Муниципальное бюджетное общеобразовательное

учреждение «Гимназия №14 «Университетская»

Ленинский район

630073 г. Новосибирск, пр. К. Маркса, 31

факс 346-47-31, тел. 346-47-31,346-48-82 ИНН 5404121137/КПП 540401001,

ОГРН 1035401482071 ОКОНХ 92310, ОКВЭД 80.21.2 ОКПО 23642416

**2007**

gym\_14\_nsk@nios.ru, сайт: gim-14.nios.ru

**ПРОЕКТ**

**на тему:**

«Поддержание эмоциональной стабильности педагогов, как средство профилактики профессионального выгорания»

Разработчик проекта:

Спирина Ольга Олеговна,

Педагог-психолог,

8-913-749-00-19



Новосибирск – 2021

**Оглавление**

**1. Введение3**

**2. Основная часть4**

2.1 Актуальность4

 2.2 Цели и задачи конкурсного проекта……………………………………….4

2.3 Анализ ситуации и желаемые результаты………………………………...5

2.3.1Определение эмоционального выгорания педагогов 5

 2.3.2 Основные критерии и приёмы предотвращающие возникновения профессионального выгорания педагогических работников образовательной организации………………………………………………………………………..6

 2.4 Проектное решение………………………………………………………….8

2.4.1 Мероприятия по реализации проекта………………………………….8

 2.4.2 Календарный план – график мероприятий проекта представлен в следующей таблицы………………………………………………………………9

 2.5 Оценка необходимых для реализации конкурсного проекта ресурсов...11

 2.6 Описание ожидаемых результатов……………………………………….11

**3. Заключение**…………………………………………………………………12

**4. Список использованных источников**……………………………………14

Приложение 1…………………………………………………………………..15

Приложение 2…………………………………………………………………..16

Приложение 3…………………………………………………………………..23

**1. Введение**

Результативность обучаемости и получения новых знаний учащимися в большей степени зависит от компетентности учителя, его эмоционального состояние и отношения к своему уроку. Приятно присутствовать на уроках, где учитель активный, позитивный и уверенный в себе. А когда учитель уставший, раздражительный и мало заинтересованный в учебном процессе, тогда и урок, и знания, и заинтересованность учащихся будет на низком уровне. Таким образом даже высоко компетентный учитель, будучи в нестабильном эмоциональном состоянии становится малоэффективен для учащихся и образовательной системы в целом. И поэтому положительное эмоциональное состояние педагога– важнейший аспект успешности знаний учащихся.

Данной проблемой занимались многие научные деятели, такие как В.М. Шепель, М.В. Барабаива, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, А.А. Рукавишников, Е. Старченкова, Л.И. Анцыферова, Т.В. Копылова, А.Б. Никифоров, Н. Холла.

Но в основном их труды были нацелены на работу с выгоранием как таковым.

А как сохранить положительное состояние педагогов учебного учреждения, избежав в итоги профессионального выгорания, когда учащиеся нарушают дисциплину и грубят, когда администрация требует результативности, а родители учащихся завалили претензиями?

В данном проекте разработана система психолого-педагогического сопровождения педагогов с целью повышения стрессоустойчивости и стабилизации эмоционального состояния. Таким образом организовывая профилактику профессионального выгорания.

Для образовательной организации это инновационный проект, так как ранее в образовательном учреждение работа психолого-педагогической службы была нацелена в основном на гармонизацию психологического и соматического состояния учащихся и их родителей. Психолого – педагогическая работа с педагогами и их эмоциональным состоянием мало организована в нашем образовательном учреждении.

Положительным результатом внедрения данного проекта в образовательную организацию будет являться, гармонизация и стабилизация эмоционального состояния педагогов. Тем самым повышения продуктивности учителя на уроках, положительное и уважительное отношение к учащимся. Как следствие – повышение заинтересованности у детей на уроки. И как результат – высокая компетентность учащихся по предмету (Приложение 1).

