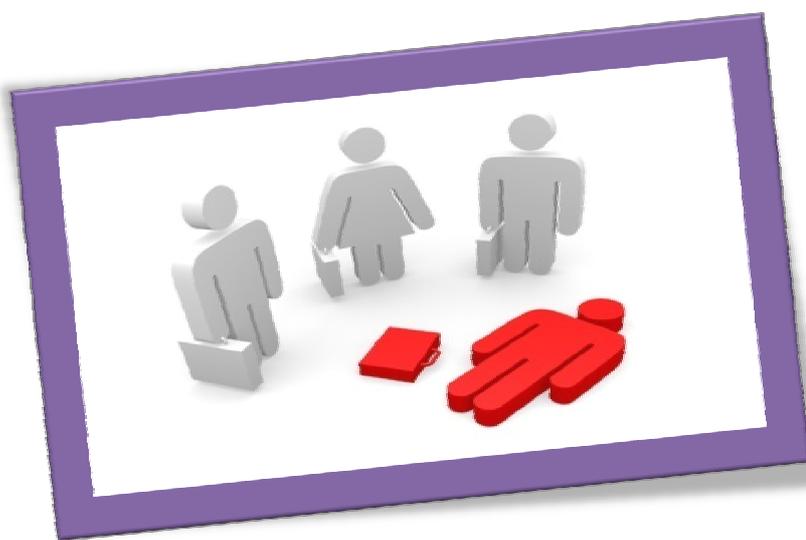


Муниципальное бюджетное учреждение  
«Центр социального обслуживания»  
Яйского муниципального района

**Социально-психологическая программа:  
«Профилактика эмоционального выгорания сотрудников  
МБУ ЦСО Яйского муниципального района»**



Автор программы: психолог  
МБУ ЦСО Стрельникова Е.В.  
2014 год.

«Утверждаю»  
Директор МБУ ЦСО

\_\_\_\_\_ Н.С.Золотарева

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

## Программа профилактики профессионального выгорания сотрудников МБУ ЦСО, УСЗН.

### Актуальность

Профессия «социальный работник», «специалист по социальной работе», относится к сфере профессий типа «человек-человек», профессий, которые отличаются интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния, и которые наиболее подвержены влиянию эмоционального выгорания. В настоящее время синдром эмоционального выгорания удостоен диагностического статуса (МКБ-10: 273 - Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью).

Профессия социальный работник приобретает все большую и большую социальную важность. От социального работника общество ожидает не только умения работать физически, он так же обязан справляться с психологическими трудностями клиента. Таким образом, от психического и физического состояния сотрудника социальной сферы во многом зависит и психологическое здоровье его клиентов, и степень их социальной адаптации.

Проблема профилактики и психокоррекции эмоционального выгорания является актуальной и требует осуществления комплексных превентивных и ситуативных мер, которые могут и должны проводиться объединенными усилиями психологов, социологов и социальных работников.

Самый важный результат такой социально-психологической работы — это восстановление адаптивных возможностей личности, быстрое купирование на ранних стадиях развития синдрома эмоционального выгорания и выработка эффективных средств, для адаптации в профессиональной деятельности и окружающей социальной среде.

Программа «Профилактика профессионального выгорания сотрудников МБУ ЦСО», является необходимым компонентом в системе центра социального обслуживания, которая бы обеспечила развитие индивидуальных особенностей, межличностных отношений и повышение работоспособности сотрудников. Опираясь на профессиональные знания о возрастных закономерностях психического развития, поведения человека, взаимоотношений между сотрудниками, психолог обеспечивает возможности для индивидуального подхода и групповых занятий с сотрудниками, определяет его способности, причины профессионального выгорания и пути их психологической коррекции.

**Основными направлениями профилактики профессионального выгорания сотрудников являются:**



- содействие полноценному психическому развитию личности сотрудника.



оказание помощи сотрудникам в самопознании, адекватной самооценке и адаптации в реальных жизненных условиях.



активное психологическое воздействие, направленное на устранение симптомов, причин профессионального выгорания сотрудников, которая дает гармонизацию личности и межличностных отношений между сотрудниками, а так же повышает работоспособность.



- Ознакомление сотрудников с синдромом профессионального выгорания;
- Выявления наличия или отсутствие этого синдрома у сотрудников;
- Оказания помощи сотрудникам в ситуации профессионального выгорания;
- Обеспечить необходимой психологической информацией сотрудников ЦСО,

- развить умения и навыки предупреждения и преодоления временных трудностей в период осуществления профессиональной деятельности;
- Провести профессиональную реабилитацию сотрудников Центра, специфика работы которых способствует нервно-психическому перенапряжению, и как следствие, возникновению синдрома профессионального выгорания;
  - Создать условия для психического благополучия сотрудников Центра.



- Провести исследование факторов, дестабилизирующих деятельность социальных работников, специалистов приводящих к стрессу, синдрому хронической усталости, «профессиональному выгоранию»;
- развить у социальных работников, специалистов навыки оказания самопомощи и помощи друг другу, обучить приемам снятия эмоционального напряжения, приемам повышения самооценки, настроения;
- способствовать формированию позитивных, оптимистических установок, как в отношении себя, так и в отношении других людей, работы и жизни вообще;
- повысить «стрессоустойчивость» и способность предотвращать «профессиональное выгорание».

### Обоснование программы.

В системе социального обслуживания социальные работники и специалисты занимают положение, в котором каждый клиент ожидает от них и психологическую помощь, и поддержку.

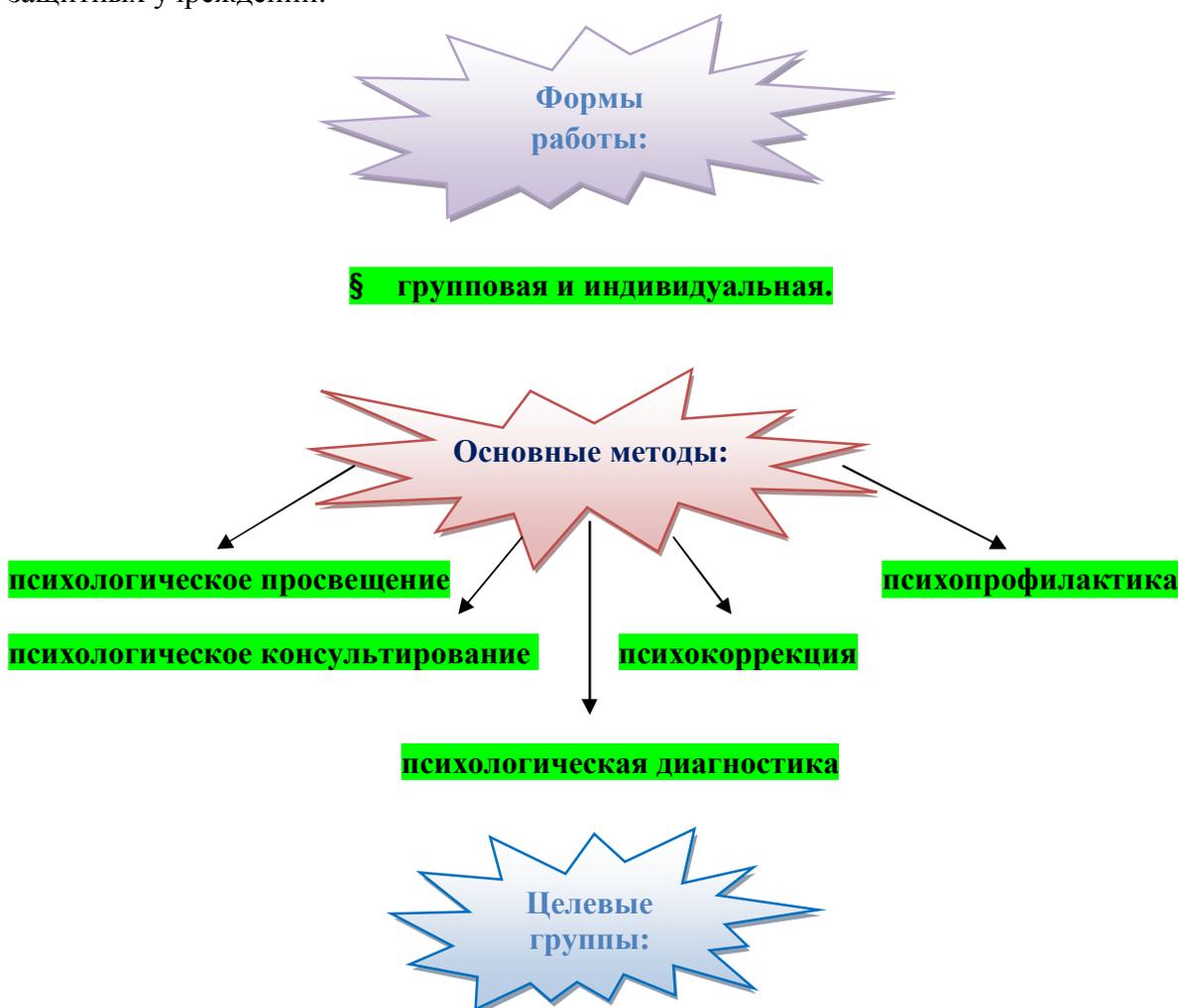
**Профессия предъявляет к сотрудникам ЦСО ряд требований, среди которых обязательными являются:**

