**Синдром эмоционального выгорания и его диагностика**

О синдроме эмоционального выгорания впервые заговорили за рубежом около 40 лет назад, в то время его обозначили словом «burnout», что переводится как сгорание, затухание горения, выгорание.

Термин «синдром эмоционального выгорания» ввёл X. Фрейнденберг в 1974 году для характеристики здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами в эмоционально - загруженной атмосфере организации. Первоначально под термином «выгорание» подразумевалось состояние изнеможения. Позже симптоматика всё больше расширялась, и учёные стали связывать это явление с психосоматическим состоянием. В настоящее время исследователи выделяют более 100 симптомов эмоционального выгорания.

В нашей стране понятие «синдром эмоционального выгорания» введено в психологическую практику не так давно, и, проблема, как считается, не получила должного внимания.

Существуют разные определения выгорания. Например, М. Буриш считает, что «Выгорание — психологический термин, обозначающий симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса» [**Орел В.Е.** , с. 16].

В. Бойко определяет эмоциональное выгорание как «…выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избирательные психотравмирующие воздействия» [**Бойко В.В**., с. 20].

В соответствии с подходом американских психологов К. Маслач, С. Е. Джексона синдром выгорания представляет собой трёхмерный конструкт, включающий эмоциональное истощение; деперсонализацию (тенденцию развивать негативное отношение к клиентам); редуцирование личных достижений проявляется либо в тенденции к негативному оцениванию себя в профессиональном плане, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим, снятие с себя ответственности и перекладывание её на других [**Орел,** с . 17].

Японские исследователи считают, что для определения эмоционального выгорания к трёхфакторной модели К. Маслач следует добавить четвертый фактор «Involvement» (зависимость, вовлечённость), который характеризуется головными болями, нарушением сна, раздражительностью, а также наличием химических зависимостей (алкоголизм, табакокурение) [**Ронгинская Т.И.,** с. 85].

Большинство специалистов признает необходимость учёта именно трёх составляющих для определения наличия и степени «выгорания». При этом вклад каждого из факторов различен [**Кордуэлл. М.** , с.44].

Описывая проявления синдрома профессионального выгорания, Н. Самоукина разделяет их на 3 группы: психофизические, социально - психологические и поведенческие. .

Психофизиологические симптомы.

1.Непроходящее чувство усталости утром, вечером.

2. Ощущение эмоционального и физического истощения.

3. Снижение восприятия и реактивности изменение внешней среды: притупление любопытства, страха.

4. Общая слабость, снижение активности, ухудшение биохимии крови, гормональных показателей.

5. Частые головные боли.

6. Снижение или увеличение веса.

7. Полная или частичная бессонница. Быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, или наоборот: трудно заснуть ранее 2-3 часов ночи, и трудно проснуться утром.

8. Постоянная заторможенность, сонливое состояние, и желание спать в течении всего дня.

9. Одышка, нарушение дыхания при физических нагрузках.

10. Заметное снижение внутренней и внешней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния, осязания. Потеря внутренних, телесных ощущений.

Социально - психические симптомы выгорания.

1. Безразличие, скука, пассивность и депрессия. Понижение эмоций, чувство подавленности.

2. Повышение раздражительности на незначительные, мелкие события.

3. Частые нервные срывы (вспышки гнева или уход в себя - отказ от общения).

4. Постоянное переживание негативных эмоций: вины, обиды, стыда, подозрительности, скованности, для которых во внешней ситуации причин нет.

5. Чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревоги:« что-то не так».

6. Чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится».

7. Общая негативная установка на жизнь и профессиональные перспективы.

Поведенческие симптомы.

1. Ощущение, что работа всё тяжелее, а выполнять её всё труднее.

2. Сотрудник заметно меняет свой режим. Рано приходит и поздно уходит или наоборот.

3. Руководитель отказывается от принятия решений, формулируя разные причины себе и другим.

4. Чувство бесполезности, неверие в улучшение, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам.

5. Невыполнение важных приоритетных задач и застревание на мелких деталях. Трата большого количества времени на элементарные действия.

6. Дистанцированность от сотрудников и клиентов, рост неадекватной критичности.

* 1. Злоупотребление алкоголем, наркотиками, табаком [**Самоукина Н.В.,** с. 7 - 13].

В. Бойко говорит о внешних и внутренних предпосылках развития эмоционального выгорания.

Внешние предпосылки это:

1) Хронически напряжённая психо-эмоциональная деятельность (интенсивное общение, целенаправленное восприятие партнёров, подкрепление общения эмоциями).

