

Министерство по делам молодежи Республики Татарстан
ГБУ «Республиканский центр молодежных, инновационных
и профилактических программ»
Ресурсный центр координации деятельности психологических служб
Республики Татарстан «Ориентир»

Сагеева Е.Р., Галанина О.Н., Галимзянова Р.Р.,
Мамаджанова С.М., Гарипова Г.Ш., Ивашкевич А.М.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ СУБЪЕКТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
ПО ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ**

Казань, 2021

УДК 159.9
ББК 88

Авторский коллектив:

Сагеева Е.Р., Галанина О.Н., Галимзянова Р.Р.,
Мамаджанова С.М., Гарипова Г.Ш., Ивашкевич А.М.

Рецензенты:

Ничипоренко Н.П. – заведующая лабораторией изучения отклоняющегося поведения Института педагогики, психологии и социальных проблем, старший научный сотрудник, супервизор РЦ «Ориентир», кандидат психологических наук, доцент.

Белоусова М.В. – доцент кафедры психотерапии и наркологии Казанской государственной медицинской академии – филиала ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России, кандидат медицинских наук.

Методические рекомендации для субъектов психологической помощи по профилактике эмоционального выгорания / Е.Р. Сагеева, О.Н. Галанина и др. – Казань: ИД «МеДДоК», 2021. – 56 с.

ISBN 978-5-6045949-8-8

Методические рекомендации для субъектов психологической помощи по профилактике эмоционального выгорания представляют собой сборник, который содержит инструментарий для самодиагностики первых признаков эмоционального выгорания и способы самопомощи, а также методы по его предупреждению и профилактике.

Методические рекомендации подготовлены авторским коллективом специалистов Ресурсного центра координации деятельности психологических служб Республики Татарстан «Ориентир» и предназначены для психологов различной ведомственной принадлежности и других специалистов помогающих профессий.

Методические рекомендации для субъектов психологической помощи по профилактике эмоционального выгорания.

ISBN 978-5-6045949-8-8

© Авторский коллектив, 2021
© ООО «Издательский дом «МеДДоК», 2021

Содержание

Введение.....	4
1. Симптомы эмоционального выгорания у психологов	7
2. Критерии самодиагностики при возникновении первых признаков эмоционального выгорания	13
3. Методы и приемы самопомощи.....	18
3.1. Приемы моторной регуляции самопомощи	19
3.2. Приемы когнитивной регуляции самопомощи	21
3.3. Приемы регуляции посредством другой эмоции	25
4. Методы по предупреждению и профилактике эмоционального выгорания	29
Список литературы.....	39

Введение

Современному человеку, чаще всего приходится работать в стрессовых условиях – дефицита времени, избытка информации, ненормированного рабочего дня, постоянного давления со стороны окружающего мира, давления на работе, конфликты и трудности во взаимодействии людей, в итоге человек может терять не только интерес к своей профессиональной деятельности, но и психическое и физическое здоровье, что несет в себе негативные последствия для внутреннего состояния личности. Специалисты в сфере оказания психологической помощи не исключение!

Большинство стрессовых ситуаций, с которыми сталкиваются специалисты психологической помощи в процессе сложного взаимодействия с людьми, могут оказывать негативное воздействие на здоровье специалиста. В частности, крайним проявлением негативного влияния является профессиональное и эмоциональное выгорание, которые представляют собой дисфункциональное состояние специалиста под воздействием длительного психоэмоционального стресса.

В целях минимизации уровня социально-психологической напряженности и укрепления психологического здоровья субъектов психологической помощи представляется важным в рамках реализации Концепции формирования и развития системы психологической помощи населению в Республике Татарстан на 2019/2022 годы уделить особое внимание формированию у специалистов навыков поддержания собственного психического здоровья.

Психическое здоровье человека – это состояние благополучия, при котором человек может реализовать свой собственный потенциал, справляться с обычными жизненными стрессами, продуктивно и плодотворно работать, а также вносить вклад в жизнь своего сообщества.

В рамках сохранения психического здоровья особую роль уделяют первичной психопрофилактике (психогигиена). По данным Всемирной организации здравоохранения психопрофилактика включает в себя мероприятия по предупреждению психических расстройств¹. 28 мая 2019 года профессиональный синдром

¹ Основные сведения о психическом здоровье // Topics.ru: всемирная организация здравоохранения (ВОЗ). – 2014. - URL: https://www.who.int/topics/mental_health/mental-health-final.pdf?ua=1 (дата обращения 30.12.2020)

эмоционального выгорания был включен в 11-й пересмотренный вариант Международной классификации болезней (МКБ 11). Данный синдром не классифицируется как медицинское состояние и представляет собой синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен¹.

Актуальность данного методического пособия заключается в том, что оно включает практические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания, которые предназначены для специалистов, работающих в сфере оказания психологической помощи населению, а именно психологов, педагогов-психологов, специалистов сферы ГМП, сотрудникам, которые по роду обязанностей вынуждены в большом количестве интенсивно общаться с различными людьми (руководителям, менеджерам, медицинским работникам, социальным работникам и т.д.), а также людям, которые испытывают регулярное внутреннее сопротивление из-за работы, сотрудникам, переживающим внутренние противоречия между работой и семьей, что так актуально в настоящих реалиях, и другим специалистам психологических служб оказывающим психологическую помощь.

Также данные рекомендации будут полезны тем, кто сталкивается со стрессом, с трудными эмоциональными ситуациями не только в рамках профессиональной деятельности, но в повседневной жизни и не может сразу найти выход, в том числе и для родителей подрастающего поколения, у которых в условиях быстрого темпа жизни, монотонности работы могут возникнуть сложности при поддержании такого ритма.

Основная цель работы – это отобразить приемы и методы самопомощи и саморегуляции эмоционального напряжения позволяющие специалисту использовать их для профилактики профессионального и эмоционального выгорания.

При написании работы нами были поставлены следующие задачи:

1. Определить особенности протекания эмоционального выгорания у специалистов в сфере оказания психологической помощи;

¹ Международная классификация болезней: «профессиональный синдром» эмоционального выгорания. – URL: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/ru/ (дата обращения 20.01.2021)

2. Обозначить критерии самодиагностики при возникновении первых признаков профессионального и эмоционального выгорания;
3. Выделить методы и приемы самопомощи для субъектов психологической помощи;
4. Определить список рекомендованной литературы для самоизучения, саморазвития и вдохновения с кратким содержанием;

1. Симптомы эмоционального выгорания у психологов

Первые научные исследования в сфере выгорания появились в 70-е годы прошлого столетия в США.

Х.Дж. Фрейденбергер¹, американский психиатр, основоположник идеи выгорания, работавший в альтернативной службе медицинской помощи в 1974 году, ввел термин «выгорание», описал феномен психологического состояния здоровых людей, которые большое количество времени находятся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Последователем развития идеи процесса выгорания была К. Маслач². Она описывает это понятие, как синдром физического и эмоционального истощения, включающий развитие отрицательной самооценки, негативного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам.

Исследования феномена эмоционального выгорания встречаются в трудах зарубежных исследователей Х.Дж. Фрейденберга³, К. Маслач, С. Джексона⁴, А. Пайнза⁵, и др. В отечественной науке меньше исследований (М.А. Аминов, В.В. Бойко, Т.В. Форманюк и др.). Одним из первых исследователей данный феномен стал рассматривать В.В. Бойко⁶, основываясь на исследования К. Маслач и С. Джексона. Они выделяли три фазы эмоционального истощения, каждая из которых включает в себя определенные симптомы:

– фаза «напряжения» (является «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания и включает в себя ряд факторов: осознание психотравмирующих триггеров профессиональной деятельности, недовольство собой, неудовлетворенность избранной профессией, состояние интеллектуально-эмоционального истощения, тревогу и депрессию);

– фаза «резистентности» (формируется защита, характеризующаяся неадекватной эмоциональной реакцией, эмоционально-нравственной дезориентацией, расширением сферы

¹ Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения. – СПб.: Речь, 2009. – 544с.

² Пайнс Э. Практикум по социальной психологии/ Э. Пайнс, К. Маслач. – издательство: Питер, 2001. – 528с.

³ Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. – СПб.: Речь, 2009. – 544с.

⁴ Пайнс Э. Практикум по социальной психологии/ Э. Пайнс, К. Маслач. – издательство: Питер, 2001. – 528с.

⁵ Там же. – 528с.

⁶ Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Филинь, 1996. – 469 с.

экономии эмоций, упрощением профессиональных обязанностей, таким образом неприятные эмоции или воспоминания вытесняются, человек пытается объяснить свои неудачи случайными обстоятельствами);

– фаза «истощения» (определяет себя такими особенностями как эмоциональный дефицит, то есть отрицательные эмоции преобладают над положительными и, в дальнейшем, наблюдается полное исключение эмоций из сферы своей трудовой деятельности).

Также, представляется важным рассмотреть концепцию М. Буриша, в рамках которой фазы выгорания и их характеристики описаны более развернуто:

1. Предупреждающая фаза, характеризуется чрезмерной активностью, отказом от потребностей, не связанных с работой, вытеснением неудач и разочарований, ограничением социальных контактов. Далее возникает чувство усталости, развивается бессонница.

2. Фаза снижения уровня собственного участия. Она проявляется в потере положительного восприятия коллег, в приписывании им вины за собственные неудачи, в безразличии, в циничных оценках сослуживцев. Сотрудник на данной фазе начинает опаздывать на работу, искусственно продлевает перерывы в своей профессиональной деятельности, стремиться уйти с работы раньше положенного срока. Он остро переживает, от того что, по его мнению, другие люди его используют.

3. Фаза эмоциональных реакций. В начале ее развития человек погружается в состоянии депрессии, а именно: его постоянно мучает чувство вины, снижается самооценка, отмечается частая смена настроения. Затем развиваются агрессивные реакции, сотрудник начинает проявлять подозрительность к своему окружению, нетерпимость, конфликтность.

