



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической
фирмы**

**Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Медиация в социальной сфере»
Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:
73,05 % авторского текста

Выполнила:
Студентка группы ЗФ-310/224-2-1
Коновалова Ксения Игоревна

Работа рекомендована к защите
рекомендована / не рекомендована

«20» 01 2022 г.
зав. кафедрой ТиПП

[подпись] Кондратьева О.А.

Научный руководитель:
Кандидат педагогических наук
доцент кафедры ТиПП
Капитанец Елена Германовна

Челябинск
2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1.	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ	
1.1	Проблема эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях	7
1.2	Особенности эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.....	14
1.3	Теоретическое обоснование модели профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.....	21
ГЛАВА 2.	ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ	
2.1	Этапы, методы, методики исследования.....	30
2.2	Характеристика выборки и анализ результатов экспериментального исследования.....	37
ГЛАВА 3.	ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ	
3.1	Психолого-педагогическая программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.....	47
3.2	Анализ результатов опытно-экспериментального исследования.....	54

3.3	Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику	67
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	81
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	87
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Психодиагностический инструментарий исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.....	98
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы	117
	ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Психолого-педагогическая программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.....	121
	ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты опытно-экспериментального исследования профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.....	143
	ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику	150

ВВЕДЕНИЕ

Одной из психологических проблем в настоящее время является синдром эмоционального выгорания в различных сферах социальной жизни общества. Синдром эмоционального выгорания можно назвать возникшей реакцией организма на длительное воздействие стресса в профессиональной деятельности [6, с. 12-13].

Можно также сказать, что это состояние истощения, которое приводит к параличу наших сил, чувств и сопровождается утратой радости по отношению к работе и даже к жизни. Актуальность нашей темы заключается в том, что на данный момент случаи синдрома выгорания учащаются. Это касается в большей степени социальные профессии.

Распространению синдрома выгорания способствует наша эпоха – время успеха, потребления, новый материал, развлечения и удовольствия. Это то, как мы эксплуатируем себя и позволяем нас эксплуатировать.

Следует отметить, что эмоциональное выгорание в значительной степени влияет на человека, подрывает его здоровье и желание работать и многое другое. Профессионал не знает о своих симптомах. Поэтому, проблема эмоционального выгорания, востребована и требует дальнейшего исследования и изучения [1, с. 64].

Синдром эмоционального выгорания изучали такие ученые как, Х. Дж. Фрейденбергером, Е. П. Ильин, К. Маслач, В. В. Бойко, А. Пайнс, А. Лэнгле, С. Джексон, А. Мороу, Ю. А. Юдчиц, В. Е. Орел, А. А. Рукавишников, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, Т. А. Немчин, эмоциональное выгорание педагогов изучали такие ученые как, В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева, В. К. Шаяхметова, Е. Г. Капитанец.

В соответствии со всем вышеизложенным, цель работы – теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность реализации программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Объект исследования: эмоциональное выгорание сотрудников юридической фирмы.

Предмет: профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Гипотеза: предположим, что показатели эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы изменятся, если разработать и реализовать программу профилактики.

Задачи исследования:

1. Проанализировать проблему эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы в психолого-педагогических исследованиях.

2. Изучить особенности эмоционального состояния сотрудников юридической фирмы.

3. Теоретически обосновать модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

4. Определить этапы, методы и методики исследования.

5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты исследования.

6. Разработать и реализовать программу профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

7. Проанализировать результаты формирующего эксперимента.

8. Разработать рекомендации профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

9. Составить технологическую карту внедрения результатов исследования в практику.

Теоретико-методологические основы исследования составили работы таких зарубежных ученых как Х. Дж. Фрейденбергером, А. Пайнс, А. Лэнгле, С. Джексон, А. Мороу и таких отечественных ученых Ю. А. Юдчиц, К. Маслач, В. В. Бойко, Е. П. Ильин, В. Е. Орел, А. А. Рукавишников, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, Т. А. Немчин,

которые изучали эмоциональное выгорание, работы ученых В. И. Долговой, Г. Ю. Гольевой, Е. Г. Капитанец, В. К. Шаяхметовой, которые изучали эмоциональное выгорание у педагогов.

Методы исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, обобщение, целеполагание, моделирование.

2. Эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий), тестирование по методикам: методика диагностики эмоционального «выгорания» личности В. В. Бойко, диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой), шкала нервно-психического напряжения (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным.

3. Метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

Теоретическая значимость нашей исследовательской работы состоит в успешно осуществленном анализе и может быть использована, для получения более обширного представления эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Практическая значимость нашего исследования, заключается в разработке и реализации программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, которую могут использовать в своей работе педагоги-психологи.

Наше исследование проходило на базе Юридической фирмы ООО «Диалог-М» г. Новотроицк, испытуемые, сотрудники юридической фирмы в количестве 25 человек.

Апробация: материалы исследования прошли апробацию в виде публикации научной статьи «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы» в электронном научно-практическом журнале «Трибуна ученого» (<https://tribune-scientists.ru/>; 2.02.2022).

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

1.1 Проблема эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях

Проблема толерантности к стрессу человека в различных профессиях давно привлекла внимание психологов. Существуют профессии, в которых человек испытывает чувство внутреннего эмоционального напряжения из-за необходимости постоянного контакта с другими людьми. Сюда входят учителя, психологи, врачи, педагоги и другие социальные работники. В значительной степени подвержены развитию синдрома эмоционального выгорания – педагоги. Объясняется это тем, что профессиональный труд педагогов отличается очень высокой эмоциональной напряженностью. Известно большое количество объективных и субъективных эмоциональных факторов, которые оказывают негативное воздействие на труд педагога, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Следует также учитывать, что это одна из профессий альтруистического типа, где вероятность возникновения эмоционального «выгорания» достаточно высока [5, с. 74].

Эмоциональное выгорание является одним из новейших защитных механизмов, рассматриваемых в психологической литературе, поэтому его определение несколько неоднозначно. Синдром «эмоционального выгорания» можно рассматривать как полисистемный детерминированный симптоматический комплекс, связанный с рядом изменений в поведении, определенными стратегиями преодоления и защитными механизмами, искажением процесса самореализации и развитием личности [2, с. 55].

Проблема эмоционального выгорания обсуждалась в работах таких авторов, как: Х. Дж. Фрейденбергером, Е. П. Ильин, К. Маслач, В. В. Бойко, А. Пайнс, А. Лэнгле, С. Джексон, А. Мороу, Ю. А. Юдчиц, В. Е.

Орел, А. А. Рукавишников, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, Т. А. Немчин, эмоциональное выгорание педагогов в работах В. И. Долговой, Г. Ю. Гольевой, В. К. Шаяхметовой, Е. Г. Капитанец и др.

В исследованиях, посвященных описанию феномена выгорания можно выделить три основных подхода: индивидуальный, межличностный, организационный. Каждый из существующих подходов описывает процесс возникновения данного явления на отдельных уровнях, существующих автономно и независимо друг от друга. Это способствует тому, что появляется тенденция к преувеличению значимости тех или иных факторов, в частности к гиперболизации значимости либо личностных факторов, либо факторов, связанных с производственными стрессами [10, с.68].

В экзистенциальном подходе, представителем которого является А. Пайнс, с наибольшей вероятностью выгорание возникает у работников социальной сферы с высоким уровнем притязаний. А. Лэнгле отмечает, «работа, которая была смыслом существования для данного индивидуума, инициирует у него разочарование, что и приводит подчас к выгоранию. Либо, наоборот, сотруднику не хватало истинного смысла для его действий» [55, с. 12].

Представители межличностных подходов видят причину выгорания в деконструкции отношений между сотрудниками и покупателями. Особенно К. Маслач считает, что основной причиной выгорания являются напряженные отношения между сотрудниками и субъектами деятельности. Декриминализации выгорания является напряженная связь между сотрудниками и субъектами деятельности. Психологическая опасность таких отношений заключается в том, что профессионалы справляются с проблемами, не имеющими негативной эмоциональной нагрузки [цит. по 59, с. 190].

С позиций гештальт-терапии выгорание связано с потерей восприятия специалистом как цельной личности. При этом наблюдается

потеря границ «Я – Реального», возникает тенденция к выстраиванию системы защит.

В отличие от вышеупомянутых подходов, организационный подход фокусируется на факторах рабочей среды в качестве основных источников выгорания. К таким факторам можно отнести широкий рабочий фронт и, прежде всего, его рутинную составляющую, деконструированную зону контакта, отсутствие независимости на работе [62, с.442].

Ученый К. Маслач – одна из первых, кто исследует эту проблему. Он считал, что эмоциональное выгорание возникает в результате накопления негативных эмоций без соответствующего выделения из них. В результате происходит истощение эмоциональных, энергичных и личных ресурсов человека [цит. по 65, с.25].

В. В. Бойко считает стресс основой эмоционального выгорания и отмечает, что «необходимо учитывать не только интенсивность стрессового состояния, которое в первую очередь зависит от условий воздействия стрессоров, но и мотивационные и социальные особенности человека, ведущего свое поведение в условиях стресса» [16, с. 215].

Обобщив различные теории и подходы к пониманию эмоционального выгорания, мы можем определить основные особенности этого явления. Эмоциональное выгорание:

- процесс с определенными этапами его развития; динамика развития выгорания заключается в процессе повышенного эмоционального истощения;

- «специфическое состояние умственного, эмоционального и психического истощения, связанное с профессиональной деятельностью и возникающее у психически здоровых людей, ранее успешно функционировавших на определенном уровне профессионального мастерства» [16, с. 204];

- «долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов» [16, с. 204];

– психологическое пространство, во коем формируется направленность, либо источник выгорания, к задаче или к себе, равно как в мыслях, таким образом и в эмоциях, действии и работе;

– «дисфункция, вызванная в профессиях «субъект-субъектного» типа (учителя, медицинский персонал, социальные работники, работники правоохранительных органов, психологи и т. д.), где основным предметом труда являются человеческие проблемы и трудности» [16, с. 214];

– «механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия, выработанный личностью» [16, с. 214] с целью экономии своих энергетических затрат обычно в профессиональном поведении.

К. Маслач и С. Джексон разработали наиболее распространенную трехкомпонентную модель синдрома. В данной модели «выгоранием» считается синдром эмоционального истощения, десенсибилизации и снижения личных достижений человека [цит. по 34, с. 467].

