

ражается на качестве профессиональной деятельности и поэтому необходима разработка психотехнологий профилактики и коррекции выученной беспомощности и повышения профессиональной активности личности.

В психологии разработано достаточно много подходов к преодолению негативных последствий неудачи и, в частности, к профилактике и противодействию выученной беспомощности. Некоторые из них учтены в современных системах обучения, разработанных для коррекции поведения, имеющего признаки беспомощности и депрессии. Все они напрямую связаны с развитием внутренних ресурсов – соответствующих личностных качеств, эффективных стратегий поведения, а также стратегий «совладания с ситуацией».

Ни один из подходов нельзя назвать универсальным, однако, их комплексное использование может дать мощный эффект – добиться устойчивого изменения личности не только в плане поведенческих стратегий, но и на глубинном, оценочном уровне. В итоге человек сможет сам справляться со своими проблемами в будущем и уже не зависеть от каждой конкретной ситуации.

Актуальным является создание инновационных технологий преодоления выученной беспомощности, основывающихся на лично-развивающих технологиях профессионального развития, которые способствуют:

- 1) актуализации профессионального потенциала личности;
- 2) повышению социально-профессиональной и психологической компетентности, а также аутокомпетентности личности;
- 3) формированию навыков овладения методами активизации собственных мотивов и мотивов других людей и усиления актуально действующих мотивов;
- 4) развитию мотивации к достижению, к успеху;
- 5) формированию навыков преодоления деструктивных тенденций профессионального развития (кризисов, стагнаций, деформаций);
- 6) овладению навыками адекватного и эффективного целеполагания;
- 7) освоению конструктивных технологий профессионального поведения, корректировке формы реакции на ситуации неуспеха в профессиональной деятельности.

#### ***Литература***

1. *Батурин Н. А.* Психология успеха и неудачи. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 1999. – 100 с.
2. *Хекхаузен Х.* Мотивация и деятельность. – СПб.: Изд-во Питер; М.: Смысл, 2003. – 860 с.

***Евсюкова Ю.Г., Томилова С.А.***

## **ЦЕННОСТНО-КУЛЬТУРНЫЕ АСПЕКТЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ**

Сегодня в обществе в целом меняется отношение людей к работе. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места. Обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии и, од-

новременно, глобализации со смежными отраслями. Быстро меняются запросы рынка труда. Как следствие, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связано со стрессом на рабочем месте.

Еще в начале семидесятых годов XX века ученые обратили внимание на то, что многие люди после нескольких лет работы испытывают состояние близкое к стрессовому и обращаются за психологической помощью. Они чувствуют постоянное утомление, порой головные боли, бессонницу, общее ухудшение здоровья. Работа перестает приносить им удовлетворение, а напротив раздражает, вызывает враждебность. У человека появляется ощущение собственной некомпетентности, беспомощности, и действительно – снижаются конкретные профессиональные достижения, а также выносливость и внимание в целом.

Это явление удачно назвали «выгоранием». Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы [3]. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, юристы, менеджеры, работники правоохранительных органов, пожарные, спасатели и др.). Деятельность этих профессионалов весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто трудно поддерживать продолжительное время. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Но и к тому времени, когда представители «помогающих» профессий накапливают достаточный опыт (педагогический, психологический и др.), а собственные дети уже подрастают и можно ожидать резкого подъема в профессиональной сфере, происходит спад. У людей заметно снижается энтузиазм в работе, пропадает блеск в глазах, нарастает негативизм и усталость.

По мнению психолога В.В.Бойко, эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. «Выгорание» – отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать и дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с субъектами профессиональной деятельности [3].

В чем же причина «эмоционального выгорания»? Начнем с того, что наша нервная система имеет некоторый «лимит общения», то есть за день человек может уделить полноценное внимание лишь ограниченному количеству людей. Если их больше, неизбежно наступает истощение, а со временем и выгорание. Такой же лимит существует и в отношении других психических процессов (восприятия, внимания, решения задач). Этот предел очень подвижен и зависит от тонуса нервной системы, который снижает

плохое настроение, когда «блекнут краски дня»), а также нерешенные проблемы, недосыпание и множество других причин.