4. Фаза деструктивного поведения. Она включает снижение концентрации внимания, отсутствие гибкости в мышлении, обеднение воображения. Сотрудник уходит от ответственных поручений, не проявляет инициативу, уровень эффективности его деятельности становится неудовлетворительным. Он избегает неформальных контактов, игнорирует обсуждение тем, связанных с работой, испытывает чувство одиночества.

5. Фаза психосоматических реакций. Для нее типичным является снижение иммунитета, отсутствие способности расслабиться в

свободное время, бессонница, повышенное давление, тахикардия, головные боли, боли в позвоночнике, расстройство пищеварения, зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. Фаза разочарования включает наличие у человека отрицательной жизненной установки, чувства беспомощности и бессмысленности жизни, отчаяния¹.

Изучение специалистами механизмов управления собственным эмоциональным состоянием, умение конструктивно реагировать в трудных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности, изучение способов повышения эмоциональной и психологической устойчивости позволит построить более продуктивный процесс работы специалиста, повысит его профессионализм и будет способствовать уменьшению появления риска профессионального выгорания и стрессов в работе.

Как выделяет Ю.П. Платонов, содержание процесса психологической адаптации выражается формулировкой: конфликт – тревога – защитная реакция. Под стилем защиты понимают относительно постоянную и индивидуально очерченную у каждого человека систему внешних и внутренних действий, нацеленных на снятие конфликтов в сфере самосознания для обеспечения позитивного отношения к своему «Я»².

Каждый психолог может столкнуться с ситуациями эмоционального истощения, от перегрузки эмоциональных переживаний, от монотонности рабочего процесса, идет перенасыщение информацией и все это может повлечь за собой выгорание как эмоциональное, так и в последствии профессиональное. И здесь важно уловить, и заметить этот момент, чтобы незамедлительно предпринять необходимые действия.

Основным и первичным приемом в недопущении эмоционального выгорания и дальнейшей ее профилактике у специалистов является самопомощь и саморегуляция для устранения нежелательных эмоциональных состояний. Самопомощь – это первичный способ сохранить высокую результативность психологической деятельности в условиях интенсивной нагрузки.

Саморегуляция может осуществляться бессознательно, то есть на уровне базовых природных механизмов, интуитивно, а также с

¹ Стадии эмоционального выгорания/ словарь-справочник Управление персоналом. - URL: <https://psyfactor.org/personal/personal17-11.htm> (дата обращения: 30.12.2020).

² Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения. – СПб.: Речь, 2009. – 544с.

участием сознания – сознательной психической саморегуляции, в результате которой добиваются эффекта успокоения (устранение напряженности), восстановления (ослабление утомления) и активизации (повышение активности и реакции).

Многие бессознательно используют такие приемы как длительный сон, вкусная еда, прогулки, физическая активность (бег, танцы, скалолазание и т.д.), релаксационные приемы (массаж, медитация, баня и т.д.) и другие способы. Умение на интуитивном уровне прибегать к способам снижения эмоционального возбуждения определяется индивидуальными особенностями личности.

Известно, что психические особенности личности характеризуются различными свойствами, проявляющиеся в процессе общественной деятельности человека и активно влияющие на выбор им своего профессионального призвания. Одним из психических свойств личности, оказывающий влияние на оценивание ситуации, является темперамент человека, который составляет основу развития характера.

Таким образом, прежде чем определить эффективные методики для снятия эмоционального напряжения важно понимать «Кто я?», «Какие у меня индивидуальные особенности?», «Как я взаимодействую с людьми, что мне нравится делать, и от чего я получаю удовольствие?», так как одним, например, может нравиться медленно прогуливаться по парку вдыхая свежий воздух, наблюдая за окружающими и размышляя о приятном, а кто-то получает удовольствие и разрядку от физической активности, от кардинальной смены деятельности, от движения и скорости.

Для получения информации по индивидуальным особенностям вы можете пройти следующие тесты:

- Экспресс-тест «Темперамент и социотип» П. Хейманса (Приложение 1)
- Тест Майерс-Бриггс «Определение типа личности и предпочтений, склонностей»
- Диагностика уровня эмоционального интеллекта (EQ) MSCEIT Д. Майер, П. Саловей, Д.Р. Карузо
- Опросник «EQ» Н. Холла
- Тест «Социальный интеллект» Гилфорда
- Тест Д. Векслера «Уровень интеллектуального развития» (тест WAIS, WISC)

- Метод определения акцентуаций характера (Г. Шмишек, К. Леонгард)

Проанализировав многочисленные источники, обозначим ряд личностных особенностей, которые могут препятствовать возникновению эмоционального выгорания:

- *личностная выносливость*, это способность личности быть в активной деятельности, контролировать жизненные ситуации и гибко реагировать на изменения;

- *связи между выгоранием и индивидуальными стратегиями сопротивления выгоранию* (люди с высоким уровнем выгорания владеют пассивными тактиками сопротивления стрессу; и наоборот, люди, активно противодействующие стрессу, имеют низкий уровень выгорания);

- *локус контроля* («внешний» локус контроля направлен на приписывание происшедшего с ними или своих успехов случайным обстоятельствам или деятельности других людей, и «внутренний» локус контроля характерен для людей, считающим свои достижения и происшедшее с ними личной заслугой, результатом своей активной деятельности, способностей или готовности к риску);

- *самоактуализация*, в ситуациях, когда необходимо сделать выбор, человек ориентируется в пользу личностного роста, вследствие этого, самоактуализирующаяся личность высоко ценит себя, осознает свои потребности, а также способен ценить других;

- *эмоциональный интеллект*, то есть умение распознавать и управлять своими и чужими эмоциями «как я себя чувствую, как другие люди себя чувствуют». Данное определение включает в себя четыре составляющих: самосознание (способность осознавать и анализировать свои эмоции), самоконтроль (умение управлять своими эмоциями и сохранять эмоциональный баланс даже в кризисных ситуациях), эмпатия (понимание эмоций окружающих), навыки отношений (умение взаимодействовать с людьми, управлять их эмоциями, улаживать конфликты);

- *стрессоустойчивость*, которую можно определить, как совокупность личностных качеств, дающие человеку возможность перенести значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без негативных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

Таким образом, резюмируя, важно отметить, что с эмоциональным выгоранием может столкнуться каждый человек, каждый специалист, это обусловлено условиями окружающего мира, ростом темпа жизни, частым взаимодействием людей друг с другом, нехватки времени и большим каждодневным потоком информации, в результате чего психическое здоровье может пошатнуться, ровно, как и физическое. В таких условиях специалистам крайне необходимо обладать определенными навыками и уметь самоанализировать свое состояние и улавливать первые признаки возникновения эмоционального истощения и в следствии выгорания, а также владеть приемами и методами оказания себе экстренной самопомощи.

2. Критерии самодиагностики при возникновении первых признаков эмоционального выгорания

Важно осознать, «Какая бы классная не была у вас машина, без бензина вы никуда не поедете» – в данном случае «бензин» – это эмоциональное состояние и ваша мотивация.

Все части структуры личности находятся во взаимозависимости друг от друга и оказывают значительное влияние на формирование поведения человека, его жизненной позиции, его потребностей и интереса. В том числе и на реакцию специалиста на кризисные ситуации, на тревогу, на страх, выражаясь либо в интуитивном поиске решения, либо в напряжении, усталости, чувстве безысходности и невозможности решить сложившиеся трудности. Эти трудности вполне могут затронуть каждого. Они не указывают на слабость или снижение профессионализма – это особенности деятельности специалистов «помогающих» профессий.

В зависимости от индивидуальных особенностей личности одна и та же ситуация может вызывать различные реакции и быть воспринята в зависимости от сиюминутного эмоционального состояния человека. Отсюда и пути выхода зависят от нескольких факторов: от мотивации специалиста, от степени напряженности в данный момент, от уровня эмоциональной устойчивости, от владения методами и навыками нормализации своего эмоционального состояния и т.д.

К внешним факторам процесса эмоционального истощения, а вследствие и профессионального выгорания можно отнести такие особенности как: проблемы, возникающие из-за несовпадения ожидания и действительности в выбранной профессиональной деятельности.

К внутренним отнесем мотивацию, которая может быть «от» (например, где штрафы мотивируют больше чем премии) и «к» (которые определяют движение к повышению статуса, получению удовольствия и т.д.), внешняя (действия, направленные на признание социумом), внутренняя (более устойчивая, ориентирована на себя «для себя»).

Предлагаем вам проанализировать личностный компонент своих эмоций по следующим позициям выделенных В.В. Бойко:

- Прислушаться к эмоциональному подтексту вашего смеха: вы смеетесь ехидно, открыто и радостно, с опаской и осторожностью или как-то иначе?

- Как вы сердитесь: со злостью, добродушно ворчите или оскорбляете партнера?

- Как вы жалуетесь: пытаетесь найти сочувствие, обвиняя кого-либо, нападая при этом или переживал чувство неловкости?

- Как вы требуете: воодушевляя или принижая партнера, категорично или допуская возражения, поощряя или укоряя личность?

- Как вы делаете замечания: уважая или обижая партнера, спокойно или раздраженно, терпеливо или нетерпеливо, в мягкой или в жесткой форме?

- Как вы реагируете на критику: агрессивно, зло, раздраженно или с чувством юмора, с искренней признательностью?

- Как вы отзываетесь о большинстве своих коллег (пациентов, клиентов): с чувством зависти, обиды, неудовлетворенности или благожелательно?

- Как вы реагируете на близкого человека, у которого недомогание: с раздражением, стараетесь скорее отделаться от него или с сочувствием, пониманием, с готовностью помочь¹?

Если ваши ответы содержат по большей части асоциальный смысл (означают разъединение и способствуют эмоциональной напряженности), то это первые признаки и сигналы на пути к эмоциональному выгоранию.

Признаки эмоционального выгорания могут проявляться на трех уровнях организации личности, которые вы можете заметить путем самонаблюдения:

- *физические* симптомы, характеризуется хронической, постоянной усталостью, слабостью и вялостью в мышцах, головные боли, снижение иммунитета, бессонница, усталость глаз, снижение зрения, боли в суставах и пояснице и другие;

- *психоэмоциональные* симптомы могут говорить о безразличии к своей жизни и происходящим вокруг событиям, неуверенности в себе, снижении самооценки, разочаровании в окружающих, потере профессиональной мотивации, вспыльчивости, раздражении и

¹ Стадии эмоционального выгорания/ словарь-справочник Управление персоналом. - URL: <https://psyfactor.org/personal/personal17-11.htm> (дата обращения: 30.12.2020).