Эмоциональное выгорание присутствует в данной модели как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в безразличии или эмоциональном перенасыщении и достаточно сниженном эмоциональном фоне.

Деперсонализация выражается в деформации отношений с другими людьми. Поэтому в одних случаях это может быть увеличение зависимости от других личностей, в других – повышение циничности установок и негативизма, чувств по отношению к подчиненным, воспитанникам, клиентам, и другим людям.

Третий компонент эмоционального выгорания – это редукция личных достижений – проявляется как либо в тенденции к негативному оцениванию своих профессиональных достижений и успехов, себя, негативизме относительно профессиональных возможностей и достоинств, либо же в ограничении своих возможностей, редуцировании собственного достоинства, обязанностей по отношению к другим [16, с.259].

Развитие эмоционального выгорания разделено на три стадии:

На 1-ой стадии специалист перестает остро воспринимать окружающую действительность. Профессионал неожиданно замечает: в целом все сейчас хорошо, но пусто и скучно на душе.

На 2-ой стадии специалист начинает в своем рабочем коллективе с пренебрежением говорить о некоторых из коллег, клиентов, воспитанников. Далее неприязнь проявляется в присутствии коллег, клиентов, воспитанников.

На 3-й стадии развития эмоционального выгорания к специалисту приходит равнодушие и безразличие к происходящему вокруг. Он только выполняет свои рабочие обязанности, но уже без интереса, без инициативы [16, с. 260].

А. Мороу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего эмоциональное выгорание [цит. по 71, с.1035]. В более общем смысле определение «выгорания» считается синдромом, возникающим в результате длительного стресса или довольно длительных профессиональных стрессов средней тяжести. Поэтому профессиональное выгорание определяется некоторыми авторами понятием «эмоциональное выгорание». Это позволяет рассматривать это явление как личную деформацию специалиста под влиянием длительного профессионального опыта.

Автор Е. П. Ильин говорит о том, что уровень эмоционального выгорания обусловлен как личностными особенностями, так и эмоциональной нестабильностью, отсутствием общения, высокой реактивностью и сочувствием, импульсивностью, так и не достаточно важными непосредственно факторами производства, обусловленными оценкой специалистом собственного бизнеса, неудовлетворенностью профессиональным и личностным ростом в результате имеющихся трудовых обязанностей, неопределенными требованиями к нему;

отсутствием независимости и чрезмерным контролем над собой; неопределенностью ролей; определением адекватной нагрузки или чрезмерной привязанности [41, с. 236].

Последствия эмоционального выгорания упоминаются в научной литературе. Подводя итог их разнообразию, мы помечаем более постоянно цитируемую в научных источниках литературы:

- сокращение психологического фона, равнодушие, чувственное перенасыщенность, опустошение также истощение;

- общепсихологический дисбаланс личности равно как стремление к невротическому, психотическому либо попросту рискованному действию с целью иных людей;

- нездоровое разочарование в труде, сокращение свойства работы также общения (деформирование высокочастотных взаимоотношений, избегание также отдаление, игнорирование обязательств перед находящимся вокруг) [41, с. 206];

- критичность во взаимоотношении собственных высокочастотных достижений также способностей, самопринятие;

- сокращение физиологических возможностей, психосоматические расстройства;

- распад личности «как потеря организующей роли высшего уровня психики в регуляции поведения и деятельности, распад иерархии жизненных смыслов, ценностей, мотивов, целей» [41, с. 216]. По этой причине патологии имеют все шансы воздействовать в разнообразные аспекты личности и профессиональной деятельности лица: межличностные, поведенческие и психофизиологические [41, с. 219].

В настоящее время проблема гигиены труда становится все более актуальной для специалистов. Различные аспекты психологической поддержки профессиональной деятельности связаны с неблагоприятными условиями труда (перегрузкой, перегрузкой, травматическими факторами

и др.) Подробно изучено в прямой связи с его влиянием.) о физическом и психическом здоровье индивида.

Таким образом, из вышеперечисленного можно сделать вывод, что эмоциональное выгорание – это комплекс различных психологических проблем, которые возникают у личности в границах его профессиональной деятельности. Чаще всего эмоциональное выгорание рассматривается как синдром, который развивается на фоне хронического стресса и приводит к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов профессионала.

Рассмотрев психолого-педагогическую литературу по изучению синдрома эмоционального выгорания, можно отметить следующих авторов, которые работали над этой тематикой (Х. Дж. Фрейденбергером, Е. П. Ильин, К. Маслач, В. В. Бойко, А. Пайнс, А. Лэнгле, С. Джексон, А. Мороу, Ю. А. Юдчиц, В. Е. Орел, А. А. Рукавишников, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, Т. А. Немчин, В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева, В. К. Шаяхметова Е. Г. Капитанец).

Обобщая информацию, полученные с помощью анализа психологической и педагогической литературы, можно выявить последствия синдрома эмоционального выгорания, невротического физиологического возможности, психосоматических расстройств; испытывающих страдания разочарованием во труде, уменьшением свойства деятельность также общения, негативизмом во взаимоотношении высококлассных достижений также способностей, какие некто дает, самопринятием; уменьшением эмоционального плана индивида как тенденции к снижению апатии, эмоциональному насыщению, пустоте и усталости; наблюдается психологический дисбаланс.

1.2 Особенности эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы

В современных условиях профессия юриста предъявляет высокие профессиональные и нравственные требования к специалистам. Обществу требуются профессионалы, способные критически мыслить, готовые к рефлексии, умеющие приспособиться к различным ситуациям. Общеизвестно, что юридическая деятельность характеризуется повышенной эмоциональной напряженностью, часто связана с отрицательными эмоциями, ситуациями противодействия и конфликтов. Необходимость строго следовать нормам закона с одной стороны и важность творческого подхода к решению профессиональных задач с другой стороны, делают юридическую профессию одной из самых сложных.

Неоднократно многим случалось встречаться с жесткими, бесчувственными, черствыми юристами государственных служб, считая их совершенно глухими к своим проблемам. И каждый думает, что такими эти люди родились. Поэтому исследование эмоционального выгорания у сотрудников юридической фирмы в первую очередь определяется требованиями к исполнению своих должностных обязанностей и с другой стороны необходимым и постоянным контактом с населением. А, в свою очередь, это не всегда эмоционально устойчивые, приветливые и любезные граждане [44, с. 202].

Исследуемые данные подтверждают выводы американского психиатра в отношении юридических работников. В 2016 г. фонд Хезлден Бетти Форд (Hazelden Betty Ford Foundation) совместно с Американской ассоциацией юристов (American Bar Association) провел масштабное репрезентативное исследование, в ходе которого были опрошены 12 825 лицензированных работающих американских юристов. Опрос выявил, что работники юридической отрасли в большей степени, по сравнению с

представителями других профессий, подвержены риску самоубийства, злоупотреблению алкоголем и наркотиками [44, с. 60].

В современном мире, в том числе и в России, юристы, юристы, нотариусы, судьи, прокуроры и другие государственные и муниципальные работники, корпоративные юристы, оказывающие значительное влияние на жизненную силу общества и государства, требуют исключительного чувства ответственности со стороны представителей данной профессии.

Корпоративные юристы, учитывая особенности работы, страдают, с одной стороны, от строгих рамок и взглядов работодателя, а с другой – от собственных убеждений [44, с. 111].

На практике специалисты по уголовному праву возлагают большие надежды на своих клиентов не только в сфере профессиональной квалификации, но и в области психологической помощи. Часто директор неосознанно отражает роль своего «Спасителя» адвокату [44, с. 111].

Внутренние конфликты, связанные с этическими противоречиями в выполнении своих прямых обязанностей, часто остаются за кулисами и происходят в тайной форме, что сказывается на личных качествах, психологическом состоянии и, как следствие, на здоровье адвоката.

Как юрист пытается избежать «профессиональной ситуации», «холодного консультанта», «ловушки» собственных чувств и чувств, готовности, как бы он ни старался дистанцироваться от решений, знакомых, проверенных привычек и «инструментов», надевая маску нейтральности, пока не испытывает (профессионально) эмоциональные ведущие состояния и процессы, как человек, наделенный душой, независимо от выгорания [48, с. 25].

Профессиональное выгорание юриста – нежелательное явление, снижающее уровень профессиональной пригодности специалиста. Эмоциональное выгорание возникает во многих профессиях, особенно связанных со сферой «человек–человек». Знание о синдроме необходимо,

чтобы не допустить возникновения данного явления в профессиональной деятельности, а также для преодоления возникших последствий [48, с. 26].

Большая часть ученых считает, то что социально-демографические свойства (годы, гендер, трудовой стаж деятельности) никак не объединены непосредственно с профессиональным выгоранием. Наибольшее значение обладает персональный вид реагирования в стресс. Как показывают результаты исследований, развитие синдрома выгорания более вероятно у импульсивных, несдержанных специалистов, инфантильных, имеющих завышенные притязания, не соответствующие их возможностям. Исключение права на ошибку, так называемый «синдром отличника» повышает вероятность эмоционального выгорания. Опасно, когда юрист ощущает, что его постоянно недооценивают [52, с. 332]. Неудовлетворенность результатами профессиональной деятельности, недостаток самостоятельности способствуют развитию эмоционального выгорания. Интересен тот факт, что более подвержены выгоранию специалисты с интровертированными чертами темперамента. Их индивидуально-психологические особенности не соответствуют требованиям юридической профессии, так как излишняя застенчивость, замкнутость на внутренних переживаниях не способствуют развитию коммуникативной компетентности [52, с. 333]. Такие специалисты вынуждены вступать в социальные контакты по роду своей профессиональной деятельности и для этого им приходится прилагать дополнительные усилия. При врожденном дефиците жизненной энергии, такие специалисты быстро накапливают эмоциональный дискомфорт и быстрее других истощаются. В целях оптимизации личностного и профессионального становления будущего юриста предлагается на этапе вузовской подготовки снабдить студентов знаниями, умениями и навыками, которые помогли бы им в будущем преодолевать возникающие проблемы, связанные со специфическим влиянием профессии на личность юриста. Период обучения в вузе – важный этап становления будущего

юриста. Студенческий возраст от 17 до 25 лет имеет свои психологические особенности и предъявляет особые требования к личности человека. Студенческий возраст, определенный этап развития личности, включает в себя окончание юношеского периода и раннюю зрелость. На этом этапе юношам и девушкам предстоит решать определенные задачи: освоение будущего вида деятельности, самоопределение, формирование нравственных ценностей, осмысление целей своей жизни [48, с. 27].

