭР (56% - сложился у 28% и доминирует у 28% испытуемых), РПО (56% - сложился у 12% и доминирует у 44%) и ЭНД (38% - сложился у 16% и доминирует у 22%).

Не сложились следующие симптомы эмоционального выгорания:

ПСВН – 69%; Т/Д – 69%; НС – 66%; РСЭЭ – 63% и ЗК – 60%.

Складываются ЭД – 34% и ЛО/Д – 28%.

Рисунок 2 – Сравнительная диаграмма диагностики фаз эмоционального выгорания

Анализ полученных данных позволяет говорить о том, что у 40% испытуемых полностью сформирована фаза резистенции, у 38% она находится в стадии формирования, и не сформирована только у 22%.

Фаза напряжения не сформирована у 60% испытуемых, находится в стадии формирования у 15% и сформировалась у 25%.

Фаза истощения не сформирована у 53% испытуемых, находится в стадии формирования у 28% и сформирована у 19%.

Анализ средних показателей симптомов СЭВ по степени их выраженности среди сотрудников ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ» позволил провести ранжирование в целом по группе сотрудников, по группе мужчин и по группе женщин. Ранговые ряды отражены в таблице 5.

Таблица 5 – Ранжирование симптомов СЭВ

|  |  |
| --- | --- |
| Ранг | Симптомы СЭВ |
| В целом по группе | Баллы | По группе мужчин  | Баллы | По группе женщин | Баллы |
| 1 | РПО  | 16,59 | РПО  | 17,62 | НИЭР | 16,00 |
| 2 | НИЭР  | 16,46 | НИЭР  | 16,93 | РПО | 15,56 |
| 3 | ЭНД | 13,34 | ЭНД | 15,81 | ЭНД | 10,88 |
| 4 | ЭО | 10,94 | ЭО | 11,87 | ЭД | 10,87 |
| 5 | ЭД | 10,68 | ППО | 11,25 | ЭО | 10,06 |
| 6 | ППО | 10,56 | РСЭЭ | 10,75 | ППО | 9,87 |
| 7 | РСЭЭ | 9,84 | ЭД | 10,50 | ЗК | 9,63 |
| 8 | ЗК | 9,53 | ЗК | 9,43 | ТД | 9,62 |
| 9 | ТД | 9,46 | ТД | 9,31 | ЛОД | 9,43 |
| 10 | ЛОД | 8,40 | ПСВН | 8,01 | РСЭЭ | 8,94 |
| 11 | ПСВН | 7,78 | НС | 7,81 | ПСВН | 7,56 |
| 12 | НС | 7,40 | ЛОД | 7,37 | НС | 7,00 |

Анализ с учетом гендерных различий показал, что и в целом по группе, и по отдельности для каждой из групп преобладающими являются три симптома, характерные для фазы резистенции: РПО, НИЭР и ЭНД. В группе мужчин показатели симптомов, характерных практически для всех трех фаз выше, чем у женщин. Исключением являются симптомы, характерные для фазы истощения.

Можно предположить, что мужчины истощаются медленнее, сопротивляемость стрессору выше, что может быть связано с выбором определенных копниг-стратегий поведения и срабатыванием определенных психологических защитных механизмов.

Поэтому, далее исследование сотрудников ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ» проводилось с применением методики для психологической диагностики механизмов психологических защит (индекс жизненного стиля - LSI) [48] и методики Э. Хайма [35] для определения копинг-стратегий поведения.

Методика LSI является удачным диагностическим средством, позволяющим диагностировать всю систему механизмов психологических защит (МПЗ), выявить как ведущие, основные механизмы, так и оценить степень напряженности каждого механизма ПЗ.

Содержательные характеристики механизмов психологической защиты (индекса жизненного стиля) [48]:

1. Отрицание (О)

Механизм психологической защиты, посредством которого личность либо отрицает некоторые фрустрирующие, вызывающие тревогу обстоятельства, либо отрицается какой-либо внутренний импульс или сторона самое себя. Как правило, действие этого механизма проявляется в отрицании тех аспектов внешней реальности, которые, будучи очевидными для окружающих, тем не менее не принимаются, не признаются самой личностью. Иными словами, информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается. Имеется в виду конфликт, возникающий при проявлении мотивов, противоречащих основным установкам личности или информация, которая угрожает ее самосохранению, самоуважению, или социальному престижу.

Как процесс направленный вовне «отрицание» часто противопоставляется «вытеснению», как психологической защите против внутренних, инстинктивных требований и побуждений. «Отрицание» как механизм психологической защиты реализуется при конфликтах любого рода и характеризуется внешне отчетливым искажением восприятия действительности.

2. Вытеснение (В)

Механизм защиты, посредством которого неприемлемый для личности импульсы: желания, мысли, чувства, вызывающие тревогу, становятся бессознательными. По мнению большинства исследователей, этот механизм лежит в основе действия и других защитных механизмов личности. Вытесненные (подавленные) импульсы, не находя разрешения в поведении, тем не менее, сохраняют свои эмоциональные и психо-вегетативные компоненты. Наиболее часто вытесняются многие свойства, личностные качества и поступки, не делающие личность привлекательной в глазах себя и других, например завистливость, недоброжелательность, неблагодарность и т.п. Психотравмирующие обстоятельства или нежелательная информация действительно вытесняются из сознания человека, хотя внешне это может выглядеть как активное противодействие воспоминаниям и самоанализу.

3. Регрессия (Р)

Механизм психологической защиты, посредством которого личность в своих поведенческих реакциях стремится избежать тревоги путем перехода на более ранние стадии развития либидо. При этой форме защитной реакции личность, подвергающаяся действию фрустрирующих факторов, заменяет решение субъективно более сложных задач на относительно более простые и доступные в сложившихся ситуациях. Использование более простых и привычных поведенческих стереотипов существенно обедняет общий (потенциально возможный) арсенал преобладания конфликтных ситуаций.

4.Компенсация (К)

Проявляется в попытках найти подходящую замену реального или воображаемого недостатка, дефекта нестерпимого чувства другим качеством, чаще всего с помощью фантазирования или присвоения себе свойств, достоинств, ценностей, поведенческих характеристик другой личности. Часто это происходит в ситуациях необходимости избежать конфликта с этой личностью и повышения чувства самодостаточности. При этом заимствованные ценности, установки или мысли принимаются без анализа и переструктурирования и поэтому, не становятся частью самой личности.

Другим проявлением компенсаторных защитных механизмов может быть ситуация преодоления фрустрирующих обстоятельств или ситуаций сверхудовлетворением в других сферах. Например, физически слабый или робкий человек, неспособный ответить на угрозу расправы, находит удовлетворение за счет унижения обидчика с помощью изощренного ума или хитрости. Люди, для которых «компенсация» - наиболее характерный тип психологической защиты, часто оказываются мечтателями, ищущими идеалы в различных сферах жизнедеятельности.

