

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный гуманитарно-педагогический
университет имени В.М. Шукшина»
(АГГПУ им. В.М. Шукшина)

Психолого-педагогический факультет
Кафедра педагогики и психологии

**УРОВЕНЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ
РАБОТАЮЩИХ В СФЕРЕ «ЧЕЛОВЕК-ТЕХНИКА»**

Выпускная квалификационная работа

Допустить к защите

Зав. кафедрой **Манузина Е.Б.**
«__» _____ 2016 г.

Выполнил: студент
П-ЗПП101 группы
**Макарова
Светлана Владимировна**

Научный руководитель:
канд. пед. наук, доцент
**Першина
Наталья Анатольевна**

Оценка _____
«__» _____ 2016 г.

**Председатель ГЭК
Юрова Ю.Г.**
Подпись _____

Бийск – 2016

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретический анализ проблемы «эмоционального выгорания» в психологической литературе	6
1.1 Понятие симптома «эмоциональное выгорание».....	6
1.2 Психологическая симптоматика синдрома «эмоционального выгорания».....	11
1.3 Профессиональные аспекты эмоционального выгорания.....	15
Выводы по главе 1.....	19
Глава 2. Проблема «человек-техника» на современном этапе.....	21
2.1. Понятие термина техника.....	21
2.2. Особенности классификации системы «человек-техника».....	24
2.3. Особенности сотрудников сферы профессий «человек-техника».....	30
Выводы по главе 2.....	34
Глава 3. Экспериментальное исследование уровня эмоционального выгорания у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».....	37
3.1. Организация и методы исследования.....	37
3.2. Результаты исследования синдрома «эмоционального выгорания» у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».....	38
3.3. Рекомендации по предупреждению синдрома «эмоционального выгорания» у сотрудников, работающих в сфере «человек-техник».....	47
Выводы по главе 3.....	55
Заключение.....	58
Список литературы.....	60
Приложение.....	64

Введение

В современной психологии тема эмоционального выгорания работающих лиц общества регулярно находится в области зрения экспертов и практиков. Интерес к синдрому психологического выгорания вызван значительным увеличением числа сотрудников, которые чувствуют себя измотанными, истощенными и эмоционально «потухшими», что в результате влияет на продуктивность деятельности.

Последнее время проводится множество исследований, посвященных изучению проблемы выгорания, пополняется список профессий риска.

Социальная значимость явления очевидна. Среди отечественных исследований стоит отметить работы В. Бойко, Н. Самоукиной, В. Масленниковой, Н.Л. Росиной, А.Г. Абрамовой, М. Розанова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла и др.

Несмотря на многочисленные изучения синдрома, на сегодняшний день нет единого мнения ни о том, представители каких профессий могут быть подвержены «выгоранию», ни о структуре данного синдрома. Многочисленные ученые считают, что синдром выгорания свойственен в основном для представителей коммуникативных профессий, т.е. работающих в системе отношений «человек-человек», при этом более исследована проблема у работников социальной сферы, руководителей и представителей сферы обслуживания.

Гораздо меньшее внимание уделяется профессиям сферы «человек-техника». Хотя не маловажным фактором риска в формировании эмоционального выгорания является коммуникативный дефицит, который характерен рабочим профессиям.

Актуальность данной темы заключается в том, что отсутствие профилактических мероприятий в сфере профессий человек-техника ведут к тенденции развития психосоматических проблем и низкой работоспособности сотрудников рабочих профессий, что негативно сказывается на социально – экономическом состоянии общества.

Объект исследования: профессиональная деятельность сотрудников, работающих в сфере

Предмет исследования: особенности формирования эмоционального выгорания у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».

Цель: изучить особенности формирования эмоционального выгорания у группы сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».

Гипотеза исследования: предполагается, что сотрудники сферы «человек-техника» подвержены эмоциональному выгоранию.

Задачи исследования:

1. Изучить теоретические подходы по проблеме эмоционального выгорания и ее профилактики.
2. Исследовать особенности формирования профессионального выгорания у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».
3. Определить сущность феномена «выгорания» и особенности его проявления в профессиональной деятельности личности в сфере «человек-техника».
4. Описать методы предотвращения и профилактики «синдрома эмоционального выгорания» у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».

Новизна работы заключается в расширении знаний о феномене синдрома эмоционального выгорания в контексте профессиональной деятельности сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».

Практическая значимость работы. Полученные в ходе исследования результаты использованы для разработки рекомендаций и системы психопрофилактических и психокоррекционных мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».

Экспериментальная база: Эксперимент проводился на базе ООО «Автоцентр Камаз» в 2016 году. В эксперименте приняли участие 60 сотрудников.

Методы исследования. В исследовании применялись следующие методы: анкетирование и тестирование.

Апробация работы. Исследование выполнено по запросу ООО «АвтоцентрКамаз». Результаты переданы руководству организации.

Глава 1. Теоретический анализ проблемы «эмоционального выгорания» в психологической литературе

1.1. Понятие симптома «эмоциональное выгорание»

Проблема эмоционального выгорания стала предметом научных исследований после того, как ее описал Г. Фрейденбергер в середине 70-х годов XX века.

Несмотря на большое количество теоретических и эмпирических исследований, не существует единого подхода к пониманию сущности эмоционального выгорания, механизмом его развития. Сложность структуры синдрома эмоционального выгорания определяет необходимость комплексного подхода к его диагностике и лечению.

Термин «эмоциональное выгорание» введен американским психиатром Г. Фрейденбергером в 1974 г. Для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в излишне интенсивном, тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально перенасыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Эмоциональное выгорание было описано им как истощение вследствие резко завышенных требований к собственным ресурсам и силам. Позднее данное состояние он называл «болезнью сверхуспеха».

«Выгорание – психологический термин, обозначающий симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса», - М. Буриш [1].

Другими словами, «выгорание наступает тогда, когда человек на протяжении длительного времени отдает слишком много энергии и практически не восполняет ее» [9].

Некоторые из авторов, в том числе М. Кинг возражали против термина «выгорание» из-за его неопределенности и частичного совпадения с родственными понятиями, например, посттравматическим стрессовым расстройством, депрессией или «хандрой», либо как Л. Морроу рассматривали его как «странную психиатрическую химеру» [8].

Согласно определению всемирной организации здравоохранения, «синдром эмоционального выгорания» - это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности. Современные исследователи подчеркивают, что эмоциональное выгорание может быть связано с формированием синдрома хронической усталости. К. Чернис в 1980 г. Определил синдром эмоционального выгорания как потерю мотивации к работе в ответ на чрезмерные обязательства, неудовлетворенность, реализующуюся в психологическом уходе и эмоциональном истощении.

В 1981 году вышла работа американских психологов К.Маслач, С.Е.Джексона, в которой возможность психического выгорания ограничивается представителями коммуникативных профессий. В соответствии с их подходом синдром психического выгорания представляет собой трехмерный конструкт, включающий эмоциональное истощение; деперсонализацию; редуцирование личных достижений [32].

Под эмоциональным истощением обычно понимают чувство эмоциональной опустошенности и усталости, обусловленное профессиональной деятельностью. Деперсонализация в данном случае трактуется не как классическое психиатрическое понимание данного термина, а скорее как снижение личной вовлеченности в профессиональную деятельность. Деперсонализация проявляется в виде дегуманизации отношения к объектам своей деятельности: холодности, формализации контактов, черствости, цинизме. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

Редукция личных профессиональных достижений – занижение

профессиональных успехов, возникновение чувства собственной некомпетентности в своей профессиональной сфере. Выгорание – это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а скорее «эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением». К. Маслач отметила, что мужчинам более присуща высокая степень деперсонализации и дегуманизации, а женщинам – более выраженное эмоциональное истощение. При этом необходимо сказать, что выгоранию более подвержены мужчины, не состоящие в браке.

А. Широм считает эмоциональное выгорание комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления, при этом главным фактором является эмоциональное истощение. Психологические аспекты эмоционального выгорания следствием поведения (купирование стресса), ведущего к деперсонализации или собственно когнитивно-эмоциональному выгоранию, которое выражается в редукции персональных достижений.

В отечественной литературе при исследовании феномена выгорания использовались различные термины: «эмоциональное сгорание» или «эмоциональное выгорание» (Форманюк Т.В., 1994; Бойко В.В., 1996), «психическое выгорание» (Орел В.Е., 2001; Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., 2005).

Большинство специалистов признает необходимость учета именно трех составляющих для определения наличия и степени «выгорания». При этом вклад каждого из факторов различен [7].

В.В. Бойко считает, что структура синдрома эмоционального выгорания, представляет собой последовательность трех фаз:

- 1) Напряжение включает симптомы – переживания психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, тревогу и депрессию;
- 2) Резистенция включает симптомы – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально – нравственную

дезориентацию, расширение сферы экономии эмоций, редукцию профессиональных обязанностей;

- 3) Истощение включает симптомы – эмоциональный дефицит, эмоциональную отстраненность, личностную отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения [3].

Б.Пельман и Е.Хартман выделили три главных компонента эмоционального выгорания [15;19]:

1. Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности своих эмоциональных ресурсов.
2. Деперсонализация связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с ними становятся формальными, безличными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.
3. Продуктивность работы проявляется в снижении самооценки своей компетентности, недовольстве собой, негативном отношении к себе как личности [19].

Согласно подходу Д.Дирендонк, В.Шауфели, Х.Сиксма синдром эмоционального выгорания сводится к двухмерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент «аффективный», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Вторым компонентом – деперсонализация проявляется в изменении отношения либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочный» [20].

А.Пинес и Е.Аронсон рассматривают синдром эмоционального выгорания как одномерную конструкцию. Эмоциональное выгорание – это состояние физического и психического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях [23].

А. Чиро считает эмоциональное выгорание комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления. Он полагает, что главный фактор эмоционального выгорания – это эмоциональное истощение, а дополнительные компоненты являются следствием либо поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации, либо собственно когнитивно-эмоционального выгорания, что выражается в редуцировании личных достижений (деформации субъективной оценки собственных возможностей). И то и другое проявляется в деформации личности и имеет непосредственное значение для её социального здоровья. В противоположность предыдущим подходам, авторы одномерного подхода не ограничивают эмоциональное выгорание определённой группой специалистов [7;23].

П.Торнотон обращается к выявлению связи между уровнем эмоционального выгорания и типом поведения преодоления. Поведение преодоления обеспечивается когнитивными и поведенческими усилиями по регуляции специфических внутренних и внешних требований, которые, по субъективной оценке, исчерпывают или превосходят ресурсы личности. Выявлены три стратегии поведения преодоления: две активные (овладения ситуацией путем ее преобразования и преодоления эмоционального дистресса путем изменения собственного отношения к ситуации) и одна пассивная.

Водопьянова Н.Е. отмечает, что имеются сложные взаимоотношения между степенью выгорания, возрастом, стажем и степенью удовлетворенности профессиональным ростом. По некоторым данным, профессиональный рост, обеспечивающий человеку повышение его социального статуса, уменьшает степень выгорания. В этих случаях с определенного момента может появиться отрицательная корреляция между стажем и выгоранием: чем больше первый, тем меньше второе. В случае неудовлетворенности карьерным ростом профессиональный стаж способствует выгоранию работников [7].