2) Дестабилизирующая организация деятельности: нечёткая организация и планирование труда, плохо структурированная и расплывчатая информация. Всё это отрицательно сказывается на взаимодействии субъектов общения.

3) Повышенная нравственная или юридическая ответственность за выполняемую работу.

4) Неблагоприятная психологическая сфера профессиональной деятельности: конфликтность по вертикали (с руководством), с партнёрами.

* 1. Психологически трудный контингент. У врачей это тяжёлые и умирающие больные. У педагогов - дети с отклонениями в психике. У руководителей - подчинённые с акцентированными чертами характера. У обслуживающего персонала капризные и грубые клиенты.

Внутренние предпосылки, это, прежде всего темперамент, стиль общения, точнее его интенсивность, к которой привык человек, экстравертированность или интравертированность. Люди замкнутые, необщительные выгорают быстрее и их способность к защите ниже. Так как эмоциональные нагрузки от общения действуют на них более пагубно в силу того, что их психические функции настроены на менее бурное изменение эмоциональной энергетики.

Вследствие этих причин, постепенно срабатывает механизм эмоциональной отстранённости, игнорируются какие-то конкретные люди. Однако у этого инструмента есть дисфункциональная сторона, когда эмоциональная экономия направлена не по адресу, а на всех окружающих **[Акиндинова И.А.,**, с. 34 — 35].

**Методики исследования и их краткая характеристика. Методика диагностики синдрома эмоционального выгорания В. В.Бойко.**

Цель: изучение особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников

Методика представляет собой опросник, содержащий 84 вопроса. Предполагаемые варианты ответа: «да» или «нет». Время, отведённое испытуемым на заполнение бланка, строго не ограничивается, но выносится рекомендация, что не стоит долго размышлять над текстом вопроса. Проводить опрос можно как коллективно, так и индивидуально. Методика позволяет диагностировать 3 фазы процесса. Такое разделение обусловлено динамической природой выгорания.

Первая фаза - «напряжение».

Вторая - «резистенция».

Третья - «истощение».

Автор [**Бойко**] указывает: каждой из трёх фаз соответствуют 4 симптома, составляющие её симптоматическую картину при диагностике.

Симптомы фазы «напряжение».

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств. Проявляется усиливающимся осознанием проблем. Если человек не региден, то недоверие и раздражение усиливается. Накапливается негодование, недовольство ситуацией.

2. Неудовлетворённость собой. Должностью, обязанностями. В результате неудач, расстройств, действует механизм эмоционального переноса. Энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько не себя. Происходит противопоставление себя обстоятельствам. Систематически переживаются трудности.

3. Загнанность в клетку. Это состояние интеллектуально - эмоционального затора, тупика. У человека возникает вопрос: «когда всё это кончится»?

4. Тревога и депрессия. Возникает разочарование в себе, избранной профессии, в конкретном месте службы. Этот симптом является крайней точкой в формировании тревожного напряжения при развитии эмоционального выгорания.

Симптомы фазы резистенции:

1) Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование. Человек не чувствует разницы в своих реакциях. На одних событиях экономит эмоции, на других излишне тратит. Действует часто по — принципу «хочу - не хочу». Партнёры начинают чувствовать чёрствость и равнодушие. Иногда понимают это как неуважение.

2. Эмоционально - нравственная дезориентация. Происходит ещё большее усугубление неадекватных реакций на партнёров. Происходит разделение на хороших и плохих.

3. Расширение сферы экономии эмоций. Это одно из доказательств эмоционального выгорания. Особенно когда эмоции экономятся вне профессиональной деятельности: в кругу семьи, с друзьями. Человек срывается обычно дома. Поэтому домашние становятся первыми жертвами.

4. Редукция профессиональных обязанностей. Под редукцией понимается упрощение, сокращение, попытки облегчить профессиональные обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Например, специалист даёт упрощённую консультацию - врач может не пояснить подробности действия лекарств и т. д.

Симптомы фазы истощения. Фаза характеризуется истощением нервной системы. Защита в форме СЭВа становится неотъемлемой частью жизни.

1. Симптом эмоционального дефицита. Личность осознаёт изменения. Понимает некоторую утрату профессиональных способностей. Часто положительные эмоции заменяются отрицательными. Люди становятся резкими, грубыми, обидчивыми, капризными.

