

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ

Кафедра английского языка

Выпускная квалификационная работа

**ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕОДОЛЕНИЕ СТРЕССА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЬНОГО
УЧИТЕЛЯ**

Работу выполнила
студентка группы 742
направления 44.03.01
«Педагогическое образование»,
профиль «Иностранный язык»,
Наговицына Наталия Васильевна

(подпись)

«Допущена к защите в ГЭК»
Зав. кафедрой английского языка,
кандидат филологических наук,
доцент Баранцева О.А.

(подпись)

Научный руководитель –
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры английского языка
Почекаева Ирина Сергеевна

(подпись)

«__» _____ 2018

ПЕРМЬ
2018

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы изучения проблемы стрессоустойчивости и эмоционального выгорания школьных педагогов.....	6
1.1 История возникновения и развития понятия стрессоустойчивость.....	6
1.2 Понятие эмоционального выгорания педагогов.....	8
1.3 Особенности работы школьного педагога, выступающие в качестве стрессогенных факторов	13
Выводы по Главе 1.....	21
Глава 2. Практические рекомендации по преодолению стресса и эмоционального выгорания в профессиональной деятельности школьных учителей.....	23
2.1 Наиболее эффективные способы формирования стрессоустойчивости учителей.....	23
2.2 Методы профилактики и коррекции эмоционального выгорания и стресса учителей.....	30
2.3 Профессиональные требования к личностным качествам школьных педагогов.....	36
Выводы по Главе 2.....	40
Заключение.....	42
Библиографический список.....	45
Приложение № 1.....	48
Приложение № 2.....	51
Приложение № 3.....	55
Приложение № 4.....	57

Введение

Представленная работа посвящена проблеме стресса и профессионального эмоционального выгорания школьного педагога.

Среди актуальных проблем современности проблема эмоционального выгорания и стресса человека в сложных рабочих условиях занимает одно из ведущих мест. События, происходящие каждый день на работе все больше стали определять поведение человека. Понятие «эмоциональное выгорание» появилось сравнительно недавно, около 20 лет назад. В настоящее время данное понятие используется многими психологами и психиатрами. Представители таких профессий как врачи, учителя, воспитатели, офисные работники наиболее подвержены стрессу и, как следствие, эмоциональному выгоранию.

Профессиональная деятельность педагогов является одним из наиболее напряженных (в психологическом плане) видов социальной активности и входит в группу профессий с большим присутствием стресс-факторов.

Известно, что через 20 лет работы в школе у подавляющего большинства педагогов наступает эмоциональное выгорание, а к 40 годам эмоционально сгорают все учителя.

Интерес к изучению эмоционального выгорания и стресса у учителей приобретает особую значимость в связи с все возрастающим стрессогенным характером педагогической деятельности.

Многие авторы и исследователи, изучающие деятельность педагогов, акцентируют внимание на проблеме эмоционального выгорания. Данной проблемой занимались: Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, Т.В. Форманюк.

Все выше сказанное говорит об **актуальности проблемы исследования.**

Новизна исследования, на наш взгляд, состоит в обобщении и описании наиболее эффективных способов формирования стрессоустойчивости учителей и методов коррекции и профилактики стресса и эмоционального выгорания педагогов. Проблема эмоционального

выгорания у преподавателей встречается все чаще. Ежедневно учителя встречаются лицом к лицу с различными стрессогенными факторами, которые ведут к появлению синдрома эмоционального выгорания. Учителя не понимают, как определить, скорректировать и избавиться от этого синдрома.

В качестве **объекта** исследования представлено явление эмоционального выгорания и стресса школьных учителей.

Предметом исследования является рассмотрение существующих методов профилактики и коррекции эмоционального выгорания и стресса педагогов и выделение наиболее эффективных из них.

Цель данной выпускной квалификационной работы заключается в изучении и описании эффективных методик профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания и стресса педагогов.

Рабочая гипотеза исследования заключается в том, что если во время начать использовать различные методики профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания, то педагог может исключить или совсем избавиться от данного синдрома.

Объект, предмет и цель определили логику исследования и позволили сформулировать следующие **задачи**:

1. Рассмотреть понятие и основные особенности понятия стрессоустойчивость;
2. Изучить наиболее эффективные способы формирования стрессоустойчивости;
3. Рассмотреть понятие и основные особенности синдрома эмоционального выгорания;
4. Описать основные факторы, влияющие на возникновение эмоционального выгорания и стресса у педагогов;
5. Изучить современные профессиональные требования к личностным качествам преподавателей;

6. Изучить и представить в работе эффективные методы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания и стресса школьных учителей.

Решение поставленных задач обусловило выбор следующих **методов исследования:**

- Анализ литературы и Интернет источников по проблеме исследования;
- Отбор и чтение методической литературы;
- Анализ и синтез;
- Систематизация материала;
- Обобщение материала.

Теоретическая значимость заключается в **обобщении и систематизации материала по теме и освещении проблемы.**

Практическая ценность данной работы состоит в возможности использования материала в практической деятельности педагога для предотвращения появления стресса и синдрома эмоционального выгорания.

Структура данной курсовой работы представлена введением, в котором определяются **актуальность исследования, объект и предмет**, называется **цель исследования**, конкретизируются **задачи, теоретическая значимость и практическая ценность**; основной частью; заключением, где представлены общие выводы по исследованию; библиографическим списком, состоящим из 34 работ отечественных и зарубежных авторов, а также интернет-источников и приложением.

Глава 1. Теоретические основы изучения проблемы стрессоустойчивости и эмоционального выгорания школьных педагогов

1.1 История возникновения и развития понятия стрессоустойчивости

Понятие «стрессоустойчивость» появилось на стыке двух наук, психологии и социологии. Стрессоустойчивость - это способность переносить стрессогенные факторы и стрессовые ситуации, не теряя трезвой оценки ситуации и самообладания и умение приспосабливаться к внешним нагрузкам. [33]

В английском языке слово «стресс» обозначает давление, нагрузка, а также внешнее воздействие, создающее напряженное состояние. Возникшее в 30-х гг. XX в., это понятие достаточно быстро вошло в обиход и стало весьма широко использоваться как в науке, так и в повседневной жизни. В настоящее время понятие стресс относится к одной из базовых научных категорий, которая стала предметом изучения целого комплекса дисциплин: биологии и медицины, физиологии и психологии, юриспруденции и даже политологии. В общем виде стресс можно определить как естественную приспособительную реакцию живого организма на любое событие, происходящее и в окружающей среде. [25]

Ганс Селье, автор теории стресса, полагал, что стресс – это «неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование». [4, с. 99] Стресс помогает организму справиться с возникшими трудностями. Всякое неожиданное событие, которое нарушает привычное течение жизни, может быть причиной стресса. При этом не важно, приятно или неприятно это событие, с которым мы столкнулись. Имеет значение лишь интенсивность потребности в перестройке или в адаптации. Это состояние может трансформироваться в оптимальное состояние, если условия благоприятны, а при неблагоприятных условиях – в состояние нервно-эмоциональной напряженности. Характерными чертами нервно-

эмоциональной напряженности являются снижение работоспособности и эффективности функционирования организма, истощение энергетических ресурсов.

Сегодня состояние стресса – это не болезнь. Без стресса жизнь превратилась бы в абсолютное равновесие. Стресс поддерживает активность систем человеческого организма на уровне нормы. Он может быть вызван как опасностью, так и какой-либо радостью. Никакая человеческая активная деятельность невозможна без некоторого уровня стресса. Исходя из этого, можно сделать вывод, что стресс не только вреден, но иногда и полезен организму. [25]

Стрессоустойчивость личности — это умение разрешать жизненные трудности, управлять своими эмоциями, мимикой, дыханием, осознавать настроение и чувства окружающих, проявлять выдержку и такт. Стрессоустойчивость определяется совокупностью личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья. [9, с. 266]

Некоторые авторы считают, что стрессоустойчивость человека это готовность к деятельности в непредвиденных ситуациях. Уровень успеха работы педагогов в напряженных ситуациях зависит от готовности учителя к ним. Высокая стрессоустойчивость способствует быстрому и правильному использованию знаний, опыта, личностных качеств, сохранению самоконтроля и умению перестраивать деятельность при появлении непредвиденных сложностей. К числу внешних и внутренних условий, обуславливающих готовность, данные исследователи относят: содержание поставленных задач, их трудность, новизну; обстановку деятельности, мотивацию, оценку вероятности достижения цели, самооценку, нервно-психическое состояние и кроме того, эмоциональную устойчивость к стрессовой ситуации.

Таким образом, можно сформулировать понятие стрессоустойчивости человека. Стессоустойчивость - это совокупность личностных качеств, способствующих преодолению интеллектуальных, эмоциональных, волевых нагрузок, обусловленных особенностью профессиональной деятельности человека, без серьезных вредоносных последствий для своего здоровья, самой деятельности, а так же окружающих людей. [32]

1.2 Понятие эмоционального выгорания педагогов

Синдром эмоционального выгорания является специфическим видом профессиональной деформации лиц, которые ежедневно на работе контактируют с людьми. Именно к таким профессиям можно отнести профессию преподавателя. [28]

Понятие «синдром эмоционального выгорания» появилось не так давно. Существуют различные трактовки этого термина. По К. Маслач и С. Джексону данное явление рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, которая включает в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений.

- эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов, возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций;
- деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к окружающим людям, контакты становятся обезличенными и формальными;
- редукция персональных достижений обнаруживается в виде снижения чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой,

уменьшении ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане.

Исходя из этого, некоторые авторы рассматривают синдром выгорания как профессиональное выгорание. И именно поэтому эмоциональное выгорание изучают в аспекте профессиональной деятельности.

Синдром эмоционального выгорания наиболее характерен для представителей социальных или коммуникативных профессий — системы «человек-человек». К таким профессиям относятся - медицинские работники, учителя, менеджеры, психологи, психотерапевты, психиатры, представители различных сервисных профессий.

В английском языке эмоциональное выгорание переводится как «burnout». Впервые этот термин ввел американский психиатр Х. Фреденбергер в 1974 году. Он объяснял выгорание как состояние изнеможения с ощущениями неполноценности и бесполезности.

В настоящее время, данное понятие до сих пор сложно объяснить, в связи с его содержательной неоднозначностью. Именно поэтому эмоциональное выгорание сложно измерить достоверно из-за отсутствия точного определения и соответствующей измерительной системы.

Чаще всего, многие ученые соотносят понятия стресс и выгорание. К сожалению, до сих пор не существует четкого разделения между этими двумя терминами. Большинство исследователей полагают, что эмоциональное выгорание выступает как отдельный аспект стресса. Выгорание в основном понимается как модель ответных реакций на продолжительные и постоянные стрессоры в профессиональной деятельности.

Эмоциональное выгорание – это синдром, представляющий собой комплекс психических переживаний и поведения, которые сказываются на

работоспособности, физическом и психологическом самочувствии, а также на межличностных отношениях работника. [3, с. 27-28]

Данный синдром является распространенной преградой к профессионализму, творчеству и самореализации педагога.

К основным признакам профессионального эмоционального выгорания чаще всего относят усталость, бессонницу, истощение, негативные установки по отношению к ученикам, коллегам и к своей работе, пренебрежение своими обязанностями, уменьшение аппетита или наоборот переедание, негативную самооценку, агрессивность, пассивность, безосновательное чувство вины. [26]

К симптомам проявления личностных особенностей относят пессимизм, апатию, пристрастия к вредным привычкам (злоупотребление кофе, табаком, пристрастие к алкоголю или наркотикам), негативное или агрессивное отношение по отношению к ученикам или коллегам, частая раздражительность, гнев. [16]

Синдром профессионального эмоционального выгорания напрямую связан с понятием стресса. Ганс Селье, автор теории стресса, в своей книге «Стресс без дистресса» также рассматривал синдром эмоционального выгорания, называя его "синдромом, вызываемым различными вредоносными агентами". Профессиональное выгорание, по мнению Г.Селье, это неспецифическая защитная реакция организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства. [4, с. 105]

Синдром профессионального эмоционального выгорания учителей не появляется внезапно, он развивается постепенно и проходит три стадии, которые без сомнения могут привести к профессиональной непригодности преподавателя. Выделяют фазу напряжения, резистенции и истощения.

Говоря о фазе напряжения, симптомы могут быть следующие:

- Симптом переживания психотравмирующих обстоятельств, который заключается в растущем раздражении, негодовании и отчаянии.

- Симптом неудовлетворенности собой. Данный симптом является разрушительным для учителя в психологическом плане, так как недовольство направлено не столько во вне, сколько на самого себя.
- Симптом «загнанности в клетку» можно описать следующим образом – учитель, находясь в психотравмирующих обстоятельствах, не имеет сил разрешить проблемы, что, в свою очередь приводит к чувству безысходности.
- Симптом тревоги и депрессии. Разочарование в себе, в выбранной профессии, в должности.

При фазе резистенции возникают данные симптомы:

- Симптом «редукции профессиональных обязанностей» - попытки сократить или облегчить работу, уменьшить свои обязанности.
- Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования» - это неумение управлять своими эмоциями, например эмоциональная черствость, неучтивость, равнодушие.
- Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» - снижение нравственности.
- Симптом «расширения сферы экономии эмоций» - нежелание общаться с близкими после рабочего дня, замыкание в себе, ссоры с родственниками.

3 фаза – фаза истощения включает в себя:

- Симптом «эмоционального дефицита» - учитель понимает, что не в состоянии помогать, сопереживать, отзываться на ситуации и входить в положение людей. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы ухудшают «эмоциональный дефицит».
- Симптом «эмоциональной отстраненности» - педагог абстрагируется от эмоций в своей профессиональной деятельности. Ничего не вызывает эмоционального отклика, ничего не волнует. Учитель превращается в работа и это очень яркий симптом эмоционального выгорания.

- Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации» - полная или частичная утрата интереса к ученикам – субъектам профессиональной деятельности. Дети воспринимаются как неодушевленный предмет, с которым надо что-то делать, это тяготит и само присутствие учеников неприятно.
- Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений» – симптом проявляется на уровне физического и психологического самочувствия. Мысль об учениках или контакт с ними вызывает неприятные эмоции и ощущения, бессонницу, чувство страха. [21]

Кристина Маслач, подробно изучающая синдром профессионального выгорания, разделяет симптомы на физические, поведенческие и психологические симптомы.

- Физические симптомы.

Чувство постоянной усталости, снижение активности и энергии, общая слабость, постоянно заторможенность и сонливость, бессонница, ощущение эмоционального и физического истощения, частые головные боли, резкая потеря или увеличение веса, ухудшение слуха и зрения, отсутствие любопытства к новому и реакции страха на опасную ситуацию.

- Социально-психологические.

Депрессия, пассивность, скука, чувство подавленности, уход в себя, раздражительность, постоянное беспричинное переживание негативных эмоций, беспокойство и ощущение тревожности, гиперответственность, негативный взгляд на жизненные и профессиональные перспективы.

- Поведенческие симптомы.

Изменение рабочего режима (увеличение или сокращение времени работы), отсутствие решимости в принятии каких-либо решений,

безразличность к работе, к результатам, чувство бесполезности, невыполнение важных поручений и задач, повышенная критичность, отдаленность от коллег и учеников, злоупотребление вредными привычками. [17]

В настоящее время синдром профессионального выгорания насчитывает более ста симптомов. Наиболее часто встречающиеся из них это утомление, усталость, бессонница, истощение или пищевые нарушения.

1.2 Особенности работы школьного педагога, выступающие в качестве стрессогенных факторов

Исследователи отмечают, что профессиональная деятельность педагогов является одним из наиболее напряженных в психологическом плане видов социальной активности и входит в группу профессий с большим присутствием стресс-факторов, что предъявляет повышенные требования к такой интегральной комплексной характеристике как стрессоустойчивость. [1]

В ежедневной работе педагога его деятельность насыщена различными напряженными ситуациями и факторами, влекущими за собой повышенную эмоциональность. Известно, что по степени напряженности нагрузка учителя гораздо больше, чем у менеджеров и банкиров, генеральных директоров и президентов ассоциаций, т. е. профессионалов, непосредственно работающих с людьми.

Стрессогенные факторы (стрессоры) трактуются как неблагоприятные, значительные по силе и продолжительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний. [20]

Существуют различные классификации стрессогенных факторов. Так как любая стрессовая ситуация обладает такими характеристиками как

интенсивность и длительность протекания, принято выделять следующие виды стрессоров:

- микрострессоры – мелкие трудности, с которыми мы сталкиваемся каждый день;
- макрострессоры – критические жизненные события;
- хронические стрессоры – постоянно повторяющиеся тяжелые испытания.

Различают стрессоры физиологические (чрезмерные боль и шум, воздействие экстремальных температур, лекарственные препаратов) и психологические (информационная перегрузка, угроза социальному статусу, самооценке и так далее).

Педагогическая деятельность является стрессогенной, потому что ежедневно педагог встречается с такими напряженными ситуациями как – систематические ситуации оценки, частые и длительные контакты с учащимися, родителями или коллегами. Невозможно отрицать, что работа педагогов связана с высокой вероятностью возникновения деловых и межличностных конфликтов в профессиональной сфере.