- Компетентность;
- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии;
- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях,
- высокая мобильность;
- общительность,
- коммуникативные способности;
- самостоятельность,
- стремление опираться на собственные силы;
- умение управлять собственными эмоциями и поведением;

- способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистические установки и ценности, как в отношении самих себя, так и в отношении других людей, в отношении собственной профессиональной деятельности и жизни вообще.

**Появление психофизических, социально-психологических, поведенческих симптомов эмоционального выгорания являются тревожным сигналом, индикатором физического и психологического нездоровья специалиста, который сам нуждается в профессиональной помощи психолога.**

Предложенная программа предназначена для повышения психологической компетентности социальных работников, специалистов, сотрудников УСЗН, для освоения приемов и методов самовосстановления и оказания помощи себе и коллегам, что значительно улучшит самочувствие специалистов, повысит эффективность их труда и качество обслуживания клиентов Центра и иных соц. защитных учреждений.



1. Социальные работники МБУ «Центр социального обслуживания» Яйского муниципального района.
2. Специалисты МБУ «Центр социального обслуживания» Яйского муниципального района.
3. Специалисты УСЗН Яйского муниципального района

## Методы реализации.

**Программа предусматривает проведение цикла занятий на 2014-2016 г.г.:**

**Численность группы** — не более –15 человек.

Программа предусматривает индивидуальные консультации и психодиагностику с выдачей рекомендаций и подборкой индивидуальных развивающих и коррекционных заданий по запросам.

Программа предусматривает выпуск буклетов и Памяток по проблемам профилактики и преодоления симптомов профессионального выгорания, хронической усталости и стресса.

Занятия предусматривают такие средства и формы, как активное слушание, релаксационные упражнения, методы игро-, цвето-, музыка- и арттерапии, мини-лекции, практические коррекционные и релаксационные занятия, тренинги и д.р.

### Структура программы.

Обучение основам психологических знаний по предупреждению и преодолению синдрома профессионального выгорания осуществляется в ходе тематических встреч, проходящих в форме лекций, семинаров, тренингов, деловых игр, релаксационных занятий.

#### 1. Основные темы тренингов:

- § «Самая обаятельная и привлекательная»;
- § «Великолепная семерка»;
- § «Подарок человечеству»;
- § «Кто он — гений общения?»;
- § «Его Величество Профессионал»;
- § «Мой ласковый и нежный...» («Внутренний ребенок»);
- § «Когда ланиты алым пламенем горят...» («Территория стыда»);
- § «Тренинг развития профессионального самосознания»;
- § «Тренинг стрессоустойчивости».



## 2. Релаксационные методики:

- § «Очищение от тревог»;
- § «Сад эмоций»;
- § «Релаксация души и тела»;
- § «Внутренний луч»;
- § «Внутренний образ»;
- § «Путешествие к морю»;
- § «Небо» и др.

**2.1. Рецептивная музыкотерапия** (пассивная) сотрудники в процессе музыкотерапевтического сеанса не принимает в нем активного участия, а занимает позицию простого слушателя. Ему предлагают прослушать различные музыкальные композиции либо вслушиваться в различные звучания, отвечающие состоянию его психического здоровья и этапу лечения. Пассивная музыкотерапия - терапевтически ориентированный процесс восприятия музыки, проявляющийся в виде:

- музыкальной коммуникации (совместного прослушивания музыки);
- музыкального реагирования (направленного на достижение катарсиса);
- музыкальной регуляции (снижающей нервно-психическое напряжение).

**2.2 Активная музыкотерапия:** ориентирована на активную музыкальную деятельность, проявляющуюся в виде:

- ü вокального пения;
- ü ритмики;
- ü караоке - пения;
- ü импровизации с помощью голоса;

**2.3 Интегративная музыкотерапия** наряду с музыкой задействует возможности других видов искусства:

- ü рисование под музыку,
- ü музыкально-подвижные игры,
- ü пантомима, пластическая драматизация под музыку,
- ü создание стихов, рисунков, рассказов после прослушивания музыки.

**2.4 Функциональная музыкотерапия** - создаёт благоприятные физиологические и психоэмоциональные условия для реализации потенциальных возможностей организма, для защиты его от влияния различных стрессовых состояний, психосенсорного голода, внутренней «изоляции»

**3. Мозговой штурм** (мозговая атака — англ. brainstorming) — оперативный метод

решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных.

**4. Деловая игра** — это анализ ситуации, в которую включены обратная связь и фактор времени.

**5. Колоритерапия** - лечение цветом, эффективный метод воздействия цвета на организм с целью восстановления его деятельности.

**6. Психологическое просвещение** – расширение знаний о закономерностях и условий благоприятного психического развития человека.

**7. Логотерапия** - это технология ставит перед сотрудником задачу осознания своего персонального предназначения.



**Для полноценного проведения занятий - необходимо:**

- просторное, хорошо проветриваемое помещение, кресла, диваны;
- релаксационные и развивающие программы на МПЗ, DVD, музыкальный центр;
- релаксационные мячи, игрушки,
- канцтовары (бумага А4, файлы, ватманы, картон белый и цветной, краски, пастельные мелки, доска, пластилин, глина, карандаши, шариковые ручки, фломастеры, планшеты), флешкарты;
- организация чайного стола (чай, мёд, печенье).



В процессе реализации программы: «Профилактика синдрома профессионального выгорания сотрудников ЦСО, УСЗН» предусматривается:

- повышение эмоциональной устойчивости специалистов, социальных работников и их готовности к психологическим нагрузкам в профессиональной деятельности;
- развитие навыков по профилактике синдрома хронической усталости и профессионального выгорания специалистами, социальными работниками;

- стабилизация уверенности в себе, формирование образа специалиста, социального работника в структуре образа-Я;
- снижение уровня тревожности у специалистов, социальных работников, сохранение собственного физического и психического здоровья;
- повышение качества обслуживания клиентов, населения;
- повышение социально-психологического профессионализма специалистов, сотрудников Центра.