1.2. Психологическая симптоматика синдрома «эмоционального выгорания»

Синдром эмоционального выгорания развивается постепенно. Сначала наблюдается приглушение эмоций, исчезают острота чувств и сладость переживаний. Потом начинают раздражать люди, с которыми приходится работать, в кругу своих коллег начавший «выгорать» профессионал с пренебрежением, а то и с издевкой рассказывать о некоторых своих клиентах. Далее, во время общения, он начинает чувствовать неприязнь к ним. На первых порах легко сдерживает ее, но постепенно скрывать раздражение все труднее, и, наконец, озлобленность буквально выплескивается. Жертвой становится ни в чем не повинный человек, который ждал от профессионала помощи и человечности. Причем «выгорающий» сам не понимает причины поднимающегося в нем раздражения. И в заключении – полное «выгорание» специалиста. Человек по привычке может сохранять и апломб, и респектабельность, но если приглядеться, станут заметны пустой взгляд и ледяное сердце, весь мир ему безразличен. Само присутствие другого человека вызывает дискомфорт и реальное чувство тошноты. Синдром эмоционального выгорания очень часто сопряжен с психосоматикой. Эмоциональное выгорание может рассматриваться с точки зрения наличия трех уровней и трех стадий.

Согласно Спаниол и Капуто, у индивидуума, подверженного эмоциональному выгоранию первой стадии, проявляются умеренные, недолгие и случайные признаки этого процесса. Эти признаки и симптомы появляются в легкой форме и выражаются в заботе о себе, например, путем расслабления или организации перерывов в работе. На второй стадии эмоционального выгорания симптомы проявляются более регулярно, носят более затяжной характер, и труднее поддаются коррекции. Обычные способы лечения здесь неэффективны. Признаки и симптомы третьей стадии эмоционального выгорания являются хроническими. Могут развиваться физические и психологические проблемы типа язв и депрессии; попытки

заботиться о себе, как правило, не приносят результата, а профессиональная помощь может не дать быстрого облегчения [30].

Выделяют в развитии эмоционального выгорания, последовательно сменяющие друг друга стадии, различающиеся по степени вовлеченности человека в этот процесс и соответственно по степени обратимости:

1. Невротическая реакция. Меняется в первую очередь телесное и эмоциональное самочувствие человека. Изменения представляют собой классические черты одной из форм невроза – так называемой неврастении, или синдрома раздражительной слабости. Это такие проявления истощения нервной системы, как повышенная утомляемость, снижение умственной (и возможно физической) работоспособности, многообразные проявления телесного дискомфорта. Здесь же и раздражительность, и повышенная конфликтность, когда человек срывает собственное дурное настроение на окружающих.

2. Невротическое развитие. Изменяется поведение человека: меняется его отношение к работе, вплоть до появления отвращения к ней, следствием чего становится формальное выполнение профессиональных обязанностей. Этот подход хорошо знаком по временам застоя, когда труд нередко строился по принципу: «Нам делают вид, что платят, а мы делаем вид, что работаем». Это сочетается с социальной отгороженностью. Человек воздвигает невидимый барьер между собой и окружающими. Человек воздвигает невидимый барьер между собой и окружающими. При общении с таким собеседником возникает ощущение, что он находится как бы за стеклом.

3. Стойкое изменение личности. Эти изменения укладываются в русло так называемой профессиональной деформации личности. Обычно это проявляется в форме душевной черствости, циничности, а также подчеркнутой агрессивности (варьирующей от раздражительности до неприкрытого хамства). Все это протекает на фоне общего эмоционального оскудения, когда человек постепенно утрачивает способность радоваться жизни. Ситуация может усугубляться склонностью к перепадам настроения,

появлению кратковременных эпизодов эмоционального спада или затяжных периодов депрессии (нередко скрытой, в состоянии которой человек может пребывать годами) [30].

Взаимовлияние факторов определяет динамику развития процесса «выгорания». Авторы динамической фазовой модели Р.Т.Голембиевский, Р.Ф.Голембиевский выделяют три степени и восемь фаз «выгорания», отличающиеся взаимоотношением показателей по всем трем факторам. Предложенная модель позволяет выделить среднюю степень «выгорания», при которой наблюдаются высокие показатели эмоционального истощения, и представляет собой переходный уровень. До этой стадии «выгорания» эмоционально-энергетический «запас» противодействует нарастающей деперсонализации и редукции личных достижений [29].

Согласно концепции М.Буриша, в развитии синдрома профессионального выгорания можно выделить несколько главных фаз.

1. Предупреждающая фаза – чрезмерное участие (активность, чувство незаменимости, отказ от потребностей, не связанных с работой, ограничение социальных контактов), истощение (чувство усталости, бессонница).
2. Снижение уровня собственного участия – по отношению к сотрудникам и клиентам (потеря положительного восприятия коллег, переход от помощи к надзору и контролю, приписывание вины за собственные неудачи другим людям, доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам и клиентам), по отношению к остальным окружающим (отсутствие эмпатии, безразличие), по отношению к профессиональной деятельности нежелание выполнять свои обязанности, искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени, акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой, возрастание требований (потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях, чувство переживания того, что люди используют тебя, зависть).
3. Эмоциональные реакции – депрессия (постоянное чувство вины, снижение

самооценки, безосновательные страхи, апатия, лабильность настроений), агрессия (защитные установки, обвинение других, отсутствие толерантности и способности к компромиссу, подозрительность, конфликты с окружением).

4. Фаза деструктивного поведения – сфера интеллекта (снижение концентрации внимания, отсутствие способности к выполнению сложного задания, ригидность мышления, отсутствие воображения), мотивационная сфера (отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнение заданий строго по инструкции), эмоционально-социальная сфера (безразличие, избегание неформальных контактов, отсутствие участия в жизни других либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу, избегание тем, связанных с работой, самодостаточность, одиночество).

5. Психосоматические реакции – снижение иммунитета, неспособность к релаксации в свободное время, бессонница, сексуальные расстройства, повышенное давление, тахикардия, головные боли, боли в позвоночнике, расстройства пищеварения, зависимость от никотина, алкоголя, кофе.

6. Разочарование – отрицательная жизненная установка, чувство беспомощности и бессмысленности жизни, экзистенциальное отчаяние [27].

Анализируя фазы развития синдрома эмоционального выгорания, можно заметить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте. На первом этапе развития синдрома эмоционального выгорания профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека. В случае не соответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы эмоционального выгорания. Изменение к профессиональной деятельности, от положительной до безразличной и отрицательной. Эмоциональное выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные последствия, когда эмоциональное

выгорание отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

1.3. Профессиональные аспекты эмоционального выгорания

Организационные факторы эмоционального выгорания. К организационным факторам, способствующим эмоциональному выгоранию, относятся:

- Высокая рабочая нагрузка;
- Отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и начальства;
- Недостаточное вознаграждение за работу (как моральное, так и материальное)
- Невозможность влиять на принятие важных решений;
- Двусмысленные, неоднозначные требования к работе;
- Постоянный риск штрафных санкций (выговор, увольнение, судебное преследование);
- Однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность;
- Необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным, например, необходимость быть эмпатичным;
- Отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

Установлена связь эмоционального выгорания с чувством собственной значимости на рабочем месте, с профессиональным продвижением, автономией и уровнем контроля со стороны руководителя. Экзистенциальные потребности работников удовлетворяются через их профессиональную идентичность, и поэтому профессиональные угрозы и стрессы они переживают как вызов фундаментальным надеждам, целям, смыслу и назначению, что практически не компенсируется поддержкой со стороны.

Применительно к разным видам профессиональной деятельности принято считать, что существует большая группа профессий, выполнение

которых приводит к профессиональным заболеваниям разной степени тяжести. Наряду с этим существуют виды труда, которые не отнесены к вредным, но условия и характер профессиональной деятельности оказывают травмирующее воздействие на психику. Можно констатировать, что на стадии профессионализации по многим видам профессий происходит развитие профессиональных деструкций, в том числе эмоциональное выгорание.

Профессиональные деструкции — это изменения сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса. Переживание профессиональных деструкций сопровождается психической напряженностью, психологическим дискомфортом, а в отдельных случаях конфликтами и кризисными явлениями [13].

В.И. Ковальчук отмечает, что людям с низким уровнем самооценки и экстернальным локусом контроля больше подвержены эмоциональному выгоранию [10].

В.В. Бойко указывает на следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств в профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности [2].

Роджерс, Добсон выделяют следующие личностные факторы: склонность к интроверсии (низкая социальная активность и адаптированность), реактивность, жесткость и авторитарность по отношению к другим, низкий уровень самоуважения, чрезмерно высокая или низкая мотивация успеха, трудоголизм, высокий уровень эмпатии, возраст, профессиональный стаж [10].

Синдром эмоционального выгорания рассматривается К. Кондо как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к рабочему месту или профессиональным обязанностям. При этом основным

предрасполагающим фактором «выгорания» является продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях напряженных межличностных отношений. Этому соответствует и данное им образное толкование: «Выгоранию подвержены те, кто работает страстно, с особым интересом; они начинают чувствовать разочарование, так как не удается достиг того эффекта, которого ожидали». Такая работа сопровождается чрезмерной потерей психологической энергии, приводит к психосоматической усталости и эмоциональному истощению и как результат – беспокойство, раздражение, гнев, пониженная самооценка на фоне учащенного сердцебиения, одышки, желудочно-кишечных расстройств, головных болей, пониженного давления, нарушений сна, а так же семейные проблемы. Такое включение стрессогенных факторов в факторы эмоционального выгорания значительно расширило круг соответствующих профессий [30].

Л.Г. Березовская считают, что к группе риска по развитию синдрома, прежде всего, относятся лица, работающие в условиях жесткой конкуренции, страха потери рабочего места, жители мегаполисов. По мнению В.В. Бойко «эмоционально выгоревшие» работники склонны рассматривать организацию негативно и психологически дистанцироваться от нее. При этом имеют место проявления негативизма относительно роли или функции организации. В то же время, по исследованиям Йонге и Шауфели (1981). Было установлено, что высокая степень самостоятельности в деятельности снижает вероятность развития эмоционального истощения.

К. Каплан считает, что человек может переносить значительный стресс без повышенного риска развития психического или соматического заболевания, если он получает адекватную поддержку [4].

К. Кондо наиболее уязвимыми, «выгорающими» считает тех, кто разрешает стрессовые ситуации агрессивно, в соперничестве, несдержанно, любой ценой, а также «трудоголиков», т. е. людей, решивших посвятить себя только реализации рабочих целей, кто нашел свое призвание и работает до самозабвения.