Кроме того, мы привыкли к тому, что процесс общения с людьми обоюдный, и за каждым позитивным помыслом следует отклик: благодарность, усиление внимания, уважение. Однако клиенты и ученики далеко не всегда способны на такую отдачу. Бывает, что усилия «вознаграждаются» только равнодушным молчанием, невниманием, враждебностью, неблагодарностью, а то и стремлением извлечь выгоду в ущерб тому, кто «отдает себя». И когда сумма таких неудач накапливается, развивается кризис самооценки и профессиональной мотивации.

В целом причины, играющие ключевую роль в формировании и развитии СЭВ, могут носить внешний или внутренний характер. Внешние причины связаны с особенностями профессиональной деятельности: трудный «контингент», эмоционально напряженная деятельность, тяжелые условия труда, повышенная требовательность руководства, повышенная ответственность, неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе. Внутренние причины связаны с индивидуальными особенностями человека: возраст, завышенные ожидания, самокритичность, самоотверженность, склонность к эмоциональной ригидности, интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности, готовность к тяжелой работе, потребность доказать свою состоятельность.

Симптомы, сопровождающие синдром эмоционального выгорания, можно условно разделить на пять групп: физические, эмоциональные, поведенческие, интеллектуальные и социальные.

Симптомы, связанные с физическим состоянием, свидетельствуют о том, что в организме человека происходят некие процессы, способные вызвать ухудшение состояния здоровья. К таким симптомам относятся: усталость, физическое утомление, истощение, уменьшенный или увеличенный вес, нарушения сна, сердечные болезни, затрудненное дыхание, отдышка, тошнота, головокружение, гипертензия.

Эмоциональные симптомы: недостаток эмоций, пессимизм, безразличие, безнадежность, раздражительность, агрессивность, тревога, депрессия, чувство вины, истерики, нервные рыдания.

Симптомы, связанные с социальными отношениями, проявляются при контактах человека с окружающими: коллегами, клиентами, близкими и родственниками. К ним относятся: раздражительность и агрессивность в общении с окружающими; ощущение изоляции, непонимания других и другими; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег; скудные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе; нет времени или энергии для социальной активности.

Поведенческие симптомы проявляются в безразличии к еде, малой физической нагрузке, оправдании употребления табака, алкоголя, лекарств, в появлении во время рабочего дня усталости и желании отдохнуть.

Интеллектуальные симптомы: уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе, к альтернативным подходам в решении проблем; недостаток интереса к жизни; увеличение предпочтения стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу; цинизм к нововведениям; формальное выполнение работы [2].

У каждого человека синдром выгорания протекает с разной степенью выраженности перечисленных выше симптомов. Это связано с индивидуальными личностными характеристиками. Выделяются определенные личностные характеристики, которые можно назвать факторами риска в плане появления эмоционального выгорания.

Важнейшим фактором можно назвать сниженное чувство собственного достоинства. Для таких людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворенность своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, более социально успешных. Их достижения трактуются как случайные, равно как и собственная невозможность сравниться с ними. Во многом из сниженного самоуважения вытекают трудоголизм, высокая мотивация успеха, стремления все и всегда сделать очень хорошо, желательнее лучше всех.

Следующая особенность – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость «выйти из роли», например поучаствовать в спортивном празднике или принять участие в тренинге, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии.

Эмоциональное выгорание возникает быстрее у тех, кто менее реактивен, восприимчив и более эмоционально сдержан. Например, формирование симптомов «выгорания» будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Также данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль.

Как правило, люди с перечисленными выше индивидуальными личностными особенностями с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний.

В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания. Можно рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс [4].