### Мониторинг и оценка результатов.

Мониторинг программы осуществляется в соответствии со стандартными процедурами и разработанной логико-структурной матрицей программы.

Мониторинг и оценка результатов основаны на периодической оценке прогресса в достижении конкретных результатов каждой группы и каждого отдельно взятого сотрудника, специалиста.



Ответственность за организацию и проведение занятий по программе несет психолог, методист Центра.

### ДОКУМЕНТАЦИЯ И ОТЧЕТНОСТЬ

Программа «Профилактика синдрома профессионального выгорания», согласованная и утвержденная директором МБУ «Центр социального обслуживания» Яйского муниципального района;

- ✓ план занятий;
- ✓ график занятий;
- ✓ папки с методическими разработками;
- ✓ журнал записи и учета;
- ✓ журнал посещений занятий;
- ✓ список сотрудников.



## Представление о профессиональном выгорании

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

- Синдром профессионального выгорания - самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: социальные работники, психологи, врачи, социальные педагоги, руководители, специалисты по социальной работе - все, чья деятельность невозможна без ежедневного общения.



Он проходит три стадии:

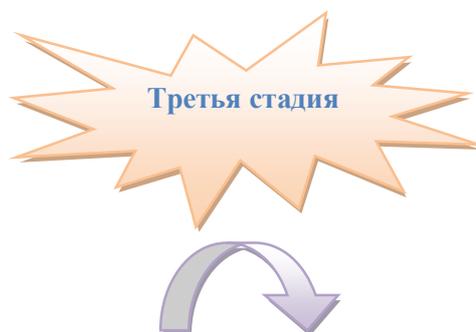


- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний;
- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности.



- возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;

- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов;
- вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала – это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.



- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;
- глаза теряют блеск интереса, к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

### Три аспекта профессионального выгорания сотрудников:

- **Первый** - снижение самооценки;
- **Второй** – одиночество;
- **Третий** - эмоциональное истощение, соматизация.

### Симптомы профессионального выгорания сотрудников



#### Психофизические симптомы:

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды;

- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница;
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке.

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

**Вторая группа:**

**Социально-психологические симптомы:**

- Безразличие, скука, пассивность и депрессия;
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы;
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности;
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы.

**Третья группа:**

**Поведенческие симптомы:**

- Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее - все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим;

- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

**Три фактора профессионального выгорания  
сотрудников:**



- Это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте, возможность профессионального продвижения, автономия и уровень контроля со стороны руководства. Если специалист чувствует значимость своей деятельности, то он становится, достаточно неуязвимым по отношению к эмоциональному сгоранию. Если же работа выглядит в его собственных глазах незначимой, то синдром развивается быстрее. Его развитию способствуют также неудовлетворенность своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих и недостаток автономности, самостоятельности.



- На развитие выгорания существенно влияют конфликт ролей и ролевая неопределенность, а также профессиональные ситуации, в которых совместные действия сотрудников в значительной степени не согласованы: отсутствует интеграция усилий, но при этом присутствует конкуренция. А вот слаженная, согласованная коллективная работа в ситуации распределенной ответственности как бы предохраняет сотрудника от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше.

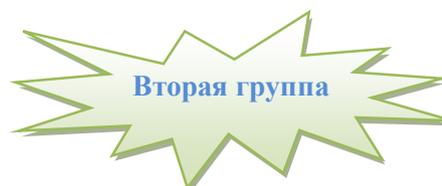


- На развитие синдрома влияет многочасовая работа, но не любая, а неопределенная либо не получающая должной оценки. При этом негативно сказывается не раз подвергавшийся критике стиль руководство, при котором шеф не позволяет сотруднику проявлять самостоятельность и тем самым лишает его чувства ответственности за свое дело и осознания значимости, важности выполняемой работы.



Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться и взаимодействовать с различными категориями граждан:

- Ø руководители;
- Ø медицинские работники;
- Ø социальные работники;
- Ø социальные педагоги;
- Ø психологи.



Особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности, которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избыток жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт.



### Третья группа

Люди, испытывающие постоянный внутри личностный конфликт, в связи с работой.



### Четвертая группа

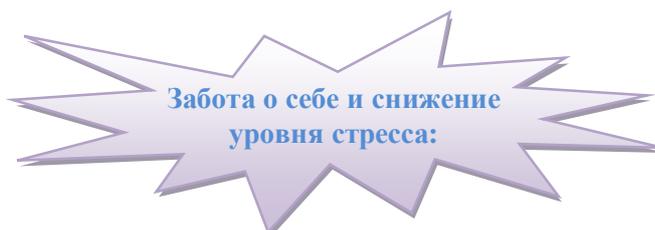
Это - женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей.



### Пятая группа

Группа людей, профессиональная деятельность которых проходит в условиях, острой нестабильности, и хронического страха потери рабочего места.

## Основные подходы к работе с профессиональным выгоранием сотрудников ЦСО



### Забота о себе и снижение уровня стресса:

- § Стремление к равновесию и гармонии, здоровому образу жизни, удовлетворение потребности в общении;
- § удовольствие (релаксация, игра);
- § умение отвлекаться от переживаний, связанных с работой.

## Трансформация негативных убеждений, чувства отчаяния, утрата смысла и безнадежности:

- § Стремление находить смысл во всем - как в значительных событиях жизни, так и в привычных, повседневных заботах;
- § стремление бороться со своими негативными убеждениями;
- § создание сообщества.

### Саморегуляция

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

### Эффекты саморегуляции:

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

### Способы саморегуляции:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- рассматривание цветов в помещении, пейзажа за окном, фотографий, других приятных или дорогих вещей;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплементов кому-либо просто так.

## Работа с супервизором

**«Супервизия»** – это сотрудничество двух профессионалов (более опытного и менее опытного, или равных по опыту), в ходе которого специалист может описать и проанализировать свою работу в условиях конфиденциальности.

### Супервизия позволяет:

- поделиться своими чувствами;
- выявить и обозначить затруднения, которые возникли в работе с клиентом;
- получить обратную связь о проделанной работе;
- проанализировать причины своих затруднений;
- расширить свои теоретические и практические представления;
- наметить пути дальнейшей работы с клиентом.

## Типы супервизии

### Один на один

Заранее запланированная встреча с повесткой дня, чтобы обсудить и оценить работу.

### Групповая супервизия

Коллектив сотрудников совместно обсуждают и оценивают работу друг друга. Участники поднимают вопросы для обсуждения, группа обсуждает каждый случай и то, как он решался. Происходит обмен опытом и знаниями.

### Неформальная супервизия

Незапланированная консультация, лицом к лицу или по телефону.



Незапланированное обсуждение случая, который, по ощущениям сотрудника, привел к кризису. Происходит сразу после работы с клиентом.

Самое главное, чтобы сотрудник никогда не боялся попросить о помощи, не волновался по поводу «глупых» вопросов, никто из специалистов не должен быть в изоляции.

### Что нужно и чего не нужно делать при выгорании

- § **НЕ** скрывайте свои чувства. Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами.
- § **НЕ** избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими.
- § **НЕ** позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас, когда другие предоставляют вам шанс говорить или предлагают помощь.
- § **НЕ** ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для выгорания, уйдут сами по себе.
- § **Если** не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.
- § **Выделяйте** достаточное время для сна, отдыха, размышлений.
- § **Проявляйте** ваши желания прямо, ясно и четко, говорите о них семье, друзьям и на работе.
- § **Постарайтесь** сохранять нормальный распорядок вашей жизни, насколько это возможно.