2. Эмоциональная отстранённость. Почти полное исключение эмоций из сферы деятельности. Почти ничего не волнует, не вызывает эмоционального отклика. Причём это не признак ригидности, а приобретённые защиты. В других сферах человек может жить вполне благополучно. Реагирование без чувств наиболее яркий симптом выгорания - профессиональная деформация личности. Ущерб наносится субъектам общения. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстранённости: «мне наплевать на вас».

3. Симптом личностной отстранённости (деперсонализация). Это широкий диапазон умонастроений и поступков в процессе общения. Прежде всего, полная или частичная утрата интереса человека к человеку, субъекту профессиональной деятельности. Тяготит его присутствие, проблемы, потребности. Партнёр или клиенты воспринимаются как объект для манипуляций. Это проникает в установки, принципы. Систему ценностей. Появляется антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не представляет социальной ценности. Формируется философия отношения «ненавижу и презираю». Выгорание смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями.

4. Симптом психовегетативных и психосоматических нарушений. Образуется по условно-рефлекторной связи. Иногда мысль о субъектах общения вызывает у человека плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний. Переход с эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что самостоятельно защитные механизмы уже не справляются. Нагрузки слишком велики, и энергия эмоций перераспределяется между другими системами индивида, спасая себя от разрушительной мощи эмоций.

При подсчёте баллов считается, что:

* симптом не сложился, если сумма равна 9 или менее;
* симптом на стадии формирования - 10-15 баллов;
* сложившийся симптом - 16 и выше баллов.
  1. **Опросник на «выгорание» Maslach Burnout Inventory (MBI).**

Авторы – американские психологи К. Маслач и С. Джексон (адаптация Н.Е. Водопьяновой). Методика предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек-человек», в настоящее время признана базовой методикой выявления «эмоционального выгорания». Испытуемым необходимо ответить, как часто они испытывают чувства, перечисленные в опроснике. Для этого на бланке для ответов надо отметить по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте мыслей и переживаний испытуемого: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день». Всего опросник имеет три шкалы:

* 1. «эмоциональное истощение» (проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему или эмоциональном перенасыщении; в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии),
  2. «деперсонализация» (проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, подчиненным, ученикам)
  3. «редукция личных достижений» (проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, в уменьшении значимости собственных достижений, ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в ре-дуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности или отстранении («уходе») от обязанностей по отношению к другим). Обработку результатов осуществляют путем сопоставления с «ключом». Чем больше сумма по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания».

**Опросник психического выгорания Автор-разработчик: Farber B.A. Автор адаптации: Рукавишников А.А.**

Методика предназначена для диагностики "психического выгорания", т.е. устойчивого, прогрессирующего, негативно окрашенного явления, которое характеризуется психоэмоциональным истощением, развитием дисфункциональных установок и поведения на работе, а также потерей профессиональной мотивации.

Измеряемые параметры:

**Шкала психоэмоционального истощения**

Психоэмоциональное истощение - процесс исчерпания эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми.

Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

Проявления психического «выгорания» на межличностном уровне:

психическое истощение, раздражительность, агрессивность, повышенная чувствительность к оценкам других.

Проявления психического «выгорания» на личностном уровне:

низкая эмоциональная толерантность, тревожность.

Проявления психического «выгорания» на мотивационном уровне:

нежелание идти на работу, желание скорее окончить рабочий день, появление прогулов.

**Шкала личностного отдаления**

Личностное отдаление - специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми.

Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

Проявления психического «выгорания» на межличностном уровне:

нежелание контактировать с людьми, циничное, негативное отношение к людям.

Проявления психического «выгорания» на личностном уровне:

критичное отношение к окружающим и некритичность в оценке самого себя, значимость своей правоты.

Проявления психического «выгорания» на мотивационном уровне:

снижение включенности в работу и дела других людей, безразличие к своей карьере.

**Шкала снижения профессиональной мотивации**

Профессиональная мотивация - уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания.

Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, высокая самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

Проявления психического «выгорания» на межличностном уровне:

неудовлетворенность работой и отношениями в коллективе.

Проявления психического «выгорания» на личностном уровне:

заниженная самооценка, неудовлетворенность собой как профессионалом, чувство низкой профессиональной эффективности и отдачи.

Проявления психического «выгорания» на мотивационном уровне:

снижение потребности в достижениях.

**Индекс психического выгорания**

**2. Диагностическая часть**

Цель исследования — сравнить особенности характера, темперамента, тревожности, самооценки и уровня притязаний работника руководящего звена и работника подчиненного статуса.