недовольстве другими людьми, депрессии, постоянном плохом настроении, неудавшейся жизни и другие;

– *социально-поведенческие* симптомы указывают на желание убежать от всех или обида на всех, как следствие, стремление к изоляции, минимум общения с окружающими, уклонение от ответственности, неисполнение обязанностей, лень, обвинение окружающих в собственных бедах, обиды, раздражение, зависть, жалобы, что кому-то везет в жизни, жалобы на свою жизнь и на то, что приходится много работать, пессимизм, негатив видится во всем, трудности с принятием решений, злоупотребление алкоголем, табачными изделиями и другие.

Эмоциональное выгорание служит причиной возникновения профессионального выгорания, что в свою очередь представляет собой хроническое состояние проявляющиеся на физическом, эмоциональном, когнитивном, поведенческом уровнях, а также в системе межличностных отношений, как с коллегами на работе, так и с членами своей семьи. Возникает оно в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них и может привести к достаточно серьезным негативным последствиям¹.

В ситуации переживания профессионального выгорания вы можете наблюдать у себя следующие признаки стресса, которые условно можно разделить на три категории:

– физические (бессонница, боли в груди, в животе, в спине, высокое кровяное давление, диарея, головные боли, головокружение, тики, хроническая усталость, тошнота, частые простуды и т.д.);

– эмоциональные (излишняя агрессивность, повышенная возбудимость, депрессия, импульсивное поведение, нарушения памяти и концентрации внимания, истерики, ночные кошмары, паника, раздражительность, частая слезливость и т.д.);

– поведенческие (злоупотребление алкоголем, постоянный поиск у себя различных заболеваний, потеря интереса к своему внешнему облику, привычка кусать и грызть ногти, притопывание ногой или постукивание пальцем, усиленное курение и т.д.).

Если вы заметили у себя выше перечисленные симптомы и признаки необходимо предпринять меры предотвращения развития эмоционального, в том числе и профессионального выгорания.

¹ Герасимова В.В., Сагеева Е.Р. Что такое профессиональное выгорание и как его предупредить? // Магариф. – №11 (1071). – 2020. – С. 34-39

Таким образом, для предотвращения появления синдрома эмоционального выгорания важно уметь замечать появление его первых симптомов на физическом, психоэмоциональном и социально-поведенческом уровнях. Умение определять и анализировать свое психическое и поведенческое состояния поможет легче и быстрее скорректировать свое поведение и предпринять необходимые действия. В частности, предлагаем вам использовать ряд методик и упражнений для определения сферы, в которой возникли затруднения.

Прежде чем перейти к техникам самопомощи, предлагаем вам пройти следующие упражнения, которые помогут определить ваши ценности и потребности, а также эмоциональное состояние «здесь и сейчас».

Упражнение «Распредели по порядку»

Распределите по порядку (в зависимости от значимости для вас) следующий перечень:

- дети
- работа
- муж (жена)
- Я
- друзья, родственники

Оптимальный список распределения перечня:

1. Я; 2. Муж (жена); 3. Дети; 4. Работа; 5. Друзья, родственники

Посмотрите, кого вы поставили на первое место и почему?

Можно предположить, что не каждый специалист поставил себя на первое место. Мы не имеем в виду нарциссичную позицию «Я», нет, мы рассматриваем с точки зрения заботы о себе, потому что специалист может забывать о том, что если он находится НЕ в ресурсе, то страдают абсолютно все другие категории списка.

Отсюда вопрос «Почему мы обесцениваем себя, хотя выполняем колоссальную работу помогая другим!?». Поразмышляйте над этим вопросом, это важно.

Упражнение «Счастливы ли Вы здесь и сейчас?»

Сядьте, расслабьтесь и оцените счастливы ли вы здесь и сейчас? Запишите ответы на следующие вопросы «Что вызывает счастье,

радость, вдохновение, подъем сил и то, что вызывает апатию, раздражение, тоску, тревогу?».

Обратите внимание на то, «Каким образом, к вам приходили мысли, что вы чувствовали? Честны ли вы с собой? Чего вам не хватает? В каком направлении вы хотите идти дальше?».

Многие говорят, «Вот когда..., я буду счастлив», однако придерживаясь такой установки, человек всегда будет находить повод быть несчастным, недовольным, и будет «искать» причины отодвигать свою жизнь, так как не сможет брать ресурс из настоящего и работать с тем, что имеет, стремясь к большему. «Относится ли это к вам?» Если да, то проанализируйте, что вас тормозит и не дает двигаться дальше, выпишите эти моменты в один столбец, а во второй напишите, «Что вы можете сделать здесь и сейчас, чтобы изменить ситуацию?».

Для определения наличия и степени эмоционального выгорания предлагаем вам пройти две экспресс методики по самодиагностике эмоционального выгорания:

1. Диагностика эмоционального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой (Приложение 2).
2. Опросник «Экспресс-оценка выгорания» В. Каппони, Т. Новак (Приложение 3).
3. Диагностика психического состояния по САН (Приложение 4).

3. Методы и приемы самопомощи

«Тот, кто больше половины времени занят вещами, которые он делает неохотно, не участвует сердцем в деле или не испытывает радости от процесса, тот должен ожидать, что рано или поздно у него возникнет синдром выгорания».

*А. Лэнгле
австралийский психолог, психотерапевт*

В этой главе мы рассмотрим методы, приемы и упражнения для самопомощи специалистам «помогающих профессий» и определим особенности профилактики и повышения стрессовой и эмоциональной устойчивости специалистов в сфере психологической помощи в условиях их профессиональной деятельности.

Частные способы регуляции эмоционального состояния укладываются в три глобальных способа, выделенными К. Изардом¹:

- моторная регуляция (предполагает использование физической активности как способа разрядки эмоционального напряжения);
- когнитивная регуляция (связана с использованием внимания и мышления для подавления нежелательной эмоции или установления контроля над нею);
- посредством другой эмоции (предполагает осознанные усилия, направленные на активизацию противоположной испытываемой эмоции).

Самопомощь может быть осуществлена двумя способами:

- воздействием из вне, то есть с привлечением других людей (например, психолога, участие в супервизии и интервизии), также сюда относятся и прослушивание музыкальных композиций, просмотр фильмов, посещение театров, музеев, выставок, участие в мастер-классах по живописи, лепке и т.д.;
- саморегуляцией (например, «прогрессивная релаксация» (мышечное расслабление), дыхательные упражнения, юмор, размышления, мыслительные процессы и т.д.).

Бывает трудно осознавать и признаться самому себе в том, что у меня наблюдаются симптомы и признаки профессионального выгорания. В подобных трудных жизненных обстоятельствах

¹ Ильин Е. П. Эмоции и чувства. – Санкт-Петербург: издательство Питер, 2018. – 782 с.

включаются внутренние неосознаваемые механизмы защиты, такие как рационализация, вытеснение травматических событий, «окаменение» чувств и тела. Важно иметь в виду, что блокирование своих эмоций и чрезмерная активность способствуют замедлению процесса вашего восстановления.

Большое значение имеет оценка ситуации. Таким образом, каждую ситуацию важно разложить «по полочкам». Какая бы не была она трудная, всегда возвращайтесь к анализу и к структурированию этой ситуации по следующей системе:

1. Перестаньте тревожиться, скажите себе «Стоп»;
2. Запишите ответы на следующие три вопроса: «Что я сейчас чувствую?», «Почему я это чувствую?» и «Что я хочу чувствовать?»;
3. Какая бы не была ситуация, внутри нужно оставаться хладнокровным, чтобы не расходовать энергию на лишние эмоции и сохранить ресурсы на решение проблемы;
4. Памятка из Приложение 5 поможет вам структурировать свой переживаемый опыт, а упражнения и техники из данного методического пособия помогут проработать отрицательные эмоции и «реабилитировать» свое эмоциональное состояние и психическое здоровье в целом.

3.1. Приемы моторной регуляции самопомощи

Особенности приемов моторной регуляции в рамках самопомощи заключается в работе с телом, используя разные виды физической активности. Сюда могут входить упражнения с дыханием (аутогенные тренировки), мышечная релаксация (массаж, йога и т.д.) и активизация (активные спортивные игры, пешие или велосипедные прогулки и т.д.) и иные виды физической активности.

Предлагаем вам выполнить следующие приемы из прогрессивной релаксации (мышечное расслабление):

– сложите руки «в замок» за спиной. Отрицательные эмоции располагаются на шее ниже затылка и на плечах, соответственно надо напрячь руки и спину, потянитесь, расслабьте плечи и руки. Сбросьте напряжение с кистей. Существует предположение, что потягивание способствует выработке эндорфина (гормона радости), который является естественной защитной реакцией организма на стресс.

– улыбнитесь и зафиксируйте улыбку на лице на 10 – 15 секунд. При улыбке расслабляется гораздо больше мышц, чем при обычном положении. Почувствуйте благодать, которая расходится по всему телу от улыбки. Постарайтесь сохранить это состояние.

Техника сверх активности.

Её используют в случаях, когда необходимо срочно «подзарядиться» энергией. Представьте себе любое транспортное средство по своему желанию, например, самолёт, разгоняющийся по взлётной полосе и взлетающий вверх или рассекающий воду скутер. При этом необходимо чётко видеть цель: куда летит самолёт? Куда несутся скутер или экспресс?

В этом случае гарантирован немедленный выброс адреналина!

Упражнение «Шарик».

Необходимо выбрать воздушный шарик, который вам нравится, надуть его и написать на нем проблему или кратко описать трудную ситуацию, которую никак не получается решить, никак не получается отпустить. В течении 5-и минут заряжайте его негативной энергией, путем вербализации своих чувств, всем своим отношением, ощущениями, высказываниями и т.д. и представьте, что будет, когда ее [проблемы] не станет, прочувствуйте этот момент, остановитесь на нем, определите его для себя и далее можно выполнить завершение в двух вариантах: 1. Отпустить в небо и понаблюдать за его полетом и почувствовать освобождение или найденное решение; 2. Лопнуть его со всеми чувствами и действиями, вложив все негативные эмоции.