К напряженным ситуациям педагогической деятельности исследователи (А.К. Маркова, Л.М. Митина, М.М. Рыбакова и др.) относят:

- ситуации взаимодействия учителя с учащимися на уроке. Дети часто нарушают дисциплину, игнорируют требования учителя и правила поведения на уроке, создавая при этом непредвиденные конфликтные ситуации;
- ситуации, возникающие во взаимоотношениях с коллегами и администрацией школы. В школьной жизни часто бывает так, что мнения коллег по тому или иному вопросу расходятся, из-за этого возникают конфликты. Завучи и директора перегружают учителей поручениями, чрезмерно контролируют учебно-воспитательную работу. А также к таким

напряженным ситуациям можно отнести конфликты при распределении нагрузки, непродуманность нововведений в школе и т.д.;

- ситуации взаимодействия учителя с родителями учащихся. В настоящее время родители часто проявляют неуважению к педагогу. [31]

Огромное влияние на стрессогенность деятельности педагога оказывает и то, что на данный момент снижается престижность педагогического труда. [1]

В современном мире появилось такое понятие, как «синдром эмоционального выгорания». Педагоги чрезвычайно подвержены этому синдрому. [2, с. 14-16]

Синдром профессионального выгорания возникает как следствие комбинации организационных, профессиональных стрессов и личностных факторов. Специфика педагогической работы заключается в том, что в ней возникает много ситуаций с высокой эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью межличностного общения. Выгорание наиболее опасно в начале своего развития. Педагог почти не осознает симптомов, поэтому первыми замечают изменения его поведения коллеги. Такие симптомы как:

- 1) повышенная усталость;
- 2) снижение самооценки;
- 3) учащение жалоб на здоровье;
- 4) ухудшение чувства юмора;
- 5) упадок сил.

Это не что иное, как признаки профессионального выгорания. [5]

Синдром эмоционального выгорания является специфическим видом профессиональной деформации лиц, которые ежедневно на работе контактируют с людьми. Именно к таким профессиям можно отнести профессию преподавателя. [17]

Существует огромное количество факторов, присущих профессии учителя, которые могут способствовать возникновению эмоционального выгорания. Зарубежные исследователи выделяют три таких фактора, играющих существенную роль в развитии эмоционального сгорания: личностный, ролевой и организационный факторы. При этом разные авторы где-то повторяются, но в чем-то и дополняют друг друга.

Рассмотрим каждый из них подробнее.

- Личностный фактор.

Американский психиатр Х. Фрейденберг среди личностных особенностей, способствующих выгоранию, выделяет гуманность, эмпатию, мягкость, идеализированность, интровертированность, фанатичность, увлекаемость. В некоторых работах показано, что эмоциональное выгорание более характерно для женщин, а не мужчин. Неудовлетворенность профессиональным ростом, недостаток автономии, постоянный контроль, потребность в поддержке и низкий уровень самооценки способствуют выгоранию. [29]

Семейное положение учителей также влияет на выгорание. Разведенные мужчины хуже справляются с жизненными и профессиональными стрессами, они чаще женатых коллег переживают синдром выгорания. Женщины учителя в большей мере подвержены выгоранию в семье. [2, с. 120]

- Ролевой фактор.

Исследователь Форманюк Т.В. в своей работе «Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя» говорит о значимой связи между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и «эмоциональным сгоранием». В коллективе, которому

присущи конкуренция, несогласованность действий, отсутствие интеграции, уровень эмоционального выгорания выше, чем в коллективе, в котором ответственность распределена и сильно значимо «коллегиальное начало». [30]

- Организационный фактор.

К таким факторам относятся повышенные нагрузки в деятельности педагога, сверхурочная работа, частая работа на дому, высокая продолжительность рабочего дня. А также нечеткая организация деятельности, неблагоприятная атмосфера на работе, наличие частых конфликтов с учениками и коллегами стимулируют развитие синдрома эмоционального выгорания.

Каждый день педагоги испытывают значительную нагрузку на речевой аппарат. Учителям приходится находиться в состоянии постоянного внешнего и внутреннего контроля. Педагогическая деятельность требует от педагога интенсивного общения, подкрепления его эмоциями. Часто, рабочее время педагога увеличивается, потому что учитель работает и на дому.

Неблагополучная психологическая атмосфера, многочасовая работа, дополнительная работа на дому, наличие конфликтов – это другие возможные стрессогенные факторы.

Педагогам довольно часто приходится иметь дело с «трудным контингентом». Сюда включают так называемых «трудных подростков». [1] В современных условиях трудными подростками называют тех детей, чье поведение резко отличается от общепринятых норм и препятствует полноценному воспитанию. Поэтому часто к трудным относят детей, существенно различающихся по своим индивидуальным особенностям. [23]

Необходимо отметить, что конфликты между учителем и родителем возникают все чаще. На практике часто бывает так, что родители, общаясь с педагогом, смотрят на него свысока, указывая, как ему работать. Педагоги же

в свою очередь жалуются на частую несостоятельность родителей в воспитании ребенка (например, когда ребенок не выполняет дресс-код школьного учреждения) или повышенные, нередко безосновательные требования к учителю (требования оценок, которые их ребенок не заслуживает). [34]

Немаловажную роль играет профессиональный стресс информационного характера. В век информационных технологий педагог должен соответствовать современным стандартам и иметь высокую квалификацию. Профессиональный стресс информационного характера связан с интенсивными информационными нагрузками такими как – необходимость постоянно овладевать новыми знаниями, умение перерабатывать и интерпретировать новую информацию, умение принимать различные решения и нести ответственность за них.

В течение рабочего дня педагог постоянно подвержен стрессовым воздействиям. На этой почве, очень часто возникают различные конфликтные ситуации. Педагогическая деятельность постоянно встречается с необходимостью взаимодействовать с разными людьми. [1]

Г.В. Митин выделяет физические, психоэмоциональные и интеллектуальные стрессогенные факторы педагогического труда.

Профессия педагога сложна из-за следующих стрессогенных факторов.

Физические факторы:

- режим труда (неравномерное чередование работы и отдыха, высокая продолжительность рабочего дня);
- санитарно-эпидемиологические условия (работа во вредных условиях: шум, температурный режим, недостаточная освещенность, инфекции и вирусы);
- физические нагрузки (речевые и статические нагрузки).

Психологические факторы:

- социальные (падение престижа труда педагогов, высокая ответственность, трудный контингент, неблагоприятная психологическая атмосфера);
- профессиональные (необходимость постоянно овладевать новыми знаниями, интенсивное общение, необходимость постоянного межличностного взаимодействия);
- организационные (многочасовая работа). [10, с. 77-81]

Систематизация и изучение стрессогенных факторов профессии преподавателя позволяют повысить эффективность работы и повысить стрессоустойчивость, а, следовательно, предупредить появление эмоционального выгорания. [1]

подавляющее большинство педагогов описывают свою работу как эмоционально и интеллектуально напряженную и связанную со значительными физическими нагрузками.

Педагогическая деятельность, в целом, относится к категории напряженного труда и часто влечет за собой возникновение профессионального эмоционального выгорания.

Деятельность современных учителей характеризуется повышенной напряженностью, следствием которой являются: несдержанность, окрики, грубость по отношению к ученикам или коллегам, оскорбления в адрес учащихся и т.д. Эмоциональные взрывы отравляют здоровье учителя. Но по долгу своей работы, преподаватель обязан преодолевать вспышки гнева, он обязан сдерживать эмоции, раздражительность, тревожность, отчаяние. Однако учитель, кажущийся внешне спокойным, внутри переживает бурный эмоциональный процесс, что повышает эмоциональное напряжение и негативно сказывается на здоровье.

В педагогической деятельности среди наиболее встречающихся форм психологической защиты применяются «репрессивные меры» по отношению к ученикам. Учитель злоупотребляет двойками, записями в

дневник, выговорами, нотациями, наложением различных санкций через родителей, администрацию. Тем самым учитель теряет авторитет в глазах учеников и это приводит к отчуждению учащихся.

Иногда причиной многих конфликтов является неуважительное отношение учителей к своим ученикам, нежелание увидеть в ученике союзника по совместной деятельности, неспособность к партнерскому диалогу с учащимися.

Готовность к напряженным ситуациям в педагогической деятельности необходимо формировать. Педагогу нужно развивать навыки анализа и решения проблемных педагогических задач и ситуаций. Важно научить молодых преподавателей анализировать конфликтные педагогические ситуации, чтобы они могли найти возможные решения напряженных ситуаций. [31]

Выводы по Главе 1

В рамках первой главы данной выпускной квалификационной работы были рассмотрены понятия стресс, стрессоустойчивость. Была затронута история возникновения и развития понятия стрессоустойчивость. А также нами были рассмотрены понятие синдрома профессионального эмоционального выгорания и симптомы, встречающиеся у педагогов, страдающих данным синдромом. В первой главе мы рассмотрели особенности работы школьного преподавателя, выступающие в качестве стрессогенных факторов.

Профессиональная деятельность педагогов относится к группе профессий с повышенной стрессогенностью. В процессе работы, взаимодействия с учениками и коллегами встречаются различные сложные морально-психологические стрессовые ситуации. Широко известно, что профессия учителя является одной из самых энергозатратных и стрессогенных.

Стресс - это естественная приспособительная реакция любого живого организма на различные события, происходящие в окружающей среде. Стрессоустойчивость, как понятие, возникло в 30-е годы 20 века. Оно обозначает умение разрешать жизненные трудности, управлять своими эмоциями, мимикой, дыханием, осознавать настроение и чувства окружающих, проявлять выдержку и такт в напряженных жизненных ситуациях. А также, это готовность к деятельности в непредвиденных ситуациях.

В настоящее время все профессиональные сферы деятельности людей влекут за собой стрессы. В классификации профессий, подверженных стрессу, профессия педагога занимает одно из первых мест.

Синдром профессионального эмоционального выгорания – это сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки.