**2. Основная часть**

**2.1 Актуальность выбранной темы**

На основании проведенного исследования компанией «Яндекс» [1], были получены следующие результаты, 75 % учителей России испытывают профессиональное выгорание, из них 38% находятся в острой фазе выгорания. Было протестировано 38 тысяч учителей, из них 2,5 тысячи из Новосибирска. Следовательно, можно сделать вывод, что данная проблема является актуальной в сфере образования, так как учитель – это основной и главный источник информации для учащихся в получении образовании. Личное положительное отношение учителя к своему предмету и учащимся, закладывает интерес у вторых к получению образованию. А если учитель испытывает профессиональное выгорание, то это как правила отражается на качестве уроков, подачи учебного материала и взаимоотношений с учащимися. Таким образом, чтобы не доводить учителя до момента выгорание, мною был разработан данный проект.

**2.2 Цели и задачи конкурсного проекта**

**Цель** – разработка комплекса мероприятий направленные на сохраннее и поддержание эмоциональной стабильности педагогов образовательной организации.

Для достижение цели поставлены следующие **задачи**:

1. Провести теоретическое исследования проблемы, профессионального выгорания педагогов.
2. Обозначить основные критерии, предотвращающие возникновения профессионального выгорания педагогических работников образовательной организации.
3. Изучить основные методы, способствующие поддержанию эмоциональной стабильности учителей.
4. Разработать систему мероприятий для поддержания эмоциональной стабильности педагогов образовательной организации.

**Целевой аудиторией проекта является**:

1. заказчики проекта: администрация образовательной организации;
2. участники проекта: администрация образовательной организации, педагоги образовательной организации, приглашенные специалисты, занимающие такими вопросами как, стрессоустойчивость, тайм-менеджмент, эмоциональный интеллект.
3. пользователи проекта: администрация и педагоги образовательной организации.

**Методы исследования**: анализ научной литературы по изучаемой проблеме, психодиагностическое тестирование; анализ, систематизация и обобщение результатов исследования.

**Методики исследования**: В качестве инструментария для получения эмпирических данных использовались методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (приложение 2), и оценки «эмоционального интеллекта» Н. Холла (приложение 3).

**2.3 Анализ ситуации и желаемые результаты**

**2.3.1 Определение эмоционального выгорания педагогов**

Синдром эмоционального выгорания педагогов – этот термин «burnout», обозначающий «сгорание» или «выгорание».

Механизм эмоционального выгорания схематично представлен Л.А. Китаевым-Смыковым и Э.С. Бобровой [3]. Психологическая сущность человека, как существа общественного, требует от него претворения в жизнь альтруистических тенденций. Но ни один человек со своим индивидуальным сознанием не может полностью отрешиться от эгоистических мотивов. Постоянное уравновешивание этих двух тенденций является источником многочисленных проявлений стресса, в свою очередь ведущих к прогрессу или регрессу личности.

Важную роль в стрессовых преобразованиях личности и в 11 изменении взаимоотношений между людьми играют не только социальные и личностные факторы, но и такие, как состояние человека, его самочувствие, психофизиологические и медико-физиологические факторы.

По определению Всемирной Организации Здравоохранения **синдром выгорания** – физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям, а также употреблением алкоголя и других психоактивных средств, с целью получить временное облегчение, что имеет тенденцию к развитию физиологической зависимости и во многих случаях суицидального поведения.

Это расценивается как стресс-реакция в ответ на производственные и эмоциональные требования, происходящие от излишней преданности человека своей работе с сопутствующим пренебрежением семейной жизнью или отдыхом. Одной из наименее защищённых и наиболее уязвимых в отношении выгорания профессиональных групп являются педагоги. Предметом труда учителя является другой человек, его характер, мировоззрение, привычки, особенности психофизиологии и анатомии, специфика внутреннего мира. Учитель обязан, должен общаться со своими подопечными, понимать их мысли, чувства, моральные установки, сопереживать с ними, чтобы быть способным выбрать наиболее мощное средство педагогического воздействия.