Вся проблема заключается в том, что в настоящее время недостаточно исследований, посвященных изучению профессиональных нервных истощений сотрудников юридической фирмы и как следствие – мало рекомендаций по предотвращению деформаций личности [48, с. 27].

Чтобы разобраться в психологических особенностях синдрома эмоционального выгорания у сотрудников юридической фирмы, необходимо обратить внимание на поставленные задачи перед ними. Так задачами юриста, в первую очередь, является помощь физическим и юридическим лицам. А порой, это невыполнимая задача, которую ты обязан выполнить любыми способами [52, с. 332]. Также перед юристом стоят такие обязанности, как: ответы на обращения граждан, устные консультации, судебные процессы, ведение договорного производства, ведение административных дел, ведение контрактов по государственным закупкам, разработка нормативно-правовых актов, не считая того, что иной раз эти обязанности могут лечь на плечи одного человека. В задачи юриста также входит помощь гражданам, раскрытие преступления, рассмотрение обращения физических и юридических лиц, розыск лиц, защита личности общества и государства, обеспечение безопасности дорожного движения, охрана имущества и объектов. Как можно судить из вышеперечисленных обязанностей государственных служащих, их работа связана с большими нервно-психическими нагрузками. Здесь речь идет о психологических и организационных трудностях: эти люди всегда должны быть в форме, готовы в любую минуту выйти на службу, оказать необходимую помощь

нуждающемся в ней, отсутствие эмоциональной разрядки, постоянные эмоциональные контакты. При такой работе день изо дня уровень эмоциональной напряженности растет. И не всегда государственным служащим предоставляется вовремя отпуск, а то и вовсе его нет. И в итоге получается напряженность работника, раздражительность, возбудимость, нервные срывы. При нарастании данных психологических факторов эти люди пытаются защитить себя, что начинает в дальнейшем проявляться в замкнутости. Таким образом, можно судить, что не только социальные профессии подвержены заболеванию эмоционального выгорания [78, с. 19].

Ю. А. Юдчиц, отождествляя эмоциональное выгорание и профессиональную деформацию, выделяет два основных элемента профессиональной деформации личности в системе профессий «человек-человек»: синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания. Под профессиональной усталостью понимается «совершенно специфический вид усталости, обусловленный постоянным эмоциональным контактом со значительным количеством людей». При синдроме эмоционального выгорания человек страдает не просто от физического или нервного истощения, часто носящих временный характер, а от хронических стрессов нервной системы [цит. по 22, с. 36].

Принято выделять группы факторов, детерминирующих возникновение и развитие синдрома эмоционального выгорания: личностный, ролевой, организационный, фактор «особого» контингента, мотивационный, экзистенциальный (у К. Кондо соответственно: индивидуальный, социальный, характер работы и рабочего окружения).

Личностный фактор представляет собой исследование индивидуально-психологических особенностей личности и их влияние на развитие эмоционального выгорания [62, с. 437].

В. Е. Орел он считает, что на развитие синдрома эмоционального выгорания влияют социально-демографические и личностные

особенности: пол, возраст, уровень образования, стаж работы, семейное положение, локация контроля, уровень невротизма и др. [64, с. 149].

Х. Фрейденберг говорит о людях, подверженных синдрому эмоционального выгорания, как о сочувствующих, гуманных, мягких, ориентированных на людей, вместе с тем неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), легко солидаризирующихся [80, с. 101].

А. А. Рукавишников он пишет, что в психологии имеется огромное количество данных, свидетельствующих о связи синдрома эмоционального выгорания с индивидуальными психологическими особенностями человека, такими как черты личности (невротизм, выносливость, внешний локус контроля) и самооценка [цит. 69, с. 221].

Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой установлено, что одним из факторов синдрома выгорания является продолжительность стрессовой ситуации, ее хронический характер. На развитие хронического стресса у представителей «коммуникативных» профессий влияют ограничение свободы действий, использования имеющегося потенциала, монотонность работы, высокая степень неопределенности в оценке осуществляемой работы, неудовлетворенность собственным социальным статусом [19, с. 116]. В условиях стресса необходимо всем сотрудникам использовать способы совладающего поведения реализуемого посредством применения различных копинг-стратегий. Совладающее поведение направлено на устранение ситуации психологической угрозы, на поддержание баланса между требованиями среды и ресурсами, которые удовлетворяют этим условиям. Психологическое значение копинга заключается в том, чтобы эффективнее адаптировать человека к требованиям ситуации, овладеть ею, смягчить эти требования, постараться избежать их или привыкнуть к ним, погасить возникшее стрессовое воздействие [19, с. 116].

Следует отметить, что в психологической литературе понятия «совладающее поведение» и «копинг-поведение» чаще рассматриваются

как синонимы. Копинг-стратегии классифицируются по различным основаниям, но, несмотря на множество вариантов поведения, по мнению Р. Лазарусаи С. Фолкман, могут быть объединены в два стиля реагирования [цит. по 22, с. 114]:

1. Проблемно-ориентированный стиль, направленный на рациональный анализ проблемы, связан с выполнением плана разрешения трудной ситуации, проявляется в таких формах поведения, как самостоятельный анализ случившегося, обращение за помощью к кому-либо, поиск дополнительной информации.

2. Эмоционально-ориентированный стиль – результат эмоционального реагирования на ситуацию, не сопровождающуюся конкретными действиями, проявляется в виде попыток не думать о проблеме, вовлечения других в свои переживания, желание забыться во сне или с помощью алкоголя [22, с. 115].

Проблемно-ориентированный стиль является конструктивным вариантом разрешения проблемы, а субъективно-ориентированный – неконструктивным, при котором формы поведения характеризуются наивной оценкой происходящего.

Таким образом, мы понимаем, что исследование эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, это актуальная тема на сегодняшний момент, которая показывает, насколько подвержена стрессам и напряженностью юридическая деятельность. Мы выяснили, что профессиональное выгорание юриста – нежелательное явление, снижающее уровень профессиональной пригодности специалиста. Эмоциональное выгорание возникает во многих профессиях, особенно связанных со сферой «человек–человек». Работа сотрудников юридической фирмы связана с большими нервно-психическими нагрузками. Здесь речь идет о психологических и организационных трудностях: эти люди всегда должны быть в форме, готовы в любую минуту выйти на службу, оказать необходимую помощь нуждающемуся в

ней, отсутствие эмоциональной разрядки, постоянные эмоциональные контакты. При такой работе день изо дня уровень эмоциональной напряженности растет. И не всегда государственным служащим предоставляется вовремя отпуск, а то и вовсе его нет. И в итоге получается напряженность работника, раздражительность, возбудимость, нервные срывы. При нарастании данных психологических факторов эти люди пытаются защитить себя, что начинает в дальнейшем проявляться в замкнутости.

1.3 Теоретическое обоснование модели профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы

Опираясь на результаты теоретического исследования, представленные в предыдущих параграфах, была сконструирована модель управления процессом профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы. При этом, под моделью понималась мысленно представленная и материально реализованная система, которая, отображая или воспроизводя объект исследования, способна его замещать.

Модель – упрощенный мысленный или знаковый образ объекта или системы объектов, используемый в качестве их «заместителя» и средство оперирования [30, с. 25].

Модель дает возможность сосредоточить внимание психолога лишь на главных, наиболее существенных чертах психики. Моделирование – исследование процессов и психических состояний с помощью их реальных (физических) или идеальных, прежде всего математических моделей. Метод моделирования наиболее перспективный метод исследования требует от психолога определенного уровня математической подготовки. Здесь психические состояния изучаются на основе приближенного образа реальности ее модели [30, с. 27].

Необходимость моделирования возникает в психологии, когда:

- системная сложность объекта является непреодолимым препятствием для создания его целостного образа на всех уровнях детальности;

- требуется оперативное изучение психологического объекта в ущерб детальности оригинала;

- изучению подлежат психические процессы с высоким уровнем неопределенности и неизвестны закономерности, которым они подчиняются;

- требуется оптимизация исследуемого объекта путем варьирования входных факторов.

Задачи моделирования:

- описание и анализ психических явлений на различных уровнях их структурной организации;

- прогнозирование развития психических явлений;

- идентификация психических явлений, т.е. установление их сходства и различия;

- оптимизация условий протекания психических процессов [21, с.115].

Охарактеризуем первый этап моделирования: целеполагание.

Дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»). Название «дерево целей» связано с тем, что схематически представленная совокупность распределенных по уровням целей напоминает по виду перевернутое дерево [30, с.25].

Метод дерева целей ориентирован на получение относительно устойчивой структуры целей, проблем, направлений. Для достижения этого при построении первоначального варианта структуры следует

учитывать закономерности целеобразования и использовать принципы формирования иерархических структур. Этот метод широко применяется для прогнозирования возможных направлений развития науки, техники, технологий, а также для составления личных целей, профессиональных, целей любой компании. Так называемое дерево целей тесно связывает между собой перспективные цели и конкретные задачи на каждом уровне иерархии. При этом цель высшего порядка соответствует вершине дерева, а ниже в несколько ярусов располагаются локальные цели (задачи), с помощью которых обеспечивается достижение целей верхнего уровня.

Алгоритм построения «дерева целей» следующий:

1. Определение генеральной (общей) цели.
2. Разделение общей цели на подцели (подцели 1-го уровня).
3. Разделение подцелей 1-го уровня на подцели 2-го уровня.
4. Разделение подцелей 2-го уровня на более детальные составляющие (подцели 3-го уровня).

В психолого-педагогической практике, метод «дерева целей» применяется В.И. Долговой, где отмечено, что как метод планирования дерево целей представляет собой как траекторные, определяющие направление движения к заданным стратегическим целям, так и точечные, определяющие достижение тактических целей, которые характеризуют степень приближения к заданным целям по заданной траектории [30, с.25].

Вышеизложенное составило основу для построения дерева целей управления процессом формирования эмоциональной устойчивости у старших подростков.

Первый этап в изучении данной проблемы – это этап целеполагания. И он начинается с постановки генеральной цели.