Существует огромное количество факторов, которые негативно влияют на учителей. Среди них можно упомянуть следующие: тяжелый режим труда, санитарно-эпидемиологические условия, физические, социальные, интеллектуальные нагрузки.

К факторам, влияющим на возникновение эмоционального выгорания педагогов можно отнести: низкую оплату труда, дополнительные нагрузки, неблагоприятную атмосферу среди коллектива, конфликты с коллегами, учениками и родителями учеников, нагрузку на речевой аппарат, постоянный самоконтроль и ежедневное активное общение с различными людьми.

Симптомами данного синдрома являются тревожность, депрессивность, апатия, пессимизм, вредные привычки, утомление и бессонница.

Профессиональная деятельность многих педагогов сегодня проходит в условиях интенсивного воздействия стрессовых факторов. В ряде случаев нагрузки на психику преподавателя достигают высокого уровня, что превышает адаптационные возможности организма. В результате возникают высокое эмоциональное напряжение, нервные срывы и различные заболевания, приводящие к временному, а иногда и полному прекращению работы по специальности, в том числе эмоциональное профессиональное выгорание. Последствия таких перегрузок, свойственных данной профессии, объясняют, почему вопрос устранения эмоциональной напряженности и формирования стрессоустойчивости педагогов так актуален в настоящее время.

Глава 2. Практические рекомендации по преодолению стресса и эмоционального выгорания в профессиональной деятельности школьных учителей

2.1 Наиболее эффективные способы формирования стрессоустойчивости учителей

Способность организма справляться с перегрузками называется стрессоустойчивостью. Стрессоустойчивость - индивидуальная способность организма сохранять нормальную работоспособность во время действия стрессора.

Стрессоустойчивость можно сформировать, так как эта способность не является врожденным свойством личности. Чаще всего стрессоустойчивость зависит от уровня сформированности навыков эмоциональной саморегуляции. Саморегуляция - воздействие личности на саму себя с целью приведения собственного функционирования в нормальное состояние. [6]

Используя методы саморегуляции, педагог получает возможность спокойно проанализировать ситуацию, сохранить в сложных эмоциональных условиях благоприятное для успешной работы психическое состояние. Е. М. Семенова приводит следующие методы формирования эмоциональной саморегуляции:

1) Самоубеждение, самоприказы на вызов спокойного состояния, самовнушение спокойствия и выдержки, необходимые для работы настроения: «Сегодня я не обращаю внимания на пустяки», «Я совершенно спокоен».

2) Самоконтроль эмоционального состояния по внешним выражениям эмоций: мимике, пантомимике, соматике, характере речи, наличии мышечного напряжения, повышенной частоты дыхания. Контролировать внешнее выражение эмоций можно с помощью «запуска» вопросов самоконтроля: «Как я выгляжу?», «Не скован ли я?», «Не сжаты ли мои зубы?», «Как я сижу (стою)?», «Как я дышу?». В случае выявления

признаков напряженности необходимо произвольно расслабить мышцы, удобно сесть (встать), установить спокойный ритм дыхания: сделать 2-3 глубоких вдоха и выдоха, чтобы сбить учащенное дыхание.

3) Дыхательные упражнения успокаивающей направленности (успокаивающее дыхание, глубокое дыхание). Можно использовать следующее дыхательное упражнение: сделать глубокий вдох, направляя воздушный поток в низ живота, задержать дыхание на пару секунд, а потом медленно выпустить воздух через рот ровной струей. Повторить упражнение 3—5 раз. Таким образом, снимается напряжение тела и мозга, создается уравновешенное состояние.

4) Использование образов концентрации и визуализации - сосредоточение внимания и воображения на определенном объекте (зрительных, звуковых, телесных и других ощущениях). Например, при первых признаках напряжения представить внутри себя, на уровне груди, мощный пресс, который движется сверху вниз, подавляя возникающую отрицательную энергию и внутреннее напряжение, связанное с нею.

5) Сочетание приемов концентрации внимания, актуализации воображения и дыхательных упражнений. Например, перед предстоящей неприятной беседой можно использовать следующий прием: глубоко вдохнуть, во время выдоха резким движением в воображении как бы сорвать напряженную маску со своего лица. После этого начинать беседу.

6) Прежде чем совершить ответное действие, сосчитать до десяти.

7) Активизация чувства юмора - попытаться увидеть комическое даже в сложной, серьезной ситуации: мысленно представить агрессивного партнера в комичной ситуации (как бы он выглядел в этом состоянии на пляже, в клетке зоопарка, в детской шапочке и т.д.), простить партнеру его ошибку, несообразительность, эмоциональность.

8) Отвлечение — постараться как можно ярче представить ситуацию, в которой вы обычно чувствуете себя наиболее спокойно и уютно, поставить себя в эту ситуацию. [12, с. 134-167]

На пути к формированию стрессоустойчивости педагога особое внимание необходимо уделять саморефлексии и навыкам релаксации.

Проблему устойчивости к эмоциональному стрессу можно рассмотреть с помощью формирования у преподавателя саморефлексии. Рефлексия имеет довольно много определений. Если говорить о рефлексии, как о профессионально значимом качестве педагога, то под этим понятием понимается способность сознания педагога быть сосредоточенным не на предмете собственной деятельности, а на самой деятельности. Рефлексия как процесс — это осмысление собственной деятельности, с целью ее дальнейшего совершенствования. В педагогической деятельности рефлексия помогает выработать самостоятельную стратегию действий в какой-либо социальной ситуации. [24]

Рефлексия выполняет функцию снижения неопределенности в выборе действий, адекватных требованиям места и времени, для достижения цели. В эмоционально напряженных ситуациях цель рефлексии сводится к уменьшению страдания от переживания соответствующей эмоции.

С помощью развития рефлексии и изменения стиля мышления педагогов повысится их стрессоустойчивость, а, следовательно, увеличится эффективность в преподавательской деятельности. [11]

Целенаправленное использование данных способов и приемов саморегуляции эмоционального состояния в учебном процессе окажет существенное влияние на развитие эмоциональной устойчивости педагога и улучшит его стрессоустойчивость.

Итак, можно выделить следующие приемы стрессоустойчивости:

- умение сосредоточиться в стрессовой ситуации;
- знание методик релаксации;
- способность к изменению собственных установок;
- наличие адаптивных и адекватных защитных и компенсаторных механизмов;
- умение эффективного планирования времени в стрессовой ситуации;

- эффективный контроль эмоциональной, когнитивной и поведенческой сфер;
- способность к сохранению спокойствия в стрессовой ситуации (но не безразличие).

Стрессоустойчивость является сложным и емким качеством личности педагога. В нем объединен целый комплекс способностей, широкий круг разноуровневых явлений. А устойчивое поведение в условиях стресса является одним из важных психологических факторов обеспечения надежности, эффективности и успеха в профессиональной деятельности.

Способы формирования стрессоустойчивости:

- психологическая компетентность, то есть осознание своих личностных, психофизиологических качеств;
- знания симптомов, характеристик и картины стрессового состояния; осознание его последствий;
- жизненный опыт, в том числе поведение в тех или иных ситуациях, способ реагирования, сложившиеся отношения;
- личностные особенности, в том числе направленность, мотивация;
- уровень личностной саморегуляции, готовность к активным действиям;
- владение психорегулятивными технологиями поведения;
- умение строить межличностные отношения. [13]

В настоящее время методик определения стрессоустойчивости существует не так уж много. Однако чтобы подобрать правильный и действительно эффективный способ повышения стрессоустойчивости, необходимо определить ее уровень. Отсюда возникает необходимость рассмотрения этих немногочисленных методик.

Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации

Холмса и Раге

Методика представляет собой психометрическую шкалу самооценки актуального уровня стресса в течение последнего года. Данная методика была разработана докторами Холмсом и Раге в 1967 году.

Доктора Холмс и Раге изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что 151 психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

Отличительной особенностью шкалы является тот факт, что стрессогенность события определяется только интенсивностью переживания. То есть болезнь или вступление в брак считаются практически одинаково стрессогенными.

В соответствии с проведенными исследованиями было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90%.

Шкала состоит из перечня травмирующих событий, ранжированных по баллам, определяющим их степень стрессогенности. [см. Приложение № 1]

Испытуемому предлагается прочитать список ситуаций, отметив те, которые имели место быть в течение последнего года, и суммировать баллы, соответствующие этим пунктам.

Итоговый балл по шкале определяет актуальный уровень стресса для индивида. Данный балл сопоставляется с известными уровнями переживания стресса:

- Менее 150 - достаточно большая сопротивляемость стрессу;

Вы выявляете достаточно высокую степень стрессоустойчивости. Для Вас характерна минимальная степень стрессовой нагрузки. Любая деятельность личности, независимо от ее направленности и характера тем эффективнее, чем выше уровень стрессоустойчивости. Это дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая имеет сильный стрессогенный характер. Повышение уровня стрессоустойчивости личности прямо и непосредственно ведет к продлению жизни.