Техника «Дыхание».

Дыхание на счет:

- 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна);
- задержка дыхания на следующие четыре счета 1-2-3-4;
- затем плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6;
- снова задержка на четыре счета перед следующим вдохом.

Данная техника способна уже через 3–5 минут нормализовать ваше состояние и сделать его более спокойным и уравновешенным.

Также в ситуации гнева и раздражения, когда мы часто забываем делать нормальный выдох, для нормализации состояния бывает достаточно глубоко выдохнуть, задержать дыхание так долго, как это

возможно, сделать несколько глубоких вдохов, выдохнуть и снова задержать дыхание ¹.

3.2. Приемы когнитивной регуляции самопомощи

Если в настоящее время не хватает внутренних ресурсов, чтобы проработать ситуацию эмоционального напряжения, возьмите паузу или перерыв, а после предлагаем вам воспользоваться приемами когнитивной саморегуляции, которая представляет собой работу с мышлением и восприятием переживаемого опыта. Попробуйте изменить направленность сознания путем:

- отключения (отвлечения) от эмоциогенного события, важно постараться сосредоточить свое внимание на посторонних объектах или ситуациях;

- переключения на какое-нибудь интересую отвлеченную деятельность (чтение книги, просмотр фильма, слушание музыки, на то, что вам нравится и приносит удовольствие);

- снижения значимости предстоящей деятельности (в том числе решения ситуации), то есть путем придания событию меньшей ценности или вообще переоценке значимости ситуации.

Например, можно выполнить следующие упражнения.

Упражнение «Момент счастья»

Если вам будет удобно закройте глаза, вспомните момент «Когда вы чувствовали себя счастливым, смелым? Возможно это было в детстве или юношестве, в студенческие годы, на дне рождения близкого друга, или может при выезде на какую-то интересную конференцию? Вспомните, что это был за момент?». Прокрутите в памяти, каждый момент, который заставляет вас вспомнить и улыбнуться. «Кто был рядом с вами? Что вы делали в этот момент? Какие чувства вы испытывали? И о чем задумывались?». Представьте эту картинку. «Есть ли сейчас препятствия на пути к этому состоянию? Поразмышляйте что в ваших силах?». Дайте себе минутку, чтобы побыть в этом состоянии и по завершению запишите все идеи и мысли.

¹ Герасимова В.В., Сагеева Е.Р. Что такое профессиональное выгорание и как его предупредить? // Магариф. – №11 (1071). – 2020. – С. 34-39

При выполнении данного упражнения включите песню или мелодию, которые заряжают вас сразу позитивными эмоциями и расслабьтесь, посвятите время себе, это важно! Вы – это главное, что у вас есть!

В результате снижения эмоционального напряжения, стабилизации эмоционального состояния вы сможете со временем приступить к обоснованному, рациональному и эффективному решению проблемы путем анализа и планирования последующих действий.

После эмоциональной разрядки и отдыха вернитесь к проблеме с аналитической точки зрения.

Составьте список вопросов самому себе, например, «Для чего я это делаю? Что мне это дает? Дает ли мне это что-то еще, может быть что-то, о чем я не так охотно готов признаться самому себе? Нравится ли мне то, что я делаю? Нравится ли мне только результат, или я наслаждаюсь процессом? Что я получаю от процесса? Охотно ли я вступаю в него? Захватывает ли он меня? Переживаю ли я в нем себя свободно обменивающимся с миром (в потоке, в диалоге)? Хочу ли я посвятить этому жизнь – это то, ради чего я живу?» и другие.

Проанализируйте ситуацию и попробуйте выполнить **технику позитивного мышления** – «..., зато...».

Данное упражнение поможет даже в трудной ситуации попытаться найти положительные стороны. Например, «я устаю от выполнения больших объемов работы, зато я получаю разнообразный опыт работы и повышаю свою профессиональную компетентность».

Далее составьте список вопросов, которые позволят определить пути выхода из сложившейся ситуации, например, на такие как: «Почему эта ситуация произошла? Что я могу сделать, чтобы ее исправить? Какие риски и последствия меня могут ждать от принятых решений? Какие еще варианты могут быть? А что, если...?» и другие.

Таким образом, наблюдается значимый процесс, когда внимание человека с внешних условий переключается на его установку к жизни, на смысловую ориентацию, определявшую до сих пор его субъективную жизнь.

Сознание человека часто игнорируется при эмоциональном напряжении, но является самым сильным фактором. Главное это установки и мотивация человека.

Жизнь – прекрасна и удивительна, но не без трудностей, не идеальная, но динамичная и зависит от нас! Мы можем мыслить, мечтать, самосовершенствоваться, можем видеть прекрасное вокруг, природу, красивые лица, мы можем слышать прекрасную музыку, мы можем созерцать, двигаться, любить, наслаждаться и получать удовольствие от того, что дарит нам жизнь. Вопрос заключается в том, умеем ли мы все это замечать, ощущать, умеем ли радоваться здесь и сейчас. Спросите себя «За что я отвечаю в жизни и за что НЕ отвечаю?». Главное – это наши установки, в том числе и, на радость.

Упражнение «Ассоциации»

Данное упражнение поможет вам проанализировать свое состояние в моменте, порассуждать с какими трудностями вы сталкиваетесь.

Вам потребуются: листы бумаги А4, карандаши, фломастеры.

Подумайте, «С каким предметом, живым существом или явлением природы вы могли бы себя ассоциировать?». Долго не размышляйте, остановитесь на первом варианте, который пришел вам в голову, и изобразите его на листе бумаги.

Охарактеризуйте свой рисунок, назовите основные и главные его черты, его назначение, опишите «Почему вы выбрали именно этот предмет, животное или явление? Что у вас с ним общего? Что у вас в нем вызывает негативные чувства, страхи, а что вам в нем нравится, какие у него сильные стороны, чем он выделяется?» Запишите свои ответы и мысли.

Другой вариант данного упражнения называется «Сад».

Сядьте, расслабьтесь, визуализируйте сад, как он выглядит сейчас с учетом реалий вашей жизни, «Какой он? Как меняются ваши ощущения, когда вы ходите по саду? Что в нем находится, какие растения, какие атрибуты? Что в центре этого сада? Где находитесь вы? Что вы делаете? Как вы себя в нем чувствуете? Что находится за садом?». Проанализируйте свои ответы, ощущения, подумайте, «Почему он именно такой, устраивает ли вас ваше видение?».

Анализ этих упражнений поможет определить в какой точке вы сейчас находитесь, и в следствии поможет структурировать последовательность дальнейших жизненных действий, а также начать вырабатывать решения. Это будет отправной точкой к выходу из

эмоционального истощения и выгорания – расставление приоритетов поможет начинать действовать!

Упражнение «Разгладим море».

Представьте себе какую-то конфликтную ситуацию. Проследите, какие ощущения возникают в вашем теле. Часто в таких ситуациях появляется дискомфорт (давление, сжатие, жжение, пульсация). Закройте глаза. Посмотрите внутренним взором в область грудины и представьте бушующее «огненное море» эмоций. Теперь визуальной рукой разгладьте это море до ровного зеркала. «Что вы теперь чувствуете?» Попробуйте еще раз.

Техника «По полочкам»

У всех у нас общая проблема – мы тонем в океане информации. А она с каждым часом всё прибывает и прибывает. Хороший способ разобраться что к чему – представить себе свой дом. И в буквальном смысле «разложить по полочкам» (шкафчикам, коробочкам и тумбочкам) все сведения, накопившиеся в голове за долгий рабочий день. Кому-то удобнее представить родную улицу или переулок и распределять информацию по находящимся там домам. При этом на каждую тумбочку (дом) мысленно нужно приклеить яркий плакат, сообщающий, что именно там лежит. Сначала потренироваться с запасами «старой» информации, постепенно добавляя новую.

Упражнение «Кинотеатр».

Представьте себя в кинотеатре, в удобном кресле, а на экране показывают эпизод, который всегда у вас в голове (например, какая-то нерешенная ситуация, обстоятельства, на которые вы повлиять не можете и т.д.). Примите ее, а затем перекрасьте картинку в черно-белый цвет, обесцвечивание эмоций, попробуйте уменьшить картинку, посмотрите на нее со стороны и подумай, «Что герои делают не так, как бы вы поступила, что бы изменили или какой бы совет им дали?». Проанализируйте свои ответы.

3.3. Приемы регуляции посредством другой эмоции

Еще одной эффективной группой методов и техник по преодолению эмоционального истощения и профессионального выгорания являются приемы регуляции психического состояния посредством другой, противоположной эмоции. Особенность применения данных упражнений позволяет человеку осознанно проговаривать утверждения и аффирмации следующего рода: «мне нравится моя работа, и я выполняю ее хорошо», что позволяет «войти» в предполагаемое и желаемое состояние.

Р. Ассаджиоли, итальянский психолог, психиатр и основатель психосинтеза теоретико-методологической концепции психотерапии и саморазвития человека, предлагает упражнение, которое позволит приобрести некоторый опыт психологической самопомощи:

1. Возьмите цветные карандаши или фломастеры. Прежде чем приступить к рисунку, позвольте себе на несколько секунд расслабиться, успокоиться.

2. Теперь пусть рука начнет рисовать. Позвольте руке рисовать все, что заблагорассудится, абстрактное и конкретное. Качество рисунка значения не имеет. И пусть рука движется, как хочет – плавно или отрывисто, медленно или быстро.

3. Когда вы почувствуете, что закончили рисунок, изучите его. Действительно ли он закончен или чего-то недостает? Если да, то добавьте все, что хотите.

4. Примите свой рисунок как человека, прибывшего из далекой страны, обычаи которой сильно отличаются от наших. Вместо того, чтобы оценивать рисунок, прислушайтесь к тому, что он рассказывает.