Генеральная цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность реализации программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

1. Изучить теоретические предпосылки исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

1.1. Проанализировать проблему эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

1.2. Выявить возрастные особенности эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

1.3. Составить модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

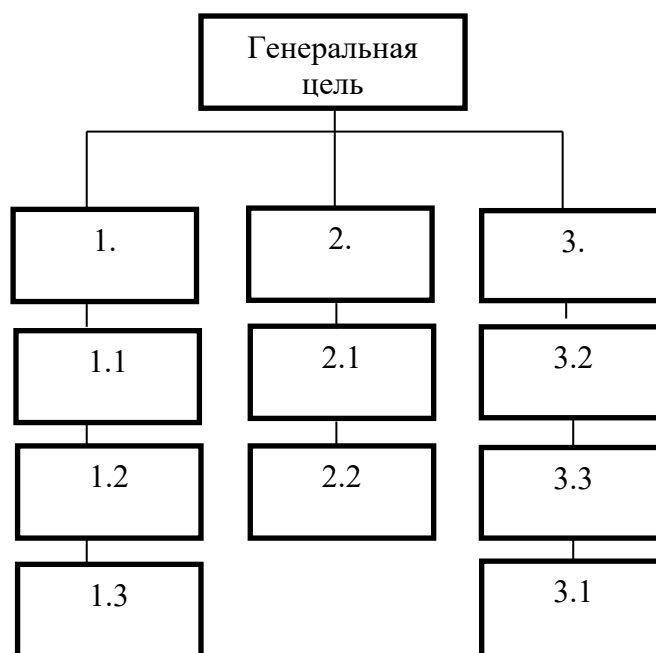


Рисунок 1 – «Дерево целей» исследования профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы

2. Представить организацию опытно-экспериментального исследования профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

2.1. Определить этапы, методы и методики исследования.

2.2. Дать характеристику и проанализировать результаты исследования.



Рисунок 2 – Модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы

3. Организовать опытно-экспериментальное исследование профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

3.1. Составить программу профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

3.2. Провести анализ результатов формирующего этапа эксперимента.

3.3. Разработать психолого-педагогические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

3.4. Разработать технологическую карту внедрения результатов исследования в практику.

На основе дерева целей составлена модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Под «моделью» в педагогике и психологии понимается система объектов или знаков, воспроизводящая некоторые существенные свойства, качества и связи предметов.

Моделирование в психологии – построение моделей осуществления тех или иных психологических процессов с целью формальной проверки их работоспособности [58, с. 125]. Это наличие цели, элементов, структуры. Их достоверность определяется с помощью системы мероприятий, реализуемых конкретными исполнителями, которые выделяют для этого необходимые ресурсы.

Модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы состоит из следующих компонентов: цели, задач, формирующей работы, методов, используемых в формирующей работе, результата.

Для того чтобы реализовать цель, поставленную нами по профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы необходимо распределить блоки модели.

1. Теоретический блок: изучить проблему в психолого-педагогической литературе, провести анализ, обобщение, структурирование теоретического материала, выявление основных

понятий, характеристик, подбор методик для проведения констатирующего эксперимента.

2. Диагностический блок: охарактеризовать этапы, методы и методики исследований. Охарактеризовать выборку проанализировать результаты исследования.

3. Формирующий блок: разработать и реализовать программу профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

4. Аналитический блок: провести повторную диагностику. Проанализировать данные полученные в ходе констатирующего и формирующего экспериментов. Разработать психолого-педагогические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Таким образом, для организации проведения исследования использовался метод построения «дерева целей». Дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»). Была построена модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы. Модель состоит из четырех блоков: теоретического, диагностического, формирующего, аналитического.

Выводы по 1 главе

В нашем исследовании эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, при анализе психолого-педагогической литературы мы сделали обобщение, что эмоциональное выгорание – это комплекс различных психологических проблем, возникающих у человека в пределах его профессиональной работы. Больше в целом эмоциональное выгорание

является синдромом, что формируется в фоне затяжного стресса также приводит к истощению психологических, энергичных и личных ресурсов профессионала.

Рассмотрев психолого-педагогическую литературу по изучению синдрома эмоционального выгорания, можно отметить следующих авторов, которые работали над этой тематикой эмоционального выгорания (Х. Дж. Фрейденбергером, Е. П. Ильин, К. Маслач, В. В. Бойко, А. Пайнс, А. Лэнгле, С. Джексон, А. Мороу, Ю. А. Юдчиц, В. Е. Орел, А. А. Рукавишников, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, Т. А. Немчин, В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева, В. К. Шаяхметова).

Мы выделили результаты синдрома эмоционального выгорания, какие изображены в научной литературе по теме нашей работы: снижение эмоционального фона, безразличие, экспансивное перенасыщение, опустошение и изможденность; психическая непостоянность личности равно как стремление к демонстрации невротических; нездоровое разочарованность в профессиональной деятельности, сокращение свойства деятельность и коммуникаций; расстройство сравнительно собственных профессиональных достижений и способностей, самонеприятие; сокращение физиологической возможности, психосоматические расстройства. Наше исследование эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, это актуальная тема на сегодняшний момент, которая показывает, насколько подвержена стрессам и напряженностью юридическая деятельность. Мы выяснили, что профессиональное выгорание юриста – нежелательное явление, снижающее уровень профессиональной пригодности специалиста. Эмоциональное выгорание возникает во многих профессиях, особенно связанных со сферой «человек-человек». Знание о синдроме необходимо, чтобы не допустить возникновения данного явления в профессиональной деятельности, а также для преодоления возникших последствий.

В психологической и педагогической практике метод «дерева целей» понимается как метод планирования, дерево целей – определение тактических целей, характеризующих приблизительную степень достижения данной траектории, учитывая как прошлое, стратегические цели, так и направление движения к точке, где заданные цели используются Д. И. Долговой. Была построена модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы. Модель состоит из четырех блоков: теоретического, диагностического, формирующего, аналитического.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

2.1 Этапы, методы, методики исследования

Исследование профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы проходило на базе г. Новотроицка ООО «Диалог М» испытуемые, сотрудники юридической фирмы в количестве 25 человек.

Наше исследование проводилось в три этапа:

1. Поисково-педагогический этап: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения констатирующего эксперимента. На этом этапе выполнено изучение литературы по проблеме. Были подобраны методики с учетом возрастных особенностей и темы исследования;

2. Опытно-экспериментальный этап: проведение констатирующего эксперимента, обработка результатов. Была проведена психодиагностика испытуемых по трем методикам. Затем полученные результаты были обработаны, сведены в таблицы; разработана и реализована программа профилактики эмоционального выгорания.

3. Контрольно-обобщающий: анализ и обобщение результатов исследования, формулирование выводов, проверка гипотезы.

В исследовании профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы были использованы следующие методы и методики:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, обобщение, целеполагание, моделирование.

2. Эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий), тестирование по методикам: методика диагностики эмоционального «выгорания» личности В. В. Бойко, диагностика эмоционального

выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой), шкала нервно-психического напряжения (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным.

3. Метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

Анализ – рассмотрение, изучение чего-либо, основанное на расчленении (мысленном, а также часто и реальном) предмета, явления на составные части, разборе свойств какого-либо предмета или явления. Аналитические методы настолько распространены в науке, что термин анализ стал употребляться как синоним исследования вообще. Процедуры анализа входят во всякое научное исследование и обычно образуют первую (нередко и последнюю) его стадию. Но и на других ступенях познания анализ сохраняет свое значение [58, с.260].

Анализ литературы – метод научного исследования, предполагающий процессы мысленного или фактического разложения целого на составные части и является методом получения новых знаний [58, с.272].

Обобщение – это мысленный переход от отдельных фактов, событий к отождествлению их в мыслях (индуктивное обобщение), от одной мысли к другой – более общей (логическое обобщение). Эти переходы осуществляются на основе особого рода правил. Процесс обобщения связан с процессами абстракции, анализа, синтеза, сравнения, с различными индуктивными процедурами [58, с.690].

Метод моделирование – это метод познания явлений и процессов, который основывается на замене, теоретической или экспериментальной, объекта исследования похожим на него (моделью). Указанный метод применяют, если непосредственное изучение предметов, процессов, явлений невозможно или нецелесообразно. Использование метода моделирования позволяет познавать недоступные для исследователей процессы и явления, четче представлять их [58, с. 430].

Моделирование дает возможность узнавать недостижимые для исследователей течения и действия, отчетливее представлять их.

Целеполагание – данное фактическое осознание собственной деятельности, установка целей и их результат. Целеполагание рассматривается в психологии, философии и обществознании. Его определяют как процесс выбора идей, средств, ресурсов и установления границ допустимых отклонений в реализации выбранной идеи. Это непрерывный процесс. Почему? Потому что еще в процессе достижения цели рождаются новые идеи. Это не только выбор цели, но и разработка пошагового плана ее достижения. Таким образом, целеполагание повышает общую эффективность и продуктивность, помогает управлять временем и деятельностью, развивает осознанность и системное мышление.

Эксперимент – один из основных методов научного познания вообще и психологического исследования в частности. Этот метод более активен, чем метод наблюдения. Он дает данные, необходимые и для описания, и для объяснения психических явлений. Эксперимент является любым сложным процессом, в котором используются измерения и испытания проводятся для проверки и изучения процесса. В этот момент проводятся всевозможные исследования, чтобы проверить работоспособность исследуемого объекта. Эксперимент – это процесс, с помощью которого одна или несколько независимых переменных, определенных как причины, намеренно управляются для последующего анализа последствий, которые они имеют для других переменных, определенных как эффекты [5 8, с.450].

Тестирование – метод психодиагностики, использующий стандартизованные вопросы и задачи – тесты, имеющие определенную шкалу значений. Применяется для стандартизованного измерения различий индивидуальных. Позволяет с известной вероятностью

определить актуальный уровень развития у индивида нужных навыков, знаний, личностных характеристик и пр.[58, с. 560].

Тестирование предполагает, что обследуемый выполняет определенную деятельность: это может быть решение задач, рисование, рассказ по картинке и прочее – в зависимости от используемой методики; происходит определенное испытание, на основании результатов коего психолог делает выводы о наличии, особенностях и уровне развития тех или иных свойств. Отдельные тесты – это стандартные наборы заданий и материала, с которыми работает испытуемый; стандартна и процедура предъявления заданий, хотя в некоторых случаях предусматриваются определенные степени свободы для психолога – право задать дополнительный вопрос, построить беседу в связи с материалом [58, с. 561].

Ниже приведены методики диагностики использованные в нашей работе.

Согласно автору, эмоциональное «выгорание» – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное «выгорание» представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения.