- 150-199 - высокая сопротивляемость;

Для Вас характерна низкая степень стрессовой нагрузки. Вы выявляете высокую степень стрессоустойчивости. Ваши энергию и ресурсы Вы не тратите на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Поэтому любая Ваша деятельность, независимо от ее направленности и характера становится эффективнее. Это дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая имеет стрессогенный характер. Повышение уровня стрессоустойчивости личности прямо и непосредственно ведет к продлению жизни.

- 200-299 - пороговая сопротивляемость;

Для Вас характерна средняя степень стрессовой нагрузки. Вы выявляете среднюю степень стрессоустойчивости. Ваша стрессоустойчивость снижается с увеличением стрессовых ситуаций в Вашей жизни. Это приводит к тому, что личность вынуждена львиную долю своей энергии и ресурсов вообще тратить на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Это дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая в малой степени носит стрессогенный характер.

- 300 и более - низкая (ранимость).

Низкая степень сопротивляемости стресса. Для Вас характерна высокая степень стрессовой нагрузки. Вы выявляете низкую степень

стрессоустойчивости (ранимость). Это приводит к тому, что личность вынуждена львиную долю своей энергии и ресурсов вообще тратить на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Это дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, в которой до минимума снижен стрессогенный характер. Большое количество баллов (больше 300) – это сигнал тревоги, предупреждающий вас об опасности. Следовательно, вам необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Если сумма баллов выше 300, то вам грозит психосоматическое заболевание, поскольку вы близки к фазе нервного истощения.

Данная методика подходит для определения уровня стрессоустойчивости. [8, с. 106-109]

См. Приложение № 1

Тест «Анализ стиля жизни» (Бостонский тест на стрессоустойчивость)

Данная методика разработана исследователями Медицинского центра Университета Бостона.

Необходимо ответить на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для вас. Отвечать следует на все пункты, даже если утверждение к вам вообще не относится. [См. Приложение № 2]

Необходимо сложить результаты ответов и из полученного числа отнять 20 баллов.

- Если вы набрали меньше 10 баллов: у вас прекрасная устойчивость к стрессовым ситуациям, вашему здоровью ничего не угрожает.
- Если ваша сумма составляет от 11 до 30 баллов: у вас нормальный уровень стресса, который соответствует в меру напряженной жизни активного человека.

- Если ваше итоговое число превысило 30 баллов: стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на вашу жизнь, и вы им не очень сильно сопротивляетесь.
- Если вы набрали больше 50 баллов: вы очень уязвимы для стресса. [8, с. 109-111]

См. Приложение № 2

Методика «Шкала организационного стресса» Маклина

Данная шкала измеряет толерантность (стрессоустойчивость) к организационному стрессу, которая связывается с умением общаться, адекватно оценивать ситуацию, без ущерба для своего здоровья и работоспособности, активно и интересно отдыхать, быстро восстанавливая свои силы.

Инструкция: Прочитайте утверждения и выберите один из пяти вариантов ответа, который наиболее точно характеризует вас: верно (всегда), скорее верно, нечто среднее, скорее неверно, неверно (никогда)

Обработка методики и интерпретация результата. [См. Приложение № 3]

Чем меньше суммарный показатель организационного стресса, тем выше стрессоустойчивость, а чем он больше, тем больше предрасположенность к переживанию стресса и различным стресс синдромам, например, к риску профессионального выгорания и коронарных заболеваний. [8, с. 166]

См. Приложение № 3

2.2 Методы профилактики и коррекции эмоционального выгорания и стресса учителей

Эмоционального выгорания можно избежать, но для этого необходимо предпринимать различные профилактические меры, которые могут помочь предотвратить развитие, ослабить или совершенно исключить возникновение данного синдрома.

В настоящее время методик диагностики, профилактики и коррекции эмоционального выгорания достаточно много. Мы рассмотрим несколько из них.

Действия, которые направлены на то, чтобы преодолеть синдром выгорания, предполагают как самопомощь, так и оказание внешней профессиональной помощи. В первом случае «выгорающим» работникам нужно научиться осознавать симптомы психологического стресса и управлять им, овладеть широким спектром приемов саморегуляции и преодоления первых симптомов стрессов на работе. Если же такая помощь самому себе окажется недостаточной, потребуется и профессиональная – для профилактики и преодоления синдрома выгорания. В таком случае должны привлекаться специалисты, владеющие методами стресс-менеджмента. [3]

Первым методом профилактики синдрома эмоционального выгорания, о котором важно упомянуть, является метод систематического психолого-педагогического сопровождения деятельности педагога. Целью данного метода является профилактика и преодоление синдрома профессионального выгорания.

Являясь комплексным процессом, сопровождение способно обеспечить условия для оптимальной самореализации в профессии преподавателя, профилактики синдрома выгорания и адаптацию в быстро меняющихся условиях, свойственных педагогической деятельности в современное время. В основе данного процесса лежит личностно-ориентированный подход, известный многим педагогам. В условиях данного подхода личность педагога рассматривается как индивидуальность.

Конечной целью сопровождения является создание с помощью психолога индивидуальной программы защиты от стресса для каждого педагога, которая позволяет полностью адаптироваться в напряженных ситуациях, помогает достигнуть профессионального мастерства, развивает личностно-профессиональные качества и ослабить или совсем исключить профессиональное эмоциональное выгорание. В результате сопровождения

учитель развивается в профессиональном плане, реализует личностные потенциалы, сохраняет физическое и психологическое здоровье. Только удовлетворенный своей работой и личностно и профессионально развитый учитель может качественно обучить подрастающее поколение.

Современные школы нуждаются в организации систематического психолого-педагогического сопровождения профессионального развития педагогов. Данная практика полезна и крайне необходима для современных преподавателей, ведь стресс частый спутник работы учителей. [18]

Другой способ избежать выгорания – новизна. Смена деятельности, перемена места жительства и работы может оказаться весьма продуктивным средством. Ученые рекомендуют менять место работы каждые 5-7 лет. Спустя 5-7 лет работы на одном месте люди теряют хватку и утачивают свой профессионализм, становятся безынициативными и не видят перспектив по карьерной лестнице.

Хорошее средство против эмоционального выгорания — обучение. Это могут быть курсы повышения квалификации, сертификация, тренинги. Получение новых знаний ценно само по себе, но основным «оздоравливающим» моментом является преодоление себя, достижение результата в виде сертификата, диплома или любого другого документа, подтверждающего дополнительную квалификацию по профессии. Смена обстановки, общение с коллегами из других учреждений или даже городов могут пойти на пользу как самому специалисту, так и тем людям, с которыми он работает.

Профилактику эмоционального выгорания учителей необходимо проводить в двух направлениях:

1. оптимизация организационных условий труда педагога;
2. актуализация личностных ресурсов педагога.

Первое направление включает в себя следующие составляющие.

- Организация рабочего места педагога предполагает, как общее санитарное состояние рабочего пространства, так и эстетическую составляющую. Исследования показывают, что педагоги, работающие в светлых, просторных помещениях, имеющих необходимое для работы оснащение и эстетичное оформление, гораздо реже страдают от проявлений синдрома эмоционального выгорания, чем их коллеги, вынужденные работать в тесных, плохо отремонтированных или в совсем пустых аудиториях;
- Строгая определенность должностных инструкций и обязанностей;
- Конструктивная и «прозрачная» система поощрений и наказаний, принятая в коллективе;
- Справедливая кадровая политика, возможность продвижения по служебной лестнице и др.;
- Оказание социальной поддержки и защита интересов сотрудников;
- Отлаженная система охраны труда сотрудников;
- Наличие общепринятых стандартов формального и неформального поведения педагогов в учреждении;
- Наличие и развитие высокой организационной культуры;
- Профессиональная и административная поддержка;
- Эффективное руководство, доступность администрации для диалога.

Второе направление связано с активацией и выработкой личных ресурсов педагогов и реализуется следующим образом.

1. Просветительское направление:

- информирование педагогов о причинах и признаках эмоционального выгорания;
- ознакомление педагогов с методами и приемами самопомощи для сохранения работоспособности, профессионального и психосоматического здоровья;

2. Повышение значимости педагогической профессии, которое будет способствовать удовлетворению потребности в признании, самоутверждении и самовыражении учителя:

- создание администрацией школы условий для постоянного повышения профессионального уровня и квалификации педагогов;
- создание возможностей для беспрепятственной аттестации педагогов и обеспечение «без стрессовой» ситуации аттестации;
- участие в педагогических чтениях и методических семинарах, марафонах, деловых играх;
- обобщение педагогического опыта воспитателя;
- возможности публикации педагогических находок и разработок педагога и др.

3. Обучение педагогов приемам и методам саморегуляции и профилактики стрессов и выгорания. [19]

Несомненно, что для проведения работы, направленной на коррекцию эмоционального выгорания, необходимо применять методики, определяющие степень данного состояния. Мы предлагаем рассмотреть одну из них.

Методика «Диагностика профессионального выгорания» К.Маслач и С.Джексон

Следующая методика (опросник) предназначена для измерения степени эмоционального выгорания в профессиях типа «человек-человек», а также для диагностики эмоционального истощения, деперсонализации и профессиональных достижений. Авторами данной методики являются американские психологи К.Маслач и С.Джексон. Вариант методики, который мы рассматриваем, адаптирован Н.Е.Водопьяновой и Е.С.Старченковой и предназначен для учителей и преподавателей высшей школы.