5. Проекция (П)

В основе «проекции» лежит процесс, посредством которого неосознаваемые и неприемлемые для личности чувства и мысли локализуются вовне, приписываются другим людям и таким образом фактом сознания становятся как бы вторичными. Негативный, социально малоодобряемый оттенок испытываемых чувств и свойств, например, агрессивность нередко приписывается окружающим, чтобы оправдать свою собственную агрессивность или недоброжелательность, которая проявляется как бы в защитных целях. Реже встречается другой вид проекции, при которой значимым лицам (чаще из микросоциального окружения) приписываются позитивные, социально одобряемые чувства, мысли или действия, которые способны возвысить. Например, учитель, не проявивший особых способностей в профессиональной деятельности, склонен наделять любимого ученика талантом именно в этой области, неосознанно возвышая тем самым и себя.

6. Замещение (З)

Действие этого защитного механизма проявляется в разряде подавленных эмоций (как правило, враждебности, гнева), которые направляются на объекты, представляющие меньшую опасность или более доступные, чем те, что вызвали отрицательные эмоции и чувства. Например, открытое проявление ненависти к человеку, которое может вызвать нежелательный конфликт с ним, переносится на другого, более доступного и не «опасного». В большинстве случаев замещение разрешает эмоциональное напряжение, возникшее под влиянием фрустрирующей ситуации, но не приводит к облегчению или достижению поставленной цели. В этой ситуации субъектом могут совершаться неожиданные, подчас бессмысленные действия, которые разрешают внутреннее напряжение.

7. Интеллектуализация (рационализация) (И)

Этот защитный механизм часто обозначают понятием «рационализация». Действие интеллектуализации проявляется в основанном на фактах чрезмерно «умственном» способе преодоления конфликтной или фрустрирующей ситуации без переживаний. Личность пресекает переживания, вызванные неприятной или субъективно неприемлемой ситуацией при помощи логических установок и манипуляций даже при наличии убедительных доказательств в пользу противоположного. При рационализации личность создает логические (псевдоразумные), но благовидные обоснования своего или чужого поведения, действий или переживаний, вызванных причинами, которые она (личность) не может признать из-за угрозы потери самоуважения.

8. Реактивные образования (РО)

Этот вид психологической защиты нередко отождествляется с гиперкомпенсацией. Личность предотвращает выражение неприятных или неприемлемых для нее мыслей, чувств или поступков путем преувеличенного развития противоположных стремлений. Иными словами, происходит как бы трансформация внутренних импульсов в субъективно понимаемую их противоположность.

Результаты исследования механизмов психологической защиты (МПЗ) испытуемых представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Результаты исследования МПЗ испытуемых (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| респондент | возраст | Гендерная принадлежность | МПЗ |
| О | В | Р | К | П | З | И | РО |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | 40 | м | 27 | 63 | 53 | 78 | 72 | 65 | 97 | 61 |
| 2 | 45 | м | 79 | 25 | 53 | 37 | 36 | 48 | 87 | 61 |
| 3 | 33 | м | 79 | 76 | 85 | 37 | 90 | 98 | 42 | 39 |
| 4 | 32 | м | 61 | 92 | 85 | 97 | 46 | 65 | 99 | 61 |
| 5 | 26 | м | 27 | 25 | 35 | 37 | 99 | 37 | 59 | 39 |
| 6 | 44 | м | 84 | 25 | 2 | 78 | 12 | 23 | 97 | 97 |
| 7 | 35 | м | 99 | 76 | 99 | 95 | 64 | 93 | 92 | 61 |
| 8 | 30 | м | 79 | 2 | 53 | 37 | 64 | 37 | 76 | 61 |
| 9 | 40 | м | 27 | 25 | 6 | 37 | 7 | 37 | 76 | 19 |
| 10 | 39 | м | 97 | 25 | 19 | 78 | 20 | 65 | 42 | 7 |
| 11 | 31 | м | 98 | 42 | 35 | 78 | 1 | 6 | 76 | 7 |
| 12 | 40 | м | 79 | 76 | 2 | 37 | 1 | 37 | 59 | 19 |
| 13 | 28 | м | 84 | 87 | 35 | 63 | 36 | 48 | 42 | 7 |
| 14 | 38 | м | 50 | 42 | 35 | 5 | 27 | 77 | 59 | 7 |
| 15 | 27 | м | 61 | 25 | 19 | 78 | 27 | 65 | 97 | 7 |
| 16 | 41 | м | 79 | 76 | 70 | 78 | 36 | 48 | 87 | 61 |
| 17 | 28 | ж | 50 | 42 | 35 | 5 | 27 | 77 | 59 | 61 |
| 18 | 29 | ж | 98 | 25 | 53 | 63 | 36 | 23 | 28 | 99 |
| 19 | 45 | ж | 79 | 25 | 19 | 5 | 6 | 23 | 87 | 39 |
| 20 | 25 | ж | 79 | 42 | 85 | 63 | 37 | 77 | 28 | 7 |
| 21 | 39 | ж | 79 | 63 | 85 | 88 | 64 | 23 | 42 | 39 |
| 22 | 33 | ж | 90 | 8 | 2 | 37 | 5 | 6 | 87 | 61 |
| 23 | 45 | ж | 50 | 42 | 99 | 78 | 64 | 77 | 6 | 39 |
| 24 | 27 | ж | 84 | 2 | 35 | 5 | 27 | 48 | 28 | 39 |
| 25 | 35 | ж | 97 | 42 | 6 | 63 | 46 | 37 | 59 | 97 |
| 26 | 35 | ж | 50 | 8 | 53 | 63 | 46 | 37 | 59 | 76 |
| 27 | 38 | ж | 79 | 42 | 53 | 37 | 36 | 65 | 42 | 97 |
| 28 | 32 | ж | 79 | 2 | 97 | 88 | 46 | 65 | 42 | 76 |
| 29 | 38 | ж | 98 | 76 | 35 | 88 | 36 | 37 | 28 | 97 |
| 30 | 38 | ж | 90 | 25 | 19 | 37 | 46 | 23 | 87 | 76 |
| 31 | 28 | ж | 39 | 76 | 70 | 88 | 36 | 48 | 76 | 61 |
| 32 | 34 | ж | 50 | 92 | 53 | 95 | 46 | 65 | 76 | 19 |
| В целом по группе | Среднее | 71,91 | 43,56 | 46,41 | 57,91 | 38,81 | 49,37 | 63,16 | 49,91 |
| Дис-пер-сия | 22,29 | 28,10 | 30,35 | 28,95 | 24,08 | 23,66 | 25,54 | 30,62 |
| Стан-дарт-ноеоткл. | 3,94 | 4,96 | 5,36 | 5,11 | 4,25 | 4,18 | 4,51 | 5,41 |
| По группе муж-чин | Среднее | 69,38 | 48,88 | 42,88 | 59,37 | 39,87 | 53,06 | 74,18 | 38,37 |
| Дис-пер-сия | 24,83 | 28,48 | 30,37 | 26,75 | 30,43 | 24,47 | 21,02 | 28,49 |
| Стан-дарт-ноеоткл | 6,21 | 7,12 | 7,59 | 6,68 | 7,61 | 6,11 | 5,25 | 7,12 |
| По группе жен-щин | Среднее | 74,44 | 38,25 | 49,94 | 56,43 | 37,75 | 45,68 | 52,12 | 61,44 |
| Дис-пер-сия | 19,91 | 27,57 | 30,91 | 31,81 | 16,41 | 22,99 | 25,42 | 29,01 |
| Стан-дарт-ноеоткл | 4,97 | 6,89 | 7,72 | 7,95 | 4,11 | 5,75 | 6,35 | 7,25 |

Анализ полученных данных позволяет предположить, что мужчины склонны применять более «зрелые» психологические защиты, такие как «интеллектуализация» и «замещение».