**Психологический практикум:  
«ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ВЫГОРАНИЯ»**

**Осмыслим  
свои цели**

**Для того чтобы реализация практикума прошла продуктивно, его надо начать с осмысления целей.**

1. Задумайтесь: для чего вы здесь? Чего вы хотите достичь за дни участия в семинаре? Сформулируйте итоги размышлений в виде целей. Пусть этих целей будет не менее трех и не более пяти.
2. Осознайте, какие действия вам необходимо предпринять для достижения своих целей?
3. Что вы будете делать в ходе семинара для достижения своих целей?
4. Что может помешать вам их достичь?

По следам своих размышлений сделайте краткие, четкие записи в таблице. Эта таблица станет вашим персональным рабочим инструментом. По ней вы сможете отследить и при необходимости исправить свой маршрут.

**ЭКСПРЕСС-АНКЕТА «ЦЕЛИ»**

<b>Мои цели на время участия в семинаре</b>	<b>Что я буду делать для достижения целей</b>	<b>Возможные препятствия</b>
1-я цель		
2-я цель		
3-я цель		
4-я цель		
5-я цель		

Первый шаг сделан. Мы уверены, что ваш путь будет успешным.

## Обучающие цели практикума:

### В результате практикума участники:

- § познакомятся с синдромом профессионального выгорания;
- § смогут выявлять наличие или отсутствие этого синдрома у себя и других;
- § освоят методы и приемы помощи самому себе в ситуациях профессионального стресса;
- § узнают, что делать, когда синдром уже развивается;
- § смогут на основе полученных знаний и умений оказывать помощь своим сотрудникам в ситуациях профессионального стресса.

## БЛОК 1

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

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

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека. С точки зрения концепции стресса (Г. Селье), профессиональное выгорание — это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома — стадия истощения.

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

## Диагностика уровня эмоционального выгорания

### «ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!»

Диагностическая методика выявляет степень профессионального выгорания. Может использоваться как для самодиагностики, так и при профессиональной работе с клиентами.

### **Инструкция к выполнению.**

Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Обратите внимание: если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности — клиенты, и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

№	Вопросы
1	Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня 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 два-три) мне хочется побыть одному, 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 то, чего 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 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 партнеру внимания 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 меня и т.п.
29	Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или уделять ему меньше внимания
30	В общении на работе я придерживаюсь принципа «не делая 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 быть более отзывчивым к партнеру, 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 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 учитываю особенности деловых партнеров 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 не только в связи с работой
45	Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении
46	Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами без души
47	По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им плохого
48	После общения с неприятными партнерами у меня ухудшается физическое или психическое самочувствие
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 мне 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	Состояние, 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 на профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции
84	Работа с людьми явно подрывает мое здоровье

## **КЛЮЧ**

### **«Напряжение»**

*Переживание психотравмирующих обстоятельств:*

+1 (2), +13 (3), +25 (2), -37 (3), +49 (10), +61 (5), -73 (5)

*Неудовлетворенность собой:*

-2 (3), +14 (2), +26 (2), -38 (10), -50 (5), +62 (5), +74 (3)

*«Загнанность в клетку»:*

+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), -75 (5)

*Тревога и депрессия:*

+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)

### **«Резистенция»**

*Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование:*

+5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)

*Эмоционально-нравственная дезориентация:*

+6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5)

**Расширение сферы экономии эмоций:**

+7 (2), +19 (10), -31 (20), +43 (5), +55 (3), +67 (3), -79 (5)

**Редукция профессиональных обязанностей:**

+8 (5), +20 (5), +32 (2), -44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)

## **«Истощение»**

### **Эмоциональный дефицит:**

+9 (3), +21 (2), +33(5), — 45 (5), +57 (3), — 69 (10), +81 (2)

### **Эмоциональная отстраненность:**

+10 (2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

### **Личностная отстраненность (деперсонализация):**

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

### **Психосоматические и психовегетативные нарушения:**

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

## **ОБРАБОТКА ДАННЫХ**

### **В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:**

1. Определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов выгорания с учетом коэффициента, указанного в скобках. Так, например, по первому симптому (переживание психотравмирующих обстоятельств) положительный ответ на вопрос № 13 оценивается в 3 балла, а отрицательный ответ на вопрос № 73 оценивается в 5 баллов и т.д. Количество баллов суммируется и определяется количественный показатель выраженности симптома.
2. Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования выгорания.
3. Находится итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания — сумма показателей всех 12 симптомов.

## **ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ**

Методика дает подробную картину синдрома профессионального выгорания. Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

*9 и менее баллов* — не сложившийся симптом;

*10–15 баллов* — складывающийся симптом;

*16–19 баллов* — сложившийся симптом;

*20 и более баллов* — симптомы с такими показателями относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» или «истощение». В каждой из них

оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо измеряемые в них явления, существенно различны: это реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов — фаза не сформировалась;

37–60 баллов — фаза в стадии формирования;

61 и более баллов — сформировавшаяся фаза.

## БЛОК 2

### Оценка условий, влияющих на выгорание

Опросник можно заполнить самостоятельно или вместе с коллегами, а затем обсудить результаты в группах профессиональной поддержки, с супервизором или психологом.

#### **Особенности работы**

- Насколько я свободен в выборе и могу управлять своей ситуацией на работе?
- Делаю ли я работу:
  - которая мне нравится;
  - которая мне подходит;
  - в которой я чувствую себя компетентным.
- Соответствует ли моя работа моим ценностям и убеждениям?

#### **Особенности клиентов**

- С каким контингентом я работаю?
- Сколько клиентов я принимаю:
  - каждый день;
  - каждую неделю.
- Сбалансирована ли моя нагрузка с точки зрения количества работы и разнообразия проблематики, предъявляемой клиентами?
- Есть ли клиенты, с которыми мне наиболее приятно работать? Почему?

- Другие факторы, влияющие на меня, связанные с клиентами.

### **Особенности ситуации на работе**

- Достаточно ли у меня организационной поддержки?
- Поддерживают ли меня коллеги (внутри организации и вне ее)?
- Обеспечен ли я супервизорской поддержкой?
- Другие факторы, связанные с ситуацией на работе.

### **Особенности помогающего (самоописание)**

- Достаточно ли у меня подготовки, соответствующей моей работе?
- Какие стрессы я переживаю сейчас в жизни, и что меня поддерживает?
- Что в моей жизненной истории привело меня к тому, чем я сейчас занимаюсь?
- Как я обычно справляюсь со стрессом?
- Каковы основные особенности моего эмоционального реагирования?
- Что меня больше всего задевает?
- Я соответствую своей работе?
- Мне нравится моя работа?
- Другие личностные факторы.

### **Особенности социально-культурного контекста**

- Как влияют на меня социально-экономические перемены, касающиеся работы (такие, как сокращение финансирования определенных направлений, изменение управленческой структуры и прочее)?
- Каково отношение в обществе к той работе, которой занимается моя организация и я лично?
- Как относится общество к той категории населения, с которой я работаю?

## **УРОВЕНЬ ДИСТРЕССА**

### **Инструкция.**

**Пожалуйста, прочитайте каждый абзац отдельно и подумайте над вопросами. Отмечайте, какие мысли и чувства появляются у вас.**

**1. Как вы оцениваете свое эмоциональное состояние в конце каждого рабочего дня и рабочей недели?**

**2. Как вы покидаете рабочее место, какие мысли, чувства, телесные ощущения вы замечаете у себя?**

**3. Как вы чувствуете себя:**

- по дороге на работу;
- по дороге домой;
- приходя домой;
- через час после возвращения домой;
- когда ложитесь спать?