Тест содержит в себе 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочих обязанностей. Ответы на данные вопросы: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Опросник имеет 3 шкалы. 9 утверждений касаются эмоционального истощения, 5 утверждений сигнализируют о деперсонализации и 8 утверждение затрагивают редукцию личных достижений. Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

О наличии высокого уровня профессионального выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам эмоционального истощения, деперсонализации и низкие по школе профессиональная эффективность. Чем ниже учитель оценивает свои возможности и достижения и меньше удовлетворен работой и самореализацией в профессиональной деятельности, тем больше выражен синдрома эмоционального выгорания. [27]

См. Приложение № 4

Техника «самообновления»

Если признаки эмоционального выгорания уже обнаружены, психологи советуют использовать технику «самообновления». Данная техника заключается в составлении индивидуального плана, в который должны войти:

- Постановка новых целей и задач личностного роста;
- Освоение и использование техник восстановления «сгоревших» ресурсов жизнестойкости и позитивного мироощущения. Например, развитие лидерских умений, переоценка себя и своих достижений, совершенствование умений управлять своим временем, обучение или помощь малоопытным коллегам или молодым преподавателям, приобретение новых знаний или навыков, определение новых целей в работе и в личной жизни;

- Составление дневника стресса и выгорания, в который входят записи о том, когда и при каких обстоятельствах были обнаружены признаки стресса и переживания выгорания. [3, с. 240-241]

Полезно избегать скандалов, конфликтов, неопределенных обязательств (особенно выходящих за рамки должностных обязанностей), лишней ответственности. Элементом психогигиены является настрой на позитив, умение обращать внимание на 95% плюсов, а не на 5% минусов, неудач и ошибок. К сожалению, у учителя складывается именно такая «профессиональная деформация личности» - стремление искать огрехи, ошибки в массиве правильного текста. Это вредит как душе учителя, так и ученика. Чтобы противостоять профессиональному выгоранию, нужно предпринимать целый ряд профилактических мер. Сюда относятся физические тренировки, правильное питание, ежедневное использование приемов релаксации, отказ от вредных привычек, разнообразные хобби.

2.3 Профессиональные требования к личностным качествам школьных педагогов

Постоянно выполняя свою работу, человек начинает приобретать определенные личностные качества, которые могут способствовать его успеху в данной сфере, или наоборот тормозить его профессиональное развитие. Профессия педагог относится к группе профессий по типу «человек-человек». Принято считать, что профессия педагога относится к профессиям высшего типа по признаку необходимости постоянной рефлексии на содержание предмета своей деятельности. Таким образом, несомненно, учитель обязан обладать определенным набором высоких личностных качеств.

Основной личностной чертой педагога, по мнению Н.Е. Щурковой, является интерес к жизни. Данная черта необходима учителю в работе с учениками, так как дети сразу же чувствуют, счастлив человек или нет. А

если учитель излучает счастье и радость, это делает процесс обучения более эффективным.

Вторая немаловажная черта - это интерес к человеку как к таковому. Работая с множеством маленьких детей, невозможно любить их всех, это просто невозможно ни физически, ни психологически. Имея интерес к каждому воспитаннику, к каждому ученику, различные проблемы педагогов решаются легко и просто.

Третья важная характеристика педагога, по мнению Н.Е. Щурковой, это интерес к культуре. Педагог немыслим вне культуры. Говоря о культуре, мы имеем в виду не только знания педагога о мировой культуре, но и способность формировать интерес учеников к ней. Способности приобщать детей к культуре, обучать умению оценивать мировую культуру необходимы в учительской работе. Учитель должен выступать в роли представителя современной культуры, чтобы иметь успех среди детей. [15, с. 173-174]

Однако все вышеперечисленные характеристики являются базовыми.

В настоящее время наиболее актуальным в процессе подготовки студентов педагогических вузов является вопрос коммуникативной компетентности, так как организация коммуникативного взаимодействия участников образовательного процесса, а именно обучающихся, родителей и педагогов, занимает одно из самых важных мест. Современный педагог встречается лицом к лицу с такими значимыми коммуникативными задачами, как преодоление педагогических барьеров, разрешение конфликтов, разработка критериев конструктивности педагогического взаимодействия в процессе общения; в связи с этим изучение психолого-педагогических основ общения, развитие коммуникативной компетентности будущего педагога является серьезным многоплановым аспектом образовательного процесса вуза. [14]

Структурной составляющей социально-коммуникативной компетентности будущего педагога является коммуникативная саморегуляция. Ю.А.Зубок отмечает, что «саморегуляция является

воздействием личности на саму себя с целью приведения собственного функционирования в нормальное состояние». [6, с. 98]

Необходимо заметить, что в коммуникативную саморегуляцию входят коммуникативная толерантность и коммуникативный контроль. Коммуникативная толерантность означает «сформированность в сознании субъекта личностно-значимого образца терпимого коммуникативного поведения и готовность его реализовывать в различных ситуациях общения, бесконфликтное коммуникативное поведение».

Под коммуникационным контролем понимается «систематическая проверка и управление процессом коммуникации между индивидами, социальными группами, социальными системами». [7, с. 31]

Что касается профессиональных личностных качеств, Л.Д. Столяренко, известный русский психолог, изучающий педагогическую психологию, к таким качествам относит:

- Коммуникативные качества: педагог должен уметь общаться и вести диалог, обладать общительностью и должен уметь ощущать и поддерживать обратную связь в общении;
- Учитель должен обладать способностью к эмоциональной эмпатии и пониманию другой личности;
- Преподаватель должен обладать гибкостью и оперативно-творческим мышлением, которое обеспечит умение быстро и правильно ориентироваться в меняющихся условиях общения, быстро изменять речевое воздействие в зависимости от ситуации, индивидуальных особенностей учащихся;
- Учитель, несомненно, должен уметь управлять собой, своим психическим состоянием, своим телом, голосом, мимикой;
- Педагог-профессионал должен мастерски уметь управлять настроением, мыслями, чувствами;
- Важным личностным качеством является умение снимать мышечные зажимы;

- Профессиональная деятельность педагога предполагает способность к спонтанности (неподготовленной коммуникации);
- Преподаватель должен уметь прогнозировать возможные педагогические ситуации, просчитывать последствия своих воздействий;
- Учитель должен обладать хорошими вербальными способностями: культурой, развитостью речи, богатым лексическим запасом, правильно отбирать языковые средства;
- Важным умением является владение искусством педагогических переживаний, которые представляют собой сплав жизненных, естественных переживаний педагога и педагогически целесообразных переживаний, способных повлиять на учащихся в требуемом направлении;
- Педагог должен обладать способностью к педагогической импровизации, умением применять все разнообразие средств воздействия (убеждение, внушение, заражение, применение различных приемов воздействия).

Данные личностные качества педагога помогают ему в профессиональной деятельности сберечь физическое, психическое здоровье и помогают ему избежать профессионального эмоционального выгорания.

[22]

Выводы по Главе 2

Во второй главе нашей работы нами были описаны эффективные способы формирования стрессоустойчивости учителей и некоторые методы профилактики и коррекции эмоционального выгорания и стресса преподавателей. А также мы рассмотрели профессиональные требования к личностным качествам педагога.

В современном мире профессия педагога является одной из самых напряженных. Чтобы справляться со стрессом, преподавателям приходится знакомиться с различными способами повышения стрессоустойчивости. Сюда входят дыхательные упражнения, упражнения на мимику и т.д. Педагог должен уметь расслабляться, абстрагироваться и проводить рефлексию своих поступков и действий. Более того, чтобы быть готовым к стрессу, учитель должен уметь управлять своими эмоциями.

Методика Холмса и Раге четко показывает разграничения между людьми с достаточно большой сопротивляемостью стрессу и с наиболее низкой. Несмотря на то, что методика создана достаточно давно, она не теряет актуальности и в настоящее время.

Методика Бостонского университета также может помочь педагогам определить свой уровень устойчивости к стрессу.

«Шкала организационного стресса» Маклина показывает, насколько человек предрасположен к стрессу и к различным стресс синдромам, например профессиональному выгоранию.

Во второй главе нашего исследования мы рассмотрели несколько методик диагностики и регуляции эмоционального выгорания.

Первым способом профилактики синдрома эмоционального выгорания является метод систематического психолого-педагогического сопровождения деятельности педагога. Он заключается в создании индивидуального психологического маршрута, целью которого является профилактика синдрома эмоционального выгорания и помощь в достижении педагогического мастерства и улучшение личностных качеств.

Методика «Диагностика профессионального выгорания» К.Маслач и С.Джексон помогает оценить степень эмоционального выгорания. Эта методика будет полезна, несмотря на то, что данная методика была создана давно. Особенно учитывая тот факт, что все чаще и чаще работа по типу «человек-человек» приобретает чрезвычайно стрессогенный характер, и именно это ведет к появлению синдрома профессионального эмоционального выгорания.