 Таким образом анализируя ситуацию профессионального выгорания, можно сделать вывод о том, что данная проблема в нашей стране стоит достаточно остро. Много исследований по данной проблеме проведено, самое последнее проведенное в 2019-2020 учебном году, компанией «Яндекс» говорит о том, что проблема не решена и остается актуальной на сегодняшней день. Таким образом психологическое состояние педагога требуют особого внимания со стороны психологов и администрации образовательных организаций.

**2.3.2 Основные критерии и приёмы предотвращающие возникновения профессионального выгорания педагогических работников образовательной организации**

К. Рифф [5] создала теорию на основе анализа концепций, связанных с позитивным функционированием личности. Она выделила шесть показателей позитивного функционирования личности:

* самопринятие,
* позитивные отношения с окружающими,
* автономия,
* управление средой,
* цели в жизни и личностный рост.

Так же эмоциональное выгорание – результат длительного эмоционального напряжения, которое является перманентным (пролонгированным) стрессовым, то есть неравновесным психическим состоянием [3], его развитие может рассматриваться как динамический процесс, этапы которого соответствуют механизму развития стресса. Таким образом, учитель имея высокую стрессоустойчивость, способен противостоять и не поддаваться данному пролонгированному стрессу.

Следующим критерием, предотвращающим развитие эмоционального стресса и тем самым профессионального выгорания является эмоциональный интеллект.

Так как эмоциональный интеллект включает в себя: владение эмоциями, распознавание собственных эмоций, понимание эмоций других людей, а эмоциональное выгорание предполагает тесное общение в эмоционально нагруженной атмосфере, логично предположить, что сформированность эмоционального интеллекта может предотвратить доведения учителя до острого профессионального выгорания [6].

Таким образом исходя из результатов исследований, можно выделить **основные методы**, которые способствуют поддержанию эмоциональной стабильности учителей. Такие как:

* развитие стрессоустойчивости педагогов;
* владение медиативными навыками, как средством эффективного выхода, предотвращения и решения конфликтных ситуаций;
* изучение и применения тайм-менеджмента, для эффективной организации рабочего и свободного времени;
* развитие эмоционального интеллекта, как средство лучшего понимание себя, своих чувств и чувств других людей,
* умение вовремя пополнять свой энергетический ресурс. Основной навык профилактики эмоционального выгорания.

На основании вышесказанного, продуктом данного проекта является разработанная система мероприятий, направленная на поддержания эмоциональной стабильности педагогических работников образовательной организации, которая поможет педагогам овладеть эффективными навыками, которые в свою очередь будут способствовать сохранению и поддержанию эмоциональной стабильности педагогов образовательной организации.

Новизна данного проекта заключается в том, что комплекс разработанных мероприятий проходит систематически и направленны на повышения уровня стрессоустойчивости, эмоционального интеллекта и осознанности учителей, что будет способствовать поддержанию эмоциональной стабильности педагогов, предотвращения тем самым профессиональное выгорания.

**2.4 Проектное решение**

 Проект рассчитан на 2 года с 2021 года по 2023 год и включает в себя три этапа: подготовительный, основной и заключительный. Данные представлены в таблице 1.

**2.4.1 Мероприятия по реализации проекта**

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этапы развития** | **Мероприятия** | **Ответственный** |
| **Подготовительный**январь – май 2021 года |  Проведение диагностики профессионального выгорания учителей образовательной организации (приложение 2). Проведение анализа по эмоциональному состоянию педагогического коллектива.Разработка комплекса мероприятий направленные на сохраннее и поддержание эмоциональной стабильности педагогов образовательной организации. | Педагог-психолог Спирина О.О. |
| **Основной**сентябрь 2021 года - сентябрь 2023 |  Проведения организационного совещания с педагогами образовательной организации.Проведение систематических мероприятий направленные на сохраннее и поддержание эмоциональной стабильности педагогов образовательной организации, с приглашением внешних специалистов. | Педагог-психолог Спирина О.О. |
| **Заключительный** сентябрь 2023 год – декабрь 2023 год |  Проведение итоговой диагностики педагогов. Анализ полученных результатов. Рефлексия.  | Педагог-психолог Спирина О.О. |