У женщин, напротив, срабатывают такие механизмы психологической защиты, как «отрицание» и «реактивные образования», которые являются «незрелыми» и малоэффективными.

И мужчины и женщины практически в равной степени используют «компенсацию», которая является «зрелым» МПЗ.

Таким образом, можно предположить, что в большинстве своем мужчины чаще, чем женщины используют «зрелые» МПЗ.

Полученные данные наглядно отображены на рисунке 3.

Рисунок 3 – Сравнительной диаграммы выраженности МПЗ испытуемых

Анализ средних показателей МПЗ по степени их выраженности среди сотрудников ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ» позволил провести ранжирование в целом по группе сотрудников, по группе мужчин и по группе женщин. Ранговые ряды отражены в таблице 7.

Таблица 7 – Ранжирование МПЗ

|  |  |
| --- | --- |
| Ранг | МПЗ |
| В целом по группе | Баллы | По группе мужчин  | Баллы | По группе женщин | Баллы |
| 1 | О | 71,91 | И | 74,19 | О | 74,43 |
| 2 | И | 63,16 | О | 69,37 | РО | 61,44 |
| 3 | К | 57,91 | К | 59,38 | К | 56,43 |
| 4 | РО | 49,91 | З | 53,06 | И | 52,12 |
| 5 | З | 49,38 | В | 48,88 | Р | 49,94 |
| 6 | Р | 46,41 | Р | 42,87 | З | 45,69 |
| 7 | В | 43,56 | П | 39,87 | В | 38,25 |
| 8 | П | 38,81 | РО | 38,37 | П | 37,75 |

Анализ с учетом гендерных различий показал, у мужчин преобладает (показатель выше нормы) такой МПЗ как «интеллектуализация», у женщин «отрицание». Практически в равной степени и мужчины, и женщины используют «компенсацию», причем, в пределах нормы, что свидетельствует об эффективности применяемого механизма.

Однако, МПЗ являются бессознательными проявлениями защиты личности в стрессовой ситуации, в то время, как выбор копинг-стратегии поведения – это вполне осознанный выбор индивида.

Методика Э. Хаймэ [35] позволяет исследовать 26 ситуационно-специфических вариантов копинга, распределенных в соответствии с тремя основными сферами психической деятельности на когнитивный, эмоциональный и поведенческий копинг-механизмы.

К когнитивным копинг-стратегиям относятся 10 их вариантов:

1. Игнорирование и переключение мыслей на другие, «более важные».

2. Принятие ситуации как чего-то неизбежного, проявление своего рода определенной философии стоицизма.

3. Диссимуляция проблемы, игнорирование и снижение ее серьезности, даже подшучивание над ситуацией.

4. Сохранение самообладания – равновесия, самоконтроля, стремление не показывать своего состояния другим.

5. Проблемный анализ ситуации и ее последствий, поиск соответствующей информации, расспрос, обдумывание, взвешенный подход к решениям.

6. Относительность в оценке ситуации, сравнение с другими, находящимися в худшем положении.

7. Религиозность, стойкость в вере («со мною Бог»).

8. Состояние растерянности и переживание безысходности создавшегося положения.

9. Придание трудностям значения и смысла, например отношение к проблеме как вызову судьбы или проверке стойкости духа и др.

10. Самоуважение – более глубокое осознание собственной ценности как личности.

8 вариантов эмоциональных копинг-стратегий:

1. Переживание протеста, возмущения, противостояния трудностям и их последствиям.

2. Эмоциональная разрядка - отреагирование чувств, вызванных стрессовой ситуацией, например, плачем.

3. Изоляция - подавление, недопущение чувств, адекватных ситуации.

4. Оптимизм с уверенностью в благоприятный исход трудной ситуации.

5. Пассивное сотрудничество - доверие с передачей ответственности другому лицу.

6. Покорность, фатализм, капитуляция.

7. Самообвинение, возложение вины на себя.

8. Переживание злости, раздражение, связанные с ограничением жизни возникшими проблемами.

К поведенческим копинг-стратегиям относятся 8 вариантов:

1. Отвлечение - обращение к какой-либо деятельности, уход в работу.

2. Альтруизм - забота о других, когда собственные потребности отодвигаются на второй план.

3. Активное избегание - стремление избегать «погружения» в процесс выхода из стрессовой ситуации.

4. Компенсация - отвлекающее исполнение каких-либо собственных желаний, например покупки чего-то для себя.

5. Конструктивная активность - удовлетворение какой-то давней потребности, например, совершить путешествие.

6.Уединение - пребывание в покое, размышление о себе.

7. Активное сотрудничество - ответственное участие в процессе преодоления возникших трудностей.

8. Поиск эмоциональной поддержки - стремление быть выслушанным, встретить содействие и понимание.

Виды копинг-поведения распределяются на три основные группы по степени их адаптивных возможностей: адаптивные, относительно адаптивные и неадаптивные.

Адаптивные варианты копинг-поведения (А).

Среди когнитивных копинг-стратегий к ним относятся:

«проблемный анализ», «установка собственной ценности», «сохранение самообладания» - формы поведения, направленные на анализ возникших трудностей и возможных путей выхода из них, повышение самооценки и самоконтроля, более глубокое осознание собственной ценности как личности, наличие веры в собственные ресурсы в преодолении трудных ситуаций.

Среди эмоциональных копинг-стратегий:

«протест», «оптимизм» - эмоциональное состояние с активным возмущением и протестом по отношению к трудностям и уверенностью в наличии выхода в любой, даже самой сложной, ситуации.

Среди поведенческих копинг-стратегий:

«сотрудничество», «обращение», «альтруизм» - под которыми понимается такое поведение личности, при котором она вступает в сотрудничество со значимыми (более опытными) людьми, ищет поддержки в ближайшем социальном окружении или сама предлагает ее близким в преодолении трудностей.

Неадаптивные варианты копинг-поведения (НА).

Среди когнитивных копинг-стратегий к ним относятся:

«смирение», «растерянность», «диссимуляция», «игнорирование» - пассивные формы поведения с отказом от преодоления трудностей из-за неверия в свои силы и интеллектуальные ресурсы, с умышленной недооценкой неприятностей.

Среди эмоциональных копинг-стратегий:

«подавление эмоций», «покорность», «самообвинение», «агрессивность» - варианты поведения, характеризующиеся подавленным эмоциональным состоянием, состоянием безнадежности, покорности и недопущения других чувств, переживанием злости и возложением вины на себя и других.