**4. Вам снится работа? Если да, то каковы темы и образы этих снов?**

**5. Отмечаете ли вы, что какие-то дни для вас более трудные, а какие-то как будто легче? Можете ли обнаружить в этом некую закономерность?**

**6. Существуют ли определенные клиенты или тип клиентов, отношения с которыми для вас наиболее стрессогенны? Вы осознаете, почему они так сложны для вас? Всегда ли это так?**

**7. Существуют ли определенные рабочие обязанности или задачи, выполнение которых вызывает у вас стресс? Осознаете ли вы, почему?**

**8. Влияет ли на вас рабочий график?**

**9. Как вы используете свободное время?**

**10. Что помогает вам расслабиться?**

**11. Как долго вы восстанавливаетесь по окончании рабочей недели?**

**12. Используете ли вы лекарства, алкоголь, азартные игры, особую еду или хождение по магазинам, чтобы восстановить равновесие? Нуждаетесь ли вы в алкоголе или снотворном, чтобы нормально спать?**

**13. Замечаете ли вы, что у вас появились определенные устойчивые особенности — изменения в эмоциональной сфере, излишняя напряженность, замкнутость, подавленность, хроническая усталость или цинизм?**

**14. Может быть, ваши близкие говорят вам о переменах, которые произошли с вами, а вы не замечаете этих перемен?**

**15. Какие изменения в своем поведении вы отмечаете?**

16. Делаете ли вы что-нибудь такое, чего не делали раньше?
17. Что вы перестали делать из того, что обычно делали раньше?
18. Какие изменения в своем теле и своем здоровье вы отмечаете?
19. Изменились ли ваши отношения со своим телом — физические упражнения, диета, сексуальность, телесные напряжения или осанка?
20. Какие изменения произошли в ваших отношениях с окружающими: коллегами, друзьями, партнерами, детьми и другими членами семьи, соседями, посторонними?
21. А как насчет ваших отношения с САМИМ СОБОЙ? Что изменилось? Что вы хотите изменить, но не можете?
22. Что вам кажется наиболее ценным результатом проделанной сейчас работы?



Какие работники составляют группу риска в том случае, когда мы говорим о профессиональном выгорании?

<b>Первая группа</b>	Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Это: -руководители; -медицинские работники; -социальные работники; -специалисты ЦСО, УСЗН; -преподаватели; -психологи и д.р.
<b>Вторая группа</b>	Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности, которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт.
<b>Третья группа</b>	Люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт, в связи с работой.
<b>Четвертая</b>	Это — женщины, переживающие внутреннее противоречие между

<b>группа</b>	работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.
<b>Пятая группа</b>	Работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. Также работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу.

### Качества, помогающие специалисту избежать профессионального выгорания

#### **Во-первых:**

- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни).
- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

#### **Во-вторых:**

- опыт успешного преодоления профессионального стресса;
- способность конструктивно меняться в напряженных условиях;
- высокая мобильность;
- открытость;
- общительность;
- самостоятельность;
- стремление опираться на собственные силы.

#### **В-третьих:**

- способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности — как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

#### **Задание.**

*Определите свою профессиональную позицию во взаимодействии с клиентом.*

*Вспомните одного из клиентов, с которым вам довелось работать, и создайте его*

*психологический портрет.*

---

**Затем ответьте на следующие вопросы:**

**1. Как вы воспринимаете клиента?**

---

**2. Фиксация ролевых или индивидуально-специфических моментов поведения.**

---

**3. Ваше самоощущение в присутствии этого клиента.**

---

**4. Влияние, которое вы оказываете или можете оказать на клиента.**

---

**5. Наличие или отсутствие прогностических оценок; усмотрение перспектив развития клиента.**

---

## БАЗОВЫЕ ТЕХНИКИ ПРОДУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Попытаемся представить сухой реестр базовых психотехник общения консультанта с клиентом. В практике психологической помощи отчетливо выделяются два основных аспекта: **собственно воздействие**, требующее специфических навыков и умений, и **отношения помощи**, на фоне которых это воздействие происходит. Владеть базовыми приемами построения отношений необходимо каждому специалисту.

**Ниже мы предлагаем техники, которые могут стать практическим руководством для тех, кто стремится овладеть базовыми навыками помогающих отношений.**

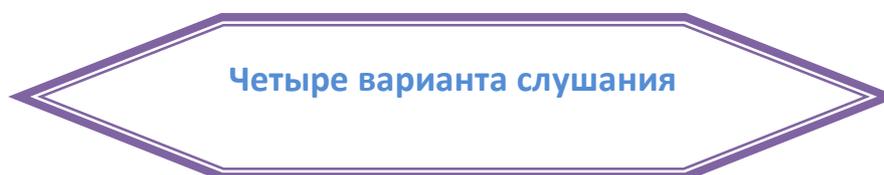
### Принятие

Это один из самых простых, но сильных парадоксов жизни — человек чувствует, что другой искренне принимает его, и начинает думать о том, что стоит измениться. Появляется желание расти, стать другим. Не случайно гуманистические психологи

считают принятие «условием психологического исцеления человека», той «почвой, на которой вырастают и крепнут побеги человеческих возможностей».

Язык принятия помогает человеку стать открытым, разделить свои чувства и проблемы с вами. Секрет успешных консультантов кроется в умении внушить людям, которые приходят за помощью, что искренне их принимают и верят, что им под силу справиться с жизненными трудностями.

**Помочь человеку почувствовать себя принимаемым можно, просто внимательно слушая его. Это приглашает человека говорить о том, что его беспокоит, смягчает его отрицательные эмоции, усиливает проникновение в более глубокие чувства и сообщает ему: «Тебя принимают таким, какой ты есть, со всеми проблемами...» Можно сказать, что *краеугольным камнем консультационного процесса является слушание. Оно помогает установить доверие между его участниками и стимулировать активность клиента.***



Т. Гордон выделяет четыре различных варианта слушания, которые на первых порах дают специалисту возможность помочь человеку, имеющему проблемы.

### ***Пассивное (нерефлексивное) слушание***

— это, по существу, тишина, молчание, но не простое, а «внимающее», когда всё внимание консультанта направлено на клиента. В зависимости от ситуации консультант может выражать понимание, поддержку или одобрение короткими фразами или междометиями («угу», «да», «конечно» и т.п.), кивком головы и другими невербальными средствами (жестами, мимикой, взглядом).

### ***Реакции признания, подтверждения***

Этот прием особенно хорош в паузах. Консультант, специалист использует вербальные и невербальные знаки, реплики и намеки, которые означают, что он действительно настроен на волну - говорящего. Кивание головой, наклон вперед, улыбка, нахмуривание, откликающиеся на то, что говорит клиент, дают ему понять, что его действительно слушают. Вербальные реплики («Угу», «О-о», «Я понимаю») также сообщают, что консультант внимателен, заинтересован и сопровождает человека в процессе самораскрытия, то есть можно продолжать беседу.

### ***«Открытие дверей»***

Так принято называть дополнительные поощрения, которые нужны для того, чтобы помочь пришедшему на консультацию человеку начать говорить или стать более открытым. Вот несколько примеров: «Не хотите ли вы более подробно рассказать об этом?», «Это интересно... вы хотели бы продолжить?», «Похоже, это глубоко затронуло ваши чувства...». Все эти реплики являются открытыми вопросами или утверждениями. Они не содержат в себе оценки того, о чем говорится.

Все эти три приема слушания относительно пассивны. Они более всего подходят к напряженным ситуациям. Люди, переживающие жизненный кризис, ищут в консультанте на начальной стадии работы «зеркало», «резонатора», а вовсе не советчика, ведь самое нужное для них в этот период — быть услышанными и понятыми, выговориться. Когда же эта задача решена, и клиент уже стремится разрешить свою проблему, необходимы другие приемы слушания, более активные.