Первая стадия эмоционального выгорания – «медовый месяц». Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

Вторая стадия – «недостаток топлива». Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

Третья стадия – «хронические симптомы». Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголизм», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

Четвертая стадия – «кризис». Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

Пятая стадия эмоционального выгорания – «пробивание стены». Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать разви-

тие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

На сегодняшний день используются разнообразные подходы в разрешении обозначенных выше трудностей. Важным аспектом в профессиональной деятельности является *саморегуляция*. Психологические основы саморегуляции включают в себя управление, как познавательными процессами, так и личностью: поведением, эмоциями и действиями. Регулярное выполнение психотехнических упражнений поможет правильно ориентироваться в собственных психических состояниях, адекватно оценивать их и эффективно управлять собой для сохранения и укрепления собственного психического здоровья.

К первому типу подобных упражнений относятся *упражнения-релаксации* [8]. В любой профессии, изобилующей стрессогенными ситуациями, важным условием сохранения и укрепления психического здоровья работника выступает его умение вовремя «сбрасывать» напряжение, снимать внутренние зажимы, расслабляться. Для усиления эффекта упражнений-релаксаций можно рекомендовать использование цвета.

- если вы ощущаете, что вам недостает жизненной энергии – смело используйте красный цвет;

- если вам не хватает чувства психологической свободы и умения приспосабливаться к внешним обстоятельствам – работайте с оранжевым цветом;

- желтый цвет поможет вам, если вы чувствуете упадок сил и хотели бы получить заряд активности, если вы находитесь в конфликте с самим собой;

- при равнодушии и чувстве апатии, при желании быть более открытым и более спокойным вам поможет зеленый цвет;

- голубой цвет следует использовать, если вас тяготят ваши обязанности, если вы действуете, не задумываясь о последствиях своих поступков;

- если вы проявляете излишнюю эмоциональность и не контролируете свои реакции, используйте синий цвет;

- фиолетовый цвет оказывает большое влияние на область чувств, именно его надо использовать, если вы часто по необъяснимым причинам испытываете горечь, чувствуете себя обманутым, вас мучают сомнения, и вы впадаете в состояние депрессии.

*Пример упражнения релаксации (с использованием желтого цвета):* «Примите удобную позу, настройтесь на то, чтобы отложить на время свои эмоции и проблемы. Закройте глаза. Оставьте любые суждения, ожидания и фантазии о том, как у вас получится выполнение упражнения. Дайте себе возможность расслабиться. Расслабьте мышцы лица и челюстей, расслабьте тело, отрегулируйте дыхание: дышите ровно, спокойно. Представьте себе шар белого цвета, который приближается к вам из бесконечного туннеля и висает над вашей головой. В нем объединились все цвета радуги. Почувствуйте присущую им мудрость. В какой-то момент вообразите, что вам необходима энергия желтого цвета, и представьте ее в форме золотого луча, проливающегося на вас из белого шара. «Втяните» желтый цвет в себя и представьте, как он быстро распространяется по телу. Дождитесь, пока он заполнит все тело. Желтый цвет наполняет вас жизнью, ощущением свободы, оказывает положительное воздействие на интеллект. Он рождает в вас чувство гармонии, облагораживает образ мыслей, укрепляет уверенность в себе, повышает самообладание. Пройдя через тело, сияющий желтый цвет устремляется в ауру, наполняя ее энергией и радостью. Желтый цвет делает вас радостнее и оптимистичнее, усиливает коммуникабельность и готовность быть более

открытым и восприимчивым. Постепенно ваше сознание расширяется и рождает импульс к новому началу. Постарайтесь еще на некоторое время задержаться в этих волнах желтого цвета, почувствуйте полное единение с живой силой духа, затем поблагодарите тот внутренний источник, который подарил вам это ощущение. Теперь постепенно возвращайтесь к своему обычному состоянию. Осознайте свое тело, окружающее пространство, откройте глаза. Вы чувствуете в себе энергию желтого цвета и находиться в состоянии гармонии с жизнью».