5. Проанализируйте свой рисунок и ответьте на вопросы:

- в какой манере выполнен рисунок (по-детски, нервно, механически);
- как использован цвет (цветной или нет, яркий или пастельный, в светлых или темных тонах);
- как использовано пространство (не хватило места, осталось незаполненным или использовано беспорядочно);
- статичный или динамичный рисунок (есть ли движение, плавное оно или отрывистое, сдержанное или стремительное);
- каково взаимоотношение между элементами (противостоят друг другу, теснятся, нарисованы вместе, отдельно);

- каково общее настроение (мрачное, напряженное).

Данное упражнение помогает лучшему пониманию и художественному выражению чувств, а также поможет вам снять эмоциональное напряжение

Проанализировав и определив свое эмоциональное состояние в моменте, как один из вариантов проработки переживаемого опыта предлагаем вам технику активизации противоположной данному состоянию эмоции и при необходимости выработать дальнейшие действия.

Далее представим ряд упражнений, которые помогут вам справиться с эмоциональным выгоранием.

Упражнение «Идентификация» (практика притворства)

Вспомните, «Кто для вас является примером для подражания? На кого вы равняетесь или хотели бы равняться? Это может быть, как реальный человек, так и персонаж фильма, мультфильма, это не имеет значения. Кто восхищает вас тем, что легко находит выход из любой ситуации, кто целенаправленно предпринимает действия, чтобы справиться с любыми трудностями?».

А теперь в трудной профессиональной или личной ситуации, когда вы не можете найти выход и вам кажется, что вы застряли в одной точке, наденьте на себя образ значимого для себя человека и представьте себя им, попробуйте говорить, как он, вести себя как он, перенять соответствующий стиль поведения. И подумайте, «Чтобы он сделал в этой ситуации? Как бы поступил? Как бы придумывал варианты выхода? С какой стороны бы подошел к решению? Прочувствуйте вероятное эмоциональное состояние данного персонажа? Какие чувства он мог бы испытывать? Чувствуете ли вы приток вдохновения и сил?»

Запишите свои мысли, идеи и проанализируйте, что сможете сделать именно вы, в чем вы похожи на своего выбранного героя, старайтесь всегда прописывать свои мысли и ответы.

Данная техника способствует возможности взглянуть на ситуацию как бы «со стороны», но не прибегая к помощи других людей или какого-либо инструментария, а используя свои ресурсы, свое воображение и собственный потенциал.

Техника «Преодоление».

Жизнь – это борьба. Эту формулу вы, безусловно, слышали много раз. С ней можно не соглашаться. Действительно, лучше жить в мире и согласии с собой и окружающими. Но жизнь часто ставит перед нами серьезные проблемы, создает препятствия, которые нужно преодолеть. Именно это в значительной мере стимулирует рост и развитие личности.

Вспомните о тех препятствиях, которые вам пришлось преодолевать за последнее время, запишите их. После этого найдите то общее в испытываемых чувствах, эмоциях и действиях, что помогло вам преодолеть эти трудности. Особое внимание уделите именно способам преодоления препятствий. Составьте общий перечень таких способов и разместите его на видном месте, чтобы в случае возникновения таковой вы могли к нему обратиться.

Упражнение «Чувствую себя хорошо».

Назовите (или мысленно представьте) пять ситуаций, вызывающих ощущение: «чувствую себя хорошо». Воспроизведите их в своем воображении и запишите, запомните чувства, которые при этом возникнут.

Теперь представьте, что вы кладете эти чувства в надежное место и можете достать их оттуда, когда пожелаете. Пропишите свои ощущения и эмоции.

Упражнение «Мусорное ведро».

Представьте мусорное ведро. Что оно для вас символизирует мусорное ведро. У вас есть возможность выбросить что-то из своей жизни за полной ненужностью. Это может быть человек, какой-нибудь предмет, место или чувство. Представьте себе, как будто что-то падает с руки в мусорное ведро.

Техника пустотности.

Чтобы отключиться от бесконечного водоворота проблем, следует погрузиться в особое состояние «переживание пустотности» у себя в голове и в душе. Тело при этом становится необычайно лёгким, а эмоции успокаиваются, становятся ровнее. «Пустотность» помогает добиться спокойного, чуть повышенного эмоционального фона. Все неприятные мысли и образы «вытекают» из головы. Человек растворяется в действительности, вспоминая древнюю

мудрость: «Наша жизнь — всего лишь сон». Техника позволяет на деле освободиться от негативных ощущений в теле и отрицательных мыслей в голове. Она также даёт возможность посмотреть на себя и ситуацию со стороны.

Резюмируя обозначим, что умение анализировать свое состояние, чувствовать свои эмоции и ощущения поможет вам выработать эффективную систему самопомощи при возникновении признаков эмоционального выгорания. Зная разнообразные методы и приемы из разных терапевтических направлений, вы сможете применять их в зависимости от сложившейся ситуации.

4. Методы по предупреждению и профилактике эмоционального выгорания

Чувство процесса – главный метод профилактики выгорания. Пока человек искренне переживает за то, что делает, выполняет это с интересом и радостью, до тех пор ему не грозит эмоциональное выгорание. Как только мотивация труда становится формальной (зарплата), а предмет труда воспринимается лишь как средство достижения цели («сейчас быстренько сделаю это, чтобы отстали»), ровно тогда выгорание начинает набирать обороты.

Определите для себя главные жизненные цели и сосредоточьте усилия на их достижении. Посмотрите, как вы можете систематизировать и организовать свою работу, при этом не теряя профессионализма и эффективности.

Риск эмоционального, в том числе профессионального выгорания уменьшается, если специалисты:

- регулярно и инновационно преобразуют рабочую среду;
- обучаются преодолению конфликтов и эффективному общению;
- обучаются саморегуляции и работают с копинг-стратегиями (повышение стрессоустойчивости).
- уделяют особое внимание качеству отдыха и нахождению баланса между работой и отдыхом
- эффективно и экологично расходуют свои ресурсы, четко оценивают баланс затрат и их накопление
- заботятся о себе и о своем психическом здоровье

Упражнение «Лужайка позитивных качеств»

Данное упражнение поможет проанализировать и определить сильные стороны своей личности, свои позитивные качества, повысить самооценку и уверенность в себе.

Материалы: лист бумаги А3 зеленого цвета, стикеры в форме цветка или фломастеры для рисования цветков.

Положите перед собой лист бумаги зеленого цвета, напоминающий лужайку. На доске висит лист бумаги зеленого цвета, которая напоминает лужайку.

1 вариант: возьмите бумажные цветки, на которых вы должны написать свои самые главные позитивные качества (по меньшей мере пять) как профессионала и просто человека.

2 вариант. Фломастером яркого цвета на листе («лужайке») нарисуйте цветы и в каждом впишите свои самые главные позитивные качества (по меньшей мере пять) как профессионала и просто человека.

Проанализировав ваши качества, посмотрев на свои сильные стороны, скажите, что «Я могу справиться с чем угодно!»

Упражнение «Метафора моей работы»

Подумайте в какой роли вы выступаете в своей профессиональной деятельности? Кто вы как специалист? Что вы делаете? Как помогаете? Нравится ли вам? Какой у вас образ своей деятельности? Что вас не устраивает или что бы вы хотели изменить? Как вы хотите проявить себя в профессии? Записывайте ответы. Далее представьте, что вы предмет, любой предмет и опишите себя и свою профессиональную деятельность через предмет (например, я маяк, который указывает путь). Нравится ли вам в этой роли? Запишите свои размышления.

Важную роль в предупреждении эмоционального выгорания играют знания о собственных потребностях и способах их удовлетворения, когда они не соответствуют друг другу мы сталкиваемся с чувством неудовлетворенности, неоправданных ожиданий. Длительное пребывание в подобном состоянии может привести к формированию у человека таких признаков выгорания, как отрицательная жизненная позиция, чувство беспомощности и бессмысленности жизни.

Полезным навыком в этом случае может стать умение замечать эти подмены и выстраивать план по удовлетворению истинных потребностей. Для этого можно составить список собственных потребностей и проанализировать его с помощью вопросов: «В чем Вы ощущаете наиболее острую необходимость?», «Какими способами вы можете эту потребность удовлетворить?» (можно перечислить все доступные варианты удовлетворения), «Что получите?», «Это то, что вы ожидаете?».

Далее предлагаем вам еще один блок вопросов, который позволит осознать степень удовлетворенности ваших потребностей в целом: «Какие из ваших потребностей удовлетворены в настоящее

время в достаточной мере?», «Какие из этих потребностей удовлетворены не полностью или не удовлетворены вообще?», «Что вы можете сделать здесь и сейчас, чтобы удовлетворить эти потребности? Как? Каким образом? Что вам для этого нужно?».

Для наглядности, предлагаем вам выписать варианты своих актуальных потребностей в один столбец, а во второй столбец напротив каждой потребности пропишите механизмы и способы их удовлетворения.

В процессе профилактики выгорания важно уделять внимание формированию и развитию навыков планирования не только рабочего времени, но и времени отдыха. Необходимо уметь ставить долгосрочные и краткосрочные цели в своей деятельности, учиться расставлять приоритеты. Для помощи предлагаем вам следующую систему распределения задач «Матрица Эйзенхауэра»¹:

Важное, но не срочное (определи сроки выполнения) — —	Важное и срочное (сделать здесь и сейчас) — —
Неважное и не срочное (отложи) — —	Срочное, но не важное (перепоручи) — —

Не забывайте хвалить и себя и каждый вечер выписываете те моменты, которые были положительными и эффективными сегодня, даже маленькие события («Что хорошего я сегодня сделал?»). Старайтесь посвящать максимум времени тому, что приносит вам положительные эмоции.

Источники получения энергии:

- физические (через тело, то есть танцы, бег, пение, массаж и т.д.)
- эмоциональный (общение, шопинг, все то что приносит положительные эмоции)
- природный (например, босиком походить по траве, поплавать и т.д.)

¹ Кови С. Р. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности. – изд.: Альпина Пабlishер, 2019. – 398 с.

– социальный (обмен идеями, посещение конференций и мероприятий)

– духовный (медитация, посещение храмов, дыхательная гимнастика и т.д.)

