

Эмоциональное выгорание и его диагностика.

Эмоциональное выгорание – это своего рода выработанный личностью механизм психологической защиты в виде полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Синдром профессионального выгорания – это состояние психического, эмоционального и физического изнеможения, проявляющееся в профессиях группы «человек – человек».

Симптомы СПВ:

чувство хронической усталости

рост заболеваемости

раздражительность

нарушение сна, аппетита

тревожность

негативное отношение к клиентам

оскудение репертуара рабочих действий

потеря интереса к профессиональным достижениям.

Эти симптомы можно объединить в три группы:

1. Истощение как чувство опустошенности, усталости и «сухости» человека при его общении с другими людьми.

2. Деперсонализация, которая предполагает негативное или безразличное отношение к клиентам.

3. Редукция, которая проявляется в возникновении чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней, снижение стремления к профессиональной саморегуляции.

Вспоминаем правила работы в тренинговой группе.

1. Активная работа на занятии каждого участника.

2. Внимательность к говорящему человеку.

3. Доверие друг к другу.

4. Недопустимость насмешек и оценок.

5. Не выносить обсуждение за пределы занятия.

6. Право каждого на свое мнение.

1. Упражнение «Классическое Знакомство»

В устной форме «1. Зовут меня... 2. Работаю...» — любые варианты, отвечающие на вопрос «Кто Я?».

Допустимы краткие творческие дополнения.

Например,

«В свободное время я предпочитаю....»

«Вы не поверите, что я...»

«Я думаю, что я... Другие думают, что я... На самом деле я...»

2. Упражнение «Поза Наполеона»

Участникам показывается три движения:

руки скрещены на груди, руки вытянуты вперед с раскрытыми ладонями и руки сжаты в кулаки. По команде ведущего: «Раз, два, три!», каждый участник одновременно с другими должен показать одно из трех движений (какое понравится). Задача в том, чтобы вся группа или большинство участников показали одинаковое движение.

Комментарии для ведущего.

Это упражнение показывает, насколько группа готова к работе. Если большинство показали ладони, значит, они готовы к работе и достаточно открыты; кулаки - показывают агрессивность; поза Наполеона – некоторую закрытость или нежелание работать. Также это упражнение может использоваться для сплочения группы.

Мини-лекция.

Ведущий.

Римский император Диоклетиан после 20 лет успешного расширения империи, подавления восстаний и окультуривания варваров плюнул на все и уехал в деревню – выращивать капусту, как утверждали злые языки. Последующие 16 с лишним столетий неблагоприятные потомки считали древнего римлянина заурядным сумасшедшим, и только недавно психиатры поставили ему точный диагноз – император сгорел на работе.

Упражнение «Поменяйтесь местами те, кто...»

Цель: включение в игру.

Инструкция: Предлагаю всем встать в круг. Я буду предлагать поменяться местами всем тем, кто обладает каким-то признаком. Например, когда я скажу: «Поменяйтесь все те, кто полон сил и энергии», все те, кто относит себя к данной категории, должны поменяться местами.

- Часто чувствует усталость
- У кого настроение жизнерадостное, полное оптимизма.
- Кто чувствует себя счастливым.
- Кто хочет в отпуск.

Упражнение «Возьми салфетки»

Цель: расслабление, создание веселой позитивной атмосферы
Инструкция: участники тренинга сидят в общем кругу. Психолог передает по кругу пачку бумажных салфеток со словами: «На случай, если потребуются, возьмите, пожалуйста, себе немного салфеток».

Психолог: «У всех в руках салфетки?» Хорошо, а теперь давайте начнем. Перед началом дальнейшей работы, я думаю, нам стоит вновь познакомиться. На некоторое время забудьте о том, что у вас есть отчество. Подсчитайте, сколько у вас салфеток в руках? Сейчас я прошу вас представиться (называя себя только по имени) и назвать столько своих положительных качеств, сторон характера, сколько салфеток у вас в руках.

Упражнение «Кинопроба»

Цель: развитие чувства собственной значимости

Инструкция:

1. Перечислите пять моментов своей жизни, которыми вы гордитесь.
2. Выберите в своем списке одно достижение, которым вы гордитесь больше всего.
3. Встаньте и произнесите, обращаясь ко всем: “Я не хочу хвастаться, но...”, и дополните фразу словами о своем достижении.

Вопросы для обсуждения:

- Что вы чувствовали, делаясь своими достижениями?
- Как вам кажется, в момент вашего выступления другие испытывали то же, что и вы? Почему?