В исследовании принимали участие две испытуемые одинакового возраста:

* 1. **Перминова Наталья Алексеевна** 43 года. Образование высшее. Долгое время имела свой бизнес. На данный момент работает в должности заместителя директора крупного ООО. Разведена. Дети: дочь 20 лет.
  2. **Брайловская Татьяна Владимировна**. 43 года. Образование среднее специальное. На руководящих должностях никогда не работала. В данный момент работает на одном из заводов г. Кирова в должности контролер ОТК. Замужем. Дети: сын 22 года, дочь 20 лет.

**Перминова Наталья Алексеевна**

Результаты исследования

## **Методика исследования темперамента Айзенка EPQ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Экстра-интраверсия | нейротизм | психотизм | искренность |
| 7 | 10 | 8 | 9 |

## **Тест Кетелла (16 PF - Form С)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МD | A | B | C | E | F | G | H | I | L | M | N | O | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
| 6 | 3 | 6 | 9 | 9 | 5 | 7 | 4 | 10 | 11 | 9 | 5 | 6 | 9 | 10 | 6 | 5 |

**Личностный профиль по тесту Кетелла**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Качество -** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **Качество +** |
| **Обособленность, отчужденность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Доброта, сердечность** |
| **Низкий интеллект** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Высокий интеллект** |
| **Эмоц. неустойчивость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Эмоц. устойчивость** |
| **Зависимость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Независимость** |
| **Озабоченность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Беспечность** |
| **Недобросовестность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Совестливость** |
| **Робость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Смелость** |
| **Жесткость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Мягкосердечность** |
| **Доверчивость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Подозрительность** |
| **Практичность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Мечтательность** |
| **Безыскусственность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Искусственность** |
| **Самоуверенность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Склонность к чувству вины** |
| **Ригидность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Гибкость** |
| **Зависимость от группы** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Самодостаточность** |
| **Отсутствие самоконтроля** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Высокий самоконтроль** |
| **Расслабленность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Напряженность** |

**Шкала тревожности Спилбергера**

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуативная тревожность | Личностная тревожность |
| 54 | 40 |

**Уровень притязаний В. Гербачевского**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 21 | 9 | 8 | 6 | 17 | 3 | 4 | 14 | 11 | 19 | 15 | 4 | 18 | 16 |

* 1. Внутренний мотив
  2. Познавательный мотив
  3. Мотив избегания
  4. Состязательный мотив
  5. Мотив смены деятельности
  6. Мотив самоуважения
  7. Значимость результатов
  8. Сложность задания
  9. Волевое усилие
  10. Оценка уровня достигнутых результатов
  11. Оценка своего потенциала
  12. Намеченный уровень мобилизации усилий
  13. Ожидаемый уровень результатам
  14. Закономерность результатов
  15. Инициативность

**Шкала самооценки Дембо-Рубинштейна**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| здоровье | ум | доброта | честность | общительность | проницательность | искренность | смелость | привлекательность | счастье |
| 5 | 6,5 | 5,5 | 5 | 3,5 | 4 | 5,5 | 5 | 5 | 5 |

**Общая характеристика испытуемой**

К предложенному исследованию отнеслась с любопытством, проявила активный интерес. Задавала вопросы о цели исследования, попросила показать результаты в целях самопознания.

На протяжении всего исследования была сосредоточена, эмоциональный фон не менялся, был ровным и спокойным. Тревожности, суетливости во время исследования не наблюдалось, К концу исследования чувствовалось легкое утомление и сама испытуемая искренне об этом говорила. Во время исследования делала небольшие перерывы между методиками, в это время задавала вопросы, касающиеся методик, результатов исследования и работы психолога.

По результатам наблюдения Наталья Алексеевна эмоционально устойчива, сдержанна, искрення, в общении тактична, вдумчива, умеет слушать, проявляет эмпатию и доброжелательность. Умеет ставить цели, выделять главное из множества фактов, обладает интернальным контролем, не ищет социальной поддержки, чаще сама поддерживает окружающих

**Методика исследования темперамента Айзенка EPQ**

Результат по шкале экстра- интроверсии в пределах нормы, но близки к нижней границе, что может указывать на некоторую склонность к интровертированности.

Результат по шкале нейротизма в норме, т.е. эмоциональная стабильность в норме.

Значение по шкале психотизма в норме.

Показатель по шкале искренности не превышает нормативных данных, т.е. Испытуемая отвечала на вопросы достаточно откровенно.

По матрице темпераментов у испытуемой выявлено преобладание меланхолического темперамента.