А. Пайнс с коллегами установили связь «выгорания» с чувством значимости себя на рабочем месте, с профессиональным продвижением, автономией и уровнем контроля со стороны руководства. Значимость работы является барьером для развития «выгорания». В то же время неудовлетворенность профессиональным ростом, потребность в поддержке, недостаток автономии способствуют «выгоранию» [14].

Отечественные исследования не выявили прямой взаимосвязи между удовлетворенностью денежным и моральным вознаграждением и наличием синдрома эмоционального выгорания (Бойко В.В., 2004; Водопьянова Н.Е., 2005). При этом замечено, что для предотвращения синдрома эмоционального выгорания важно справедливое вознаграждение, что подтверждает данными Кордес (1997). Установлена связь между ролевыми конфликтами, ролевой неопределенностью, ролевой перегруженностью и эмоциональным выгоранием. Выгорание реже встречается у тех, кто работает в организациях с сильным корпоративным духом.

В настоящее время нет единого взгляда на структуру синдрома но, несмотря на различия в подходах к его изучению, можно заключить, что он предопределяет собой личностную деформацию. Почему же простое человеческое общение превращается в профессиональное заболевание? Виноват заложенный в нас природный механизм сопереживания, сочувствия другому человеку. Он устроен таким образом, что человек вначале подсознательно отождествляет себя с партнером по общению, автоматически отражает, как в зеркале, его телесно-эмоциональное состояние. Инстинктивно воспроизводя ощущения, вызванные эмоциями другого человека, мы принимаем их за свои собственные и в результате «заражаемся» чужим настроением. И как это ни парадоксально, развивается эмоциональное выгорание вследствие действия естественных механизмов психологической защиты.

В первую очередь – вытеснения эмоций, с помощью которых человек неосознанно пытается отгородиться от неприятных переживаний.

Вытесненные из сознания эмоции превращаются вначале в телесный дискомфорт, а со временем – в расстройства. На основе обобщения имевшихся статистических данных по заболеваемости и смертности в результате воздействия психосоциальных факторов, Бреннер сделал вывод, что на протяжении первых трех лет воздействия стресс-фактора возрастает число острых состояний и реакций, а затем начинают преобладать хронические болезни [16].

Вывод по главе 1

В данной главе были рассмотрены теоретические основы формирования синдрома эмоционального выгорания и психологические симптомы его проявления.

Анализ литературы по данной тематике позволяет сформулировать теоретическую позицию, согласно которой синдром эмоционального выгорания развивается в процессе профессиональной деятельности и трактуется как физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям.

Эмоциональное выгорание – это динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда налицо все три фазы стресса: нервное напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение [30].

Согласно определению всемирной организации здравоохранения, «синдром эмоционального выгорания» - это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям.

Выделяют в развитии эмоционального выгорания, последовательно сменяющие друг друга стадии, различающиеся по степени вовлеченности человека в этот процесс и соответственно по степени обратимости:

1. Невротическая реакция.
2. Невротическое развитие.
3. Стойкое изменение личности.

Согласно концепции М.Буриша, в развитии синдрома профессионального выгорания можно выделить несколько главных фаз.

Такие, как:

- Предупреждающая фаза (истощение)
- Снижение уровня собственного участия.
- Эмоциональные реакции (например, депрессия).
- Фаза деструктивного поведения.
- Психосоматические реакции.
- Разочарование.

Анализируя фазы развития синдрома эмоционального выгорания, можно заметить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте. Синдром эмоционального выгорания отрицательно сказывается не только на профессиональной деятельности работника, но и на его физическом здоровье и жизни в целом.

Для предупреждения развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников, необходимы профилактические мероприятия, обеспечивающие сохранение и укрепление психического здоровья.

Глава 2. Проблема «человек-техника» на современном этапе

2.1. Понятие термина техника

Рассмотрение проблемы «человек-техника» тесно связано с определением самого понятия техника.

Техника (искусство, мастерство, умение) – обобщающее наименование технических средств. Понятие техники охватывает технические изделия, ранее не существовавшие в природе и изготовленные человеком для осуществления какой-либо деятельности – машины, механизмы, оборудование, аппараты, приспособления, инструменты, приборы и т.д. А также системы взаимосвязанных технических устройств (в частности, агрегаты, установки и строительные сооружения). Техника может иметь производственное (промышленное, агропромышленное) или непромышленное назначение. Последнее включает использование техники в науке, быту, образовании, культуре, медицине, военном деле, освоении космоса и в других областях. С точки зрения управления процессами, техника является средством реализации задач и достижения целей процесса; техника используется в огромном разнообразии процессов, включая технологические процессы и процессы промышленного и сельскохозяйственного производства, измерения, контроля и управления, перевозки, ведения боевых действий, обучения, спорта, отдыха, развлечений и многих других процессов [34].

Техника разрабатывается и совершенствуется в результате инженерной деятельности. Особенности конструирования и изготовления технических устройств зависят от вида технического устройства, требований заказчика к его техническим характеристикам (производительности, надежности, экономичности, долговечности и т.д.), качеству, стоимости, технологии изготовления, а также от финансовых и технических возможностей производителя. Так, техническое изделие или агрегат могут быть изготовлены промышленным или кустарным способом, в то время как

установки, как правило, собирают из компонентов по месту эксплуатации установки. При этом отдельные компоненты установки – индивидуальные изделия, агрегаты и узлы могут иметь высокую заводскую готовность и модульность, что позволяет значительно снизить затраты труда и времени на их интеграцию в установку и замену в случае неисправности. Огромную роль в технике играет взаимозаменяемость, которая снижает затраты и облегчает конструирование, изготовление, эксплуатацию, обслуживание и ремонт технических устройств.

Современная техника является продуктом научно-технической революции, а уровень развития техники является показателем научно-технического развития общества. В условиях глобализации мировой экономики передовая техника быстро распространяется по миру. Вместе с тем, её использование в отдельно взятой стране или её части зависит от множества факторов, влияющих на доступность техники и эффективность её практического применения – например, уровень экономического развития, рынка, кредитно-финансовой системы, наличие и дееспособность инфраструктуры, покупательская способность, квалификация пользователей техники.

В более широком смысле под техникой понимают совокупность технических средств и технологий, знаний и деятельности, в которых задействованы технические средства.

Рассмотрение проблемы «человек-техника» тесно связано с определением самого понятия техника [17].

Техника (искусство, мастерство, умение) – обобщающее наименование технических средств. Понятие техники охватывает технические изделия, ранее не существовавшие в природе и изготовленные человеком для осуществления какой-либо деятельности – машины, механизмы, оборудование, аппараты, приспособления, инструменты, приборы и т.д. А также системы взаимосвязанных технических устройств (в частности, агрегаты, установки и строительные сооружения). Техника может иметь

производственное (промышленное, агропромышленное) или непроизводственное назначение. Последнее включает использование техники в науке, быту, образовании, культуре, медицине, военном деле, освоении космоса и в других областях. С точки зрения управления процессами, техника является средством реализации задач и достижения целей процесса; техника используется в огромном разнообразии процессов, включая технологические процессы и процессы промышленного и сельскохозяйственного производства, измерения, контроля и управления, перевозки, ведения боевых действий, обучения, спорта, отдыха, развлечений и многих других процессов [3].

Техника разрабатывается и совершенствуется в результате инженерной деятельности. Особенности конструирования и изготовления технических устройств зависят от вида технического устройства, требований заказчика к его техническим характеристикам (производительности, надежности, экономичности, долговечности и т.д.), качеству, стоимости, технологии изготовления, а также от финансовых и технических возможностей производителя. Так, техническое изделие или агрегат могут быть изготовлены промышленным или кустарным способом, в то время как установки, как правило, собирают из компонентов по месту эксплуатации установки. При этом отдельные компоненты установки – индивидуальные изделия, агрегаты и узлы могут иметь высокую заводскую готовность и модульность, что позволяет значительно снизить затраты труда и времени на их интеграцию в установку и замену в случае неисправности. Огромную роль в технике играет взаимозаменяемость, которая снижает затраты и облегчает конструирование, изготовление, эксплуатацию, обслуживание и ремонт технических устройств.

Современная техника является продуктом научно-технической революции, а уровень развития техники является показателем научно-технического развития общества. В условиях глобализации мировой экономики передовая техника быстро распространяется по миру. Вместе с

тем, её использование в отдельно взятой стране или её части зависит от множества факторов, влияющих на доступность техники и эффективность её практического применения – например, уровень экономического развития, рынка, кредитно-финансовой системы, наличие и дееспособность инфраструктуры, покупательская способность, квалификация пользователей техники.

В более широком смысле под техникой понимают совокупность технических средств и технологий, знаний и деятельности, в которых задействованы технические средства.

2.2. Особенности классификации системы «человек-техника»

Под системой в общей теории систем понимается комплекс взаимосвязанных и взаимодействующих между собой элементов, предназначенный для решения единой задачи. Системы могут быть классифицированы по различным признакам. Одним из них является степень участия человека в работе системы. С этой точки зрения различают автоматические, автоматизированные и неавтоматические системы. Работа автоматической системы осуществляется без участия человека.

В неавтоматической системе работа выполняется человеком без применения технических устройств. В работе автоматизированной системы принимает участие как человек, так и технические устройства. Следовательно, такая система представляет собой систему «человек-машина» [30].

На практике применяются самые разнообразные виды систем «человек-машина». Основой их классификации могут явиться следующие четыре группы признаков: целевое назначение системы, характеристики человеческого звена, тип и структура машинного звена, тип взаимодействия компонентов системы.

Целевое назначение системы оказывает определяющее влияние на

многие ее характеристики и поэтому является исходным признаком. По целевому назначению можно выделить следующие классы систем:

а) управляющие, в которых основной задачей человека является управление машиной (или комплексом);

б) обслуживающие, в которых человек контролирует состояние машинной системы, ищет неисправности, производит наладку, настройку, ремонт и т.п.;

в) обучающие, т. е. вырабатывающие у человека определенные навыки (технические средства обучения, тренажеры и т. п.);

г) информационные, обеспечивающие поиск, накопление или получение необходимой для человека информации (радиолокационные, телевизионные, документальные системы, системы радио и проводной связи и др.);

д) исследовательские, используемые при анализе тех или иных явлений, поиске новой информации, новых заданий (моделирующие установки, макеты, научно-исследовательские приборы и установки) [3].

Особенность управляющих и обслуживающих систем заключается в том, что объектом целенаправленных воздействий в них является машинный компонент системы. В обучающих и информационных системах человек-машина направление воздействий противоположное – на человека. В исследовательских системах воздействие имеет и ту, и другую направленность.

По признаку характеристики «человеческого звена» можно выделить два класса системы «человек-техника»:

а) моносистемы, в состав которых входит один человек и одно или несколько технических устройств;

б) полисистемы, в состав которых входит некоторый коллектив людей и взаимодействующие с ним одно или комплекс технических устройств.

Полисистемы в свою очередь можно подразделить на «паритетные» и иерархические (многоуровневые). В первом случае в процессе

взаимодействия людей с машинными компонентами не устанавливается какая-либо подчиненность и приоритетность отдельных членов коллектива. Примерами таких полисистем может служить система «коллектив людей – устройства жизнеобеспечения» (например, система жизнеобеспечения на космическом корабле или подводной лодке). Другим примером может быть система отображения информации с большим экраном, предназначенная для использования коллективом операторов [34].