Упражнение - медитация «Встреча с ребенком внутри себя»

Начинаем с расслабления. Примите удобную позу. Ваше тело расслаблено. Глаза закрыты. Сделайте несколько глубоких вдохов и медленных выдохов. Представьте себя в каком-нибудь тихом и уютном месте. Может быть, это будет светлая роща ранним солнечным утром: слышите, как звонко поют птицы? Может быть, это будет маленький песчаный пляж на берегу ласкового синего моря, мягко освещенного закатным солнцем. Волны плавно накатываются одна за другой, тихо шуршат по песку: попытайтесь вспомнить самое приятное место из своего детства, место, где вы чувствовали себя комфортно.

Теперь вспомните себя таким, каким вы были в детстве, - в три, четыре, пять лет:

Представьте, что этот малыш стоит перед вами. Попробуйте понять, что он чувствует. Выглядит ли он радостным или печальным? Может быть, он рассержен или обижен на кого-то? Может быть, он чего-то боится?

Погладьте малыша по голове, улыбнитесь ему, обнимите его. Скажите, что любите его, что теперь всегда будете рядом с ним, будете поддерживать его и

помогать ему. Скажите: «Я люблю тебя. Я принимаю тебя таким, какой ты есть. Ты прекрасен! Я хочу, чтобы ты был счастлив».

После этих слов представьте, что малыш улыбается вам в ответ и обнимает вас крепко - крепко. Поцелуйте его, скажите, что ваша любовь неизменна и всегда остается с ним: «Я всегда с тобой. Я люблю тебя!». Теперь отпустите малыша, помашите ему на прощание рукой.

Постепенно выйдите из релаксации, сделайте глубокий вдох - выдох, откройте глаза. Скажите себе: «Я совершенна. Я принимаю и люблю себя полностью. Я создаю свой прекрасный мир, наполненный радостью и любовью».

Притча о колодеце

А закончить нашу с вами встречу я хочу притчей.

Однажды осел упал в колодец и стал громко вопить, призывая на помощь. На его крики прибежал хозяин ослика и развел руками - ведь вытащить ослика из колодца было невозможно.

Тогда хозяин рассудил так: «Осел мой уже стар, и ему недолго осталось, а я все равно хотел купить нового молодого осла. Этот колодец уже совсем высох, и я уже давно хотел его засыпать и вырыть новый. Так почему бы сразу не убить двух зайцев – засыплю-ка я старый колодец, да и ослика заодно закопаю».

Недолго думая, он пригласил своих соседей - все дружно взялись за лопаты и стали бросать землю в колодец. Осел сразу же понял, что к чему и начал громко вопить, но люди не обращали внимание на его вопли и молча продолжали бросать землю в колодец.

Однако, очень скоро ослик замолчал. Когда хозяин заглянул в колодец, он увидел следующую картину - каждый кусок земли, который падал на спину ослика, он стряхивал и приминал ногами. Через некоторое время, к всеобщему удивлению, ослик оказался наверху и выпрыгнул из колодца! Так вот:

Возможно, в вашей жизни было много всяких неприятностей, и в будущем жизнь будет посылать вам все новые и новые. И всякий раз, когда на вас упадет очередной ком, помните, что вы можете стряхнуть его и именно благодаря этому кому, подняться немного выше. Таким образом, вы постепенно сможете выбраться из самого глубокого колодца.

Запомните пять простых правил:

1. Освободите свое сердце от ненависти - простите всех, на кого вы были обижены.
2. Освободите свое сердце от волнений - большинство из них бесполезны.
3. Ведите простую жизнь и цените то, что имеете.
4. Отдавайте больше.
5. Ожидайте меньше.

Спасибо за совместную работу. Желаю удачи и хорошего настроения!

Третий блок – завершающий.

Рефлексия. Продолжительность 2-3 минуты.

Участники обмениваются впечатлениями и мнениями. Ведущий благодарит всех участников за внимание и участие в тренинге.

Ритуал прощания. «Аплодисменты по кругу»

Продолжительность – 1 минута.

Инструкция:

Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Методика «Психологическая компетентность учителя»¹

Если Вы согласны с утверждением теста, то поставьте рядом с номером утверждения «да» или «+»; если Вы с утверждением не согласны, то –поставьте рядом с его номером «нет» или «-»:

1. Чем старше ребенок, тем важнее для него слова как знаки внимания и поддержки взрослых.
 2. У детей зарождаются комплексы, когда их с кем-то сравнивают.
 3. Эмоции взрослых независимо от их воли влияют на состояние детей, передаются им, вызывая ответные чувства.
 4. Подчеркивая ошибки ребенка, мы избавляем его от них.
 5. Отрицательная оценка вредит благополучию ребенка.
 6. Детей необходимо воспитывать в строгости, чтобы они выросли нормальными людьми.
 7. Ребенок никогда не должен забывать о том, что взрослые старше, умнее и опытнее его.
 8. Ребенок окружен повсеместной симпатией и вниманием, отягощен неприятными переживаниями раздражения, тревоги и страха.
 9. Негативные реакции детей надо подавлять для их же пользы.
-