«Выгорание» – отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Методика складывается из 84 выражений, в которых тестируемый обязан дать ответ «да» либо «нет». В ключе изображающие 12 ключевых признаков психологического выгорания, распределенных на 3 фазы формирования стресса (напряжённость, резистенция, истощение). Ко

любому признаку причислены конкретные номера задач с опросника с важным символом решения («+» с целью решения «да» также «-» с целью решения «нет»). В случае если результат подопытного в данный вопрос сходится с источником, в таком случае ему присуждается число баллов, предписанное в скобках.

Диагностирование эмоционального выгорания К. Маслач, С. Джексон, адаптивный вариант Н. Е. Водопьяновой.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – данное рефлекс организма, образующаяся в следствии продолжительного влияния профессиональных стрессов средней уровня серьезности.

СЭВ – данное действие градационной утраты эмоциональной, когнитивной также физиологической энергии, проявляющийся в проявлениях эмоционального, интеллектуального истощения, физиологической утомления, индивидуальной разлуки также уменьшения довольства работой.

Данный опросник позволяет определить у испытуемого степень выраженности профессионального выгорания по трем шкалам. Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у испытуемого выражены различные стороны «выгорания». Общее количество баллов говорит о тяжести «выгорания». В данном опроснике предлагаются ответить на 22 вопроса, в которых ответы варьируются временными отрезками: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день». Результаты интерпретируются по 3-м шкалам: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция личных достижений».

Шкала нервно-психического напряжения (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным.

Цель методики: диагностирование нервно-психического напряжения и его проявлений. Техника включает в себя 30 основных особенностей этого состояния, разделенных на три степени тяжести. Работа проводится

индивидуально в хорошо освещенном и изолированном помещении, отдельно от посторонних звуков и звуков. После заполнения формы очки, набранные субъектом, суммируются и рассчитываются. При этом за знак «+», установленный субъектом против точки «а», начисляется 1 балл, против точки «в» – 2 балла, против точки «с» – 3 балла. Минимальное количество баллов, которые может набрать субъект, – 30, максимальное количество баллов – 90.

Для исследования был выбран Т-критерий Вилкоксона. Критерий используется для сравнения показателей, измеренных при двух разных условиях, в образце одного и того же субъекта. Позволяет определить не только фокус изменений, но и их серьезность. Благодаря критерию мы можем определить, является ли смещение индикаторов в одном направлении более интенсивным, чем в другом [75]. Этот критерий применяется в тех случаях, когда свойства измеряются по крайней мере по шкале порядка, и сдвиги между вторым и первым измерениями также могут быть упорядочены. деконструированы. Для этого им нужно будет меняться в довольно широком диапазоне. Суть метода в том, что мы сравниваем тяжесть сдвигов в том или ином направлении с абсолютной величиной. Для этого сначала сортируем все абсолютные значения сдвигов, а затем суммируем очереди. Если сдвиги в положительном и отрицательном направлениях происходят случайно, то суммы рядов их абсолютных значений будут примерно равны. Если интенсивность сдвига в одном направлении перевешивает, то сумма порядков абсолютных значений сдвигов в противоположном направлении будет значительно ниже, чем может быть при случайных изменениях.

Первоначально мы исходим из предположения о том, что типичным сдвигом будет сдвиг в более часто встречающемся направлении, а нетипичным, или редким, сдвигом – сдвиг в более редко встречающемся направлении.

Гипотезы Т-критерия Вилкоксона:

H0: Интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивности сдвигов в нетипичном направлении.

H1: Интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Таким образом, наше исследование проводилось в три этапа: поисково-педагогический этап: теоретическое исследование психолого-педагогической литературы по теме работы, выбор методов с целью выполнения констатирующего эксперимента. В данной стадии осуществлено анализ литературы согласно вопросу. Имелись методики с учетом возрастных отличительных черт также проблемы изучения; опытно-экспериментальный этап: осуществление констатирующего эксперимента, обрабатывание итогов также контрольно-обобщающий: исследование и синтез итогов изучения, построение заключений, контроль гипотезы.

1. В исследовании профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, были использованы следующие методы и методики: теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, обобщение, метод моделирования, целеполагания; эмпирические: эксперимент (констатирующий), тестирование по методикам: методика диагностики эмоционального «выгорания» личности В. В. Бойко, диагностирование эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, адаптивный вариант Н. Е. Водопьяновой), шкала нервно-психологического напряжения (анкета НПН) Т. А. Немчин. Метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

Выбранные методы и методики валидны и полностью отвечают задачам и цели нашей работы.

2.2 Характеристика выборки и анализ результатов экспериментального исследования

Наше исследование «профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы» проходило на базе г. Новотроицка ООО «Диалог-М», испытуемые, сотрудники юридической фирмы в количестве 25 человек.

Сотрудники работают в организации ООО «Диалог-М», главный офис которой располагается в г. Новотроицк, остальные пункты находятся в близлежащих городах (Медногорск, Ясный, Гай). Юристы бывают в офисе в полном составе 2 раза в неделю, в начале недели на планерке и в конце недели для подведения итога работы.

Коллектив состоявшийся, возрастная группа в основном от 35 и старше. В исследуемой выборке из 25 испытуемых 8 женщин, остальные мужчины. В исследуемой выборке из молодого населения, работают 4-о сотрудников 23-26 лет. Общая атмосфера неплохая, коллектив знает друг друга хорошо, отношения ровные, без видимых конфликтов. К руководителю относятся спокойно, не нарушая субординацию и не опасаясь его. Большинство юристов пассивны и слишком загружены. Некоторые берут работу на выходные и недовольны этим. Молодые сотрудники показывают большую активность на собрании и в повседневной деятельности. Коллектив обычно спокойно реагирует на новые задачи и возможности узнать что-то новое. Руководитель придерживается официального обращения. Сотрудники работают в промышленном городе, контингент которого, в основном, рабочие заводов. Сотрудники юридической фирмы рассказали, что часто испытывают стресс при работе с населением, так как люди, которые обращаются, имеют нестабильное эмоциональное психологическое состояние, какое обычно приходится сглаживать, тем же сотрудникам. Полные семьи имеют половина сотрудников, остальные либо в разводе, либо не состояли в

браке. Двое сотрудников воспитывались в школе-интернат, остальные в семьях либо полных, либо только с матерью.

Результаты по методикам диагностике, которые предложены в нашем исследовании эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, были отображены в графическом виде.

Диагностика по методике эмоционального «выгорания» личности В.В. Бойко (Приложение 2, Таблица 2.1).

На рисунке представлены результаты диагностики эмоционального выгорания личности, В. В. Бойко, разработал интерпретацию в таком виде, что все шкалы поделены на 3 фазы: (Н) Напряжение, (Р) Резистенция, (И) Истощение. Чтобы лучше увидеть точные симптомы эмоционального выгорания, надо рассмотреть каждую шкалу в фазе отдельно, будем рассматривать показатели «складывается симптом» и «сложившийся симптом», показатели «не сложившийся симптом» обозначают, что у определенного количества участников, этот симптом не обнаружен.

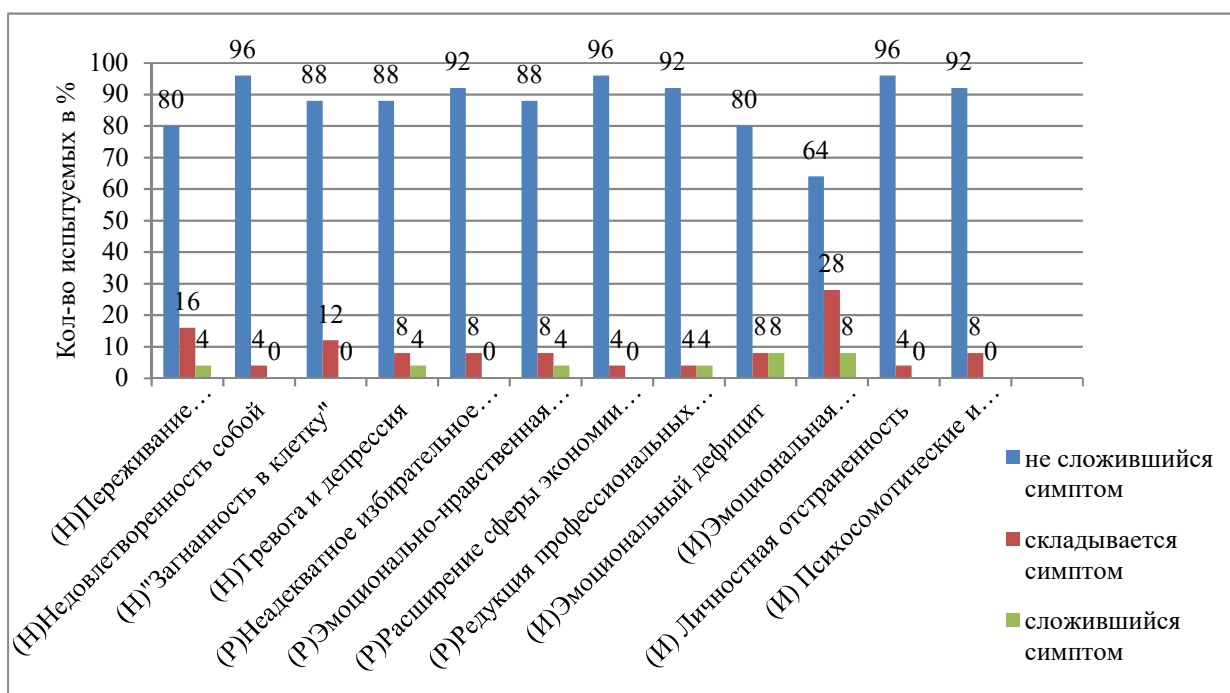


Рисунок 3 – Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы по методике эмоционального «выгорания» личности В.В. Бойко

По результатам в фазе (Н) шкала «Переживание психотравмирующих обстоятельств», складывается симптом у 16% (4) испытуемых, сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Далее, в фазе (Н), мы рассмотрим симптом «Неудовлетворённость собой», складывающийся симптом «Неудовлетворённость собой» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Загнанность в клетку» у 12% (3) испытуемых, сложившийся симптом не обнаружен. В фазе (Н) складывается симптом «Тревога и депрессия» у 8% (2) испытуемых, в то время сложившийся симптом просматривается у 4% (1) испытуемых.