В отличие от этого в иерархических системах «человек-техника» устанавливается или организационная, или приоритетная иерархия взаимодействия людей с техническими устройствами. Так, в системе управления воздушным движением диспетчер аэропорта образует верхний уровень управления. Следующий уровень – это командиры воздушных судов, действиями которых руководит диспетчер. Третий уровень – остальные члены экипажа, работающие под руководством командира корабля.

По типу и структуре машинного компонента можно выделить инструментальные системы «человек-техника», в состав которых в качестве технических устройств входят инструменты и приборы. Отличительной особенностью этих систем, как правило, является требование высокой точности выполняемых человеком операций.

Другим типом системы «человек-техника» являются простейшие человеко-машинные системы, которые включают стационарное и не-стационарное техническое устройство (различного рода преобразователи энергии) и человека, использующего это устройство. Здесь требования к человеку существенно различаются в зависимости от типа устройства, его целевого назначения и условий применения. Однако их основной особенностью является сравнительная простота функций человека.

Следующим важным типом системы «человек-техника» являются сложные человеко-машинные системы, включающие помимо использующего их человека некоторую совокупность технологически связанных, но различных по своему функциональному назначению аппаратов, устройств и

машин, предназначенных для производства определенного продукта (энергетическая установка, прокатный стан, автоматическая поточная линия, вычислительный комплекс и т. п.). В этих системах, как правило, связанность технологического процесса обеспечивается локальными системами автоматического управления. В задачу человека входит общий контроль за ходом технологического процесса, изменение режимов работы, оптимизация отдельных процессов, настройка, пуск и остановка [3].

Еще более сложным типом системы «человек-техника» являются системотехнические комплексы. Они представляют собой сложную техническую систему с не полностью детерминированными связями и коллектив людей, участвующих в ее использовании. Для систем такого типа характерным является взаимодействие не только по цепи «человек-техника», но и по цепи «человек-человек-техника». Другими словами, в процессе своей деятельности человек взаимодействует не только с техническими устройствами, но и с другими людьми. При всей сложности системотехнических комплексов их в большинстве случаев можно представить в виде иерархии более простых человек-техника систем. Типичными примерами системотехнических комплексов различного уровня и назначения могут служить судно, воздушный лайнер, промышленное предприятие, вычислительный центр, транспортная система и т. п.

В основу классификации системы «человек-техника» по типу взаимодействия человека и машины может быть положена степень непрерывности этого взаимодействия. По этому признаку различают системы непрерывного (например, система «водитель-автомобиль») и эпизодического взаимодействия. Последние, в свою очередь, делятся на системы регулярного взаимодействия. Примером системы регулярного взаимодействия может служить система «оператор — ЭВМ». В ней ввод информации и получение результатов определяются характером решаемых задач, т.е. режимы взаимодействия во времени регламентируются характером и объемом вычислений. Стохастическое эпизодическое взаимодействие имеет место в

таких системах, как «оператор – система централизованного контроля», «наладчик-станок» и т. п.

Рассмотренная классификация системы «человек-техника» не является единственно возможной.

Однако несмотря на большое разнообразие систем «человек-техника», они имеют целый ряд общих черт и особенностей. Эти системы являются, как правило, динамическими, целеустремленными, самоорганизующимися, адаптивными.

Системы «человек-техника» относятся к классу сложных динамических систем, т.е. систем, состоящих из взаимосвязанных и взаимодействующих элементов различной природы и характеризующихся изменением во времени состава структуры и взаимосвязей. Из этого следуют характерные особенности, присущие системе «человек-техника» как сложной динамической системе:

- разветвленность структуры (или связей) между элементами (человеком и машиной); разнообразие природы элементов (в состав системы «человек-техника» могут входить человек, коллектив людей, автоматы, машины, комплексы машин и т.д.);

- перестраиваемость структуры и связей между элементами (например, при нормальном ходе технологического процесса оператор лишь следит за ходом его протекания, т.е. включен в контур управления как бы параллельно; при отклонении от нормы оператор берет управление на себя, т.е. включается в контур управления последовательно);

- автономность элементов, т.е. способность их автономно выполнять часть своих задач [24].

Системы «человек-машина» относятся также к классу целеустремленных систем. В общем случае считается, что система действует целеустремленно, если она продолжает преследовать одну и ту же цель, изменяя свое поведение при изменении внешних условий. Существенной особенностью целеустремленных систем является их способность получать

одинаковые результаты различными способами. Системы этого класса могут изменять свои задачи; они выбирают как сами задачи, так и средства их реализации. Целеустремленность системы человек-машина обусловлена тем, что в нее включен человек. Именно он ставит цели, определяет задачи и выбирает средства достижения цели.

Системы «человек-техника» можно рассматривать и как адаптивные системы. Свойство адаптации заключается в приспособлении системы «человек-техника» к изменяющимся условиям работы, в изменении режима функционирования в соответствии с новыми условиями. Для повышения эффективности систему «человек-техника» необходимо предусмотреть возможность адаптации как внутри самой системы, так и по отношению к внешней среде. До недавнего времени свойство адаптации система человек-машина реализовалось благодаря приспособительным' возможностям человека, гибкости и пластичности его поведения, возможности его изменения в зависимости от конкретной обстановки. В настоящее время, на повестку дня ставится вопрос о создании системы «человек-техника», в которых свойство адаптации реализуется путем соответствующего технического обеспечения. Речь идет о создании таких технических средств, которые могут изменять свои параметры и условия деятельности в зависимости от текущего конкретного психофизиологического состояния человека и показателей эффективности его деятельности [3].

И наконец, системы «человек-техника» можно отнести к классу самоорганизующихся систем, т.е. систем, способных к уменьшению энтропии (неопределенности) после вывода их из устойчивого, равновесного состояния под действием различного рода возмущений. Это свойство становится возможным благодаря целенаправленной деятельности человека, способности его планировать свои действия, принимать правильные решения и реализовывать их в соответствии с возникшими обстоятельствами. Способность к адаптации и самоорганизации обуславливает такое важное свойство систем «человек-техника», каким является их живучесть.

Из всего сказанного видно, что рассмотренные особенности системы «человек-техника» определяются наличием в их составе человека, его возможностью правильно решать возникающие задачи в зависимости от конкретных условий и обстановки. Это лишний раз показывает, что исходным пунктом анализа и описания системы «человек-техника» должна быть целесообразная деятельность человека.

2.3. Особенности сотрудников сферы профессий «человек-техника»

В профессиях типа «человек-техника» (слесарь-сборщик, техник-механик, инженер-механик, электрослесарь, инженер-электрик, техник-технолог общественного питания) окружающий мир видится работником и волнует его прежде всего со стороны того, насколько наша жизнь оснащена или не оснащена, может или должна быть оборудована техникой. Профессионалы выделяют и удерживают в сознании прежде всего такие целостности, как реализованные полезные вещественные средства, усиливающие возможности человека в полезной деятельности, высвобождающие его от рабочих нагрузок и даже превосходящие человека в реализации многих его функций. Цивилизация, культура, история человечества – это здесь прежде всего достижения научно-технической революции. Например, электродвигателей, радио, персональных компьютеров [17].

Условия существования и развития человека (для профессионалов рассматриваемого типа) – это здания, сооружения, транспортные средства, технические средства связи, обеспеченность теплом и электроэнергией. Больницы, учебные заведения, жилые дома видятся как объекты, где нужно обеспечить тепло, свет, энерговооруженность, вертикальный транспорт и пр.

Деятельность человечества, людей видится следующим образом: это, прежде всего, научно-технические расчеты, автоматизация технологий производства, создание грандиозных сооружений и миниатюризация

оборудования, ориентация на мирное применение новейших достижений техники.

Примеры типичных профессиональных образов: физические процессы, химические процессы, могучая техника, микроминиатюрная техника, трассы; параметры; величины; перетоки мощности (в электрических цепях); большой цифровой материал; версии возможных причин неисправностей техники; места неисправностей; показания приборов; цвета в желто-оранжевом спектре, которые важно различать; звуки работающей машины; перегрев или подгорание изоляции электрических цепей; местоположение частей в машине; принципы действия технических устройств; эксплуатационные режимы работы устройств, машин; логика электрических соединений; признаки возможной неисправности, а не только признаки уже происшедшей поломки устройства; и многое другое.

Представители профессий этого типа участвуют в производстве вещественных продуктов труда, видов, форм энергии, создают вещественные средства деятельности, многие условия и предметы искусственной среды обитания людей, средства их существования и развития. Они, в частности, создают, поддерживают в рабочем состоянии машины, механизмы, приборы, обрабатывают разнообразные материалы. Этот тип профессий самый многочисленный и по видимым эффектам деятельности, возможно, самый впечатляющий в том смысле, что нельзя не заметить огромных сооружений, машин, транспортных средств, а также и омертвевших рек, водоемов и целых регионов, где просто невозможно стало жить. Внешне эффектная сторона труда в профессиях данного типа легко заслоняет внутреннее содержание деятельности, сознания работающего человека, а это и есть предмет нашего рассмотрения [24].

Исполнительно-двигательная активность работника наиболее впечатляет в профессиях ручного труда, которые не следует обесценивать. Даже при самом высоком уровне развития техники ее нужно будет монтировать, собирать, налаживать, регулировать, ремонтировать,

демонтировать.

Обратимся теперь к незримой, незаметной для стороннего наблюдателя познавательной составляющей в профессиях данного типа. Нелегко найти какую-либо воспринимающую систему у человека, которая бы не понадобилась в той или иной профессии данного типа. В одних случаях требуется тонкое зрительное различение свойств материала или обстановки труда (сборщики электронных приборов, ткачихи). В других – надо на слух оценивать работу оборудования (мастер-диагност сельскохозяйственной техники и др.). В третьих – обоняние и вкус ориентируют человека в самых главных обстоятельствах труда (технология приготовления продуктов питания). Тонкие мышечные ощущения и точная дозировка усилий, прилагаемых к инструменту, обуславливают успех во многих видах сборки, наладки точных приборов. Органы равновесия, о которых мало кто вспоминает, важную роль играют при работе на высоте при ограниченной площади опоры (монтажник стальных и железобетонных конструкций в строительстве и др.) [3].

Распространено неверное представление о том, что некоторые виды труда являются «сенсомоторными». Это не так.

В любом, казалось бы, самом простом виде ручного, машинно-ручного или высокоавтоматизированного труда обязательно возникают варианты ситуаций, требующие анализа, усилия мысли, принятия решений.

Нужно уметь разбираться в чертежах и схемах. Хорошо, если человек читает их, что называется, «с листа»: быстро понимает и целое, и детали, и суть, и форму.

Важно ясно мысленно представлять не только устройство и статическое состояние механизма, прибора, машины, но и процессы рабочего взаимодействия, движения их составляющих. Важно уметь строить версии о возможных причинах разладок, неполадок технических систем и мысленно проигрывать варианты поиска, выделяя наиболее вероятный. Проектирование техники требует хорошо развитого пространственного

воображения, памяти на числовые параметры разного рода.