**2.4.2 Календарный план – график мероприятий проекта представлен в следующей таблицы:**

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мероприятия проекта | 2021 год | 2022 год | 2023 год |
|  | 1 кв | 2кв | 3кв | 4кв | 1кв | 2кв | 3кв | 4кв | 1кв | 2кв | 3кв | 4кв |
| Провести теоретическое исследования проблемы, профессионального выгорания педагогов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение диагностики профессионального выгорания учителей образовательной организации |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение анализа по эмоциональному состоянию педагогического коллектива. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Разработка комплекса мероприятий направленные на сохраннее и поддержание эмоциональной стабильности педагогов образовательной организации. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведения организационного совещания с педагогами образовательной организации. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение блока мероприятий, направленные на стрессоустойчивость |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение блока мероприятий, направленные на разрешение межличностных конфликтов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение блока мероприятий, направленные на изучение тайм-менеджмента |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение блока мероприятий, направленных на повышение эмоционального интеллекта |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение блока мероприятий, направленных на поиск своего ресурса. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проведение итоговой диагностики педагогов. Анализ полученных результатов. Рефлексия. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**2.5 Оценка необходимых для реализации конкурсного проекта ресурсов**

Для реализации проекта в образовательной организации созданы следующие условия:

|  |  |
| --- | --- |
| Ресурсы | Контент ресурса |
| Кадровые  | Психолого-педагогическая служба в составе: три педагога-психолога, учитель-логопед, координатор здоровьясберегающей программы «Здоровья для всех». Специалисты имеют высшее образование. Аттестованы на высшую и первую квалификационную категорию. Регулярно проходят курсы повышения квалификации, владеют современными технологиями психологического-педагогического сопровождения.  |
| Материально-технический | Для работы психолого-педагогической службы оборудованы следующие помещения: кабинет для работы специалистов с персональным компьютером, оргтехникой, методической литературой и разработками, диагностическими материалами; кабинет для индивидуальной и групповой работы со всеми участниками образовательного процесса.  |
| Информационный | Во всех кабинетах есть выход в интернет; методическая литература; соответствующие профессиональное образование у педагогов-психологов |

**2.6 Описание ожидаемых результатов**

Проект «Поддержание эмоциональной стабильности педагогов, как средство профилактики профессионального выгорания», направлен на следующее:

1. Повышение стрессоустойчивости педагогов образовательной организации.

2. Повышение знаний о конфликтах и получения навыка эффективного разрешения конфликтных ситуациях.

3. Понимание основ тайм-менеджмента, умение эффективно распределять свое рабочее и не рабочее время, таким образом повысить свое качество жизни.

4. Развитие эмоционального интеллекта. Понимания себя, своих потребностей, своих эмоций и чувств. Научится осознанно жить.

Критерии и показатели эффективности реализации проекта, заключается в следующем,

1. Качественные показатели: методы оценки результатов: результаты итоговой диагностики и положительные отзывы педагогов.

2. Количественный: повышение уровня компетенции учащихся, за счет повышения качества подачи информации учителем на уроке.

**3. Заключение**

Таким образом анализируя ситуацию профессионального выгорания, можно сделать вывод о том, что данная проблема в нашей стране стоит достаточно остро. Много исследований по данной проблеме проведено, самое последнее проведенное в 2019-2020 учебном году, компанией «Яндекс» говорит о том, что проблема не решена, а остается актуальной на сегодняшней день. Таким образом психологическое состояние педагога требуют особого внимания со стороны психологов и администрации образовательных организаций.