### **Активное (рефлексивное) слушание**

Такое слушание помогает понять, что стоит за тем или иным высказыванием человека. Когда специалист слушает клиента активно, он занимается анализом его забот, затруднений, чувств, расшифровывает смыслы его сообщений, выявляет их реальное значение.

### **Основные приемы:**

• **Выяснение.** Это обращение к говорящему, за уточнением: «Правильно ли я понял, что ваша главная трудность состоит именно в этом?», «К сожалению, я не совсем понимаю, что вы имеете в виду...», «Вы именно так думаете?» и т.п.

• **Перефразирование** состоит в том, что консультант выражает мысль клиента или его чувства другими словами, как бы уточняя смысл сказанного и степень своего понимания. Фраза консультанта в этом случае может начинаться со слов: «Таким образом...», «Говоря другими словами...», «Если я правильно понял...», «По вашему мнению...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но из ваших слов я понял...» — и дальше своими словами консультант излагает суть проблемы человека и содержание его высказывания. Если клиент ответит «да», «угу» или что-либо подобное, значит, предположение консультанта справедливо.

• **Отражение чувств.** Этот прием порой называют «эмпатическим слушанием». Применяя его, консультант, по образному выражению Ф.Е. Василюка, «настроен на пеленг не *рассказа* о чувствах, а здесь и теперь испытываемого *чувства* рассказчика». Во время звучания речи клиента психолог всматривается в собеседника, вслушивается и «вчувствуется» в несказанную часть. Он стремится уловить звучащее в высказывании актуальное переживание и определить его, «назвать» его собеседнику.

• **Резюмирование.** Используется в продолжительных беседах, чтобы привести фрагменты разговора в смысловое единство и подытожить основные идеи и чувства говорящего. Это можно сделать с помощью таких фраз: «Как я понимаю, вашей основной идеей является...», «Если теперь подытожить сказанное вами...» и др.

### **Задание**

**Укажите, что вам нравится:**

в вас как профессионале, в вашей организации, в вашей работе.

---

---

---

## КАК ИЗБЕЖАТЬ ВСТРЕЧИ С СИНДРОМОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

1	<i>Будьте внимательны к себе: это поможет вам своевременно заметить первые симптомы усталости.</i>
2	<i>Любите себя - или по крайней мере старайтесь себе нравиться.</i>
3	<i>Подбирайте дело по себе: сообразно своим склонностям и возможностям. Это позволит вам обрести себя, поверить в свои силы.</i>
4	<i>Перестаньте искать в работе счастье или спасение. Она — не убежище, а деятельность, которая хороша сама по себе.</i>
5	<i>Перестаньте жить, за других, их жизнью. Живите, пожалуйста, своей. Не вместо людей, а вместе с ними.</i>
6	<i>Находите время для себя, вы имеете право не только на рабочую, но и на частную жизнь.</i>
7	<i>Учитесь трезво осмысливать события каждого дня. Можно сделать традицией вечерний пересмотр событий.</i>
8	<i>Если вам очень хочется кому-то помочь или сделать за него его работу, задайте себе вопрос: так ли уж ему это нужно? А может, он справится сам?</i>

### БЛОК 3 ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К РАБОТЕ С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ВЫГОРАНИЕМ

#### **1. Забота о себе и снижение уровня стресса:**

— стремление к равновесию и гармонии, здоровому образу жизни, удовлетворение потребности в общении;

— удовольствие (релаксация, игра);

— умение отвлекаться от переживаний, связанных с работой.

## **2. Трансформация негативных убеждений, чувства отчаяния, утраты смысла и безнадежности:**

— стремление находить смысл во всем — как в значительных событиях жизни, так и в привычных, повседневных заботах;

— стремление бороться со своими негативными убеждениями;

— создание сообщества.

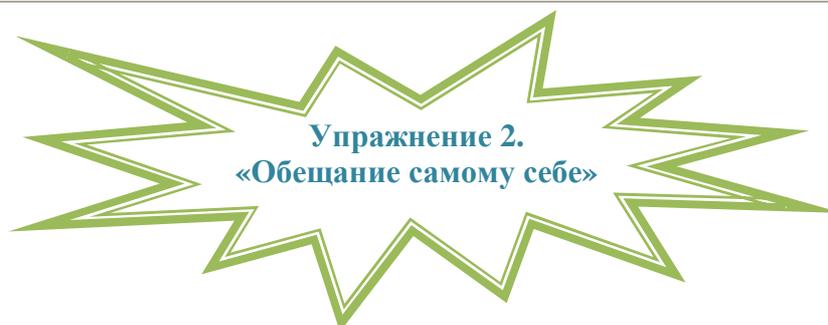
## **3. Повышение уровня профессионального мастерства. Работа с супервизором.**



1. Подумайте и запишите ответы на вопросы: «Что я могу сделать, чтобы снизить свой уровень стресса, доставить себе радость?»

2. Попробуйте найти смысл, наполнить значимостью записанные вами ответы и осознать, как они могут противостоять негативным убеждениям.

<b>Первый список может выглядеть так:</b>	<b>Второй список может выглядеть так:</b>
1) играю со своими детьми	1) играю с детьми и разделяю их радость, ощущаю безопасность и счастье
2) читаю, лежу на диване	2) работаю в саду и наслаждаюсь красотой природы
3) работаю в саду	3) встречаюсь с друзьями, стараюсь оценить роскошь человеческого общения и т.д.
4) встречаюсь с друзьями	
5) смотрю телевизор	