Второй тип психотехнических упражнений – *игры-формулы* – используются для вербального (словесного) самовнушения [6]. Формулы могут произноситься про себя или вслух по дороге на работу, в процессе рабочего дня, перед трудной ситуацией. Важно найти свой собственный язык, наиболее эффективно на вас воздействующий. Вот несколько формул, которые можно взять на вооружение.

*Уверенность в себе* – «Я человек смелый и уверенный в себе. Я все умею, все могу».

*Спокойствие, стабильность* – «Я хочу быть спокойным и стабильным. Я хочу быть уверенным в себе».

*Спокойствие* – «Я спокоен и уверен в себе. У меня правильная позиция. Я готов к диалогу и взаимопониманию».

*Снятие усталости и восстановление работоспособности* – «Я верю в то, что могу легко и быстро восстанавливаться после работы. Всеми силами я стараюсь ярко почувствовать себя бодрым и энергичным после работы. После работы я чувствую бодрость, молодую энергию во всем теле».

Итак, способов снизить эффект эмоционального выгорания очень много. Есть целые технологии, которые разработаны на основе индустриально-организационной психологии. Они позволяют повысить производительность труда, увеличить доходы, улучшить психологический климат и социальные показатели в организации. Но надо сказать, что люди и без всякой науки пытаются бороться с выгоранием.

Необходимо отметить, что процесс выгорания напрямую зависит от личностных социо-культурных установок. Каковы ценностные ориентации у человека, исходя из них – человек более стремительно выгорает или находит все-таки внутренние резервы, которые не позволяют личности саморазрушаться.

«Выгорание – это в принципе как маленькая смерть, но не человека в целом, а его профессиональной составляющей» [1]. А представления о жизни и смерти в любой культуре обусловлены системами миропонимания и выражены в ритуалах и обрядах. Их целью является сохранение равновесия и обеспечение взаимодействия с окружающим миром. Человек совершает что-то вроде небольшого обряда каждый день... В начале рабочего дня, например, поливает цветы, поет хорошую радостную песню, просто меняет заставку в компьютере или еще что-то... Ведь иногда человек приходит на работу и само начало рабочего дня – это не удовольствие, а как смерть (гибель) на рабочем месте. Ведь не просто звучит иногда фраза – «похоронить себя на работе...» Сохраняя «равновесие» в начале и конце трудового дня многим помогает что-то вроде медитации, своеобразной рефлексии, когда человек анализирует все то, что произошло за рабочий день и делает выводы. И самое главное – это чувство завершенности. Человек проговаривает, осмысливает всё и идет домой уже с другим настроением, оставив мысли о работе на работе.

Кроме обрядов и ритуалов в каждой определенной культуре сформированы ценности, задающие образцы и стандарты поведения и оказывающие влияние на выбор че-

люком между возможными поведенческими альтернативами. Существует огромная разница между тем, как воспринимаются ценности разными людьми разных культур. И в «помогающих» профессиях многое зависит от подобных ценностей. Например у христиан стоит помочь человеку, отнестись к нему с пониманием, а вот в буддизме – в принципе не вмешиваться в жизнь другого человека, так как он должен сам делать свой выбор, творить свою жизнь и если что-то с ним происходит не так, то это его карма, его расплата за грехи прошлого и никто не вправе что-то изменить и облегчать участь этого человека. Ценность – это представление о желательном. В зависимости от содержательного наполнения ценностного мира человек будет позитивно или негативно относиться к своей профессиональной деятельности. Например, работник службы опеки, который беспокоится за будущую жизнь детей, которых он устраивает на воспитание в новую семью, за то, будут ли они нужными в этой семье – будет более скрупулезно выполнять свои профессиональные обязанности, буквально «гореть на работе». И если все идет успешно – ребенок устроен и счастлив – то специалист получает что-то вроде подзарядки... А если ему все равно...то и «гореть на работе» он будет не по причине сверхответственности за чужую жизнь, а из-за недовольства, вызванного, например, размером заработной платы.