**Тест Кетелла (16 PF - Form С)**

Наталья Алексеевна характеризуется отсутствием сильных эмоциональных проявлений, довольно холодна и формальна в контактах. В делах, обычно, точна и аккуратна, может быть недостаточно гибкой. Малообщительна, общению предпочитает чтение книг. Сниженное стремление к общению подтверждается высокоразвитым чувством самодостаточности.

Интеллект высокий, хорошо обучаема, способна решать абстрактные задачи.

Эмоционально уравновешена, спокойна, понимает свои чувства и находит адекватные способы для их выражения, хорошо осознает требования действительности, признает собственные недостатки и не расстраивается из-за пустяков.

Моральная регуляция поведения и социальная смелость в норме.

Энергична, активна, склонна доминировать, командовать, критиковать и контролировать других людей, честолюбива, стремится к самоутверждению, самостоятельности и независимости. **С**клонна к осторожности, ожидает подвоха, держится обособленно. Вероятно это связано с тем, что Наталья Алексеевна полагается только на самих себя в решении ответственных задач.

Но вместе с тем она мягкая, утонченная, склонна к художественному восприятию мира, ранима во взаимоотношениях с людьми, в неблагоприятных бытовых условиях, на работе. Отличается напряженным внутренним миром, богатым воображением, нтересуется абстрактными и мировоззренческими вопросами. Сочетание с высоким интеллектом указывает на творческой потенциал. независимо от сферы профессиональной деятельности.

Хорошо ориентируется в социальных ситуациях, понимает мотивы поступков других людей, хитро и умело строит свое поведение, умеет держаться корректно, отстраненно и вежливо, не поддается эмоциональным порывам. Очень хорошо ьумеет скрывать свои переживания .

Склонна к тревожному, подавленному настроению, печальным размышлениям в одиночестве, не верит в себя, склонна к самоупрекам и недооценке своих возможностей. Настроение и самооценка сильно зависят от одобрения или неодобрения окружающих. В обществе чувствует себя неуютно. Нуждается в заботе и внимании со стороны других людей. Обладает развитым чувством долга в связи со склонностью испытывать чувство вины.

Имеет разнообразные интеллектуальные интересы и широкий кругозор. Отличается критичным мышлением, никакую информацию не принимает на веру. Отличается гибкостью, восприимчива к новым идеям и взглядам, терпима к противоречиям. Аналитик. Не доверяет авторитетам, не имеет абсолютных принципов.

Самодостаточна, предпочитает работать одна и самостоятельно принимать решения. По собственной инициативе не ищет контактов с другими людьми, не нуждается в "чувстве локтя", поддержке и одобрении окружающих. Нельзя считать, что она не любит людей, однако жизненный опыт подсказывает ей, что она бывает более продуктивна, работая самостоятельно.

Самоконтроль поведения в норме.

**Шкала тревожности Спилбергера**

Ситуативная тревожность повышена, личностная в норме.

**Уровень притязаний В. Гербачевского**

Внутренний мотив – показатель на верхней границе нормы, т.е. выражает относительно высокую степень увлеченности тестированием.

Компонент познавательный мотив выражен очень сильно, что говорит о характеризует Наталью Алексеевну, как проявляющеую интерес к результатам своей деятельности.

Мотив избегания, состязательный мотив и мотив к смене текущей деятельности ниже нормы, т.е. испытуемая не боится показать низкий результат со всеми вытекающими из этого последствиями и не придает значение высоким результатам в деятельности других субъектов, не стремится к прекращению работы, которой она занята в данный момент.

Мотив самоуважения высокий, говорит о стремлении испытуемой ставить перед собой все более и более трудные цели в однотипной деятельности.

Компоненты, связанные с достижением достаточно трудных целей, относящиеся к текущим делам выражены следующим образом:

Наталья Алексеевна не придает личностной значимости результатам деятельности и уровень сложности задания для нее низкий. Для выполнения прилагает нормальной степени волевое усилие, оценикает свои возможности в определенном виде деятельности, как средние. Но вместе с тем оценка своего потенциала очень высока.

Прогнозные оценки деятельности оценены испытуемой следующим образом: намеченный уровень мобилизации усилий, необходимых для достижения целей деятельности средний, а ожидаемый уровень результатов деятельности низкий.

Причинные факторы деятельности выражены следующим образом:

Закономерность результатов – высокий уровень Выражает понимание собственных возможностей в достижении поставленных целей при отеосительно высоком уровне нициативности и находчивости при решении поставленных перед собой задач.