10. Детей не должны интересовать эмоции и внутренние переживания взрослых.
11. Если ребенок не хочет, всегда можно его заставить.
12. Детей надо учить, указывая на подходящие примеры.
13. Ребенку любого возраста для эмоционального благополучия необходимы прикосновения, жесты, взгляды, выражающие любовь и одобрение взрослых.
14. Ребенок должен постоянно быть предметом внимания и симпатии взрослых.
15. Делая что-то, ребенок должен отдавать себе отчет в том, хороший он или плохой, с точки зрения взрослых.
16. Сотрудничать с детьми – это значить быть с ними «на равных», в том числе, петь, играть, рисовать, ползать на четвереньках и сочинять вместе с ними.
17. Отказы бывают обычно у детей, не привыкших к слову «надо».
18. Насильственные методы умножают дефекты личности и нежелательные формы поведения.
19. Я никогда не заставляю учеников что-то делать насильно.
20. Ребенок не боится ошибок и неудач, если знает, что он всегда будет принят и понят взрослыми.
21. Я никогда не кричу на детей, в каком бы настроении ни был.
22. Я никогда не говорю детям: «Мне некогда», если они задают вопрос.
23. При возникновении трудностей в одном всегда можно переключить ученика на что-то другое.
24. Я никогда не испытываю неприятных ощущений, когда ставлю ученикам отметки «2» заслуженно.
25. Я никогда не испытываю чувства тревоги в общении с учениками.
26. Не стоит навязывать себя ученикам, если они чего-то не хотят, лучше подумать, вдруг я сам(а) что-то делаю не так.
27. Ученик всегда прав. Неправым может быть только взрослый.
28. Если ученик не работает на уроке, значит он или ленится, или плохо себя чувствует.
29. Я никогда не делаю замечаний своим ученикам в жесткой форме.
30. У учеников не бывает правильных или неправильных действий, дети всегда проявляют себя как могут и как хотят.

Ключ

Если «да» («+») по шкале компетентности (вопросы: 2; 3; 5; 8; 13; 16; 18; 20; 23; 26; 27; 30;), то присваивайте за каждый ответ «да» по 1 баллу.

Если «нет» («-») по шкале компетентности (вопросы: 1; 4; 7; 9; 10; 11; 12;), то присвойте себе за каждый ответ «нет» по 1 баллу.

Если «да» («+») по шкале компетентности (вопросы 14; 15; 17; 24; 28;), то присваивайте за каждый ответ «да» по 1 баллу.

Шкала лживости: (вопросы: 6; 19; 21; 22; 25; 29). Если «да» на 4 и более ответов, то Вы отвечали неискренно. Поэтому Ваши результаты могут быть ненадежны.

Подсчитайте общее количество баллов по 1-ой и 2-ой шкалам.
Чем ближе к 24 баллам, тем выше психологическая компетентность
учителя.

До 12 баллов – некомпетентен,

От 12 до 18 баллов – малая степень компетентности,

От 18 до 24 баллов – достаточная степень компетентности.

**1) Экспресс-диагностика эмоционального выгорания у педагогов
(автор О.Л. Гончарова)**

Инструкция: Отметьте галочкой ответ, который Вы считаете наиболее подходящим для себя.

Вопросы	Очень часто	Часто	Иногда	Редко	Никогда
1. К концу рабочего дня я постоянно чувствую сильную усталость					
2. К концу рабочего дня я чувствую эмоциональное и физическое истощение					
3. К концу рабочего дня я чувствую неосознанное беспокойство					
4. К концу рабочего дня я чувствую повышенную тревожность					
5. К концу рабочего дня я чувствую нервное напряжение					
6. Когда я прихожу с работы у меня не хватает сил на домашние дела					
7. После работы дома я очень раздражительна					
8. Я долго не могу заснуть, из-за переживаний, связанных с работой					
9. Я тяжело просыпаюсь с утра на работу					
10. Моя работа оказывает негативное воздействие на мое здоровье					

2) Методика диагностики уровня «Эмоционального выгорания» В.В.Бойко.

Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте по одному суждения и ставьте в бланке ответов «+», если Вы согласны с данным утверждением и «-», если нет. Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты Вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

ОПРОСНИК

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

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: "не делай людям добра, не получишь зла".
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение

с друзьями и знакомыми.

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

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

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

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

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

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

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

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

52. Я потерял покой из-за работы.

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

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

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

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

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

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

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

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

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

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих

страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

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

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

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

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.