Профессионал должен иметь широкий кругозор в области естественных науки, прежде всего в физике, химии, математике и сопряженных с ними областях научно-технического знания. Особенно изощренная осведомленность требуется в области свойств предметов труда, условий и средств их преобразования. Важно досконально знать устройство и функции применяемых приборов, машин, инструментов. Приходится помнить много строгих правил и количественных показателей, относящихся к режимам работы техники, ее эксплуатации, условиям безопасного труда [17].

Среди требований к качеству исполнительно-двигательных проявлений укажем точность и быстроту движений, хорошую координацию и обдуманность действий, наличие многообразных двигательных навыков, ручную умелость.

Самое главное в области познавательных процессов – это повышенные требования к вниманию, его сосредоточению, распределению, переключению. Как правило, высоки требования к зрению, линейному и объемному глазомеру, слуху, обонянию, осязанию, мышечной чувствительности.

Высоки требования к самым разным формам и видам памяти, мышления. Особенно часто требуется хорошее мысленное оперирование предметами в пространстве. Важно хорошее понимание принципов работы, функционирования машин, механизмов, электрических, электронных схем, устройств. Ценится способность принимать оптимальные решения в короткие сроки.

Требуется эмоциональная сдержанность, устойчивость в чрезвычайных ситуациях, повышенное чувство (а не просто понимание) ответственности.

Техника – дело рукотворное. Здесь есть много возможностей проявить находчивость, интеллектуальную инициативу, новаторский подход к делу, изобретательский талант.

При работе с техникой требуется дисциплинированность, предельная собранность, осторожность, решительность в сложных ситуациях, стремление к постоянному совершенствованию своих знаний, умений [17].

Техника не прощает легкомысленного обращения с собой: либо она выходит из строя, либо может пострадать и сам человек (это наиболее очевидно, например, при работе с электрическим током, на высоте, при управлении транспортными средствами, работе на металлорежущем оборудовании и др.). В некоторых видах труда не найдут удовлетворения люди подвижные, живые, нетерпеливые, очень нуждающиеся в постоянном общении (например, в таких кропотливых работах фактически в одиночку, хотя и рядом с другими, как монтаж электровакуумных приборов, сборка электронных приборов, микросхем). Во многих профессиях рассматриваемого типа противопоказаниями являются нарушения опорно-мышечного аппарата (рук, ног, позвоночника, мышц), не говоря уже о нарушениях органов чувств.

Вывод по главе 2

В данной главе были рассмотрены понятие техники, особенности классификации системы «человек-машина» и необходимые качества сотрудников, работающих в данной системе.

Из теоретических источников известно, что техника – это обобщающее наименование технических средств (устройств). Понятие техники охватывает технические изделия, ранее не существовавшие в природе и изготовленные человеком для осуществления какой-либо деятельности – машины, механизмы, оборудование, аппараты, приспособления, инструменты, приборы и т.д. А также системы взаимосвязанных технических устройств (в частности, агрегаты, установки и строительные сооружения).

Техника может иметь производственное (промышленное, агропромышленное) или непроизводственное назначение. Последнее включает использование техники в науке, быту, образовании, культуре,

медицине, военном деле, освоении космоса и в других областях.

На практике применяются самые разнообразные виды систем «человек-машина». Основой их классификации могут явиться следующие четыре группы признаков: целевое назначение системы, характеристики человеческого звена, тип и структура машинного звена, тип взаимодействия компонентов системы.

Еще более сложным типом системы «человек-машина» являются системотехнические комплексы. Они представляют собой сложную техническую систему с не полностью детерминированными связями и коллектив людей, участвующих в ее использовании. Для систем такого типа характерным является взаимодействие не только по цепи «человек-машина», но и по цепи «человек-человек-машина». Другими словами, в процессе своей деятельности человек взаимодействует не только с техническими устройствами, но и с другими людьми. При всей сложности системотехнических комплексов их в большинстве случаев можно представить в виде иерархии более простых человеко-машинных систем. Типичными примерами системотехнических комплексов различного уровня и назначения могут служить судно, воздушный лайнер, промышленное предприятие, вычислительный центр, транспортная система и т. п.

Стоит отметить, что профессионал сферы «человек-техника» должен иметь широкий кругозор в области естественных науки, прежде всего в физике, химии, математике и сопряженных с ними областях научно-технического знания. Особенно изощренная осведомленность требуется в области свойств предметов труда, условий и средств их преобразования. Важно досконально знать устройство и функции применяемых приборов, машин, инструментов. Приходится помнить много строгих правил и количественных показателей, относящихся к режимам работы техники, ее эксплуатации, условиям безопасного труда.

Среди требований к качеству исполнительно-двигательных проявлений укажем точность и быстроту движений, хорошую координацию и

обдуманность действий, наличие многообразных двигательных навыков, ручную умелость.

Исходя из вышеизложенного видно, что в системе «человек-машина» очень важную роль играет сам человек. На нем лежит ответственность правильно решать возникающие задачи в зависимости от конкретных условий и обстановки.

Это лишний раз показывает, что исходным пунктом анализа и описания системы «человек-машина» должна быть целесообразная деятельность человека.

Сотрудник сферы «человек-техника» должен обладать необходимым набором качеств, а именно необходимо быть дисциплинированным, находчивым, предельно собранным, осторожным, решительным. Также требуется эмоциональная сдержанность, устойчивость в чрезвычайных ситуациях, повышенное чувство ответственности.

Глава 3. Экспериментальное исследование уровня эмоционального выгорания у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника»

3.1. Организации и методы исследования

Исследование направлено на изучение особенностей формирования эмоционального выгорания у группы сотрудников, работающих в сфере «человек-техника». Базой нашего исследования был определен коллектив ООО «Автоцентр Камаз». Общий объем выборки 60 человек, из которых 30 человек – сотрудники сферы «человек-техника». Другие 30 человек – сотрудники сферы «человек-человек».

На первом этапе исследования был осуществлен анализ литературы и подбор соответствующих методик.

На втором этапе проведено исследование эмоционального выгорания в группах сотрудников сферы человек-техника и сферы «человек-человек».

На третьем этапе был проведен сравнительный анализ особенностей уровня эмоционального выгорания данных групп.

На четвертом этапе были сформулированы рекомендации по предупреждению эмоционального выгорания у сотрудников в сфере «человек-техника».

Для проверки гипотез и решения поставленных задач были использованы следующие методики исследования: анкетирование, анализ документов, тестирование уровня эмоционального выгорания сотрудников сферы «человек-человек» и «человек-техника».

Для исследования уровня эмоционального выгорания была использована методика «диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В. Тест содержит 84 вопроса (Приложение 1, 2).

Методика позволяет оценить наличие эмоционального выгорания по трем шкалам: «напряжение», «резистенция», «истощение», которые включают в себя по четыре симптома.

«Напряжение»

- переживание психотравмирующих обстоятельств,
- неудовлетворенность собой
- «загнанность в клетку»
- тревога и депрессия
- «Резистенция»
- неадекватное избирательное эмоциональное реагирование
- эмоционально-нравственная дезориентация
- расширение сферы экономии эмоций
- редукция профессиональных обязанностей
- «Истощение»
- эмоциональный дефицит
- эмоциональная отстраненность
- личная отстраненность
- психосоматические и психовегетативные нарушения

По количеству полученных баллов по каждому симптому можно говорить о его степени выраженности: не сложившийся симптом, складывающийся симптом или уже сложившийся симптом.

Находится общий итоговый показатель по сумме баллов по всем двенадцати симптомам. Этот показатель может говорить об отсутствии «выгорания», о начинающемся «выгорании» либо об имеющемся «вгорании». Эта методика дает подробную картину синдрома.

3.2. Результаты исследования синдрома «эмоционального выгорания» у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника»

Результаты, полученные с помощью анкетирования (Приложение 3), позволили сформировать общую оценку степени удовлетворенности сотрудников условиями труда, заработной платой, отношением с непосредственным руководителем, отношениями в коллективе. А также позволили оценить интенсивность испытываемых работниками физических, интеллектуальных и психоэмоциональных нагрузок.

При ответе на вопрос анкеты относительно удовлетворенности условиями труда, получены следующие результаты: полностью условиями труда удовлетворены 4% опрошенных, скорее удовлетворены 24,5%, затруднились ответить 18,7% опрошенных, скорее не удовлетворены условиями труда – 32,6%, совсем не удовлетворены 20,2% респондентов (рис. 1).

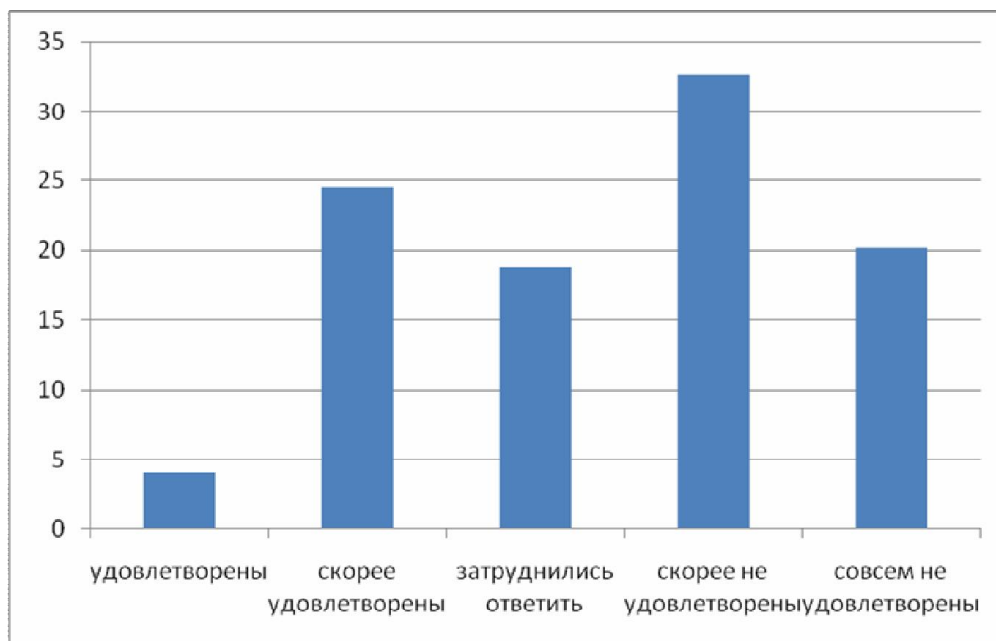


Рис. 1. Показатель удовлетворенности условиями труда сотрудников работающих в сфере «человек-техника»

На вопрос анкеты о степени удовлетворенности размером зарплаты ответы распределились следующим образом: из опрошенных никто полностью не удовлетворен размером зарплаты, скорее удовлетворены 34,1%, затруднились ответить 21,2% респондентов, скорее не удовлетворены 26,4%, полностью не удовлетворены размером зарплаты 18,3% принявших участие в опросе работников.