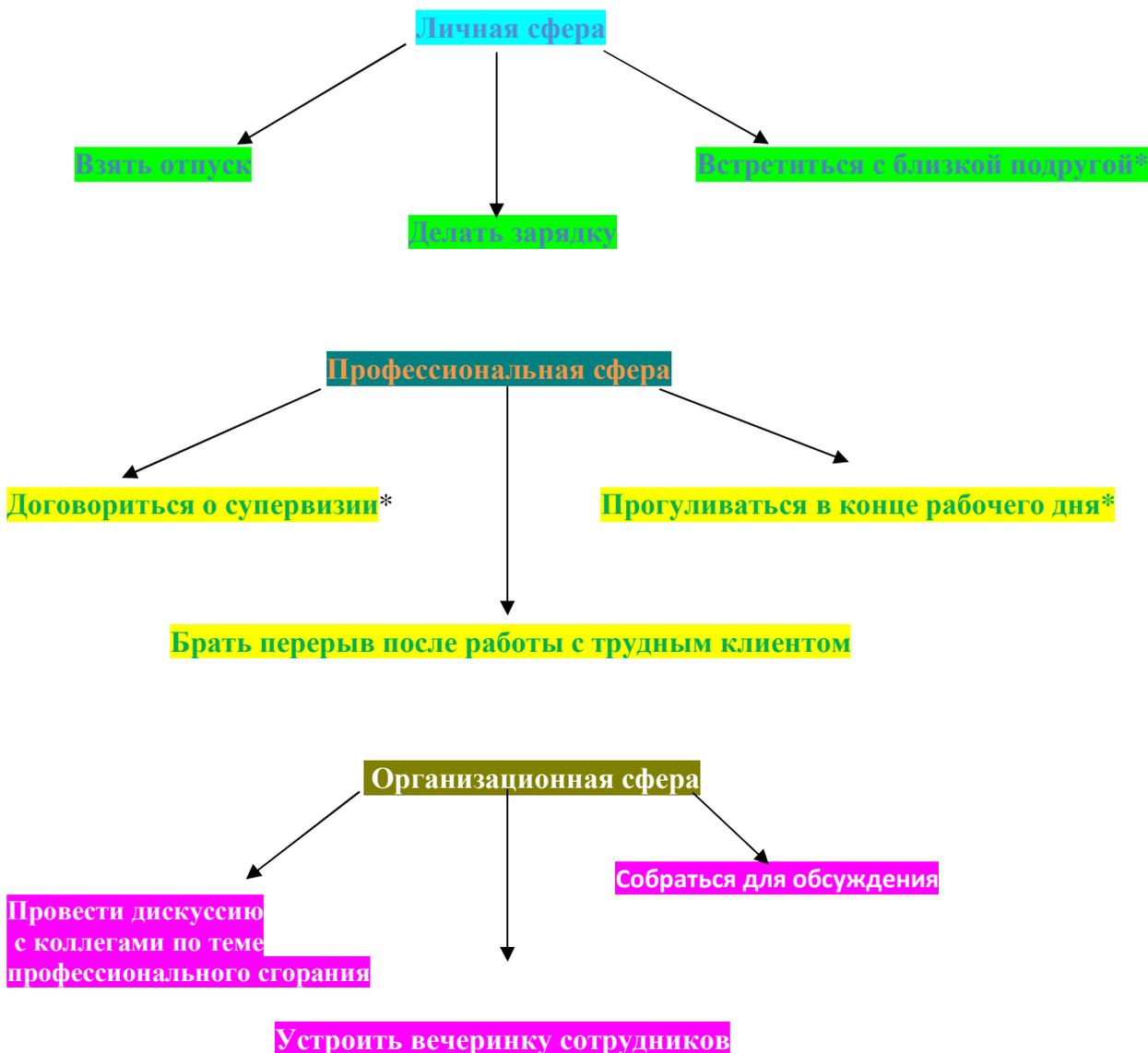


1. Запишите три пункта, которые вы могли бы сделать в каждой из трех областей — профессиональной, организационной и личной — для работы со вторичной травмой.

2. Пометьте звездочкой те пункты в каждом разделе, которые вы можете выполнить в течение следующего месяца.

3. В каждом разделе подчеркните тот пункт, который вы можете попробовать выполнить уже на следующей неделе.

**Ваш лист может выглядеть примерно так:**



**Упражнение 3.**  
**«Оценка личного плана работы по предупреждению профессионального выгорания»**

**Просмотрите лист своих планов по работе со вторичной травмой и попробуйте ответить на следующие вопросы:**

1. Эта деятельность помогает мне уйти от мыслей о работе?

2. Могу ли я придать этой деятельности некий новый смысл?
3. Может ли эта деятельность дать мне ощущение связи с чем-то большим, чем «я», или осознание новых аспектов жизни?
4. Что будет, если я попробую осуществлять эту деятельность с полным осознанием, то - есть, максимально полно, осознавая, свои мысли, чувства, телесные ощущения?

## ТЕХНОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Они помогают осмыслить и интегрировать все ресурсы человека, необходимые для эффективной профессиональной деятельности, а также выйти за пределы личностных пристрастий и рассмотреть свою деятельность как служение своим идеалам и ценностям.

<b>Окружение</b>	Какие люди и вещи, где и когда окружают вас при достижении вами своей цели?	
<b>Поведение</b>	Что вы делаете в данном окружении для достижения цели?	
<b>Способности</b>	Какие способности поддерживают эти виды поведения?	
<b>Убеждение и ценности</b>	Почему важно использовать именно эти способности, осуществлять именно такое поведение в рамках достижения вашей цели?	
<b>Идентичность</b>	Кто вы такой, поддерживающий именно эти ценности и убеждения, чем вы отличаетесь от других людей в данном окружении? Используйте метафору для своего личного своеобразия	
<b>Миссия</b>	Представьте как можно более детально образ себя в будущем, полностью реализовавшего свои цели. Вспомните, вслушайтесь, почувствуйте себя в этом опыте. Ощутите себя обладающим всеми ресурсами, необходимыми для успешной реализации цели. Создайте метафору миссии	

## ОСВАИВАЕМ САМОРЕГУЛЯЦИЮ

### Задание

**Ответьте на вопросы:**

1. Что помогает вам поднять настроение, переключиться?

---

2. Что вы можете использовать для саморегуляции?

---

3. Составьте перечень этих способов, добавив - свои.

---

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

---

## БАНК СПОСОБОВ САМОРЕГУЛЯЦИИ



### I. Способы, связанные с управлением дыханием

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



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

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

— на следующие четыре счета проводится задержка дыхания;

— затем плавный выдох на счет 1–2–3–4–5–6;

— снова задержка перед следующим вдохом на счет 1–2–3–4.

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



Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10–15 см висит пушинка.

Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.



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

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



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



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

- Сядьте удобно, если есть возможность — закройте глаза;
- дышите глубоко и медленно;
- пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот);

- постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;
- прочувствуйте это напряжение;
- резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;
- сделайте так несколько раз.

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

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



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

- 1) осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;
- 2) каждое упражнение состоит из трех фаз: «напрячь—прочувствовать—расслабить»;
- 3) напряжению соответствует вдох, расслаблению — выдох.

Можно работать со следующими группами мышц:

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

**Примечание.**

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



Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

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

**Способы, связанные с воздействием слова**

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

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



**Самоприказ** — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением.

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

**Сформулируйте самоприказ.**

Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.



Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичных обстоятельствах. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о

скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

— Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

— Сформулируйте текст, программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

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

— Мысленно повторите его несколько раз.



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

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

«Молодец! Умница! «Здорово получилось!»

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



Использование образов связано с активным воздействием на центральную нервную систему чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ними связанные, то можно пережить их вновь и даже усилить. И если словом мы воздействуем

в основном на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

## Общие рекомендации при использовании саморегуляции

### Чтобы использовать образы для саморегуляции:

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

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

- 1) зрительные образы события (что вы видите — облака, цветы, лес);
- 2) слуховые образы (какие звуки вы слышите — пение птиц, журчание ручья, шум дождя, музыка);
- 3) ощущения в теле (что вы чувствуете — тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

— При ощущении напряженности, усталости:

- 1) сядьте удобно, по возможности закрыв глаза;
- 2) дышите медленно и глубоко;
- 3) вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;
- 4) проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения;
- 5) побудьте внутри этой ситуации несколько минут;
- 6) откройте глаза и вернитесь к работе.

## КОНКРЕТНЫЕ ПРИЕМЫ САМОПОДДЕРЖКИ

**1. Прием «Вечерний пересмотр событий»** (для тех, кто работает с людьми, самый губительный принцип — «Я подумаю об этом завтра»).

**2. Визуализация:** мысленное представление, проигрывание, видение себя в ситуации, которая еще не произошла, — это прием, помогающий строить реальность. Человек, воображает себя делающим (или имеющим) то, к чему он стремится, и — получает желаемое. (10 минут перед отходом ко сну и 10 минут утром. Всего 20 минут!)

### Этапы визуализации:

- решите, чего вы хотите добиться: буквально, четко, зримо, в цветах и красках (мысленно создайте точные картины и сцены того, чего вы хотите добиться);
- расслабьтесь;
- в течение 5–10 минут мысленно представляйте желаемую реальность, как будто создавая видеофильм успешных действий.

**Важно помнить:** при визуализации нужна систематичность. Здесь главное — практика. Не надо ждать быстрых результатов. Недостаточно представить себе что-нибудь один или два раза. Результат появится, если образ отпечатывается в сознании вновь и вновь на протяжении недель и даже месяцев. Так что продолжайте упражняться в визуализации, пока ваша цель не осуществится. Не пытайтесь оценить результаты после одной-двух попыток визуализации.