Среди поведенческих копинг-стратегий:

«активное избегание», «отступление» - поведение, предполагающее избегание мыслей о неприятностях, пассивность, уединение, покой, изоляция, стремление уйти от активных интерперсональных контактов, отказ от решения проблем.

Относительно адаптивные (ОА) варианты копинг-поведения, конструктивность которых зависит от значимости и выраженности ситуации преодоления.

Среди когнитивных копинг-стратегий к ним относятся:

«относительность», «придача смысла», «религиозность» - формы поведения, направленные на оценку трудностей в сравнении с другими, придание особого смысла их преодолению, вера в Бога и стойкость в вере при столкновении со сложными проблемами.

Среди эмоциональных копинг-стратегий:

«эмоциональная разрядка», «пассивная кооперация» - поведение, которое направлено либо на снятие напряжения, связанного с проблемами, эмоциональным отреагированием, либо на передачу ответственности по разрешению трудностей другим лицам.

Среди поведенческих копинг-стратегий:

«компенсация», «отвлечение», «конструктивная активность» - поведение, характеризующееся стремлением к временному отходу от решения проблем с помощью алкоголя, лекарственных средств, погружения в любимое дело, путешествия, исполнения своих заветных желаний.

Результаты исследования копинг-механизмов испытуемых представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Исследование копинг-механизмов испытуемых

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| респондент | возраст | Гендерная принадлежность | когнитивные | эмоциональные | поведенческие |
| А | ОА | НА | А | ОА | НА | А | ОА | НА |
| 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 1 | 40 | м | ПА |  |  | ОП |  |  | АС |  |  |
| 2 | 45 | м | УСЦ |  |  |  |  | ПЭ | АС |  |  |
| 3 | 33 | м |  |  | С | ПП |  |  |  |  | АИ |
| 4 | 32 | м |  | ПС |  | ОП |  |  |  | ОТ |  |
| 5 | 26 | м |  | ПС |  | ОП |  |  |  | ОТ |  |
| 6 | 44 | м |  | ПС |  | ОП |  |  |  | КА |  |
| 7 | 35 | м |  | ОО |  |  | ЭР |  | ПЭП |  |  |
| 8 | 30 | м | СС |  |  | ПП |  |  | ПЭП |  |  |
| 9 | 40 | м | УСЦ |  |  | ОП |  |  | ПЭП |  |  |
| 10 | 39 | м | СС |  |  | ОП |  |  | АС |  |  |
| 11 | 31 | м |  | ПС |  | ОП |  |  |  |  | ОТС |
| 12 | 40 | м |  | ПС |  | ОП |  |  | АС |  |  |
| 13 | 28 | м | УСЦ |  |  | ОП |  |  | ПЭП |  |  |
| 14 | 38 | м | СС |  |  | ОП |  |  |  |  | АИ |
| 15 | 27 | м | ПА |  |  | ОП |  |  |  | ОТ |  |
| 16 | 41 | м |  |  | С |  |  | ПФК | ПЭП |  |  |
| 17 | 28 | ж | УСЦ |  |  | ОП |  |  | АС |  |  |
| 18 | 29 | ж | СС |  |  | ОП |  |  | ПЭП |  |  |
| 19 | 45 | ж | ПА |  |  | ОП |  |  |  | КА |  |
| 20 | 25 | ж |  |  | Д | ОП |  |  | АТ |  |  |
| 21 | 39 | ж | ПА |  |  | ОП |  |  |  | КА |  |
| 22 | 33 | ж | ПА |  |  | ОП |  |  | АС |  |  |
| 23 | 45 | ж | ПА |  |  | ПП |  |  | ПЭП |  |  |
| 24 | 27 | ж | СС |  |  | ОП |  |  | ПЭП |  |  |
| 25 | 35 | ж | СС |  |  | ОП |  |  | АТ |  |  |
| 26 | 35 | ж | ПА |  |  | ОП |  |  | ПЭП |  |  |
| 27 | 38 | ж | ПА |  |  | ОП |  |  | ПЭП |  |  |
| 28 | 32 | ж |  | ПС |  | ОП |  |  | ПЭП |  |  |
| 29 | 38 | ж | УСЦ |  |  |  | ПК |  | ПЭП |  |  |
| 30 | 38 | ж |  | РВ |  | ОП |  |  |  | ОТ |  |
| 31 | 28 | ж |  |  | РП |  |  | ПЭ |  |  | АИ |
| 32 | 34 | ж | ПА |  |  |  |  | ПЭ |  | КА |  |
| Итого: | 20 | 8 | 4 | 26 | 2 | 4 | 20 | 8 | 4 |

Таким образом, можно предположить, что в большинстве своем и мужчины и женщины предпочитают использовать адаптивные копинг-стратегии поведения.

В процентном соотношении результаты исследования копинг-механизмов испытуемых приведены в таблице 9.

Таблица 9 – Результаты исследования копинг-механизмов испытуемых (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Копинг-механизм | Когнитивный  | Эмоциональный  | Поведенческий  |
| Адаптивный  | 63 | 81 | 63 |
| Отностительно-адаптивный | 25 | 7 | 25 |
| Неадаптивный  | 12 | 12 | 12 |

Полученные результаты наглядно отображены на рисунке 4.

Рисунок 4 – Сравнительной диаграммы использования копинг-механизмов испытуемыми

Сокращения, используемые в таблице 8:

ПА – проблемный анализ

УСЦ – установка собственной ценности

СС – сохранение самообладания

ОП – оптимизм

АС – активное сотрудничество

ПЭП – поиск эмоциональной поддержки

АТ – альтруизм

ПС – придание смысла

ОО – относительность в оценке проблемы

РВ – религиозность

ЭР – эмоциональная разрядка

ПК – пассивная кооперация

ОТ – отвлечение

КА – конструктивная активность

С – смирение

Д – диссимуляция

РП – растерянность

АИ – активное избегание

ОТС – отступление

ПЭ – подавление эмоций

ПФК – покорность, фатализм

Анализ полученных результатов позволяет говорить о том, что у подавляющего числа испытуемых копинг-механизмы адаптивные (эмоциональные – 81%, когнитивные и поведенческие по 63%). Это свидетельствует о том, что осознанный выбор стратегии поведения испытуемых склоняется в сторону конструктивных.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что испытуемые, у которых сформировались фазы эмоционального выгорания, или сложились симптомы, доминирующие в синдроме, используют в свое жизни чаще неадаптивные или относительно-адаптивные копинг-механизмы. Особенно это касается эмоциональных копинг-механизмов.

**2.2 Рекомендации по преодолению синдрома эмоционального выгорания и профилактике его возникновения**

Проведенное исследование позволило разработать рекомендации по преодолению синдрома эмоционального выгорания и профилактике возникновения, которые представлены в виде тренинга, проведенного с сотрудниками ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ».

Целью тренинга является повышение уровня стрессоустойчивости, и создание положительной «Я-концепции».

Задачи тренинга:

1. Развитие способности принимать себя со всеми своими слабыми и сильными сторонами.

2. Развитие способности понимать внутренний мир другого человека.

3. Развитие умения управлять своим поведением, «подавать себя» в общении с окружающими людьми, изменять свое поведение в соответствии с ситуацией.