При анализе вопроса анкеты о возможности повышения квалификации, получены следующие результаты: большинство респондентов 34,9% скорее удовлетворены возможностью повышения квалификации, удовлетворены ею 24,8% опрошенных, затруднились ответить 21,6%, скорее не удовлетворены

повышения квалификации 11,8%, полностью не удовлетворены 6,9% опрошенных.

Исследуя степень удовлетворенности разнообразием выполняемых работ, нами были получены следующие результаты: 2,2% респондентов ответили, что они удовлетворены разнообразием, скорее удовлетворены им, чем не удовлетворены 6,1% опрошенных, затруднились ответить 24,8%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 39%, полностью не удовлетворены разнообразием выполняемых работ 27,9% сотрудников, принявших участие в исследовании.

Также анализ анкетных данных позволил выяснить степень удовлетворенности респондентов отношениями с непосредственным руководителем и отношениями в коллективе:

Удовлетворены отношениями с непосредственным руководителем 6,4%, скорее удовлетворены 13,8%, затруднились ответить 23,7% опрошенных, скорее не удовлетворены 25,7%, полностью не удовлетворены отношениями с непосредственным руководителем 30,4%.

Удовлетворены отношениями в коллективе 31,7%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 22,4% опрошенных, затруднились ответить 28,4%, скорее не удовлетворены 2,7%, полностью не удовлетворены отношениями в коллективе 14,8%.

При анализе ответов на вопросы анкеты, относительно удовлетворенности организацией работы, получены следующие результаты: 9,7% полностью удовлетворены организацией работы, скорее удовлетворены 33,2%, затруднились ответить 31,2% опрошенных, 12,6% скорее не удовлетворены, чем удовлетворены, полностью не удовлетворены 13,3% респондентов (Приложение 4).

Также анализ результатов анкетирования позволил выявить интенсивность физических, интеллектуальных и психоэмоциональных нагрузок.

Высокая интенсивность физических нагрузок 73,8%, иногда

испытывают физические нагрузки 23,4%, никогда не испытывают физические нагрузки 2,8%.

Интенсивные интеллектуальные нагрузки всегда испытывают 43,8%, иногда испытывают интеллектуальные нагрузки 36,7%, никогда не испытывают 19,5%.

Психоэмоциональные нагрузки всегда на себе испытывают 50,6% опрошенных, иногда испытывают 36,4%, никогда не испытывают в профессиональной деятельности психоэмоциональные нагрузки 13% опрошенных (Приложение 5).

Исходя из данных анкеты, мы можем сделать выводы, что большинство работников скорее не удовлетворены условиями труда 32,6%. Но скорее удовлетворены размером оплаты труда 34,1%, возможностью повышения квалификации 34,9% и то, насколько эффективно организована работа в целом 33,2%.

У большинства опрошенных, принявших участие в исследовании высокая удовлетворенность отношениями в коллективе 31,7%. А вот разнообразием выполняемых работ, сотрудники скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 39%.

Отношениями с непосредственным руководителем большинство работников не удовлетворены 30,4%.

Деятельность в сфере «человек-техника» сопряжена с высокими физическими нагрузками, что подтверждается результатами анкеты. Интенсивные физические нагрузки всегда испытывают 73,8%, иногда испытывают физические нагрузки 23,4%, психоэмоциональных нагрузки всегда на себе испытывают 50,6% опрошенных, иногда испытывают 36,4%. В меньшей степени сотрудники, которые всегда испытывают интеллектуальные нагрузки 43,8%.

Для выявления уровня эмоционального выгорания у сотрудников сферы «человек-техника» и «человек-человек», нами была использована методика «Диагностики уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.», так

как данная методика дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания.

В результате проведения методики Бойко В.В. были получены данные, которые предоставлены в таблицах.

Как видно из таблицы 1, у большинства сотрудников, работающих в сфере «человек-техника», не сложившийся синдром эмоционального выгорания – 35,4 % от выборки. При этом в стадии формирования синдром эмоционального выгорания наблюдается у 34,6 % сотрудников. И в 30 % случаев – сложившийся синдром. Это говорит, что у 30 % сотрудников, работающих в сфере «человек-техника», наблюдается тревога и депрессия, психосоматические и психовегетативные нарушения, неадекватное эмоциональное реагирование и неудовлетворенность собой. У большего количества сотрудников эмоциональное выгорание находится в стадии формирования, это говорит о том, что данные сотрудники испытывают психоэмоциональное напряжение, у них в той или иной степени может присутствовать раздражительность, чувство опустошенности, негативное отношение к работе.

Таблица 1

Степень сформированности эмоционального выгорания у сотрудников работающих в сфере «человек-техника»

N=30, данные в %

Синдром эмоционального выгорания	Количество сотрудников
Не сложившиеся	35,4
В стадии формирования	34,6
Сложившиеся	30

Таблица 2

Степень сформированности эмоционального выгорания у сотрудников, работающих в сфере «человек-человек»

N=30, данные в %

Синдром эмоционального выгорания	Количество сотрудников
Не сложившиеся	49,5
В стадии формирования	24,6
Сложившиеся	25,9

Исходя из данных таблицы 2, у сотрудников, работающих в сфере «человек-человек» преобладающей степенью сформированности эмоционального выгорания является не сложившийся синдром – 49,5 %. Это составляет почти половину выборки. Вторая часть сотрудников выборки составляют сложившийся синдром – 25,9% и синдром в стадии формирования – 24,6 %.

В таблице 3 мы видим, что исходя из того, насколько сложилась та или иная фаза в синдроме эмоционального выгорания, можно сделать вывод: у большинства (55 % от выборки) сотрудников сферы «человек-техника» сложилась фаза резистенции. Это говорит о том, что у данного процента выборки присутствует «редукция профессиональных обязанностей». Только у 10 % сотрудников сформировалась фаза истощения, то есть наблюдается «эмоциональный дефицит» и «психосоматические и психовегетативные нарушения». И всего у 5% сложилась фаза напряжения. Это тревожные и неудовлетворенные собой сотрудники.

В стадии формирования фазы напряжения и истощения (по 65%). А также фаза резистенции (45 % от выборки).

Таблица 3

**Результаты исследования эмоционального выгорания у
сотрудников, работающих в сфере «человек-техника»**

N=30, данные в %

Фаза \ Степень выраженности	Напряжение	Резистенция	Истощение
Не сложившиеся	30	0	25
В стадии формирования	65	45	65
Сложившиеся	5	55	10

Таблица 4

**Результаты исследования эмоционального выгорания у
сотрудников работающих в сфере «человек-человек»**

N=30, данные в %

Фаза \ Степень выраженности	Напряжение	Резистенция	Истощение
Не сложившиеся	70	20	65
В стадии формирования	20	40	20
Сложившиеся	10	40	15

В сфере «человек-человек» сложившейся фазой являются фазы резистенции (40 % от выборки), истощения (15 % от выборки) и напряжения (10 % от выборки), представлены в таблице 4.

Таблица 5 демонстрирует нам соотношение процентного количества человек по степени формирования эмоционального выгорания. А именно – сложившийся синдром у сотрудников, работающих в сфере «человек-человек» наблюдается в 49,5 %. Тогда, как у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника» сложившийся синдром в 35,4 % случаев. В стадии формирования синдром эмоционального выгорания преобладает в сфере «человек-техника». Что составляет целых 34,6 % от выборки. В сфере «человек-человек» в данной стадии наблюдается всего 24,6 %.

Таблица 5

Результаты сравнения степени сформированности уровня эмоционального выгорания у сотрудников работающих в сфере «человек-техника» и «человек-человек»

N=60, данные в %

Синдром эмоционального выгорания	Количество сотрудников	
	Человек - техника	Человек – человек
Сложившийся	35,4	49,5
В стадии формирования	34,6	24,6
Не сложившийся	30	25,9

Таким образом, мы замечаем, что сотрудники сферы «человек-техника», как и сотрудники сферы «человек-человек» подвержены формированию эмоционального выгорания и нуждаются в психологической поддержке (рис. 2).

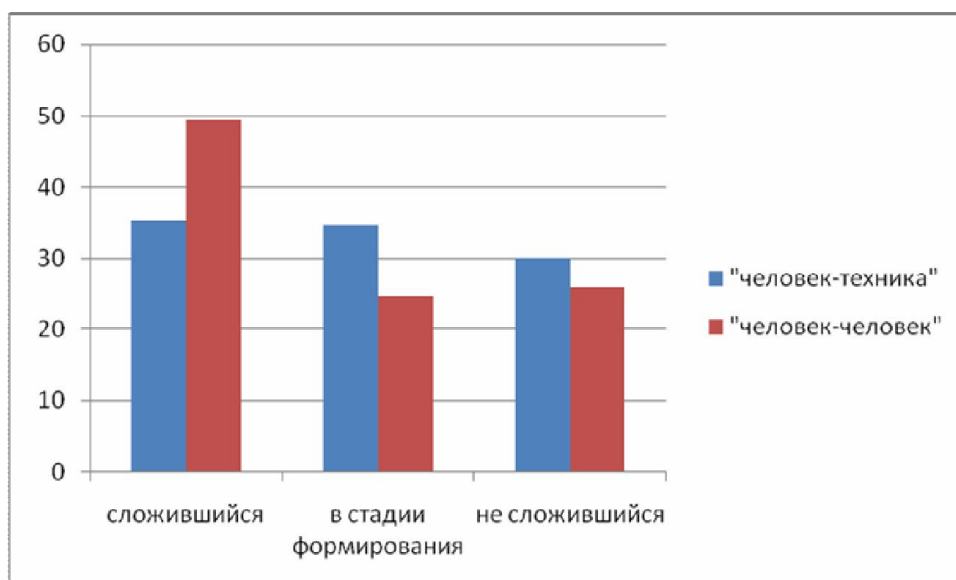


Рис. 2. Результат сравнения сформированности уровня эмоционального выгорания у сотрудников работающих в сфере «человек-техника»

Таблица 6 подтверждает то, что синдрому эмоционального выгорания подвержены не только сотрудники сферы «человек-человек», но и сотрудники сферы «человек-техника». Это можно пронаблюдать по фазам эмоционального выгорания. У большинства (55 % от выборки) сотрудников сферы «человек-техника» сложилась фаза резистенции. Тогда, как в сфере «человек-человек» данная фаза сложилась у 40 % сотрудников. Только у 10 % сотрудников сферы «человек-техника», и у 15 % сотрудников сферы «человек-человек» сформировалась фаза истощения, то есть наблюдается «эмоциональный дефицит» и «психосоматические и психовегетативные нарушения». И всего у 5% сотрудников сферы «человек-техника» и 10 % сложилась фаза напряжения. Это тревожные и неудовлетворенные собой сотрудники.

В стадии формирования фазы напряжения и истощения (по 65%) в сфере «человек-техника». А также фаза резистенции (45 % от выборки).

В сфере «человек-человек» в стадии формирования фазы напряжения (20 %) и истощения (20%). А также фаза резистенции (40 % от выборки).