В фазе (Р) складывается симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» у 8% (2) испытуемых. Складывается синдром «Эмоционально-нравственная дезориентация» у 8% (2) испытуемых, у 4% (1) участника диагностики наблюдается сложившийся симптом. Складывается симптом «Расширение сферы экономии эмоций» у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Редукция профессиональных обязанностей» у 4% (1) испытуемых, а сложившийся симптом наблюдается у 4% (1) участников диагностики.

В фазе (И) складывается симптом «Эмоциональный дефицит» у 8% (2) испытуемых, этот же сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Эмоциональная отстраненность» у 28 % (7) испытуемых, сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Личностная отстраненность» у 4% (1) испытуемых. В этой же фазе (И) складывается симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у 8% (2) испытуемых.

Теперь можем рассмотреть фазы, и проанализировать полученные результаты. В фазе (Н) Напряжение, просматривается 4% (1) испытуемых, которые уже показывают сложившиеся симптомы. Такая же ситуация просматривается в фазе (Р) Резистенция. И в последней фазе (И)

Истощение, наблюдаются показатели у 8% (2) испытуемых о том, что у них сложились симптомы этой фазы. По полученным показателям в фазе (И), мы можем описать, что доминирует симптом «Эмоциональная отстраненность» и «Эмоциональный дефицит», анализируя эти симптомы в дальнейшем, мы можем определить какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы (Приложение 2, Таблица 2.2).

По результатам диагностики, занесенным в графический вид, наблюдается слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» у 76% (19) испытуемых, также слабая выраженность шкал «Редукция личных достижений» и «Деперсонализация» просматривается у 88% (22) испытуемых.

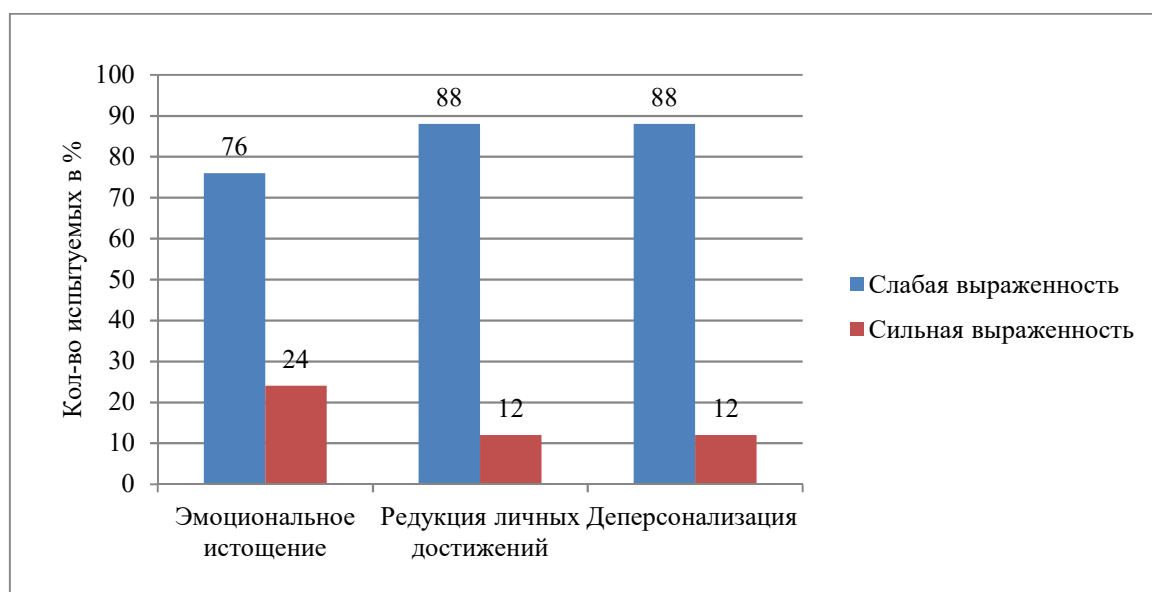


Рисунок 4 – Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы по методике определения эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

Сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 24% (6) испытуемых, это может выражаться в снижении

эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. По шкале «Редукция личных достижений» просматривается сильная выраженность у 12% (3) испытуемых, это может, проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Сильная выраженность шкалы «Деперсонализация» наблюдается у 12% (3) участников диагностики, она может, проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам и пациентам.

Шкала нервно-психического напряжения (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным (Приложение 2, Таблица 2.3).

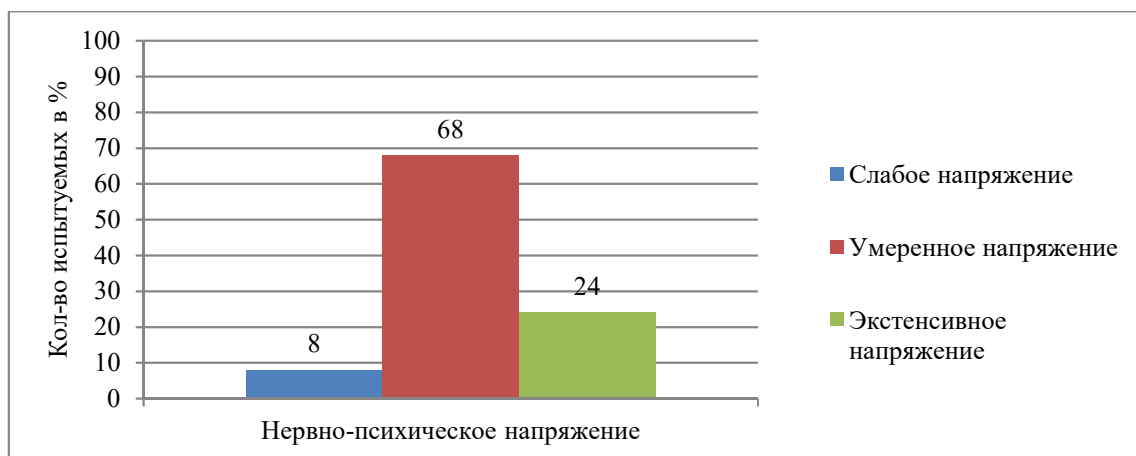


Рисунок 5 – Результаты исследования шкалы нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы по методике (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным

Полученные результаты по диагностике нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным, мы перенесли в графический вид, где можно

судить о том, что слабое нервно-психическое напряжение просматривается у 8% (2) испытуемых, при слабом напряжении психика работающего не мобилизует все резервы для трудовой деятельности. Организм как бы работает вхолостую. Отсюда и низкая производительность труда. Умеренное напряжение просматривается у 68% (17) испытуемых, характеризуется тем, что вызывает увеличение объема, устойчивости, концентрации внимания, усиливает процессы возбуждения в нервной системе. Экстенсивное напряжение наблюдается у 24 % (6) испытуемых, обычно при такой степени напряженности снижается уровень функциональной активности головного мозга, надежность его работы. Выброс адаптивных гормонов гипофиза и коры надпочечников истощается. Отсюда – нарушение кровообращения, терморегуляции энергообеспечения организма, функции внутренних органов. В результате декомпенсации возникают условия для развития неврозов, гипертонической болезни, стенокардии, бессонницы, язвенной болезни желудка и других недугов.

Подводя итог результатов диагностики, мы можем сказать, что гипотеза нашего исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы подтвердилась, отличительными особенностями сотрудников юридической фирмы с синдромом эмоционального выгорания является высокая степень эмоционального истощения, беспокойства, гнева, напряжения.

Таким образом, проведя диагностики исследования, мы получили результаты по 3-м методикам. Результаты диагностики эмоционального выгорания личности, В. В. Бойко показали, что в фазе (Н) Напряжение, просматривается 4% (1) испытуемых, которые уже показывают сложившиеся симптомы. Такая же ситуация просматривается в фазе (Р) Резистенция. И в последней фазе (И) Истощение, наблюдаются показатели у 8% (2) испытуемых о том, что у них сложились симптомы этой фазы. По полученным показателям в фазе (И), мы можем описать, что доминирует

симптом «Эмоциональная отстраненность» и «Эмоциональный дефицит», анализируя эти симптомы в дальнейшем, мы можем определить какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Рассматривая методику диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы, можно выделить что, Сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 24% (6) испытуемых, это может выражаться в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. По шкале «Редукция личных достижений» просматривается сильная выраженность у 12% (3) испытуемых, это может проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Сильная выраженность шкалы «Деперсонализация» наблюдается у 12% (3) участников диагностики, она может проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам и пациентам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.

По результатам диагностики нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным, видно, что слабое нервно-психическое напряжение просматривается у 8% (2) испытуемых, при слабом напряжении психика

работающего не мобилизует все резервы для трудовой деятельности. Организм как бы работает вхолостую. Отсюда и низкая производительность труда. Умеренное напряжение просматривается у 68% (17) испытуемых, характеризуется тем, что вызывает увеличение объема, устойчивости, концентрации внимания, усиливает процессы возбуждения в нервной системе. Экстенсивное напряжение наблюдается у 24 % (6) испытуемых, обычно при такой степени напряженности снижается уровень функциональной активности головного мозга, надежность его работы. Выброс адаптивных гормонов гипофиза и коры надпочечников истощается. Отсюда – нарушение кровообращения, терморегуляции энергообеспечения организма, функции внутренних органов. В результате декомпенсации возникают условия для развития неврозов, гипертонической болезни, стенокардии, бессонницы, язвенной болезни желудка и других недугов.

Выводы по 2 главе

Наше исследование «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы» проводилось в три этапа: поисково-подготовительный этап: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения диагностического мероприятия. На этом этапе выполнено изучение литературы по проблеме. Были подобраны методики с учетом возрастных особенностей и темы исследования; опытно-экспериментальный этап: проведение констатирующего эксперимента, обработка результатов. Контрольно-обобщающий этап, был проведен анализ и обобщение результатов исследования, формулирование выводов, проверка гипотезы.

В исследовании профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, были использованы следующие методы и методики: теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, обобщение, метод моделирования, целеполагания; эмпирические:

эксперимент (констатирующий), тестирование по методикам: методика диагностики эмоционального «выгорания» личности В. В. Бойко, диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой), шкала нервно-психического напряжения (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным. Метод математической статистики Т-критерий Вилкоксона.

Таким образом, проведя диагностики исследования, мы получили результаты по 3-м методикам. Результаты диагностики эмоционального выгорания личности, В. В. Бойко показали, что в фазе (Н) Напряжение, просматривается 4% (1) испытуемых, которые уже показывают сложившиеся симптомы. Такая же ситуация просматривается в фазе (Р) Резистенция. И в последней фазе (И) Истощение, наблюдаются показатели у 8% (2) испытуемых о том, что у них сложились симптомы этой фазы. По полученным показателям в фазе (И), мы можем описать, что доминирует симптом «Эмоциональная отстраненность» и «Эмоциональный дефицит».