Ожидаемый результат:

1. Повышение значимости профессиональных ценностей.

2. Переоценка качества жизни (повышение активности, расширение интересов).

3. Повышение уровня ответственности за свои действия и поступки в различных сферах и областях жизнедеятельности: в области преодоления жизненных трудностей, неудач, межличностного общения; в области здоровья.

Тренинг рассчитан на 18 часов и включает в себя 3 встречи по 6 часов.

Группа должна иметь закрытый характер, т.е. новые участники не принимаются. Состав участников от 10 до 14 человек.

В тренинге используются ролевые игры, игры и упражнения, способствующие самораскрытию участников группы, подвижные игры для эмоциональной разрядки, а также упражнения на релаксацию и снятие нервного напряжения.

Основные правила тренинга:

1. Единая форма обращения – «ты», что психологически уравнивает всех членов группы.

2. Принцип «здесь и теперь» – говорим о том, что волнует в настоящий момент, и обсуждаем то, что происходит с членами группы.

3. Персонификация высказываний – заменяем высказывания типа: «большинство моих друзей считают, что…» или «некоторые думают, что…» суждениями «я считаю, что…» или «я думаю, что…».

4. Искренность в общении – говорим только то, что чувствуем, только правду, или молчим. При этом открыто выражаем свои чувства по отношению к действиям других участников.

5. Конфиденциальность – все, что происходит во время занятий, не выносится за ее пределы. Это способствует самораскрытию участников.

6. Определение сильных сторон личности – во время обсуждения упражнений и заданий каждый участник должен подчеркнуть положительные качества выступающего.

7. Недопустимость непосредственных оценок.

Перед началом тренинга и после него рекомендуется провести тестирование методиками, представленными в теоретической части. Возможна замена некоторых методик другими, требующимися для данной конкретной ситуации. В ходе рассмотрения сложившейся на момент проведения тренинга ситуации также возможны замены упражнений.

Состав тренинга носит рекомендательный, а не обязательный характер.

Для контроля изменений состояния участников тренинга предусматривается дополнительное тестирование через 3,6,9,12 месяцев, а при необходимости проведение повторного тренинга через год.

Вероятность того, что данный тренинг даст положительный результат, велика, так как исследования в этой области проводятся не одно десятилетие, и все действия, которые были направлены на преодоление СЭВ, имели положительные отзывы [17, 32, 45, 57].

Программа тренинга

Занятие №1.

Цель занятия – создать благоприятные условия для работы тренинговой группы, ознакомить участников с основными принципами тренинга, принять правила работы группы, начать освоение активного стиля общения, способствовать самодиагностике и самораскрытию членов группы, развивать чувство внутренней устойчивости и доверия к самому себе, снять эмоциональную напряженность.

1. «Знакомство»

В начале работы группы каждый участник оформляет карточку-визитку, где указывает свое имя. Имя должно быть написано разборчиво и достаточно крупно. Визитки крепятся булавкой на груди так, чтобы все могли прочесть имя. В дальнейшем, на всем протяжении занятий, участники прикрепляют карточку с именем к груди.

Затем участники садятся в круг и, поочередно представляясь, говорят о себе, подчеркивая свои особенности (привычки, качества, умения, привязанности и т.д.)

2. «Принятие правил группы»

Обсуждаются перечисленные выше правила, что не исключает введение и принятие новых.

Все участники высказывают свое мнение о правилах и говорят, принимают они их или нет. Занятия не рекомендуется начинать до тех пор, пока все члены группы не придут к единому мнению.

Здесь же требуется определить время работы и отдыха.

Во время тренинговых занятий никто не покидает группу.

3. Упражнение «Мои добрые дела»

Каждый участник должен вспомнить, какое конкретное доброе дело он сделал за вчерашний день? Кому он помог? Что при этом чувствовал? Какими, по мнению членов группы, должны быть формы благодарности?

Обсуждение того, насколько было трудно вспомнить добрый поступок?

4. Упражнение «Рисунок музыки»

Ведущий: «садитесь удобно и слушайте музыку. По моему сигналу начинайте рисовать те образы, ощущения, символы, которые ассоциируются у вас с этой музыкальной темой. Каждый должен стремиться выразить себя как можно полнее».

Время звучания музыки примерно 3-5 минут, затем ведущий собирает рисунки и устраивает импровизированную выставку, во время которой участники стремятся узнать авторов рисунков. Члены группы собираются в большой круг и делятся своими впечатлениями, обращая внимание на то, насколько каждому из них удалось раскрыть себя в этом рисунке музыки.

Обсуждение того, что помогло участникам группы узнать по выставленным рисункам автора. Кого совсем не узнали? Почему? Насколько необычен рисунок? Смог ли каждый автор выразить свои чувства? Насколько хорошо знают каждого члена группы?

5. Упражнение «Страховка»

Члены группы делятся по парам. В каждой паре один человек встает за спиной другого. Стоящий впереди, не сходя с места и не сгибаясь, начинает падать назад. Это требует преодоления определенной естественной робости. Стоящий за ним напарник подхватывает его. Затем партнеры меняются местами.

Обсуждение того, насколько страшно было падать. Было ли чувство, что его не поймают.

6. Упражнение «Счет»

Один из участников называет любую цифру от единицы до числа членов группы, присутствующих на данном занятии, включая ведущего. В группе каждый раз должны быстро встать без всякой предварительной договоренности ровно столько человек, какое число было названо. Так повторяется несколько раз, пока названная цифра и число встающих не совпадут.

7. Упражнение «Контраргументы»

Ведущий: «Давайте попробуем хотя бы немного разобраться в себе, в своих недостатках, привычках, которыми вы недовольны. Для этого разделите лист бумаги пополам. Слева в колонку «Недовольство собой», предельно откровенно запишите все то, чем вы недовольны в себе именно сегодня, сейчас, на этом занятии. На эту аналитическую работу отводится примерно 5-8 минут, желательно заполнить всю левую часть таблицы. Затем на каждое «недовольство собой» приведите контраргументы, т.е. то, что можно этому противопоставить, что принимают в вас окружающие и вы сами, и запишите в колонке «Принятие себя» На второй этап работы также отводится 5-8 минут».

Затем участники объединяются в группы по 3-4 человека и приступают к обсуждению своих записей в таблице.

8. Упражнение «Учимся говорить «НЕТ»

Члены группы делятся на пары. Один человек из пары должен убедительно сыграть для партнера роль настойчивого (или жалобного) «приставалы» и разыграть сцену. Поскольку это всего лишь игра, участникам будет легче отказать ему. Повторяя эти упражнения с разными партнерами и различными ситуациями, можно довести умение говорить НЕТ до определенного автоматизма и переносить это на реальные жизненные ситуации. Участники меняют пары 2-3 раза.

9. Упражнение «Лучшее качество – соседу слева»

Участникам предлагается подумать и назвать самое лучшее, на их взгляд, качество характера своего соседа слева. Игроки по очереди высказывают свое мнение, обосновывая его. Затем участники анализируют высказывания и выделяют группу качеств, оказавшихся наиболее значимыми для всех.