Использование технологии «самообновления», несомненно, поможет преподавателям защититься от стресса. Учитель, перенося свои переживания на бумагу и анализируя напряженные ситуации, может найти правильное решение проблемы

Рассматривая личностные качества педагога, сюда можно отнести такие важные качества, как коммуникативность; умение управлять своими эмоциями, телом, настроением; гуманность; хорошие вербальные умения; способность к спонтанности; умение прогнозировать.

Заключение

В данной работе была предпринята попытка показать, что синдром профессионального эмоционального выгорания – это не миф. Синдром профессионального эмоционального выгорания педагогов является острой проблемой в настоящее время. Поэтому актуальной является необходимость изучения различных методик по профилактике и коррекции данного синдрома.

В соответствии с поставленной целью нам удалось рассмотреть и представить эффективные методики профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания педагогов.

В соответствии с поставленными задачами мы провели исследование, которое позволяет нам сделать следующие выводы:

1. Стрессоустойчивость - это совокупность личностных качеств, способствующих преодолению психологических нагрузок, обусловленных особенностью профессиональной деятельности педагога, без серьёзных последствий для своего психического и физического здоровья, самой деятельности, а также окружающих людей.

2. Стрессоустойчивость можно сформировать, так как эта способность не является врожденным свойством личности. Для формирования стрессоустойчивости необходимо уметь пользоваться мимической мускулатурой, совершенствовать дыхание, уметь сознательно концентрировать внимание, использовать приемы воображения и визуализации.

3. Синдром профессионального выгорания - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них.

4. Существует огромное количество факторов, присущих профессии учителя, которые могут способствовать возникновению эмоционального выгорания. К таким факторам можно отнести физические и психологические факторы. К физическим факторам относят режим труда, условия работы и физические нагрузки, такие как речевые и статические нагрузки. К психологическим факторам исследователи относят социальные, профессиональные и организационные. Примерами могут служить повышенные нагрузки, высокая продолжительность рабочего дня, огромная ответственность, каждодневное интенсивное общение.

5. Невозможно оспорить тот факт, что современный преподаватель должен обладать определенным набором высоких личностных качеств. К таким качествам можно отнести коммуникативные умения, гибкость, оперативность, умение прогнозировать, способность к спонтанности, умение управлять настроением и чувствами и многие другие.

6. Чтобы противостоять профессиональному выгоранию, нужно предпринимать целый ряд профилактических мер. Сюда относятся физические тренировки, правильное питание, ежедневное использование приемов релаксации, отказ от вредных привычек, разнообразные хобби. Хорошими способами борьбы с синдромом профессионального эмоционального выгорания являются новизна и обучение.

На первоначальном этапе нам удалось раскрыть понятие стрессоустойчивость. Были рассмотрены такие аспекты, как этимология этого термина, возникновение этого понятия. Также были описаны особенности профессии педагога, из-за которых учитель становится восприимчивым к стрессу. Было доказано, почему профессия преподавателя является напряженным трудом. Мы рассмотрели различные стрессогенные факторы, влияющие на преподавателей. Профессиональная деятельность многих педагогов сегодня проходит в условиях интенсивного воздействия стрессовых факторов. В ряде случаев нагрузки на психику преподавателя

достигают высокого уровня, что превышает адаптационные возможности организма, в результате чего у педагогов возникает синдром профессионального эмоционального выгорания.

В нашей работе мы раскрыли понятие синдрома профессионального эмоционального выгорания и описали некоторые особенности, свойственные данному синдрому. Профессия педагога связана со значительным риском возникновения профессионального выгорания. Синдром выгорания может развиваться как у учителей с большим стажем работы, так и у молодых педагогов, только начинающих свою профессиональную деятельность. Высокий уровень выгорания учителей с большим стажем обусловлен длительным воздействием профессиональных стрессов, а молодых учителей вхождением в новую профессиональную сферу. Возможность развития синдрома выгорания на любом этапе профессиональной деятельности человека свидетельствует об актуальности рассмотрения методик диагностики, профилактики и коррекции данного синдрома.

В результате нашего исследования мы рассмотрели и представили эффективные способы улучшения стрессоустойчивости и методы профилактики и коррекции синдрома профессионального эмоционального выгорания.

Материал данного исследования, изложенный в обобщенном и систематизированном виде, несомненно, поможет студентам в период их педагогической практики, молодым преподавателям и уже опытным педагогам.

Библиографический список

1. Багадаева О.Ю. Стрессогенные факторы в профессии педагога дома ребенка. - М.: Вектор науки ТГУ. Вып. № 2. - Иркутск, 2014
2. Багнетова Е.А., Шарифуллина Е.Р. Проблема эмоционального выгорания педагогов / Роль социальных, медико-биологических и гигиенических факторов в формировании здоровья населения. - V Всероссийская научно-практическая конференция. – Пенза, 2007.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. – М: Питер. – Санкт-Петербург, 2008. – 336 с.
4. Ганс Селье. Стресс без дистресса. – М.: Прогресс, 1982. - 125 с. - [электронный ресурс] URL: <http://lib.ru/PSIHO/SELYE/distree.txt> (дата обращения: 15.04.2018)
5. Гатиятуллина Д. Как повысить стрессоустойчивость. Консультация для педагогов. - [электронный ресурс] URL: <http://www.maam.ru/detskijsad/kak-povysit-stresoustoichivost-konsultacija-dlja-pedagogov.html> (дата обращения: 21.04.2018)
6. Зубок Ю.А. Саморегуляция и рационализация в условиях трансформирующегося общества. - Всероссийская научно-практическая конференция «Современная российская молодежь: от стихийной самоорганизации к целенаправленному формированию субъектности», 27-29 марта 2007 г. – М: БелГУ, 2007. – С. 97–101.
7. Касьянова Е.И. Теоретический анализ коммуникативной толерантности / Учёные записки ЗабГУ. № 4(57) – 2014. – С. 28–34.
8. Куприянов Р.В, Кузьмина Ю.М. Психодиагностика стресса: практикум. - М.: КНИТУ. 2012. - 212 с.
9. Леви Л. Эмоциональный стресс. — М.: Медицина, 1970. — 326 с.
10. Митин Г.В. Профилактика и коррекция негативных психических состояний педагогов. – М.: СГИ, 1999. - 165 с.
11. Рудаков А.Л. Повышение стрессоустойчивости педагогов посредством саногенной рефлексии. - «Вторая научно-практическая конференция:

«Здоровье учителя: технологии, исследования, перспективы». - Красноярск, 2009. - [электронный ресурс] URL: [http://psycheresurs.ru/d/294831/d/rudakov-a.-l.-povyshenie-stressoustoychivosti-pedagogov-posredstvom-sgm-\(dom-uchitelya\)-2009-g.-dlya-lukyanchenko-n.-v..pdf](http://psycheresurs.ru/d/294831/d/rudakov-a.-l.-povyshenie-stressoustoychivosti-pedagogov-posredstvom-sgm-(dom-uchitelya)-2009-g.-dlya-lukyanchenko-n.-v..pdf) (дата обращения: 12.03.18)

12. Семенова Е.М.Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: учебное пособие. - М.: Психотерапия. 2006. - 256 с.

13.Сурай Т. В. Стрессоустойчивость: понятие и формирование // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 11. – С. 866–870. – [электронный ресурс]URL: <http://e-koncept.ru/2016/86187.htm>. (дата обращения: 20.05.18)

14. Чаткина С.Н., Кечина М.А. Формирование коммуникативной саморегуляции студента педагогического вуза в процессе развития психологической безопасности / Казанский педагогический журнал, № 3 – Казань, 2017.

15. Щуркова Н.Е. Педагогическая технология. - М.: Педагогическое общество России, 2002 - 224 с.

Интернет источники

16.http://b17.ru/article/professionalnoe_vygoranie_pedagogov (дата обращения: 20.01.2018)

17. <http://bestreferat.ru/referat-147722.html> (дата обращения 20.01.2018)

18. <https://bibliofond.ru/view.aspx?id=654099> (дата обращения: 15.12.2017)

19.<https://blog.dohcolonoc.ru/entry/konsultatsii/emotsionalnoe-vygoranie-pedagogov-i-sposoby-ego-preodoleniya.html> (дата обращения: 26.05.18)

20.<http://dic.academic.ru/dic.nsf/emergency/2874/Стрессогенные>(дата обращения: 20.03.2018)

21.<https://infourok.ru/emocionalnoe-vigoranie-v-deyatelnosti-pedagoga-928479.html> (дата обращения: (23.03.2018)

22.<https://infourok.ru/korreksiya-emocionalnogo-vigoraniya-pedagogov-1311557.html> (дата обращения: (23.03.2018)