Определите для себя и выпишите в список конкретные действия, приемы и техники, которые поднимают вам настроение и отвлекают от трудностей (например, конкретная песня или клип, фильм, определенная еда или напиток, смена деятельности, прогулки под дождем, в парке, поход в баню или встреча с подругой\другом и т.д.). и в случае повышения эмоционального напряжения сразу же обращайтесь к нему.

Самый универсальный вариант профилактики и преодоления эмоционального выгорания – развитие творческого потенциала, мышления, способностей. Чем креативнее умеет мыслить человек, тем интереснее и разнообразнее для него выглядит работа, общение с людьми. Соответственно, тем ниже утомление и переизбыток от однотипной деятельности. Человеку с развитым творческим потенциалом никогда не придется скучать. Кроме того, в работе он будет воплощать свои ценности и идеи, саморазвиваться и самоутверждаться, что служит дополнительным методом профилактики.

Позаботьтесь о психотерапевтическом влиянии среды, которая вас окружает как на работе, так и дома, например, определенная цветовая гамма, форма и количество мебели, канцелярские товары (красивая ручка или блокнот) и другая атрибутика, которая поднимает настроение уже своим внешним видом.

Проработайте свое окружение, это важно, чтобы вас окружали люди, которые вас мотивируют, вдохновляют своим примером или действиями, с которыми вам нравится общаться, и вы получаете новый позитивный опыт. И в таком окружении вы сами начнете чувствовать, как меняетесь, приободряетесь и готовы к новым вершинам. Общайтесь, делитесь своими положительными и отрицательными эмоциями. Очень полезно уметь адекватно и спокойно обсудить все переживания и разногласия с надежными близкими или коллегами.

Также важно делать дни «информационного отдыха» в силу особенностей нашего современного мира, стремительного темпа жизни, большого потока информации и бюрократической работы важно находить время «для себя».

Упражнение «Восхождение».

Сядьте, расслабьтесь, закройте глаза и представьте, что вы идете по дороге «Что окружает вас, лес, горы, равнина, цветы? Какая стоит погода, это солнечное утро, или сумерки, туманность или может это яркое палящее солнце? С кем вы идете, это близкий человек, знакомы или незнакомец может быть или может никто не идет с вами?». Идете вы и видите перед вами гора. И вам нужно забраться на ее вершину «Как вы будете это делать?» Подумайте, представьте основные моменты.

А теперь ответьте на вопросы «С кем вы поднимались? Или вы один? Какая была роль у вашего сопровождающего, если он был? Тяжело ли было идти? Как вы добирались? Долго или медленно? Что вы чувствовали пока забирались, отдышку или приток сил, свежего воздуха? Что было вокруг (лес, снег, ветрено ли и т.д.)? Какой у вас был способ передвижения, пешком или на каком-то транспорте, если транспорт, то какой? Что почувствовали, когда забрались на вершину? Облегчение, воодушевление, апатию, завершенность или что-то еще». Проанализируйте свои ответы.

Упражнение показывает то как вы смотрите на достижение целей, трудный ли это путь для вас, какие решения вы принимаете, как анализируете ситуацию, и от того как вы принимаете решения, будет зависеть ваш эмоциональный комфорт и профессиональная деятельность, а это уже будет способствовать появлению или не появлению эмоционального в том числе профессионального выгорания.

Упражнение «Визуализация».

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

- решите, чего вы хотите добиться: буквально, четко, зримо, в цветах и красках (мысленно создайте точные картины и сцены того, чего вы хотите добиться);

- расслабьтесь;

- в течение 5-10 минут мысленно представляйте желаемую реальность, как будто создавая видеофильм успешных действий.

Техника «Отрезать, отбросить».

Она пригодна для работы с любыми негативными мыслями («у меня опять ничего не выйдет...», «все это без толку» и пр.). Как только почувствуете, что в душу закралась подобная мысль, – немедленно «отрежьте ее и отбросьте», сделав для этого резкий, «отрезающий» жест левой рукой и зрительно представив, как вы отрезаете и отбрасываете эту мысль. После этого отбрасывающего жеста продолжайте дальше заниматься визуализацией: поместите на место удаленной негативной мысли другую (конечно же, позитивную). Все встанет на свои места.

Техника «Преувеличение».

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

Самоподдерживающий прием.

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

Также эффективным в профилактике профессионального выгорания это:

1. Развивать личностную выносливость. Что это такое? Это ежедневная высокая активность, развитый контроль над ситуацией и гибкое реагирование на изменения.

2. Изучать и вырабатывать у себя активные, а не пассивные тактики сопротивления стрессу.

3. Выбатывать внутренний локус контроля, а не внешний. То есть ощущать себя причиной и успеха, и неудач, а не сваливать все на других людей или всевышние силы.

Дополнительно вы можете пройти методику «Колесо жизненного баланса» П. Дж. Майера. Данная методика поможет вам проанализировать все сферы вашей жизни и понять, какие области находятся в приоритете, а какие требуют развития. Упражнение поможет спланировать ваши дальнейшие действия, обозначить цели и наладить равновесия во всех областях.

Весь представленный в сборнике материал, призван оказать помощь специалистам при первых признаках эмоционального

выгорания на уровне первичной психопрофилактики. Искусство самонаблюдения и осознанности на этом уровне выступают как основные методы, с помощью которых можно овладеть своими мыслями, чувствами, эмоциями, позаботиться о себе и понять, что Вы – это самое важное, что у вас есть!

В заключении предлагаем вам ознакомиться с подборкой книг по тематике эмоционального выгорания, где представлен теоретический материал и опыт исследований в данном направлении. А методики и опросники, собранные в приложении, помогут уточнить особенности своего актуального психологического состояния.

Подборка книг с тезисами по профилактике эмоционального выгорания

Автор: Юлия Аюпова

Книга: Выгорания нет

«Только представьте себе: вы зебра, только что на вас напал лев и разорвал вам брюхо, вам удалось вырваться, и теперь в течение следующего часа вам нужно бежать по саванне, спасаясь от льва, который продолжает вас преследовать». Зебра бежит, ее организм в этот момент не заботится о пищеварении, о продолжении рода – функции, не задействованные прямо в спасении тела, замедляются».

В обычной жизни человека львы встречаются нечасто, но мы, люди, часто используем огромный потенциал своего уникального мозга для того, чтобы придумать себе «льва», и переживаем стрессовые реакции схожим образом.

Эти «львы» заставят вас тревожиться из-за недостаточно хороших отметок сына, чувствовать себя плохой матерью, сравнивать ваши личные достижения с достижениями других (и, конечно, не в вашу пользу), работать, не замечая усталости и дискомфорта, выходить на работу в выходные, сдерживать ваше несогласие с происходящим вокруг. «Львы» разрешат другим людям беспокоить вас в нерабочее время рабочими звонками, научат вас стараться сделать другим гораздо больше, чем вы изначально рассчитывали, запретят вам просить о помощи и содействии, доведут вас до крайней степени выгорания.

В своей книге Юлия Аюпова рассказывает о том, как победить своих «львов» и дать себе разрешение на проживание качественной жизни.

Автор: Илья Слободчиков

Книга: Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности

«Сгорали» и умные, и обыкновенные, и благополучные, и битые судьбой. Все зависело только от одного фактора – от готовности человека брать на себя или отдавать внешним обстоятельствам ответственность за все происходящее в жизни.

Автор: Девора Зак

Книга: Однозначность

«Однозадачность – не роскошь. Это необходимость. Вы сможете добиться гораздо большего, если будете все делать поочередно. Вдобавок у вас останется время на сон. Больше времени на восстановление сил – это одновременно и результат тактики однозадачности, и ее весомый вклад в вашу жизнь».

С выгоранием часто могут столкнуться люди, которые берут ответственность за большое количество дел – как личных, так и профессиональных. Порой может казаться, что только через мультитаскинг мы можем достичь пика продуктивности. Однако нельзя успеть больше, делая несколько вещей одновременно. Что действительно важно – это правильно распределить время на работу и отдых. В своей книге Девора Зак рассказывает, как это можно устроить, если прежде вы всегда делали все и сразу.

Автор: Эмили и Амелия Нагоски

Книга: Выгорание

«Иными словами, эмоции – это туннели. Вы должны пройти их насквозь, и в конце каждого вас ждет свет. Но если застрять посередине, наступает истощение».

Одна из самых лучших книг о том, почему вообще возникает выгорание – кто подвержен ему чаще всего, как с ним справиться и как сделать так, чтобы оно больше никогда не появлялось. Сестры Нагоски максимально простым языком объясняют сложные научные принципы и дают советы, которые можно применить сразу и без лишней подготовки.

Автор: Анна Неги

Книга: Профилактика синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации с использованием когнитивного, телесно-ориентированного и экзистенциально-аналитического подходов

Автор книги говорит о том, что попробовать предотвратить синдром выгорания даже в наше непростое, полное вызовов время можно, поставив себе 2 вопроса, которые предлагает нам экзистенциальная психология:

– Для чего я это делаю (есть ли в этом смысл)?

– Нравится ли мне это делать (приносит ли мне деятельность радость)?

В книге изложены как теоретические основы проблемы, изложены современные подходы отечественной и зарубежной психологии, так и практические навыки, приемы и техники, которые вдумчивый читатель сможет освоить и использовать в своей повседневной жизни.

Автор: Арианна Хаффингтон

Книга: Выдохшиеся. Когда кофе, шопинг и отпуск уже не работают

Люди ищут уединение в глуши, на побережье или в горах... Но нигде человек не найдет большего умиротворения и спокойствия, чем в своем собственном сознании... Так давайте себе эту возможность как можно чаще и обновляйте себя. – Марк Аврелий

Все больше и больше людей понимают, что настоящий успех – это нечто большее, чем просто высокая зарплата и престижный офис. Погоня за главными показателями успеха – деньгами и властью – привела к вспышке эпидемии эмоционального выгорания и болезням, вызванным стрессом.