Упражнение направлено на создание теплой атмосферы в группе, настраивает участников на позитивное отношение к себе и окружающим.

10. Упражнение «Мудрец»

Ведущий: «Не секрет, что большинство людей не могут сразу достаточно точно сформулировать, чего они хотят в жизни вообще и в данный момент в частности. Их желания неточны и противоречивы, что мешает выявлению и решению личных проблем.

Это упражнение помогает лучше осознать собственные проблемы и их иерархию.

Закройте глаза и представьте зеленый луг, дерево и сидящего под ним мудреца. У вас есть редкий шанс получить от этого мудреца ответ на любой вопрос. Следует тщательно подумать, как можно использовать свой шанс, какие вопросы задать ему. При этом после каждого вопроса не спешить задавать следующий, а постараться услышать и запомнить ответ мудреца».

После окончания упражнения каждый рассказывает всей группе о том, какие вопросы он задал, и какие ответы услышал (каждый участник уточняет свои первоначальные проблемы и возможности их решения).

11. Домашнее задание «Свободный микрофон»

Каждый должен сформулировать по одному вопросу всем остальным, чтобы лучше понять каждого члена группы.

Занятие № 2

Цель занятия – закрепить тренинговый стиль общения, способствовать дальнейшему сплочению группы и углублению процессов самораскрытия, продолжить развитие умений самоанализа и преодоления психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению, снять эмоциональную напряженность.

1. Приветствие

Участники делают друг другу комплименты.

2. Обсуждение прошлого занятия

Все желающие делятся впечатлениями о прошедшем занятии

3. Упражнение «Свободный микрофон»

Участники по очереди задают подготовленные дома вопросы тому, кто первым захочет воспользоваться возможностью быть «в центре внимания». Основное правило – отвечать как можно полнее и откровеннее.

Участник, который первым будет отвечать на вопросы, садится так, чтобы видеть в лицо всех членов группы.

Время на вопросы одного участника не должно превышать 5 минут. При этом каждый вправе не отвечать, если, на его взгляд, вопрос не относится непосредственно к нему или он не совсем готов к откровенному ответу на данный вопрос.

4. Упражнение «Продолжи рисунок»

Каждый участник на листе в левом верхнем углу пишет свое имя и рисует свой символ. После этого передает листок соседу. Тот рисует символ, который подходит, по его мнению, этому человеку. Лист передается дальше, пока не вернется к хозяину.

Обсуждение возможных трудностей в выборе символа для человека.

5. Упражнение «Карусель»

Ведущий: «Умение устанавливать контакты позволяет человеку чувствовать себя более уверенно в этом мире. Сейчас мы проведем серию встреч, причем каждый раз с новым человеком. Нужно легко и приятно войти в контакт, поддержать разговор и также приятно расстаться с ним».

Все члены группы встают по принципу «карусели», т.е. лицом друг к другу, и образуют два круга: внутренний неподвижный (участники стоят спиной к центру круга) и внешний подвижный (участники расположены лицом к центру круга).

По сигналу ведущего все участники внешнего круга делают одновременно один шаг вправо и оказываются перед новым партнером. Таких переходов будет несколько. Причем каждый раз роль участникам задает ведущий.

Время на установление контакта, приветствие и проведение беседы 2-3 минуты. Затем ведущий дает сигнал, участники в течение одной минуты должны закончить беседу, попрощаться и перейти к новому партнеру.

6. Упражнение «Скажи мне, кто твой друг»

Каждый участник в течение 3-4 минут набрасывает «психологический портрет» кого-либо из членов группы без указания признаков, особенно внешних, по которым сразу можно узнать конкретного человека.

В портрете должно быть отражено 10-12 черт характера, привычек, особенностей, характеризующих именно этого человека. Время для описания 5 минут. Затем написавший выступает со своей информацией перед группой, а остальные участники пытаются угадать, чей это портрет.

7. Подвижная игра «Прорвись в круг»

Члены группы берутся за руки, образуя круг. Поочередно один из участников старается прорваться в центр круга, а другие не пускают его.

8. Упражнение «Без маски»

Ведущий: «Перед вами в центре круга стоит стопка карточек. Вы будете по очереди брать по одной карточке и сразу, безо всякой предварительной подготовки, продолжить фразу, начало которой написано на карточке. Ваше высказывание должно быть предельно искренним и откровенным.

Члены группы будут внимательно слушать вас. И если они почувствуют, что вы неискренни, неоткровенны, вам придется еще раз взять карточку, но уже с другим текстом, и попробовать ответить».

9. Упражнение «Изофантазия»

Всем участникам дается задание в течение 5-7 минут нарисовать несуществующее доброжелательное и очень общительное животное.

Затем организуем вернисаж и обмен впечатлениями.

10. Домашнее задание «Каким меня видят окружающие»

Участникам предлагается ответить на вопрос: «Каким человеком меня воспринимает группа и отдельные ее члены».

Занятие № 3

Цель занятия – отработать навыки понимания окружающих людей, их внутреннего мира; закрепить стиль доверительного общения, развить умение постоянного самоанализа, подвести итоги работы группы, оказать психологическую поддержку участникам, ответить на все возникшие вопросы.

1. Приветствие

2. Подвижная игра «Атомы»

3. Обсуждение прошлого занятия

Все желающие делятся впечатлениями о прошедшем занятии

4. Упражнение «Каким меня видят окружающие»

Участникам предлагается ответить на вопрос: «Каким человеком меня воспринимает группа и отдельные ее члены».

После каждого выступления группа, внимательно выслушав участника, может сказать ему о том, в чем он оказался прав, а в чем ошибся.

5. Подвижная игра «ДА»

Смысл игры – безоговорочно принимать друг друга.

Участники движутся по комнате во всех направлениях одну минуту. Ведущий предлагает осуществить некое действие. В ответ каждый должен громко и с энтузиазмом крикнуть «Да!!!». Сразу же после этого всеми вместе выполняется предложенное действие.

6. Упражнение «Кто родился в мае…»

Одним из участников называется личностное качество или описывается ситуация, остальные участники, по отношению к которым справедливо это высказывание, должны выполнить определенное действие. Они встают со стула, выполняют это действие и снова садятся.

7. Упражнение «Зеркало»

Участники разбиваются на пары и становятся лицами друг к другу на расстоянии вытянутой руки. Один человек играет роль зеркала. Ему нужно копировать как можно точнее все движения партнера. Затем партнеры меняются местами.

8. Упражнение «Отказ»

Участникам предлагается разыграть сценки, в которых один из них что-то просит, чего-то добивается от партнера. А партнер должен ему в этом отказать, но сделать это настолько убедительно и понятно, чтобы человек, которому отказывают, проникся уважением к мнению партнера и понял его. Для этого участники разбиваются на тройки. В каждой тройке один будет активно и требовательно просящим, другой умело отказывающим, а третий – наблюдателем. Тему сценки придумывают сами участники. Допустим, один просит пропустить его без очереди. Другой ему отказывает, объясняя свой отказ убедительной причиной. Наблюдатель оценивает, насколько успешно просящему удается настоять на своем.