Компонент самоуважения, адекватный экспериментальной оценке уровня притязаний, высокий, т.е. Можно говорить о высоком уровне притязаний Натальи Алексеевны.

**Шкала самооценки Дембо-Рубинштейна**

Общая сумма баллов по всем параметрам = 49 баллов, что соответствует адекватно высокой самооценке. Высота самооценки по всем показателям без больших расхождений в пределах от 3,5 до т6,5 баллов, что подтверждает адекватность самооценки в целом.

Оценивая качественное своеобразие самооценки необходимо заметить, что наиболее высоко из всех показателей испытуемая ценит свой ум, на втором месте — доброта и искренность, на третьем — здоровье, честность, смелость, привлекательность, счастье, на предпоследнем — принципиальность и на последнем — общительность. Из этого следует, что Наталья Алексеевна оценивает себя как умную, добрую и искреннюю, но менее принципиальную и не всегда общительную.

**Выводы:**

Проведена диагностика по пяти методикам, исследующим выраженность свойств темперамента, особенности характера, уровень личностной и ситуативной тревожности, уровень притязаний и степень адекватности и особенности самооценки. В результате диагностики сделаны следующие выводы:

* 1. Наталья Алексеевна интеллеектуально развита, может решать сложные абстрактные задачи, стремится к познанию мировоззренческих вопросов, мотив познания выражен сильно. Сама испытуемая высоко оценивает свои интеллектуальные способности. Так же стремится и к самопознанию, ей небезразличны результаты исследования. Высокий интеллект помогает в руководящей работе.
  2. Самостоятельность, независимость от группы, отсутствие стремления к общению, независимость от чужого мнения, развитая внутренняя мотивация и отсутствие мотивов избегания сложностей способствуют развитию умения принимать самостоятельные решения, нести за них ответственность, ставить цели и достигать их.
  3. Не смотря на более эффективную деятельность в одиночку, Наталья Алексеевна хорошо осознает собственные мотивы поступков и понимает особенности поведения окружающих, может манипулировать подчиненными, находя их «слабые места». Высокий уровень подозрительности и недоверчивости соответствует развитому контролю поведения и деятельности подчиненных, но вместе с тем и своего поведения и своей деятельности.
  4. Высокий уровень эмоциональной стабильности, нормальный уровень личностной тревожности и дистанциированное отношение к окружающим способствуют ровному внешнему настнроению, Наталья Алексеевна хорошо умеет скрыть свое внутреннее беспокойство.
  5. Самооценка адекватная, уровень притязаний высокий, что в целом для руководящего работника необходимо.
  6. Вместе с тем иногда проявляется желание поддержки, одобрения и повышенное чувство вины. Такие данные являются показателем внутренней напряженности на момент исследования. Это подтверждается повышенным уровнем ситуативной тревожности. Из беседы стало ясно, что на момент исследования Наталью Алексеевну беспокоит ситуация, которая сложилась у нее на работе.

**Рекомендации:**

* 1. Для снятия внутреннего напряжения, стабилизации эмоционального фона необходимо разрешить тревожащую ситуацию на работе.
  2. Для более эффективного разрешения тревожащей ситуации возможно обратиться к психологу за личной консультацией или пройти тренинг для руководителей, где Наталья Алексеевна сможет принять необходимые решения, опираясь на опыт других руководителей.

**Кузнецова Татьяна Владимировна**

Результаты диагностики:

## **Методика исследования темперамента Айзенка EPQ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Экстра-интраверсия | нейротизм | психотизм | искренность |
| 18 | 7 | 6 | 7 |

## **Тест Кетелла (16 PF - Form С)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МD | A | B | C | E | F | G | H | I | L | M | N | O | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
| 7 | 10 | 4 | 7 | 4 | 9 | 5 | 7 | 8 | 3 | 5 | 7 | 2 | 6 | 2 | 7 | 3 |

Личностный профиль по тесту Кетелла

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Качество -** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **Качество +** |
| **Обособленность, отчужденность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Доброта, сердечность** |
| **Низкий интеллект** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Высокий интеллект** |
| **Эмоц. неустойчивость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Эмоц. устойчивость** |
| **Зависимость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Независимость** |
| **Озабоченность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Беспечность** |
| **Недобросовестность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Совестливость** |
| **Робость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Смелость** |
| **Жесткость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Мягкосердечность** |
| **Доверчивость** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Подозрительность** |
| **Практичность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Мечтательность** |
| **Безыскусственность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Искусственность** |
| **Самоуверенность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Склонность к чувству вины** |
| **Ригидность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Гибкость** |
| **Зависимость от группы** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Самодостаточность** |
| **Отсутствие самоконтроля** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Высокий самоконтроль** |
| **Расслабленность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Напряженность** |