**Если возникнут сомнения,** — избегайте бороться с ними. То, против чего борешься, только сильнее укрепляется. Надо просто проигнорировать свои сомнения. Отрезать их и отбросить!

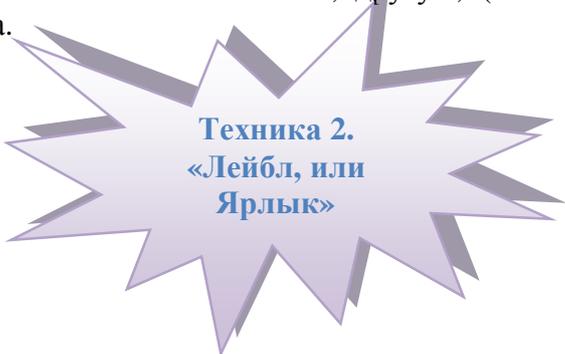
### И еще несколько техник самопомощи, которые могут помочь в профилактике выгорания



#### Техника 1. «Отрезать, отбросить»

Она пригодна для работы с любыми негативными мыслями («у меня опять ничего не выйдет...», «все это без толку» и пр.). Как только почувствуете, что в душу закралась подобная мысль, — немедленно «отрежьте ее и отбросьте», сделав для этого резкий, «отрезающий» жест левой рукой и зрительно представив, как вы отрезаете и отбрасываете эту мысль.

После этого отбрасывающего жеста продолжайте дальше заниматься визуализацией: поместите на место удаленной негативной мысли, другую, (конечно же, позитивную). Все встанет на свои места.



#### Техника 2. «Лейбл, или Ярлык»

Если в голову пришла негативная мысль, надо мысленно отстраниться от нее и наблюдать за ней со стороны, но не позволять этой мысли завладеть собой. Некоторые считают, что действие этой техники усиливается, когда вы представите, что не просто

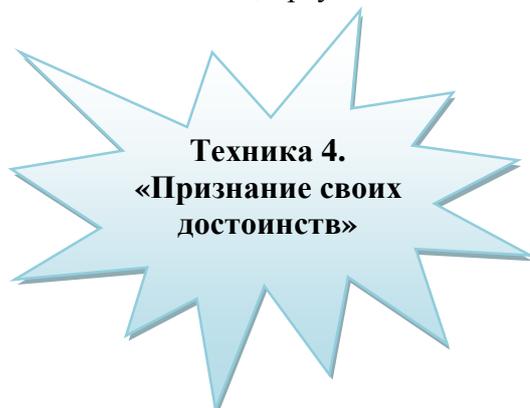
«вытащили» негативную мысль вовне, но произвели в воображении некоторые действия над ней. К примеру, представили, как будто брызнули на нее краской из баллончика, пометили ее (ядовито-зеленая, канареечно-желтая...) и уже теперь наблюдаете со стороны.

Негативные мысли имеют силу только над вами и только в том случае, если вы реагируете на них страхом, тревогой. Они получают эту силу от вас. Как только вы перестаете на них реагировать, они теряют власть. Скажите: «Это всего лишь негативная мысль!»

По данным специалистов (Д. Кехо и др.) эта техника помогает на 75% (а это вовсе не мало!).



Как только обнаружится негативная мысль, преувеличьте ее до абсурда, сделайте ее смешной.



**Помогает при излишней самокритичности.** Одно из противоядий — осознать, что вы, так же как и другие люди, не можете и не должны быть совершенством. Но вы достаточно хороши для того, чтобы жить, радоваться и, конечно, быть успешным.

**А теперь — самоподдерживающий прием** (женщины примут его скорее, чем мужчины!).

**Каждый день, когда вы стоите перед зеркалом и собираетесь на работу, уверенно смотрите в зеркало, прямо в глаза самому себе и говорите не менее трех раз: «Я, конечно, не совершенство, но достаточно хорош (хороша)!». При этом неплохо, если вы улыбнетесь себе!**

## РАБОТА С СУПЕРВИЗОРОМ

Она особенно необходима в том случае, если специалист:

- Слишком вовлекается в проблему клиента и теряет профессиональную объективность.
- Может застрять на такой модели помощи клиенту, в результате которой у клиента не появляется мотивация помогать себе самостоятельно.
- Эмоционально вовлекается в проблему клиента, особенно когда ситуация вызывает у работника собственные воспоминания.
- Продолжает выполнять свои обязанности, когда их эффективность снижается, в то время как взгляд «со стороны» и обсуждение могли бы оказаться более полезными.
- Берет слишком много работы, постоянно помогает другим и начинает страдать от «сгорания».
- Испытывает трудности при завершении работы с клиентом.

### ЗАПОМНИТЕ!

**• Эти трудности могут коснуться каждого. Они не указывают на слабость или снижение профессионализма — это особенности деятельности специалистов «помогающих» профессий.**

**• Организация супервизии поможет справиться с этими трудностями и оценить качество услуг, предоставляемых клиентам.**

### ПАМЯТКА

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

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

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

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

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

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

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

Во-вторых, в нерабочее время вам нужно уединение. Для того чтобы справиться со своими чувствами, вам необходимо найти возможность побыть одному, без семьи и близких друзей.

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

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

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

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

Сначала идет трудная работа, цель которой — «снять панцирь бесчувствия» и разрешить своим чувствам выйти наружу. Это не ведет к утрате самоконтроля, но подавление этих

чувств может вести к неврозам и физическим проблемам. При этом важна специальная работа с разрушительными «ядовитыми» чувствами (в частности, агрессивными). Результатом этой подготовительной работы становится «расчистка» внутреннего пространства, высвобождающая место для прихода нового, возрождение чувств.

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

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

---

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Аминов А.Н.* Российская энциклопедия социальной работы // Синдром эмоционального сгорания: В 2 т. Т. 2. — М., 1997.
2. *Водопьянова Н.Е., Старченко Е.С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — СПб.: Питер, 2005.
3. *Качюнас Р.* Психологическое консультирование и групповая психотерапия. — 3-е изд., стереотип. — М.: Академический проект; Трикста, 2004.
4. *Малкина-Пых И.Г.* Психология экстремальных ситуаций // Справочник практического психолога. — М.: Эксмо, 2005.
5. *Осухова Н.Г.* Не думай о клиенте свысока // Школьный психолог, 2003, № 3.
6. *Осухова Н.Г.* Сгоревшие на работе // Здоровье, 2003, № 9.
7. *Осухова Н.Г., Лотова И.П., Шадура А.Ф. и др.* Социально-психологическая адаптация кадровых военнослужащих, уволенных в запас или отставку: теория и практика / Под ред. Н.Г. Осуховой, И.П. Лотовой. — М.: Издательская корпорация «ЛОГОС», 1999.
8. *Пайнс Э., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. — СПб.: Питер, 2000.
9. *Самоукина Н.В.* Карьера без стресса. — СПб.: Питер, 2003.
10. *Филина С.* О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности // Школьный психолог, 2003, № 7.
11. *Форманюк Т.В.* Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии, 1994, № 6.

12. *Greenberger R.S.* Job hazard-how «burnout» affects corporate managers and their performances. *The Wall Street Journal*, April 23, 1981.
13. *Pines A., Maslach C.* Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hosp. Community Psychiat.* 29: 233, 1978.
14. *Maslach C.* Job burnout, how people cope. *Public Wealf*, Spring, p. 56, 1978.
15. *Hall R.C.W. and others.* Professional burnout syndrome. *Psychiat. Opinion* 16:16, 1979.
16. *Maslach C.* Burned-out, *Human Behavior* 5:22, 1976.