В ходе выполнения упражнения участники меняются ролями, чтобы каждый учился «правильно» отказывать.

9. Упражнение «Я глазами других»

Каждому члену группы присваивается номер. Затем они на небольших листочках в соответствии с номером каждого пишут о его хороших качествах и добавляют свои пожелания.

Ведущий собирает все листочки, раскладывает их по номерам, затем раздает участникам.

Обсуждение высказанных впечатлений.

10. Завершение тренинга.

Членам группы предлагается сделать то, что они не успели сделать на предыдущих занятиях: что-то сказать друг другу, поделиться своими переживаниями, узнать чье-то мнение о себе.

11. Подведение итогов.

Данный тренинг разработан в реальных условиях и рекомендуется к проведению, как в целях преодоления, так и в целях профилактики СЭВ [17, 32, 45, 57].

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Проведенное исследование показало, что сотрудники ГУНТ ОЦРДП «ПАРУС НАДЕЖДЫ», которые являются медицинскими работниками, представляют собой профессиональную группу риска формирования синдрома эмоционального выгорания (СЭВ).

Хронический профессиональный стресс умеренной интенсивности способствует развитию у них состояний дезадаптации и СЭВ.

Достаточно часто СЭВ проявляется как феномен профессиональной адаптации, но он не является обязательным атрибутом медицинской деятельности. СЭВ способствует низкая организация труда, плохие профессиональные отношения в коллективе, чрезмерно завышенные требования к себе и к результатам своей деятельности при неумении отдыхать и несформированности здоровье-сберегающего поведения, неудовлетворенность работником уровнем реализации основных потребностей и низкая оценка качества жизни.

Совокупность индивидуально-психологических качеств, стресс-преодолевающего поведения, факторов среды и профессии могут способствовать инициации и формированию СЭВ. Поэтому, очень важно научить человека справляться с проявлениями СЭВ.

Большое значение для предупреждения СЭВ является оценка его начальных проявлений с помощью различных методик, направленных на выявление этой проблемы.

Для этого необходимо определять копинг-стратегии поведения личности, сопоставлять их с уровнем эмоционального выгорания, и, если это необходимо, корректировать их в сторону адаптивных и конструктивных.

Наряду с этим, нужно проводить специальные тренинги преодоления СЭВ, снимающие эмоциональное напряжение и обучающие человека поведению, помогающему сохранить здоровье в условиях хронического стресса.

Анализ данных эмпирического исследования позволяет подтвердить выдвинутую гипотезу о том, что выбор адекватных копинг-стратегий может предотвратить или остановить эмоциональное выгорание личности.

Так, у 40% испытуемых полностью сформирована фаза резистенции, у 38% она находится в стадии формирования, и не сформирована только у 22%. Фаза напряжения не сформирована у 60% испытуемых, находится в стадии формирования у 15% и сформировалась у 25%. Фаза истощения не сформирована у 53% испытуемых, находится в стадии формирования у 28% и сформирована у 19%.

У подавляющего числа испытуемых копинг-механизмы адаптивные (эмоциональные – 81%, когнитивные и поведенческие по 63%). Это свидетельствует о том, что осознанный выбор стратегии поведения испытуемых склоняется в сторону конструктивных.

Можно сделать вывод о том, что испытуемые, у которых сформировались фазы эмоционального выгорания, или сложились симптомы, доминирующие в синдроме, используют в свое жизни чаще неадаптивные или относительно-адаптивные копинг-механизмы.

На основании полученных данных был разработан и проведен тренинг по преодолению синдрома эмоционального выгорания и профилактике возникновения.