Результаты сравнения фаз эмоционального выгорания у сотрудников работающих в сфере «человек-техника» и «человек-человек»

Фаза Степень выраженности	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	человек-техника	человек-человек	человек-техника	человек-человек	человек-техника	человек-человек
Не сложившиеся	30	70	0	20	25	65
В стадии формирования	65	20	45	40	65	20
Сложившиеся	5	10	55	40	10	15

3.3 Рекомендации по предупреждению синдрома «эмоционального выгорания» у сотрудников, работающих в сфере «человек-техник»

Профилактика и преодоление эмоционального выгорания сотрудников работающих в сфере «человек-техника». Профилактика эмоционального выгорания представляет собой совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок и проявлений эмоционального выгорания. Одной из задач такой профилактики является блокирование и сглаживание трех групп указанных факторов, способствующих развитию эмоционального выгорания.

Работа по профилактике эмоционального выгорания включает в себя меры как психологического, так и непсихологического (организационно-управленческого, воспитательного) характера.

К частным задачам, решаемым в процессе профилактики

эмоционального выгорания сотрудников работающих в сфере «человек-техника» следует отнести:

- выработку у сотрудников профессионального иммунитета и высокой культуры в работе;
- развитие нравственно-психологической устойчивости и деловой направленности у всех сотрудников;
- совершенствование стиля и методов управления персоналом;
- формирование оптимального морально-психологического климата в организации .

Психогигиена — это отрасль психологии и гигиены, изучающая факторы и условия окружающей сил образ жизни, благотворно влияющие на психическое развитие психическое состояние человека, и разрабатывающая рекомендации по сохранению и укреплению психического здоровья.

Психическое здоровье предполагает состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие.

Предупреждение болезненных психических реакций сотрудников работающих в сфере «человек-техника» в процессе профессионального общения - серьезная задача психогигиены.

Важное значение имеют такие психоаналитические качества, как самоконтроль, самооценка, а также стрессоустойчивые качества, физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями. Чрезвычайно важным для сотрудников является навык самообладания, который рассматривается в психологии как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Следует подчеркнуть, что самообладание - это не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в различных ситуациях.

Профессиональная помощь при «эмоциональном сгорании», по мнению К. Кондо, может осуществляться с помощью двух видов терапии:

работе с лицами, подверженными «сгоранию», и смягчение действия организационного фактора.

Важнейшим принципом предотвращения синдрома «сгорания» является соблюдение требований психогигиены самими сотрудниками организации.

Основные задачи психогигиены профессиональной деятельности – разработка и осуществление совокупности мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья профессионала [23].

Для кадров работающих в сфере «человек-техника», как и для персонала других сфер деятельности, важнейшими «требуемыми свойствами» являются здоровье (физическое и психическое), компетентность и профессионализм.

Поэтому на практике для поддержания и укрепления здоровья персонала используются (хотя явно не в достаточной мере) индивидуальные, групповые, коллективные системы. Например, психологические приемы самозащиты в ситуациях «негативного общения»; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты; занятия физкультурой и др.

Главными направлениями, предотвращающими «выгорание» сотрудников работающих в сфере «человек-техника» являются:

- развития знаний, навыков и умений
- улучшения условий труда и отдыха
- развития содержания труда
- развития средств труда
- развития мотивации
- изменения оплаты труда
- система психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня

–система улучшения психологического климата в коллективе.

Как весьма значимую и болезненную проблему расценили опрошенные проблему психологической разгрузки, снятия напряжения. На них ежедневно буквально обрушивается негативная, «черная информация», злоба, ненависть и др.

Психологический профессиональный отбор имеет большое психогигиеническое значение в работах связанных со сложными условиями (риск, тяжёлые климатические условия, большая физическая нагрузка).

В задачи психогигиены входит изучение и предотвращение воздействия психотравмирующих факторов, связанных с особенностями деятельности сотрудника работающих в сфере «человек-техника». Существует также немало конкретных способов преградить путь «синдрому сгорания».

- поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации;
- удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс;
- стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничужения и агрессивности;
- способность к самооценке без упования только на уважение окружающих;
- открытость новому опыту;
- умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни;
- чтение не только профессиональной, но и другой хорошей литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу;

- участие в учениях, семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;
- периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;
- участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с работой;
- хобби, доставляющее удовольствие.

Итак, чтобы избежать «синдрома сгорания», сотрудник работающий в сфере «человек-техника» должен изредка, но обязательно оценивать свою жизнь вообще - живет ли он так, как ему хочется. Если существующая жизнь не удовлетворяет, следует решить, что нужно сделать для положительных сдвигов. Только должным образом заботясь о качестве своей жизни, можно остаться эффективным сотрудником.

Профессионализация - целостный непрерывный процесс становления личности специалиста, который начинается с момента выбора и принятия будущей профессии и заканчивается, когда человек прекращает активную трудовую деятельность. В литературе рассматриваются различные аспекты профессионального становления личности. Особое внимание уделяется также разработке методов и приемов преодоления эмоционального выгорания и кризисных ситуаций, которые неизбежны в профессиональном становлении.

Обязательным условием профессионального развития личности является осознание ею приемов профессионального самосохранения, которое рассматривается, как способность личности противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать профессионально-психологический потенциал (в условиях дестабилизации профессиональной жизни), противостоять профессионально обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, а также готовность к профессиональному самоизменению.

В работах исследователей по созданию программ профессионального самосохранения, ориентирующихся на гуманистический подход в психологии, опираются на теорию самоактуализации и самореализации личности А. Маслоу, предложены следующие приемы профессионального самосохранения[31].

1. Реализация намеченного профессионального плана (сценария профессиональной жизни).

2. Преодоление дезинтегрированного сознания (то есть вытеснение так называемых "мотивов ложной самоактуализации", которые порождают несбыточные цели, мечты в ущерб стабильной целостности человека).

3. Активная позиция в профессиональной жизни.

4. Готовность к постоянному самоизменению, лабильность установок.

5. Знание собственной индивидуальности и использование ее в профессиональной жизни.

6. Освоение индивидуальной системы адекватных средств преодоления негативных состояний.

7. Противодействие профессиональному старению.

Особое внимание уделяется приему самосохранения, обозначенному как реализация намеченного профессионального плана. Личный профессиональный план является важным регулятором профессионализации личности, обобщая ее представления о целях и перспективах профессиональной деятельности, основных этапах, путях и средствах ее достижения, возможных препятствиях и способах их преодоления. Наличие четкой и осознанной жизненной перспективы дает человеку мощные стимулы к творчеству, рождает оптимистическое мироощущение, формирует интерес к будущему как полю самореализации. В работе по формированию личностно и социально-значимых стратегий профессиональной деятельности большое значение имеет использование биографического метода, побуждающего человека к анализу своей жизни, деятельности, планов на будущее, позволяющего корректировать жизненную программу.

Главной профилактической мерой эмоционального выгорания личности должны быть постоянный творческий момент в деятельности, расширение вариантов профессиональных задач, разнообразие круга общения. Во время профессионального обучения необходимо создавать как бы дополнительную степень свободы, не замыкаясь в узких рамках предстоящих профессиональных заданий. Необходимо отметить, что существенные профессиональные деформации отрицательно сказываются не только на других сферах жизни, но и на самой профессиональной деятельности, снижая ее эффективность. Основными способами защиты от выгорания являются:

а) рост осознания - через увеличение информации о собственной личности и стоящих перед ней профессиональных проблемах;

б) переоценка собственной личности и своего профессионального статуса - через оценку того, что сотрудник сферы человек-техника думает о себе и своей профессии применительно к данной проблемной ситуации;

в) трансформация когнитивных компонентов коммуникативных установок через информационно-мотивационное осмысление значимости - коммуникаций в системе повышения квалификации и переподготовки кадров;

г) самоосвобождение от когнитивных стереотипов - через презентацию смысла коммуникативной активности;

д) освоение новых навыков коммуникативного действия в роли обучающегося через специальный коммуникативно-игровой тренинг[33];

Целесообразность работ этого направления очевидна в связи с важной ролью личности в профессиональной деятельности. Особого внимания требуют молодые работники, у которых наряду с высоким уровнем профессиональных способностей не сформированы некоторые важные для деятельности личностные черты.

Особое внимание нужно обратить на формирование защитных механизмов у каждого работника работающего в сфере «человек-техника».

Как правило, это удастся сделать только с помощью серии тренинговых групп, проводимых специалистом в области групповой психотерапии. Основные защитные механизмы формируются при осознании и принятии целей, методов, своей роли (и ее границ). Каждый должен ответить на вопрос: "Что я делаю?", "Кто я такой?", "Как?" [17].

Умение справляться с собственными негативными переживаниями, с агрессией, чувством брезгливости, раздражительностью: умение не реагировать эмоционально на открытую провокацию со стороны клиентов, не принимать ее на свой счет – это способности, помогающие предотвратить «выгорание».

Есть еще один важный фактор, провоцирующий «выгорание» - фактор отсутствия положительного подкрепления.

Снизить действие этого фактора, наверное, может только общественное признание, выраженное более или менее конкретно - повышение престижа этого рода деятельности, больше статей, передач по радио и телевидению, посвященных сотрудникам рабочих профессий, специфике их работы, достижениям.

Следует подчеркнуть, что личность развивается не только под воздействием внешнего мира. Большую роль играют тенденции саморазвития, когда свойства личности формируются исходя из потребностей самой личности, направленных на достижение определенного уровня самореализации. В этом смысле; особенно важным является признание личностного своеобразия каждого профессионала и его права на самостоятельный поиск своего профессионального пути.

Изучив, различные подходы к методам профилактики эмоционального «выгорания», мы можем сделать следующие выводы:

Психогигиена сотрудников работающих в сфере «человек-техника» обеспечивается его толерантностью к синдрому «сгорания». Работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к физическим и психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в

собственных оценках и действиях.

Поэтому важнейшей задачей сотрудников рабочей профессии, является сохранение здоровья работников, профилактика их профессиональных заболеваний, проведение консультаций относительно профессиональных рисков в работе.

Важно повышать психологическую культуру сотрудников и проводить психологические тренинги, консультации с ними. Работники должны хорошо представлять себе свои профессиональные возможности и ограничения, постоянно учитывать свой психофизиологический и трудовой потенциал. В любом случае формирование личностных качеств целесообразно начинать на ранних этапах профессионального обучения.

В связи с этим необходимо изучать специфику деятельности сотрудников работающих в сфере «человек-техника». А так же личностно-профессиональные особенности работников и факторы, влияющие на развитие синдрома «выгорания», связанных с их профессиональной деятельностью. Необходимо целенаправленно формировать значимые для деятельности свойства личности, а при необходимости одновременно проводить психологическую работу по предотвращению профессиональных стрессов.

Выводы по главе 3

Для изучения феноменологии эмоционального выгорания в сфере «человек-техника» было проведено психологическое исследование на базе коллектива ООО «Автоцентр Камаз». Общий объем выборки 60 человек, из которых 30 человек – сотрудники сферы «человек-техника». Другие 30 человек сотрудники сферы «человек-человек».