23. <https://infourok.ru/statya-trudnie-podrostki-kto-oni-1093429.html> (дата обращения: 20.04.2018)
24. <http://knigi.link/osnovyi-pedagogiki/samorazvitie-ego-sredstva-pedagogicheskaya-4153.html> (дата обращения: 02.02.18)
25. <http://manme.ru/psixologiya/psixofiziologiya-stressa.html> (дата обращения: 23.03.2018)
26. <http://pedagogie.ru/stati/psihologija/yemocionalnoe-vygoranie-pedagoga.html> (дата обращения: (20.04.2018)
27. <http://psycabi.net/testy/391-oprosnik-professionalnoe-emotsionalnoe-vygoranie-pv-metodika-k-maslach-i-s-dzhekson-adaptatsiya-n-vodopyanova-e-starchenkova-testy-dlya-dagnostiki-sindroma-pv> (дата обращения: (25.04.2018)
28. <https://psynavigator.ru/publikacii/sindrom-emocionalnogo-vygoraniya.-ponyatie-i-prichiny> (дата обращения: (25.04.2018)
29. https://psyoffice.ru/8/psychology/book_o018_page_47.html (дата обращения: (26.04.2018)
30. <https://studfiles.net/preview/3126756/> (дата обращения: (22.02.2018)
31. https://studopedia.su/19_170020_napryazhennie-situatsii-pedagogicheskoy-deyatelnosti.html (дата обращения: (8.01.2018)
32. <https://www.scienceforum.ru/2016/1454/22274> (дата обращения: 12.04.2018)
33. <http://www.list7i.ru/?mod=boards&id=1202> (дата обращения: 14.04.2018)
34. <http://www.yburlan.ru/biblioteka/konflikt-s-uchitelem> (дата обращения: 5.05.18)

Приложение № 1

Внимательно прочтите весь перечень, чтобы иметь общее представление о том, какие ситуации, события и жизненные обстоятельства, вызывающие стресс, в нем представлены. Затем повторно прочитайте каждый пункт, обращая внимание на количество баллов, которым оценивается каждая ситуация.

Постарайтесь вспомнить все события, случившиеся с вами за последний год.

Если какая-то ситуация возникла у вас чаще одного раза, то соответствующее количество баллов умножьте на данное число раз.

Жизненные события	Баллы
Смерть супруги (супруга)	100
Развод	73
Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером	65
Тюремное заключение	63
Смерть близкого члена семьи	63
Травма или болезнь	53
Женитьба, свадьба	50
Увольнение с работы	47
Примирение супругов	45
Уход на пенсию	45
Изменение в состоянии здоровья членов семьи	44
Беременность партнерши	40
Сексуальные проблемы	39
Появление нового члена семьи, рождение ребенка	39

Реорганизация на работе	39
Изменение финансового положения	38
Смерть близкого друга	37
Изменение профориентации, смена места работы	36
Усиление конфликтности отношений с супругом	35
Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома)	31
Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги	30
Изменение должности, повышение служебной ответственности	29
Сын или дочь покидают дома	29
Проблемы с родственниками мужа (жены)	29
Выдающееся личное достижение, успех	28
Супруг бросает работу (или приступает к работе)	26
Начало или окончание обучения в учебном заведении	26
Изменение условий жизни	25
Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов	24
Проблемы с начальством, конфликты	23
Перемена места жительства	20
Смена места обучения	20
Изменение привычек, связанных с	19

проведением досуга или отпуска	
Изменение привычек, связанных с вероисповеданием	19
Изменение социальной активности	18
Ссуда ил заем для покупки менее крупных вещей (например, телевизора)	17
Изменение привычек, связанных со сном, нарушение сна	16
Изменение числа живущих вместе членов семьи характера и частоты встречи с другими членами семьи	15
Изменение привычек, связанных с питанием (количество пищи, диета)	15
Отпуск	13
Рождество, встреча Нового Года, день рождения	12
Незначительное нарушение правопорядка (штраф)	11

Приложение № 2

Тест «Анализ стиля жизни»

№	Вопросы	Всегда	Часто	Иногда	Почти никогда	Никогда
1	Вы едите, по крайней мере, одно горячее блюдо в день	1	2	3	4	5
2	Вы спите 7-8 часов, по крайней мере, четыре раза в неделю	1	2	3	4	5
3	Вы постоянно чувствуете любовь других и отдаете свою любовь взамен	1	2	3	4	5
4	В пределах 50 км у вас есть хотя бы один человек, на которого вы можете положиться	1	2	3	4	5
5	Вы упражняетесь до пота хотя бы два раза в	1	2	3	4	5

	неделю					
6	Вы выкуриваете меньше половины пачки сигарет в день	1	2	3	4	5
7	За неделю вы потребляете не больше пяти рюмок крепких алкогольных напитков	1	2	3	4	5
8	Ваш вес соответствует вашему росту Рост(см)- вес(кг)=100-10	1	2	3	4	5
9	Ваш доход полностью удовлетворяет ваши основные потребности	1	2	3	4	5
10	Вас поддерживает ваша вера	1	2	3	4	5
11	Вы регулярно занимаетесь клубной или общественной деятельностью	1	2	3	4	5

12	У вас много друзей и знакомых	1	2	3	4	5
13	У вас есть один или два друга, которым вы полностью доверяете	1	2	3	4	5
14	Вы здоровы	1	2	3		5
15	Вы можете открыто заявить о своих чувствах, когда вы злы или обеспокоены чем-либо	1	2	3	4	5
16	Вы регулярно обсуждаете с людьми, с которыми живете, ваши домашние проблемы	1	2	3	4	5
17	Вы делаете что-то только ради шутки хотя бы раз в неделю или смеетесь три раза в	1	2	3	4	5

	неделю					
18	Вы можете организовать Ваше время эффективно	1	2	3	4	5
19	За день вы потребляете не более трех чашек кофе или других содержащих кофеин напитков	1	2	3	4	5
20	У вас есть немного времени для себя в течении каждого дня	1	2	3	4	5
	Итого:					

Приложение № 3

1. При возникновении проблем я начинаю активно действовать.
2. После окончания рабочего дня я продолжаю думать о незавершенных или предстоящих рабочих делах.
3. Я работаю с интересными и достойными людьми, уважаю их чувства и мнения.
4. Я осознаю и понимаю свои собственные слабости и сильные качества.
5. Существует довольно много людей, которых я могу назвать хорошими друзьями.
6. Я получаю удовольствие, используя свои знания и навыки на работе и в жизни.
7. На работе мне часто неинтересно.
8. Мне интересно встречаться, разговаривать и работать с людьми различных мировоззрений, отличающихся от моих точек зрения.
9. Часто в моей работе я берусь за большее, чем могу успеть сделать в реальное время.
10. В выходные дни я активно отдыхаю.
11. Я могу работать продуктивно только с теми, кто близок мне по духу (культуре, интересам, менталитету), или с теми, кто похож на меня.
12. Я работаю, прежде всего, для того, чтобы заработать себе на жизнь, а не потому, что я получаю удовольствие от своей работы.
13. В моей работе я всегда действую рационально, четко определяю приоритеты (первостепенные задачи).
14. На работе я часто вступаю в спор с людьми, которые думают иначе, чем я.
15. Я испытываю беспокойство по поводу своей работы.
16. Кроме работы я успеваю заняться многими другими интересными для меня делами в различных областях (развлечения, хобби, творчество...)
17. Я расстраиваюсь, когда дело не получается так, как я хочу.
18. Часто я не знаю, как настоять на своем в спорных вопросах.

19. Я легко (без особого напряжения) нахожу выход из проблемных (профессионально трудных) ситуаций, мешающих мне достичь важной цели.

20. Я часто не соглашаюсь с моим начальником или коллегами. [5; с. 164-166]

Утверждение	Верно (всегда)	Скорее верно	Нечто среднее	Скорее неверно	Неверно (никогда)
1	1	2	3	4	5
2	5	4	3	2	1
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	5	4	3	2	1
8	1	2	3	4	5
9	5	4	3	2	1
10	1	2	3	4	5
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	1	2	3	4	5
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	1	2	3	4	5
17	5	4	3	2	1
18	5	4	3	2	1
19	1	2	3	4	5
20	5	4	3	2	1

Приложение № 4

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте, пожалуйста, по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «часто», «очень часто», «каждый день».

Опросник

1. Я чувствую себя эмоционально опустошённым.
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствует мои подчинённые и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчинёнными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетённость и апатию.
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стал более «чёрствым» по отношению к тем, с кем работаю.
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Моя работа всё больше меня разочаровывает.
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчинёнными и коллегами.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

18. Во время работы я чувствую приятное оживление.
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчинённые всё чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Обработка результатов

Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений), «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 2 балла – «редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

«Эмоциональное истощение» - ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20;

«Деперсонализация» - ответы по пунктам 5, 10, 11, 15, 22;

«Редукция личных достижений» - ответы по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Интерпретация результатов

Эмоциональное истощение – сниженный эмоциональный фон.

0 – 15 баллов – низкий уровень;

16 – 24 баллов – средний уровень;

25 баллов и выше – высокий уровень.

Деперсонализация – отражает деформации в отношениях с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих, повышение значимости внешних оценок. В других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

0 – 5 баллов – низкий уровень;

6 – 10 баллов – средний уровень;

11 баллов и выше – высокий уровень.

Редукция личных достижений – проявляется в снижении самооценки, занижении своих профессиональных достижений, негативных установках по отношению к профессиональным возможностям или ограничении обязанностей по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

37 баллов и выше – низкий уровень;

31 – 36 баллов – средний уровень;

30 баллов и меньше – высокий уровень.