Все это разрушает наши отношения, семейную жизнь и, как это ни парадоксально, карьеру. Автор «Выдохшихся» Арианна Хаффингтон показывает, что современное понимание успеха буквально убивает нас. Она сформулировала новые, экологичные, правила успеха, по которым уже живут тысячи людей.

Список литературы

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Филинь, 1996. – 469 с.
2. Герасимова В.В., Сагеева Е.Р. Что такое профессиональное выгорание и как его предупредить? // Магариф. – №11 (1071). – 2020. – С. 34-39
3. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. – Санкт-Петербург: издательство Питер, 2018. – 782 с.
4. Кови С. Р. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности. – изд.: Альпина Пабlishер, 2019. – 398 с.
5. Международная классификация болезней: «профессиональный синдром» эмоционального выгорания. – URL: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/ru/ (дата обращения 20.01.2021)
6. Основные сведения о психическом здоровье // Topics.ru: всемирная организация здравоохранения (ВОЗ). – 2014. – URL: https://www.who.int/topics/mental_health/mental-health-final.pdf?ua=1 (дата обращения 30.12.2020)
7. Пайнс Э. Практикум по социальной психологии/ Э. Пайнс, К. Маслач. – издательство: Питер, 2001. – 528с.
8. Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения. – СПб.: Речь, 2009. – 544с.
9. Стадии эмоционального выгорания/ словарь-справочник Управление персоналом. – URL: <https://psyfactor.org/personal/personal17-11.htm> (дата обращения: 30.12.2020).

Приложение 1

Экспресс-тест «Темперамент и социотип» П.Хейманса

Ответьте на каждый из вопросов и проставьте число на бланке, которое соответствует выбранному вами варианту ответа.

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

	I
1	Принимаете ли вы близко к сердцу мелочи, о которых знаете, что они не имеют большого значения, случается ли нам сильно волноваться из-за пустяков (9) или волнуют только серьезные события (1)?
2	Насколько вы активны на досуге? Вы учитесь в вечернее время, занимаетесь общественной деятельностью, что-то мастерите, переплетаете книги – вообще любите работу, которую никто вас не заставляет делать (9), или пользуетесь свободным временем, чтобы доставить себе удовольствие, ни в чем себе не отказывая (5), или подолгу ничего не делаете, мечтаете, а то и просто смотрите развлекательные телепрограммы (1)?
3	Часто ли вами руководит идея отдаленного будущего – копить деньги, собирать материалы для диссертационной работы, думаете ли об отдаленных последствиях ваших поступков (9) или вас интересует главным образом непосредственный результат (1)?
	II
1	Вы легко возмущаетесь или воодушевляетесь (9) или спокойно принимаете вещи такими, какие они есть (1)?
2	Нужно ли вам делать тягостное усилие, для того чтобы перейти от идеи к действию (1), или вы немедленно и без затруднений осуществляете то, что задумали (9)?
3	Тщательно ли вы готовитесь к делу, рассматриваете ли различные варианты (учитываете возможность несчастных случаев, неудач, внимательно изучаете маршруты, критически оцениваете экипировку) (9) или полагаетесь на вдохновение (1)?

	III
1	Обидчивы ли вы, может ли вас глубоко задеть критика, насмешливое замечание (9) или критика и замечания вас не интересуют (1)?
2	Легко ли вас обескураживают трудности или задачи, которые оказались слишком утомительными (1), или трудности стимулируют к деятельности и возбуждают идеи, если для их осуществления нужно приложить усилия (9)?
3	Есть ли у вас строгие принципы, которыми вы стараетесь руководствоваться (9), или вы предпочитаете приспособливаться к обстоятельствам (1)?
	IV
1	Легко ли вас может взволновать неожиданное событие? Вздрагиваете ли вы, когда вас внезапно окликают? Легко ли вы краснеете (9) или вас трудно взволновать, вывести из себя, из равновесия (1)?
2	Любите ли вы мечтать о прошлом, или о будущем, или о чем-то совершенно воображаемом (1) или вы предпочитаете действовать, либо, по крайней мере, составлять планы, которые реально подготавливают будущее (9)?
3	Постоянны ли вы в ваших замыслах, всегда ли заканчиваете то, что начали (9), или часто бросаете задачу, не закончив ее(1)?
	V
1	Горячитесь ли вы, когда говорите? Повышаете ли голос во время беседы, испытываете ли потребность в очень выразительных словах (9) или говорите не спеша, спокойно, уравновешенно (1)?
2	Делаете ли вы то, что необходимо сделать тотчас, без всяких затруднений (написать письмо, уладить дело) (9), или вы склонны откладывать «на потом» (1)?
3	Постоянны ли вы в своих симпатиях (продолжаете знакомства детства, регулярно посещаете одних и тех же людей, группы) (9) или часто меняете друзей и приятелей, перестаете без особых причин навещать людей, которых посещали раньше (1)?

	VI
1	Приводит ли вас в уныние новая задача или изменение, которое в перспективе должно произойти с вами (9), или вы подходите к этой ситуации со спокойствием (1)?
2	Принимаете ли вы решение немедленно даже в /рудных случаях (9) или вы нерешительны и долго колеблетесь(1)?
3	После приступа гнева (а если никогда не гневаетесь, то после того, как подверглись вызывающему отношению) сразу ли вы примиряетесь и больше об этом не думаете (1), или некоторое время остаетесь в плохом настроении (5), или трудно примиряетесь (9)?
	VII
1	Бывает ли так, что вы переходите от возбужденного состояния к удрученному, от радости к грусти и наоборот из-за пустяков или даже без видимых причин (9), или у вас обычно ровное настроение (1)?
2	Подвижны ли вы, непоседливы, жестикулируете при разговоре, ходите взад-вперед даже при отсутствии сильных эмоций (9) или вас не тревожат эмоции и вы чаще неподвижны (1)?
3	Есть ли у вас устойчивые привычки, которыми вы сильно дорожите, может быть, вы привязаны к регулярному повторению некоторых своих поступков (9) или вам внушает отвращение все, что «обычно» и предвидимо заранее; сюрприз является для вас существенным удовольствием (1)?
	VIII
1	Часто ли ваш ум осаждают сомнения по поводу поступков, не имеющих значения? Часто ли вы сохраняете в голове совершенно бесполезную мысль, которая не дает вам покоя (9), или такое тягостное состояние бывает лишь в исключительных случаях (1)?
2	Верно ли утверждение, что вы без колебаний производите изменение, даже если знаете, что оно требует от вас больших усилий (9), или отступаете перед работой, которую для этого надо сделать, и предпочитаете довольствоваться существующим положением вещей (1)?

3	Любите ли вы порядок, симметрию, регулярность (9) или порядок кажется вам скучным, вы испытываете потребность всюду находить разнообразие и проявлять фантазию (1)?
IX	
1	Случается ли вам быть взволнованным до такой степени, что это мешает сделать то, что необходимо (9), или такое никогда не случается (1)?
2	Заинтересованы ли вы в выполнении поручения, которое вы даете вашему сотруднику? Отдав распоряжение, вы чувствуете, что уже избавились от заботы (1), или вы следите за его исполнением, проверяя, все ли делается так, как надо, и делается ли к нужному сроку (9)?
3	Способны ли вы правильно распределить свои силы, любите ли составлять планы, расписания, программы действия (9) или начинаете действовать без заранее установленного плана (1)?
X	
1	Часто ли вы чувствуете себя несчастным (9) – или обычно довольны судьбой и, даже если дела идут не так, как хочется, думаете больше о необходимых действиях, а не о чувствах(1)?
2	Что вам больше нравится: смотреть за действиями других людей, например наблюдать игру, в которую сами не играете (1), или вы предпочитаете действовать, а не смотреть, поскольку простое созерцание наскучивает(9)?
3	Когда вы составили какое-то мнение, упорно ли вы за него держитесь (9) или вас легко переубедить и соблазнить новой идеей (1)?

Бланк для регистрации ответов

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	XI	X	XI	XII
1												Э
2												А
3												В

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Просуммируйте баллы по горизонтали и запишите сумму и столбце XI. Если сумма баллов больше 54, поставьте в столбце XII знак «+», если сумма баллов меньше 46, поставьте знак «-».

1-я строка: «Э» – эмоциональность.

2-я строка: «А» – активность (физическая, волевая, практическая).

3-я строка: «В» – вторичность.

Те испытуемые, у кого В+, склонны устойчиво соотносить теперешние действия с прошлым опытом, постоянны в симпатиях, доводят до конца замыслы, «аккумулируют» настроение и долго не могут разрядиться. «Первичные» (или В-) действуют адекватно ситуации, не очень оглядываясь на прошлый опыт. Они живут в настоящем – здесь и теперь. Интуиты скорее определяют себя по этой характеристике как В+, а сенсорики – как В-. Эти характеристики Э, А, В являются врожденными.

Темпераменты складываются из следующих сочетаний:

Э	А	В	Темперамент
+	+	+	страстный
+	+	-	холерик
+	-	+	сентиментальный меланхолик
-	+	+	флегматик
+	-	-	нервный
-	+	-	сангвиник
-	-	+	апатик
-	-	-	аморфик

Страстный человек очень эмоционален (Э+) и активен (А+), но вторичность (В+) не дает ему «выйти из берегов», направляет его активность в одну сторону, не дает разбрасываться.

Холерик не очень-то беспокоится о последствиях своих поступков (В-), поэтому отличается решительностью, оптимистичностью (А+). Холерики часто бывают отзывчивыми и добрыми людьми (Э +), но не всегда обладают чувством меры.

Сентиментальные меланхолики – чувствительны, мечтательны (Э+). Вторичность (В+) приводит их к осторожности, к стремлению предвидеть далекие последствия поступков. Но низкая активность (А-), неумение мобилизоваться в трудной ситуации делает их робкими и пугливыми.

Флегматик – психически устойчивый тип: он активен (А+), хорошо рассчитывает наперед свои действия (В+), инициативен, но при этом не склонен тратить время на ненужные, с его точки зрения, переживания (Э-); убедить флегматика можно только доводами.

Нервный человек – по малейшему поводу переживает (Э+), но ничего не предпринимает для того, чтобы преодолеть трудную ситуацию (А-), которую ему не всегда удастся спрогнозировать из-за (В-).