В ходе данного исследования были использованы следующие методики исследования: анкетирование, тестирование уровня эмоционального выгорания сотрудников сферы «человек-человек» и «человек-техника».

Для исследования уровня эмоционального выгорания была использована методика «диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В. Тест содержит 84 вопроса.

Методика позволяет оценить наличие эмоционального выгорания по трем шкалам: «напряжение», «резистенция», «истощение», которые включают в себя по четыре симптома.

По количеству полученных баллов по каждому симптому можно говорить о его степени выраженности: не сложившийся симптом, складывающийся симптом или уже сложившийся симптом.

Находится общий итоговый показатель по сумме баллов по всем двенадцати симптомам. Этот показатель может говорить об отсутствии «выгорания», о начинающемся «выгорании» либо об имеющемся «выгорании». Эта методика дает подробную картину синдрома.

По данным результатов диагностики у большинства сотрудников работающих в сфере «человек-техника» наблюдается сложившийся и формирующийся синдром эмоционального выгорания.

У работников в сфере «человек-техника», диагностируется тревога и депрессия, психосоматические и психовегетативные нарушения, неадекватное эмоциональное реагирование и неудовлетворенность собой или данные сотрудники испытывают психоэмоциональное напряжение, у них в той или иной степени может присутствовать раздражительность, чувство опустошенности, негативное отношение к работе.

В результате сопоставления данных диагностики у сотрудников сферы «человек-техника» и сотрудников сферы «человек-человек» получилось, что количество сотрудников со сложившимся эмоциональным выгоранием больше в сфере «человек-человек», но на стадии формирования эмоционального выгорания в большем количестве сотрудники сферы «человек-техника».

Таким образом, мы отмечаем важность проведения теоретических исследований и психопрофилактической деятельности не только в сферах

коммуникативных профессий, но и в сфере «человек-техника».

Заключение

В современном обществе становится очевидной социальная значимость такого явления, как синдром эмоционального выгорания.

Несмотря на многочисленные исследования, в настоящее время нет единого мнения ни о том, представители каких профессий могут быть подвержены «выгорания», ни о структуре данного синдрома. Многие исследователи полагают, что синдром выгорания характерен в основном для представителей коммуникативных профессий, т.е. работающих в системе отношений «человек-человек», причем наиболее изучена данная проблема у работников социальной сферы, руководителей и представителей сферы обслуживания.

Гораздо меньшее внимание уделяется профессиям сферы «человек-техника». Хотя не маловажным фактором риска в формировании эмоционального выгорания является коммуникативный дефицит, который характерен рабочим профессиям.

В связи с этим наше исследование было направлено на изучение феноменологии проявления эмоционального выгорания у сотрудников, работающих в сфере «человек-техника».

В ходе данного исследования были использованы следующие методики исследования: анкетирование, анализ документов, тестирование уровня эмоционального выгорания сотрудников сферы «человек-человек» и «человек-техника».

Для исследования уровня эмоционального выгорания была использована методика «диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В. Тест содержит 84 вопроса.

Исследование проводилось на базе коллектива ООО «Автоцентр Камаз». Общий объем выборки 60 человек, из которых 30 человек – сотрудники сферы «человек-техника». Другие 30 человек сотрудники сферы «человек-человек».

В ходе исследования было выявлено, что у большинства сотрудников

работающих в сфере «человек-техника» наблюдается сложившийся и формирующийся синдром эмоционального выгорания.

Анкетирование сотрудников сферы «человек-техника» показало, что большее количество скорее не удовлетворены, чем удовлетворены такими показателями как: условия труда, заработная плата, отсутствие разнообразия деятельности, высокая интенсивность физических нагрузок.

Таким образом, мы замечаем, что сотрудники сферы «человек-техника», как и сотрудники сферы «человек-человек» подвержены формированию эмоционального выгорания и нуждаются в психологической поддержке.

По итогам исследования был разработан перечень рекомендаций для сотрудников сферы «человек-техника», который позволит им предупредить формирование эмоционального выгорания.

Список литературы

1. Акиндинова И.А., Баканова А.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика [Текст]: Педагогические вести. – СПб.: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. - №5. – с. 34.
2. Бек Х. Сущность техники [Текст]: Философия техники / Х. Бек. – М.: Наука, 1996. – 98 с.
3. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст]: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
4. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст]: монография / В.В. Бойко. – М.: Наука, 1996. – 154 с.
5. Бойко В.В. Социально-психологический климат коллектива и личность [Текст] / В.В. Бойко, В.Н. Панферов. – М.: Мысль, 1983. – 207 с.
6. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения [Текст]: Учебное пособие / А.К. Быков. – М.: ТЦ Сфера, 2005. – 160с.
7. Вайзер Г.А. Смысл жизни и двойной кризис в жизни человека [Текст] / Г.А. Вайзер // Психологический журнал. – 1998. – Т. 19. - № 5. – С. 3-14.
8. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях [Текст] / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья. – Под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Издательство СПб ГУ, 2000.- С. 443-463.
9. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 215 с.
10. Грабе М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять: Пер. с нем. – СПб.: Речь, 2008. – 96 с.

11. Гришина Н.В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциальные проблемы [Текст] / Н.В. Гришина // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 1997. – С. 143-156.
12. Дружилов С.А. Становление профессионализма как процесс формирования концептуальной модели профессиональной деятельности // Журнал прикладной психологии – М.: ИД «ЭКО», 2004, № 6. – С.40-45.
13. Джидарьян И.А. Представление о счастье в российском менталитете [Текст] / И.А. Джидарьян // Психологический журнал. – 2001. - № 3. – С. 45-48.
14. Зеер Э. Ф. Психология профессий: учеб. пособие для вузов / Э.Ф. Зеер. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Академический Проект, 2005. - 336с.
15. Ильин Е.П. Психофизиология состояний человека. — СПб.: Питер, 2005. //Электронная библиотека Куб.
16. Ильин Е.П. Эмоции и чувства/Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
17. Кефели И.Ф. Автоматизация: методологии и социальной проблемы [Текст] / И.Ф. Кефели. – СПб.: Издательство ЛГУ, 1997. – 119 с.
18. Лазарева Н.В. Исследование влияния различных факторов трудовой среды на удовлетворенность трудом [Текст] / Н.В. Лазарева // Сборник научных трудов Северо-Кавказского государственного университета. – 2002. - №5. – С. 19-25.
19. Леонтьев Д.А. Методика ценностного спектра и ее возможности в исследовании субъективной реальности [Текст] / Д.А. Леонтьев. // Методы психологии: ежегодник РПО. – Т. 3. – Вып. 2. – Ростов-на-Дону, 1997. – С. 163-166.
20. Макарова Г.А. Синдром эмоционального выгорания / Г.А. Макарова // Психотерапия. – 2003. - №11. – С. 10.

21. Максимова Т.В. Смысл жизни и индивидуальный стиль педагогической деятельности [Текст] / Т.В. Максимова. // Мирпсихологии. – 2001. - №2. – С. 114-118.
22. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [Текст] / Практическая диагностика: Под ред. Д.Я. Райгородского. Самара, - 1998. – 295 с.
23. Михайлова О.Б. Профессиональное выгорание: «гореть», но не «сгорать» на работе // Бюджетный учет. – 2007. - №8.
24. Немов Р.С. Психология [Текст] : учебник для высших учебных заведений / Р.С. Немов. – М.: Владос, 2005. – 623 с.
25. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии [Текст] / В.Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76-97.
26. Орел В.Е. Синдром психического «выгорания» личности. – М.: Изд-во Ин-та психологии РАН, 2005. – 330 с
27. Психология. Словарь [Текст] / под общей ред. Л.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – Изд. 2-е, испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
28. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога [Текст]: учебное пособие / Е.И. Рогов. – М.: изд-во Владос. – Пресс, 2002. – 481 с.
29. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. - 2002.-Т. 23. - №3. - С. 85-95.
30. Сергеев А.А. Исследование чувства юмора как элемент неформальной коммуникации[Текст] / А.А. Сергеев, Л.С. Макарова, Л.А. Одинцова // Психология и психофизиология. - 2012. – №2. – С. 73-77.
31. Трунов Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме [Текст] Д.Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. - №5. – С. 16-19.

32. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации [Текст] Т.В.Форманюк // Вопросы психологии. – М.: Школа-Пресс, 1994. – № 6.
33. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» [Текст] Т.В.Форманюк // Вопросы психологии.–1994.– №6.–стр. 34-56.
34. Франкл В. Человек в поисках смысла. [Текст] / В.Франкл – М.: Прогресс. – 1990. – 291 с.
35. Холмогорова А.Б. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни [Текст] А.Б.Холмагорова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.–1996.–№1.– стр7-13.
36. Юдин И.А. Синдром профессионального сгорания или негативное влияние профессии и как его избежать [Текст] И.А. Юдин // Научно-исследовательские публикации. – 2014. - №6. – С. 84-88.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

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

Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко) позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Оперирова смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Инструкция:

Прочитайте суждения и ответьте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности, с которыми вы ежедневно работаете, общаетесь.

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 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 не приятен, 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 меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны 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) на «хороших» и «плохих».
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 (или почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года были жалобы в мой адрес со стороны партнеров.
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом, не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством — как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. 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 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. 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 и интерпретация результатов теста

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов – указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку – 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1. Определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»;
2. Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования «выгорания»;
3. Находится итоговый показатель синдрома эмоционального «выгорания» — сумма показателей всех 12 симптомов.

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)

Резистенция

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Расширение сферы экономии эмоции: +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)

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)

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, неправомерно, 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;
- в 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.

Анкетирование 1

Инструкция: Пожалуйста, укажите, в какой мере Вас удовлетворяют следующие стороны Вашей работы (обведите кружком соответствующую цифру, используя шкалу):

1 - совершенно не удовлетворяет

2 - скорее не удовлетворяет

3 – затрудняюсь ответить

4 - скорее удовлетворяет

5 - полностью удовлетворяет

1. Условия труда (шум, освещенность, температура, чистота и др.)	1 2 3 4 5
2. Размер оплаты	1 2 3 4 5
3. Возможность повышения квалификации	1 2 3 4 5
4. Разнообразие выполняемых работ	1 2 3 4 5
5. Взаимоотношения с непосредственным руководителем	1 2 3 4 5
6. Взаимоотношения, сложившиеся с товарищами по работе	1 2 3 4 5
7. То, насколько эффективно организована работа в целом	1 2 3 4 5

Анкетирование 2

Инструкция: Пожалуйста, укажите, как часто вы испытываете интенсивность физических, интеллектуальных и психоэмоциональных нагрузок (обведите кружком соответствующую цифру):

1. Всегда 2. Иногда 3. Никогда

Интенсивность физических нагрузок	1 2 3
Интенсивность интеллектуальной нагрузки	1 2 3
Интенсивность психоэмоциональных нагрузок	1 2 3