Поэтому результативность обучаемости и получения новых знаний учащимися в большей степени зависит от компетентности учителя, его эмоционального состояние и отношения к своему уроку. Приятно присутствовать на уроках, где учитель активный, позитивный и уверенный в себе. А когда учитель уставший, раздражительный и мало заинтересованный в учебном процессе, тогда и урок, и знания, и заинтересованность учащихся будет на низком уровне. Таким образом даже высоко компетентный учитель, будучи в нестабильном эмоциональном состоянии становится малоэффективен для учащихся и образовательной системы в целом. И поэтому положительное эмоциональное состояние педагога– важнейший аспект успешности знаний учащихся.

В данном проекте разработана система психолого-педагогического сопровождения педагогов с целью повышения стрессоустойчивости и стабилизации эмоционального состояния. Таким образом организовывая профилактику профессионального выгорания.

Положительным результатом внедрения данного проекта в образовательную организацию будет являться, гармонизация и стабилизация эмоционального состояния педагогов. Тем самым повышения продуктивности учителя на уроках, положительное и уважительное отношение к учащимся. Как следствие – повышение заинтересованности у детей на уроки. И как результат – высокая компетентность учащихся по предмету.

**4. Список использованных источников**

1. <https://www.instagram.com/p/CJF_SYjhXWJ6V_mMBOfRO8kJvw3B_xqj5BQ_k0/?igshid=iodnlrbi4ezb>
2. <https://andreeva.by/metodika-ocenki-emocionalnogo-intellekta-oprosnik-eq-n-xolla.html>
3. Барабаиава М. В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания // Вестник МГУ. - 2005 Серия 14. - № 1. - С. 54-55.
4. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других – М.: ИИД Филинъ, 2011. – 472 с.
5. Бреслав Г. М. О месте эмоциональных процессов в структуре мыслительной деятельности // Психологические исследования интеллектуальной деятельности / Под ред. О. К. Тихомирова. - М., 2009. - С. 62-67.
6. Гоулман Дэниэл «Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше чем IQ», электронное издание <https://marcopolo-dv.ru/books/28071984>

Приложение 1

**Зависимость состояния учителя на компетентность учащихся**

Приложение 2

**Диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В.Бойко)**

Эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмиругощие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Цель: диагностировать механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

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

**ТЕСТ**

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.

2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой. 13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций. 26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми

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

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

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

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

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

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

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

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

52. Я потерял покой из-за работы.

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

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

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь. 58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

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

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

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

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

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

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

75. Моя карьера сложилась удачно.

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

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

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

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

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

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

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

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

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных: В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов раздельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания», 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» — сумма показателей всех 12-ти симптомов.

Фаза «НАПРЯЖЕНИЕ» 1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2),-37(3), +49(10), +61(5), -73(5) 2. Неудовлетворенность собой:-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3) 3. "Загнанность в клетку":+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5) 4. Тревога и депрессия:+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «РЕЗИСТЕНЦИЯ» 1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)2. 2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5) 3. Расширение сферы экономии эмоций:+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5) 4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10) Фаза «ИСТОЩЕНИЕ» 1. Эмоциональный дефицит:+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), - 69(10), +81(2) 2. Эмоциональная отстраненность:+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10) 3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10) 4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Интерпретация результатов. Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9 и менее баллов — не сложившийся симптом, 10-15 баллов — складывающийся симптом, 16 и более — сложившийся. Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания». Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов.

Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные — реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени: 36 и менее баллов — фаза не сформировалась; 37-60 баллов — фаза в стадии формирования; 61 и более баллов — сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы: какие симптомы доминируют; какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»; объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами; какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности, каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение; какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Теория для интерпретации В. Бойко выделяет три фазы синдрома эмоционального выгорания:

1. Напряжение – характеризуется ощущением эмоционального истощения, усталости, вызванной собственной профессиональной деятельностью.