Рассматривая методику диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы, можно выделить что, Сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 24% (6) испытуемых. По шкале «Редукция личных достижений» просматривается сильная выраженность у 12% (3) испытуемых, это может проявляться в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Сильная выраженность шкалы «Деперсонализация» наблюдается у 12% (3) участников диагностики.

По результатам диагностики нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН разработан Т. А. Немчиным), видно, что слабое нервно-психическое напряжение просматривается у 8% (2) испытуемых. Умеренное напряжение просматривается у 68% (17) испытуемых, характеризуется тем, что вызывает увеличение объема, устойчивости, концентрации внимания,

усиливает процессы возбуждения в нервной системе. Экстенсивное напряжение наблюдается у 24 % (6) испытуемых, обычно при такой степени напряженности снижается уровень функциональной активности головного мозга, надежность его работы.

Таким образом, после проведенных диагностических мероприятий, мы выделили экспериментальную группу в составе 23 испытуемых, для реализации программы профилактики эмоционального выгорания.

ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

3.1 Психолого-педагогическая программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы

Хроническое эмоциональное истощение работника приводит к дефициту энергетического потенциала, что неблагоприятно сказывается на эффективности решения профессиональных задач (увеличивается время решения, снижается скорость реагирования на стимулы рабочей среды и т.п.). Негативные психические переживания локальных трудовых неудач и возникающие при этом состояния, могут распространяться на все аспекты профессиональной жизни человека. Негативная оценка профессиональной деятельности и её результатов, профессионального окружения и общения с коллегами, даёт основания говорить о деформации профессиональной личности работника.

Учитывая тот факт, что синдром эмоционального выгорания характерен для человека работающего, то чаще данное явление обозначают как профессиональное выгорание. Инженерная (индустриальная) психология определяет профессиональное выгорание как синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Функциональная трактовка профессионального выгорания дана Г. Селье, в понимании которого, данный феномен есть третья стадия общего дезадаптационного синдрома, или стадия истощения. Симптомы, составляющие синдром профессионального выгорания, условно можно разделить на три основные группы: психофизические, социально-психологические и поведенческие. Они имеют существенные индивидуальные различия у каждого конкретного человека. К

психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся такие как:

- чувство постоянной, не проходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 часов ночи и «тяжелое» пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня. К социально-психологическим симптомам профессионального выгорания относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:
 - безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
 - повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
 - частые нервные «срывы» (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, «уход в себя»);
 - постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности);
 - чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);

– чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;

– общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»).

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения специалиста:

– ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее все труднее и труднее;

– сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);

– вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает; 4

– руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;

– чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;

– дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;

– злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет. Первые признаки «выгорания» появляются на морфофизиологическом уровне. Если сотрудник не замечает или игнорирует телесные сигналы, появляются симптомы неблагополучия следующего уровня (психофизиологическом, психическом). В конечном итоге перенапряжение приводит к снижению эффективности его работы, негативно влияет на его профессиональную деятельность, и, затем, распространяется и на его личную жизнь. Следовательно, можно полагать, что симптомы профессионального выгорания выполняют сигнальную функцию – информируют работника о перенапряжении, перегрузке. Внимательное отношение работника к симптомам профессионального

выгорания побуждает его перестроить свою профессиональную деятельность, принять соответствующие меры по совладанию с собственным негативным состоянием. В связи с актуальностью профилактики синдрома профессионального выгорания для сотрудников юридической фирмы разработана данная программа, основной целью которой является: профилактика симптомов профессионального выгорания сотрудников юридической фирмы, улучшение состояния их здоровья, повышение физической работоспособности и улучшение качества профессиональной жизни.

Цель программы: профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Задачи программы:

- познакомить с понятием «синдрома профессионального выгорания», его стадиями, причинами, симптомами, способами профилактики;
- адаптация коллектива группы;
- обучить способам психической саморегуляции;
- снизить уровень психологического и эмоционального напряжения;

Предлагаемая профилактическая программа предназначена для сотрудников юридической фирмы и также может применяться в работе со всеми направлениями социальной сферы. Она направлена на формирование у сотрудников юридической фирмы умений и навыков по сохранению и укреплению психического здоровья и профилактики эмоционального выгорания. Представленная система работы позволяет сформировать умения и навыки по сохранению и укреплению психического здоровья, обучить навыкам психофизиологической саморегуляции, снизить уровень психологического и эмоционального напряжения.

Основными принципами реализации данной программы являются:

1. Принцип осознанности данной проблемы.

В первую очередь необходимо понимание, что существует синдром эмоционального выгорания или ее начальные признаки.

2. Принцип добровольности и готовности юриста к работе по данной программе. Каждый сотрудник должен сам понимать, что он хочет участвовать в этом тренинге. И добровольно посещать программу профилактики эмоционального выгорания.

3. Принцип учета индивидуальных особенностей личности. Программа должна учитывать индивидуальные особенности каждого участника тренинга. Учитывать возрастные особенности и профессиональные качества.

4. Принцип единства диагностики, профилактики и коррекции, отражающий целостность процесса оказания психологической помощи. Этот принцип содержит комплексность того, что необходимо проработать и подобрать все методики и упражнения для определенной возрастной и профессиональной категории, с учетом трудовой деятельности юристов и их рабочего процесса.

5. Принцип комплексности методов психологического воздействия. Этот принцип раскрывается в том, что для корректного и результативного действия, необходим комплексный подход к профилактике эмоционального выгорания. Чтобы на выходе получить запланированные результаты.

6. Принцип конфиденциальности. Необходимо помнить о том, что все, что сказано на тренинге, должно оставаться под защитой конфиденциальности и не передаваться другим лицам.

Целевая группа: сотрудники юридической фирмы, социальные работники.

Продолжительность занятия: 3 часа 20 минут, 1 встреча.
Индивидуальная работа по разработанной нами тетради для профилактики

СЭВ 2 недели. Время тренинга выбирается по согласованию с администрацией и участниками.

Содержание тренинга

Цель: адаптация членов группы; установление контакта; информирование юристов о синдроме профессионального выгорания, его фазах и симптомах; формирование запросов участников, обучение способам психической саморегуляции; снижение уровня психологического и эмоционального напряжения.

Ход тренинга

Упражнение № 1: (5 мин) «Прилагательное на первую букву имени».

Цель: знакомство участников группы, снятие тревожности.

Каждый участник называет свое имя и подбирает на первую букву своего имени прилагательное, которое как-то его характеризует, отражает какие-то особенности его характера, его индивидуальности. Например: «Я Анна. Я аккуратная».

Упражнение № 2 (5 мин) «Счет»

Цель: снятие внутреннего напряжения участников, сплочение группы путем совместного и одновременного выполнения упражнения.

Ход проведения: Ведущий называет какое-либо число, не превышающее количество человек в группе. Названное количество участников встает. В выполнении упражнения необходимо добиться синхронности, участники не должны совещаться.

4. Мини-лекция:(20 мин) «Знакомство с синдромом эмоционального выгорания». Текст мини-лекции.

Цель: Информирование юристов о синдроме профессионального выгорания, его фазах и симптомах

Упражнение: «Круг». (7 мин)

Цель: снятие напряжения через движения, организация взаимодействия.

Беседа на тему: «Умение сохранять эмоциональное равновесие с помощью любимых занятий» (10 мин)

Музыкотерапия: Мини-лекция: (10 мин) «Музыкотерапия в нашей жизни». Цель: воздействие музыки на человека с терапевтическими целями.

Элементы ароматерапии. (5 мин)

Цель: способ «поднять» настроение, снять чувство обыденности.

Упражнение «Танец» (7 мин)

Цель: выработка стрессоустойчивости, используя упражнения на психоэмоциональное и мышечное расслабление, и успокоение, снятие напряжения, мышечных зажимов

Упражнение: «Пожелание на день»(6 мин)

Игра на создание рабочего настроения. (8 мин)

Мини лекция. (12 мин)

У СЭВ же существуют три ключевых признака, отличающих его от других заболеваний с похожими симптомами.

Упражнение «Сорви яблоки» (5 мин)

Цель: психоэмоциональное и мышечное расслабление

Упражнение «Выслушай и повтори» (10 мин)

Цель: обучить участников приемам активного слушания.

Перерыв 20 минут на кофе-брейк (спокойная музыка)

Упражнение. (15 мин) Психогимнастическое упражнение на создание работоспособности

Цель: Упражнение позволяет участникам лучше узнать друг друга, оно побуждает членов группы к проявлению творческой активности, развивает воображение.

Упражнение «Приветствие в парах». (7 мин)

Упражнение «Проблемная ситуация» (6 мин)

Мини-лекция. «Методы саморегуляции» (10 мин)

Упражнение на освоение навыков самозащиты и саморегуляции (10 мин)

Рефлексивное упражнение (6 мин)

Домашнее задание (3 мин)

Прощание (3 мин)

Таким образом, разработанная профилактическая программа предназначена для сотрудников юридической фирмы. Она направлена на формирование у них умений и навыков по сохранению и укреплению психического здоровья и профилактику эмоционального выгорания. Представленная система работы позволяет сформировать умения и навыки по сохранению и укреплению психического здоровья, обучить навыкам психофизиологической саморегуляции. Продолжительность занятия: 3 часа 20 минут, 1 встреча. Индивидуальная работа по разработанной нами тетради для профилактики СЭВ 2 недели.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования

После реализации программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, повторная диагностика показала, что в ходе эксперимента произошло изменение в результатах диагностики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Результаты по методикам диагностики, которые предложены в нашем исследовании эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, были отображены в графическом виде.

Диагностика по методике эмоционального «выгорания» личности В. В. Бойко (Приложение 4, Таблица 4.4).