Таким образом, ценности, распространенные повсеместно и одинаковые или весьма сходные по содержанию, усваиваются всеми культурами как необходимая часть; они вечны и обязательны для всех обществ и индивидов. Но «одеты» эти ценности в специфические культурные «одежды», то есть конфигурация ценностной системы, соотношение и взаимодействие элементов внутри нее являются продуктом той или иной культуры.

Ценности всегда связаны с действиями, в особенности с выбором. Ценности анализируют мотивации. Поэтому, чтобы впоследствии избежать «выгорания» на рабочем месте, нужно особое внимание уделять уже при профессиональном отборе и при профессиональной ориентации именно ценностным ориентациям личности, и если есть какие-то расхождения... то корректировать их. Самый идеальный результат – когда «ты желаешь делать то, что должен, и должен делать то, что желаешь» [1].

Итак, ценности — основа и фундамент культуры, они в ней глубоко укоренены, но выполняют роль ее важнейшего регулятора не только на уровне культуры в целом, но и на уровне личности. Люди с глубоко укоренившейся системой ценностей мужественно переносят любые трудности. Им это будет гораздо легче, чем людям, либо вовсе не имеющим никакой целостной системы ценностей, либо обладающим системой, основанной главным образом на «земных» ценностях. Люди с глубоким чувством нравственного долга обладают ценностями, которых не может у них отнять ни один человек, ни одна проблема. При всех обстоятельствах они сохраняют ясность ума, чувство человеческого достоинства, самоуважение и чувство долга. Имея эти качества, они могут вынести любое испытание, каким суровым бы оно ни было.

### **Литература**

1. Багдасарьян Н.Г. Культурология: Учеб. для студ. техн. вузов / Колл. авт.; под ред. Н.Г.Багдасарьян. – М.: Высш. шк., 1999. – 511 с.
2. Баранова М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания / Вестник Московского университета. Серия 14. «Психология». – М.: Издательство МГУ, 1995. - №1. – С. 54.

3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 154 с.
4. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб., 2005. – 256 с.
5. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. - №1. – 1995. – С. 36-47.
6. Масляч К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. – М.: издательство «Флинта», 2001. – 341 с.
7. Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое исследование // Психологический журнал. – М.: Наука, 2001. – Т.20. – №1. – С. 16-21.
8. Робертс Г.А. Профилактика выгорания // Обзор современной психиатрии. – 1998. – №1. – С. 39-46.
9. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. – 2002. – Т.23. – №3. – С. 85-95.
10. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С. 3-9.
11. Трунов Д.Г. Синдром «сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 1998. – № 5. – С. 24-28.
12. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального «сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. – 1994. – №6. – С. 18-21.

**Ефимова Е.В.**

## ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОЦЕССА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО САМООПРЕДЕЛЕНИЯ НА ЭТАПЕ ПРЕДПРОФИЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Согласно «Концепции профильного обучения на старшей ступени общего образования», каждый выпускник основной школы должен совершить «ответственный выбор – предварительное самоопределение в отношении профилирующего направления собственной деятельности». Этот выбор ложится в основу определения им своей дальнейшей образовательной траектории, которая будет реализована либо в учреждениях начального или среднего профессионального образования, либо на старшей ступени общего образования в рамках профильного обучения. Поэтому особой проблемой для педагогов становится подготовка учащихся к осознанному выбору профиля в процессе обучения в основной школе.<sup>23</sup> Учитель должен владеть технологиями личностно-ориентированного обучения, психолог должен предоставить ученику информацию относительно его личностных качеств в контексте выбора профиля, показать противоречия между желаниями и возможностями учащегося.

Таким образом, целью психолого-педагогической поддержки на данном этапе является создание условий успешной реализации предпрофильной подготовки учащихся.

<sup>23</sup> Ефимова Е.В. Формирование.....