**Шкала тревожности Спилбергера**

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуативная тревожность | Личностная тревожность |
| 33 | 47 |

**Уровень притязаний В. Гербачевского**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 10 | 17 | 9 | 11 | 14 | 11 | 13 | 7 | 15 | 8 | 10 | 12 | 7 | 15 | 13 |

* 1. Внутренний мотив
  2. Познавательный мотив
  3. Мотив избегания
  4. Состязательный мотив
  5. Мотив смены деятельности
  6. Мотив самоуважения
  7. Значимость результатов
  8. Сложность задания
  9. Волевое усилие
  10. Оценка уровня достигнутых результатов
  11. Оценка своего потенциала
  12. Намеченный уровень мобилизации усилий
  13. Ожидаемый уровень результатам
  14. Закономерность результатов
  15. Инициативность

**Шкала самооценки Дембо-Рубинштейна**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| здоровье | ум | доброта | честность | общительность | проницательность | искренность | смелость | привлекательность | счастье |
| 4 | 6 | 5,5 | 5,5 | 7 | 5 | 5,5 | 4 | 6 | 6 |

## **Общая характеристика испытуемой**

Татьяна Владимировна выглядит намного моложе своих лет. Выражение лица приветливое, внимательное. К предложенному исследованию отнеслась спокойно, без особого интереса. Ей не особо интересно было узнать результаты исследования. Она руководствовалась принципом «ну раз надо, значит буду».

Во время диагностики Татьяна Владимировна хорошо понимала инструкции к тестам, задавала уточняющие вопросы. Разговорчива, общительна, проявляла доброжелательное отношение. Начитана, но создается впечатление, что хорошо развита память, но процессы анализа и синтеза развиты недостаточно хорошо (не делает выводов, преподносит прочитанное без собственных выводов). В общении была очень легка, но иногда не чувствует отсутствие интереса у собеседника. В общении не обдумывает слова собеседника, чаще воспринимает их безусловно. Такая манера общения наблюдалась на протяжение всего исследования. Напряжения и тревожности не чувствовалось ни в начале ни в конце исследования. Эмоциональный фон в целом не менялся. К концу исследования лишь снизился темп работы.

Результаты диагностики оказались следующими:

**Методика исследования темперамента Айзенка EPQ**

По шкале экстра- интроверсия значение выше нормы, что указывает на экстравертированный тип личности.

По шкале нейротизма значение ниже нормы, что свидетельствует об эмоциональной стабильности.

По шкале психотизма значение в пределах нормы.

Результаты достоверны, т.к. значение по шкале искренности не превышает допустимых пределов.

**Тест Кетелла (16 PF - Form С)**

**Х**арактеризуется богатством и яркостью эмоциональных проявлений. Общительна, любит работать с людьми, готова к сотрудничеству. В общении открыта, доброжелательна, легко уживается с людьми, склонна к оказанию помощи. Сильная потребность в общении подкрепляется социабельностью, зависимостью от группы.

.Интеллект в норме.

Эмоциональная устойчивость и чувствительность вегетативной нервной системы к угрозе средняя, моральная регуляция поведения в норме, энергичность, активность, зависимость от мнения окружающих и смелость в общении средняя,

Значение по факторам F и I повышено, что указывает на простой и оптимистичный характер. Татьяна Владимировна сравнительно легко относится к жизни, верит в удачу, мало заботится о будущем, живет по принципу "авось пронесет". Эмоциональна, общительна, мягка, неконфликтна. нуждается в любви, внимании и помощи окружающих.

Сниженная оценка по фактору L говорит о доверчивости, откровенности, уживчивости, необидчивости, отсутствии склонности к зависти, проявлению заботы о людях.

Факторы М, N, Q1, Q3 в пределах нормы. Татьяна Владимировна вмеру здравомыслящий человек, иногда предающийся мечтам, интеллектуальные предпочтения и стремление к переменам не выражены. Нормально ориентируется в социальных ситуациях. Ведет себя просто и естественно. Самоконтроль поведения в норме.

Оценка по факторам O, Q2 и Q4 понижена.Испытуемая легко переживает неудачи, не склонна к страхам, самоупрекам и раскаянию, спокойна, невозмутима, в целом удовлетворена существующей ситуацией. Не смотря на нечувствительность к оценкам окружающих, Татьяна Владимировна проявляет зависимость и привязанность к группе, предпочитает жить и работать вместе с другими, потому что нуждается в поддержке, одобрении и советах окружающих.