Проявляется в таких симптомах:

* + переживание психотравмирующих обстоятельств (человек воспринимает условия работы и профессиональные межличностные отношения как психотравмирующие);
	+ недовольство собой (недовольство собственной профессиональной деятельностью и собой как профессионалом);
	+ «загнанность в тупик» – ощущение безвыходности ситуации, желание изменить работу или вообще профессиональную деятельность;
	+ тревога и депрессия – развитие тревожности в профессиональной деятельности, повышение нервности, депрессивные настроения.

2. «Резистенция» – характеризуется избыточным эмоциональным истощением, которое провоцирует развитие и возникновения защитных реакций, которые делают человека эмоционально закрытым, отстраненным, безразличным. На таком фоне любое эмоциональное привлечение к профессиональной деятельности и коммуникации вызывает у человека чувство избыточного переутомления.

Проявляется в таких симптомах:

* + неадекватное выборочное эмоциональное реагирование – не контролированное влияние настроения на профессиональные отношения;
	+ эмоционально-моральная дезориентация – развитие безразличия в профессиональных отношениях;
	+ расширение сферы экономии эмоций – эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекратить любые коммуникации;
	+ редукция профессиональных обязанностей – свертывание профессиональной деятельности, стремление как можно меньше времени тратить на выполнение профессиональных обязанностей.

3. «Истощение» – характеризуется психофизическим переутомлением человека, опустошенностью, нивелированием собственных профессиональных достижений, нарушением профессиональных коммуникаций, развитием циничного отношения к тем, с кем приходится общаться, развитием психосоматических нарушений.

Проявляется в таких симптомах:

* + эмоциональный дефицит – развитие эмоциональной бесчувственности на фоне переутомления, минимизация эмоционального вклада в работу, автоматизм и опустошение человека при выполнении профессиональных обязанностей;
	+ эмоциональное отчуждение – создание защитного барьера в профессиональных коммуникациях;
	+ личностное отчуждение (деперсонализация) – нарушение профессиональных отношений, развитие циничного отношения к тем, с кем приходится общаться;
	+ психосоматические нарушения – ухудшение физического самочувствия, развитие таких психосоматических нарушений, как расстройства сна, головная боль, проблемы с давлением.

Методика Н. Холла оценки «эмоционального интеллекта» (опросник EQ) // Е.И. Ильин. Эмоции и чувства. – СПб.: Питер, 2001. – С. 633–634. Методика Н. Холла предложена для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал: 1) эмоциональная осведомленность, 2) управление эмоциями (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность), 3) самомотивация (скорее это как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14), 4) эмпатия, 5) распознавание эмоций других людей (скорее — умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей). Оглавление: [hide] 1 Инструкция по применению методики Н. Холла. 2 Текст опросника Н. Холла 3 Ключ к методике Н. Холла Инструкция по применению методики Н. Холла. Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов: Полностью не согласен — (- 3 балла); В основном не согласен — (-2 балла); Отчасти не согласен — (-1 балл); Отчасти согласен — (+ 1 балл); В основном согласен — (+2 балла); Полностью согласен — (+ 3 балла). Текст опросника Н. Холла 1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания, как поступать в жизни. 2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни. 3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны. 4. Я способен наблюдать изменение своих чувств. 5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни. 6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор. 7. Я слежу за тем, как я себя чувствую. 8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами. 9. Я способен выслушивать проблемы других людей. 10. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях. 11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других. 12. Я могу действовать успокаивающе на других людей. 13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия. 14. Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам. 15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей. 16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности. 17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема. 18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения. 19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы». 20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто. 21.Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица. 22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать. 23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются. 24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей. 25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью. 26.Я способен улучшить настроение других людей. 27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми. 28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей. 29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей. 30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей. Ключ к методике Н. Холла Шкала «Эмоциональная осведомленность» — пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25. Шкала «Управление эмоциями» — пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30. Шкала «Самомотивация» — пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22. Шкала «Эмпатия» — пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28. Шкала «Распознавание эмоций других людей» — пункты 12,15, 24, 26, 27, 29.