Сангвиник – хорошо адаптирован, он спокоен (Э-), к конфликтам относится скорее как к игре, стремясь их преодолеть (А+). Первичность (В-) делает его открытым для решения любых проблем.

Апатик – способен выполнять повседневную работу, требующую определенного образа действий.

Аморфик готов любую работу отложить на завтра. В его поступках нет пунктуальности. (Э+) – этик. (Э-) – логик.

Если сумма баллов по какой-либо характеристике образует интервал 46–54, то искомый тип темперамента находится в промежутке между классическими типами темперамента. (Если Э = 72 (Э+), В = 84 (В+), А = 52 (А-), то ваш тип является промежуточным между страстным и меланхоличным типами темперамента.)

Приложение 2

Диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Данный опросник позволяет определить у вас степень выраженности профессионального выгорания по трем шкалам. Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у вас выражены различные стороны «выгорания». Общее количество баллов говорит о тяжести «выгорания». Пожалуйста, ответьте, как часто вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

- «никогда» – 0 баллов;
- «очень редко» – 1 балл;
- «иногда» – 3 балла;
- «часто» – 4 балла;
- «очень часто» – 5 баллов;
- «каждый день» – 6 баллов.

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами
8. Я чувствую угнетенность и апатию
9. Я уверена, что моя работа нужна людям
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я 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 все больше меня разочаровывает
14. Мне кажется, что я слишком много работаю

15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегам

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 подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Ключ к тесту:

Опросник имеет три шкалы:

1. «Эмоциональное истощение» (9 утверждений) – суммировать ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов – 54).

2. «Деперсонализация» (5 утверждений) – суммировать ответы по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).

3. «Редукция личных достижений» (8 утверждений) – суммировать ответы по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Шкалы профессионального выгорания	Баллы		
	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	0-16	17-26	27 и больше
Деперсонализация	0-6	7-12	13 и больше
Редукция личных достижений	39 и больше	38-32	31 и меньше

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Эмоциональное истощение проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом (например, неумение слушать других, раздражительность, приспособленчество, постоянные мысли о работе/домашних проблемах и т.д.)

Деперсонализация проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам и пациентам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков (например, пренебрежение запросами клиента, равнодушие к запросу другого, боязнь новых проблем от клиента, разделение клиентов на любимчиков и изгое и т.д.).

Редукция профессиональных достижений проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, в лимитировании своей вовлеченности в профессию за счет перекладывания обязанностей и ответственности на других людей, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически (нежелание идти на работу, частые больничные, нехватка знаний, нежелание учиться, жалобы, недовольство работой/коллегами, пофигизм и т.д.).

Приложение 3

Опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

Экспресс оценка выгорания содержит 10 вопросов. На вопросы необходимо отвечать "да" или "нет".

Тест предназначен для диагностики первых симптомов синдрома эмоционального выгорания. На следующие предложения отвечайте «да» или «нет». Количество положительных ответов подсчитайте.

1. Когда в воскресенье пополудни я вспоминаю о том, что завтра снова идти на работу, то остаток уик-энда уже испорчен;

2. Если бы у меня была возможность уйти на пенсию (по выслуге лет, инвалидности), я сделал (а) бы это без промедления;

3. Коллеги на работе раздражают меня. Невозможно терпеть их одни и те же разговоры;

4. То насколько меня раздражают коллеги, еще мелочи по сравнению с тем, как выводят меня из равновесия клиенты (пациенты, ученики, посетители, заказчики);

5. На протяжении последних трех месяцев я отказывался (отказывалась) от курсов повышения квалификации, от участия в конференциях и т.д.;

6. Коллегам (посетителям, заказчикам, ученикам и т.д.) я придумал (а) обидные прозвища (например, "идиоты"), которые использую мысленно;

7. С делами по работе я справляюсь "одной левой" нет ничего такого, что могло бы удивить меня в ней своей новизной;

8. О моей работе мне едва ли кто скажет что-нибудь новое;

9. Стоит мне только вспомнить о своей работе, как хочется взять и послать ее ко всем чертям;

10. За последние три месяца мне не попала в руки ни одна специальная книга, из которой я почерпнул бы что-нибудь новенькое.

Обработка результатов:

Уровень эмоционального выгорания оценивается в баллах.

0-1 балл – низкие оценки. Синдром эмоционального выгорания вам не грозит.

2-6 баллов – средние оценки. Вам необходимо взять отпуск, отключиться от рабочих дел.

7-9 баллов – высокие оценки. Пришло время решать: либо сменить работу, либо переменить стиль жизни.

10 баллов – критические оценки. Положение весьма серьезное.

Приложение 4

Диагностика психического состояния по САН

Предлагаем вам выполнить следующую диагностику психического состояния по САН.

Оцените свое состояние в данный момент. Для этого обведите цифру, отражающую его на шкале в центре бланка.

1.	Самочувствие хорошее	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Самочувствие плохое
2.	Чувствую себя сильным	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Чувствую себя слабым
3.	Пассивный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Активный
4.	Малоподвижный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Подвижный
5.	Веселый	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Грустный
6.	Настроение хорошее	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Настроение плохое
7.	Работоспособный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	разбитый
8.	Полный сил	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Обессиленный
9.	Медлительный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Быстрый
10.	Бездеятельный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	деятельный
11.	Счастливый	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Несчастный
12.	Жизнерадостный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Мрачный
13.	Напряженный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Расслабленный
14.	Здоровый	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Больной
15.	Безучастный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Увлеченный
16.	Равнодушный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Взволнованный
17.	Восторженный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Унылый
18.	Радостный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Печальный
19.	Отдохнувший	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Усталый
20.	Свежий	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Изнуренный
21.	Сонливый	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Возбужденный
22.	Желание отдохнуть	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Желание работать

23.	Спокойный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Озабоченный
24.	Оптимистичный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Пессимистичный
25.	Выносливый	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Утомленный
26.	Бодрый	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Вялый
27.	Соображать трудно	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Соображать легко
28.	Рассеянный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Внимательный
29.	Полный надежд	1 2 3 4 5 6 7 8 9	разочарованный
30.	Довольный	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Недовольный

Обработка результатов:

Ответы оцениваются по 9-балльной системе с применением прямой и обратной шкалы в соответствии с приведенной ниже таблицей.

Таблица оценки ответов:

Шкала	Ответы								
Прямая									
Обратная									

По прямой шкале оцениваются пункты 3,4, 9,10, 15,16, 21,22, 27,28, относящиеся к показателю «активность», остальные ответы оцениваются по обратной шкале.

Находятся суммы баллов по показателям «самочувствие», «активность», «настроение» в соответствии с ключом. Суммы по каждому показателю делятся на 10. Таким образом, каждый показатель оценивается баллом от 1 до 9.

Ключ:

Показатель	№ характеристик состояния
Самочувствие	1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.
Активность	3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.
Настроение	5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Оценка результатов:

1-3 – низкий показатель, 4-6 – средний показатель, 7-9 – высокий показатель.

Проанализируйте результаты, какие характеристики у вас выделяются, как вы к этому относитесь? Что вы можете с этим сделать и как поработать над изменением ситуации?

При желании вы можете пройти также следующие методики:

- Диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко)
- Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (в модиф. Е. Ильина)
- Определение психического выгорания (А.А. Рукавишников)

Если вы понимаете, что сгорание уже происходит и достигло глубоких стадий, помните: необходима специальная работа по отреагированию травматического опыта и возрождению чувств. Настоящее мужество состоит в том, чтобы признать: мне *необходима профессиональная помощь*.

ПАМЯТКА в ситуации, если вы заметили у себя первые признаки выгорания

Важно!

Признайте, что профессиональное и эмоциональное выгорание коснулось вас!

Это очень трудно, так как неосознанно включаются психологические механизмы защиты, однако помните, что признание – это необходимость. Не игнорируйте свое состояние и свои чувства, эмоции и особенно не блокируйте их.

Что делать?

Проанализируйте свои эмоции, чувства и переживания. Постарайтесь понять на каком уровне у вас возникают затруднения и признаки истощения:

– на физическом проявляется в форме дискомфорта разных органов, появление головной боли и т.д.

– или, например, вы начали агрессивировать на других, наблюдаете нарушения памяти, имеется повышенная возбудимость

– или, например, наблюдаются поведенческие нарушения, потеря интереса к своему образу, внешнему облику, злоупотребление алкоголем или иными вспомогательными веществами.

В зависимости от признаков, определите сможете ли вы справиться самостоятельно или необходимо привлечение специалиста.

Не обманывайте себя!!!

Если вы можете самостоятельно справиться с данным явлением, воспользуйтесь упражнениями и техниками из данного методического пособия.

Если выгорание уже достигло глубокой стадии, помните, что необходима помощь специалиста по возрождению чувств, переживания эмоций и травматического опыта, чтобы у вас была возможность снова «ожить».

Переживание эмоционального выгорания – это процесс и процесс длительный. На первом этапе идет осознание и признание. На втором начинается пересмотр своих жизненных принципов, жизненного ритма, осознание ценности своей жизни и принятие

ответственности за нее. На третьем этапе изменяются отношения не только с собой, но и с окружающим миром, а также модифицируются способы взаимодействия с ним.

Происходит переоценка своей профессиональной роли и других жизненных ролей и моделей поведения. Человек начинает выходить из-под действия и давления синдрома эмоционального выгорания и начинает процесс успешного функционирования во всех сферах своей жизни!

Сәгеева Е.Р., Галанина О.Н., Галимзянова Р.Р.,
Мамаджанова С.М., Гарипова Г.Ш., Ивашкевич А.М.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ СУБЪЕКТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
ПО ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ

ISBN 978-5-6045949-8-8



Отпечатано в полном соответствии с качеством
предоставленного электронного оригинал-макета

Подписано в печать 17.03.2021 г.
Формат 60x84¹/₁₆. Печатных листов 3,5.
Бумага офсетная, тираж 500. Заказ Б-12.

Отпечатано в



г. Казань, ул. Муштары, 11, тел. 259-56-48.

E-mail: meddok2005@mail.ru