Таким образом, выдвинутая гипотеза нашла свое подтверждение, задачи были решены, цель исследования достигнута.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Абабков В.А. Защитные психологические механизмы и копинги: анализ взаимоотношений. – СПб.: Речь, 2004. – 158 с.
2. Абабков В.А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии. – СПб.: Речь, 2004. – 166 с.
3. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. – М.: Наука, 1980. – 335 с.
4. Амирхан Д. Фактор аналитического измерения копингов: показатель копинг-стратегий. – М.: Медицина, 1990. – 98 с.
5. Анисимов О.С. Основы методологии. – М.: Наука, 1994. – 392 с.
6. Арнолд М.Б. Стресс и эмоции. – Л.: Наука, 1967. – 45 с.
7. Асеев В.Г. Мотивация поведения личности. – М.: Мысль, 1976. – 162 с.
8. Асмолов А.Г. Неосознаваемые механизмы регуляции поведения личности: лекции. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 38 с.
9. Бассин Ф.В. Проблема бессознательного в неосознаваемых формах высшей нервной деятельности. – М.: Медицина, 1968. – 468 с.
10. Безносов С.П. Профессиональная деформация личности. – СПб.: Речь, 2004. – 271 с.
11. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. – Л.: Наука, 1988. – 270 с.
12. Блауберг И.В. Становление и сущность системного подхода. – М.: Просвещение, 1973. – 153 с.
13. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб.: Сударыня, 1999. – 28с.
14. Бойко В.В. Психоэнергетика. – СПб.: Питер, 2008. – 409 с.
15. Вайллент Д. Теоретическая иерархия адаптивных эго-механизмов. – М.: Медицина, 1971. – 48 с.
16. Вайллент Д. Адаптированность к жизни. – М.: Медицина, 1977. – 396 с.
17. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2007. – 174 с.
18. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – 2-е изд. – М.: Питер, 2008. – 336 с.
19. Волков В.Б. Тренинг социальной активности. – СПб., 2005. – 184 с.
20. Глауберман Д. Радость сгорания: как конец света может стать новым началом. – М.: Добрая книга, 2004. – 364 с.
21. Грановская Р.М. Психологическая защиты. – СПб.: Речь, 2007. – 476 с.
22. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. – СПб.: Речь, 2003. – 655 с.
23. Гурвич И.Н. Социальная психология здоровья. – СПб.: Изд-во СПБГУ, 1999. – 1023 с.
24. Джонс Ф. Стресс. Теории, исследования, мифы. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. – 352 с.
25. Деркач А.А. Методолого-прикладные основы акмеологических исследований. – М.: Просвещение, 1999. – 392 с.
26. Евдокимов Е.В. Эмоциональные состояния в экстремальных условиях деятельности и их коррекция // Вестн. психотерапии. – 2008. - № 26 (31). – С. 56-66.
27. Изард К.Э. Психология эмоций. – СПб.: Питер, 2006. – 460 с.
28. Исаева Е.Р. Копинг-поведение и психологическая защита личности в условиях здоровья и болезни. – СПБ.: Изд-во СПбГУ, 2009. – 136 с.
29. Исаева Е.Р. Копинг-механизмы в системе приспособительного поведения больных шизофренией. – СПб.: Изд-во НИПНИ им. В. М. Бехтерева, 1999. – 147 с.
30. Исаева Е.Р. «Симптомокомплекс дезадаптации»: маркеры психологи-ческого неблагополучия на модели студентов-менеджеров. – СПБ.: Изд-во СПбГУ, 2009. – 28 с.
31. Кастандов Э.А. Восприятие и эмоции. – М.: Медицина, 1977. – 248 с.
32. Козлова О.В. Тренинг «Преодоления синдрома профессионального выгорания». – М.: Медицина, 2003. – 36 с.
33. Конечный Р. Психология в медицине. – 2-е изд. – Прага: Авиценум: Мед. изд-во, 1983. – 405 с.
34. Кононович К.Ю. Притчи тренера, или искусство слов попадать прямо в сердце. – СПб.: Речь, 2010. – 160 с.
35. Копинг-поведение (механизмы совладания) как сознательные стратегии преодоления стрессовых ситуаций и методы их определения: пособие для врачей и психологов / Б.Д. Карвасарский, В.А. Абабков, А.В. Васильева, Г.Л. Исурина и др. – СПБ.: Изд-во НИПНИ им. В.М. Бехтерева, 2007. – 28 с.
36. Куваева, И.О. История изучения «синдрома выгорания» в американской психологии // Проблемы исследования «синдрома выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. / под ред. В.В. Лукьянова, С.А.Подсадного; Курск, гос. ун-т; СПб гос. мед. акад. им. И.И. Мечникова. – Курск: Изд-во Куск. гос. ун-та, 2007. – С. 85-88.
37. Кузьмина Ю.М. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов социальной работы: проявление и профилактика: монография. – Казань: КГТУ, 2007. – 154 с.
38. Лазарус Р. Психологический стресс и копинг-процессы. – М.: Медицина, 1966. – 466 с.
39. Лазарус Р. Стресс, оценка и копинг. – М.: Медицина, 1984. – 218 с.
40. Лазарус Р. Транзактная теория и научное исследование эмоции и копинга. – М.: Медицина, 1987. – 67 с.
41. Ларенцова Л.И. Профессиональный стресс врачей-стоматологов и методы его коррекции. – М.: Изд-во МГУ, 2002. – 140 с.
42. Лозинская Е.И. Синдром перегорания и особенности его формирования у врачей-психиатров: автореф. дис. канд. мед. наук. – СПб.: Изд-во НИПНИ им. В.М. Бехтерева, 2007. – 25 с.
43. Лукьянов В.В. Защитно-совладающее поведение и синдром «эмоционального выгорания» у врачей-наркологов и их коррекция и влияние на эффективность лечения больных. – СПб.: Изд-во НИПНИ им. В.М.Бехтерева, 2007. – 153 с.
44. Любимова Д.В. Клинико-психологический и профилактический аспекты синдрома эмоционального выгорания у врачей стоматологов с учетом их специализации.– СПб.: Изд-во НИПНИ им. В.М.Бехтерева, 2007. – 125 с.
45. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с.
46. Мак-Вильямс Н. Психоаналитическая диагностика. – М.: Класс, 1998. – 474 с.
47. Марищук В.Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. – СПб.: Сентябрь, 2001. – 260 с.
48. Методика для психологической диагностики способов совладания со стрессом и проблемными для личности ситуациями. – СПб.: Изд-во НИПНИ им. В. М. Бехтерева, 2009. – 40 с.
49. Никишина В.Б. Состояние «выгорания»: детерминация, феноменология, генезис, измерение. – Курск, 2007. – 381 с.
50. Орлов Д.Н. К вопросу единства терминологии и представлений о синдроме «burnout» // Проблемы исследования «синдрома выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. / под ред. В.В. Лукьянова, С.А.Подсадного; Курск, гос. ун-т; СПб гос. мед. акад. им. И.И. Мечникова. – Курск: Изд-во Куск. гос. ун-та, 2007. – С. 123-125.
51. Оценка профессионального выгорания у медицинских работников: метод. рекомендации. – СПб.: Политехника-сервис, 2009. – 82 с.
52. Перре М. Стресс, копинг и здоровье: ситуативные поведенческий подход: теория, методы и применение. – М.: Медицина, 1992. – 233 с.
53. Пирлинг Л. Структура копинга. – М.: Медицина, 1978. – 42 с.
54. Плутчик Р. Общая психоэволюционная теория эмоций. – М.: Медицина, 1980. – 114 с.
55. Подсадный С.А. Развитие научных представлений о синдроме выгорания // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: [монография] / под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла [и др.]; Курск. гос. ун-т. – Курск: Курск. гос. ун-т, 2008. – С. 13-34.
56. Психиатрия чрезвычайных ситуаций: руководство. В 2 т. / Под ред. Т.Б. Дмитриевой. – Т.1. – М.: Академия, 2004. – 361 с.
57. Психогимнастика в тренинге. – СПб.: Речь, Интститут тренинга, 2006. – 256 с.
58. Психологическая диагностика индекса жизненного стиля: пособие для врачей и психологов. – СПб., 2007. – 45 с.
59. Психотерапевтическая энциклопедия / Под общ. ред. Б.Д. Карвасарского. – СПб.: Питер Ком, 1998. – 743 с.
60. Романова Е.С. Механизмы психологической защиты. Генезис. Функционирование. Диагностика. – Мытищи: Изд-во «Талант», 1990. – 144 с.
61. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. – М.: Медицина, 1960. – 254 с.
62. Селье Г. Стресс без дистресса. – М.: Медицина, 1962. – 54 с.
63. Селье Г. Стресс в жизни. – М.: Медгиз, 1956. – 216 с.
64. Сидоров П.И. Синдром профессионального выгорания. – Архангельск: Изд.центр СГМУ, 2007. – 176 с.
65. Сирота Н.А. Копинг-поведение в подростковом возрасте. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 1994. – 283 с.
66. Собчик Л.Н. Введение в психологию индивидуальности: Теория и практика психодиагностики. – М.: Ин-т современной политики, 2000. – 511 с.
67. Соколова Е.Т. Самосознание и самооценка при аномалиях личности. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 215 с.
68. Ташлыков В.А. Личностные механизмы совладания (копинг-поведение) и защиты у больных неврозами в процессе психотерапии. – Томск: Изд-во ТГУ, 1990. – 36 с.
69. Торн К. Тренинг. Настольная книга тренера.– СПб., 2008. – 240 с.
70. Фолкман С. Персональный контроль, стресс и копинг-процессы. – М.: Медицина, 1984. – 54 с.
71. Фрейд А. Психология «Я» и защитные механизмы. – М.: Смысл, 1993. – 142 с.
72. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. – СПБ.: Издательский дом «Азбука-классика», 2005. – 480 с.
73. Фрейд З. Толкование сновидений. – СПБ.: Издательский дом «Азбука-классика», 2006. – 512 с.
74. Фрейд З. «Я» и «Оно»: Сборник. – СПБ.: Издательский дом «Азбука-классика», 2007. – 288 с.
75. Чехлатый Е. И. Личностная и межличностная конфликтность и копинг-поведение у больных неврозами и их динамика под влиянием групповой психотерапии. – СПб.: Изд-во НИПНИ им. В.М. Бехтерева, 1994. – 254 с.
76. Шизофрения: уязвимость – диатез – стресс – заболевание / А.П. Коцюбинский [и др.]. – СПб.: Гипократ+, 2004. – 336 с.
77. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2008. – 256 с.