**Шкала тревожности Спилбергера**

Не смотря на повышенный уровень личностной тревожности, на данный момент ситуативная тревожность в норме.

**Уровень притязаний В. Гербачевского**

Увлеченность заданием средняя, мотив избегания, состязательный мотив и мотив к смене текущей деятельности развиты в средней степени, не смотря на высокий познавательный мотив.

Мотив самоуважения выражен в средней степени, т.е. стремление ставить перед собой все более и более трудные цели на среднем уровне, что соответствует среднему уровню притязаний.

Компоненты, связанные с достижением достаточно трудных целей выражены следующим образом:

Татьяна Владимировна в средней степени склонна к приданию личностной значимости результатам деятельности и к проявлениям волевого усилия в ходе работы над заданием. Свой потенциал оценивает, как средний.

Уровень сложности задания воспринимает, как низкий, оценка уровня достигнутых результатов в исследовании низкая.

Прогнозные оценки деятельности выражены следующим образом:

Намеченный уровень мобилизации усилий, необходимых для достижения целей деятельности средний, но ожидаемый уровень результатов деятельности низкий.

Значения компонентов, отражающих причинные факторы деятельности, выраже в следующих пределах:

Закономерность результатов выражена на среднем уровне, т.е. степень понимания собственных возможностей в достижении поставленных целей средняя, что подкрепляется средним уровнем инициативности, как проявления инициативы и находчивости при решении поставленных перед собой задач.

**Шкала самооценки Дембо-Рубинштейна**

Сумма всех показателей = 54,5, что соответствует адекватно высокой самооценке в целом.

Среди исследуемых показателей наиболее высоко оценивает свою общительность, чуть ниже ум, привлекательность и счастье, средние оценки за доброту, честность, искренность, более низкие за инципиальность и самые низкие — за здоровье и смелость.

**Выводы**

Проведена диагностика свойств темперамента, характера, особенностей уровня притязаний и самооценки, а так же уровня личностной и ситуативной тревожности. По результатам диагностики можно сделать следующие выводы. Главной особенностью личности Татьяны Владимировны является выраженное стремление к общению и взаимодействию. Эти особенности сопряжены с доброжелательным отношением к людям, выраженной эмпатией, умением найти общий язык с различными категориями людей. Это способствует хорошей интеграции в группе, умению работать и жить в коллективе.

* 1. Лидерские качества не развиты, скорее выражена зависимость от группы, поиск социальной поддержки, в некотором смысле опора на чужое мнение.
  2. Эмоциональная стабильность, спокойствие, нормальный эмоциональный фон, искреннее адекватное выражение эмоций так же способствуют развитию высокого уровня общительности.
  3. Татьяна Владимировна адекватно оценивает себя, осознает свои особенности, высокий уровень общительности воспринимает как достоинство.
  4. Такие качества как самостоятельность, независимость не развиты. Не развита и мотивация достижения высоких результатов. Испытуемая не ставит перед собой глобальных целей. Уровень притязаний средний. Более развит экстернальный контроль поведения.
  5. Благодаря желанию и умению рассказать о своих возникающих проблемах, Татьяна Владимировна постоянно получает ту поддержку, которая ей необходима. Это способствует здоровому эмоциональному фону, отсутствию внутреннего напряжения, эмоциональной стабильности. В целом Татьяна Владимировна довольна своим положением и сложившейся ситуацией и не нуждается в рекомендациях.

**Литература**

1. Акиндинова И.А., Баканова А.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика. [Текст] / И.А. Акиндимова, А.А. Баканова // Педагогические вести. – СПб.: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. – № 5. – С. 34.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. [Текст] / В. В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. – 434 с.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. [Текст] / Н. Е. Водопьянова – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
4. Кордуэлл. М. Психология А-Я. Словарь справочник. [Текст] / М. Кордуэлл. - М.: ИНФО, 1998. – 246 с.
5. Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое исследование [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. – М.: Наука, 2001. – Т. 20. – № 1. – С. 16–21
6. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85–95.
7. Рукавишников А.А. Опросник "психического выгорания" для учителей. Руководство. НПЦ "Психодиагностика". Ярославль 2001.
8. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания [Текст] / Н. В. Самоукина // Управление персоналом, российский опыт. – М.: МГУ, 2000. – с. 201 – 215.