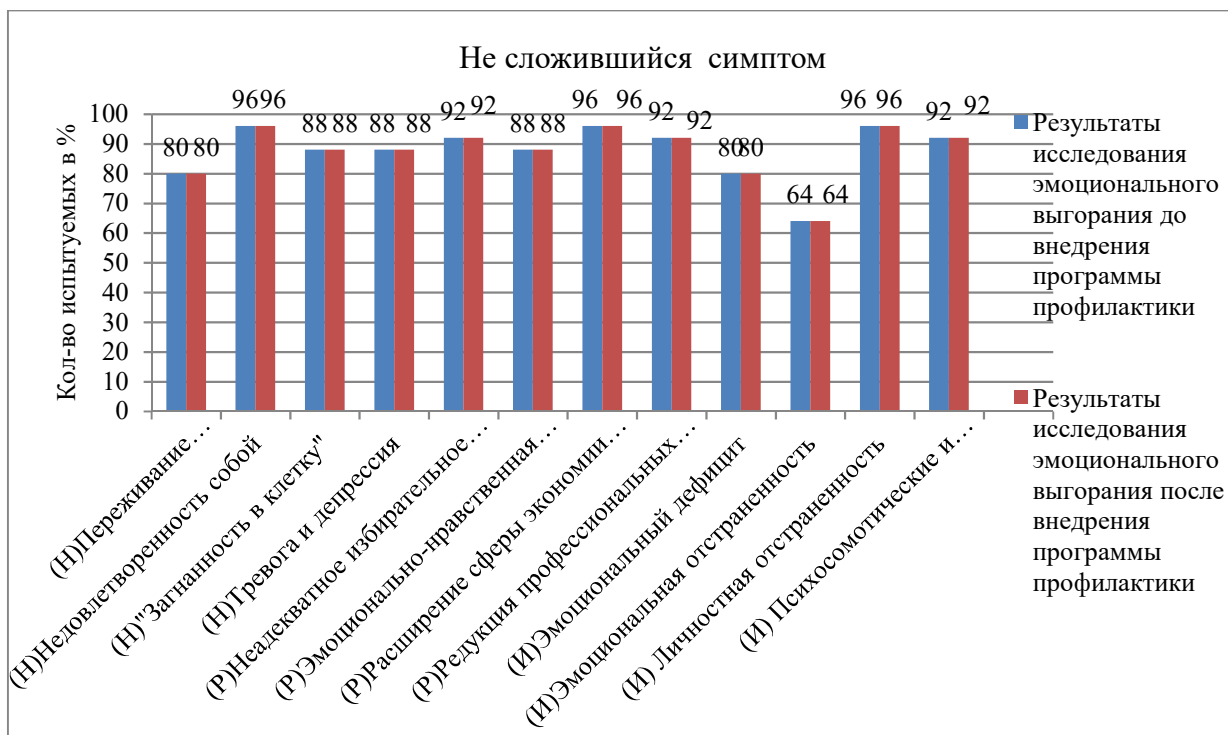


Рисунок 6 – Результаты исследования не сложившегося симптома эмоционального выгорания по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко сотрудников юридической фирмы до и после внедрения программы профилактики

На диаграмме представлены результаты диагностики эмоционального выгорания личности, В. В. Бойко до и после внедрения программы профилактики. Чтобы лучше увидеть точные симптомы эмоционального выгорания, надо рассмотреть каждую шкалу в фазе отдельно, будем рассматривать показатели «складывается симптом» и «сложившийся симптом», показатели «не сложившийся симптом» обозначают, что у определенного количества участников, этот симптом не обнаружен. Результаты диагностики после внедрения программы профилактики изменились только в пределах уровня, в графическом виде мы можем проследить, что изменений в показателях нет. После внедрения программы профилактики эмоционального выгорания результаты остались без изменений. Опишем ниже шкалы и их проявления.

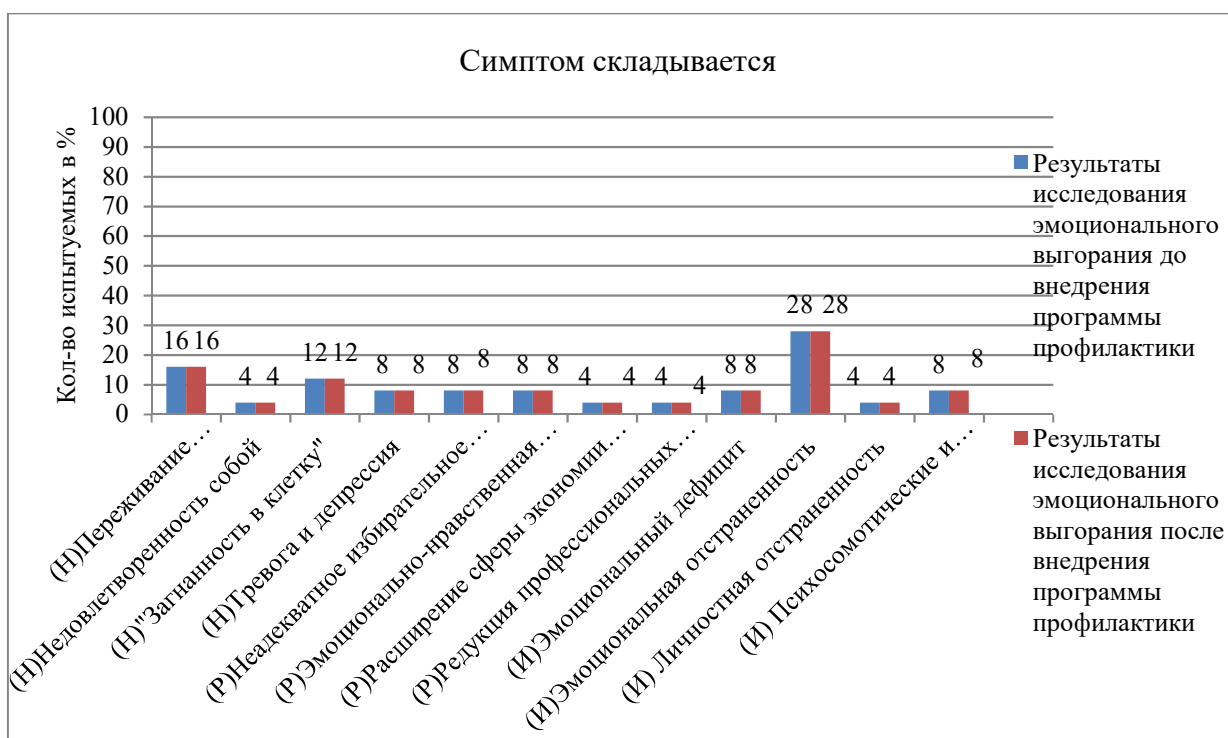


Рисунок 7 – Результаты исследования симптома эмоционального выгорания, который складывается по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко сотрудников юридической фирмы до и после внедрения программы профилактики

По результатам в фазе (Н) шкала «Переживание психотравмирующих обстоятельств» до и после внедрения программ, складывается симптом у 16% (4) испытуемых, сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Далее, в фазе (Н), мы рассмотрим симптом «Неудовлетворённость собой», складывающийся симптом «Неудовлетворённость собой» наблюдается у 4% (1) испытуемых до и после программы внедрения. Складывается симптом «Загнанность в клетку» у 12% (3) испытуемых, сложившийся симптом не обнаружен. В фазе (Н) складывается симптом «Тревога и депрессия» у 8% (2) испытуемых, в то время сложившийся симптом просматривается у 4% (1) испытуемых также, как и до внедрения программы профилактики.

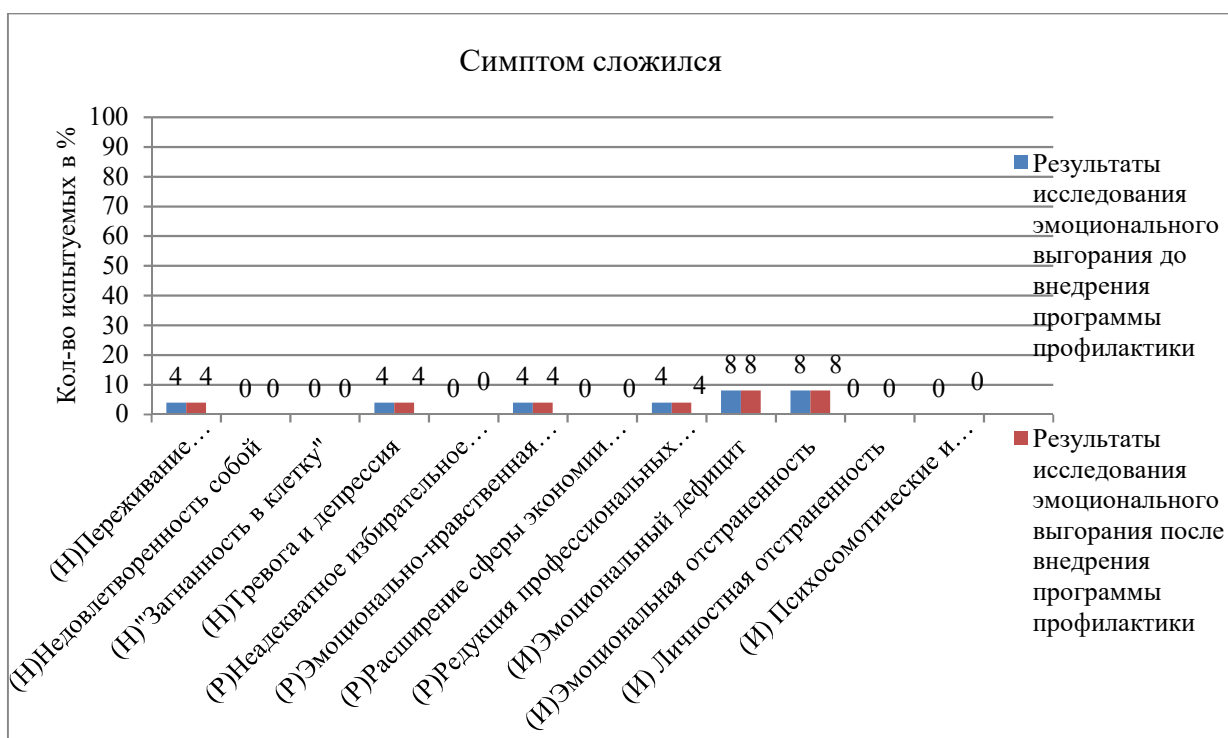


Рисунок 8 – Результаты исследования сложившегося симптома эмоционального выгорания по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко сотрудников юридической фирмы до и после внедрения программы профилактики

В фазе (Р) складывается симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» у 8% (2) испытуемых. Складывается синдром «Эмоционально-нравственная дезориентация» у 8% (2) испытуемых, у 4% (1) участника диагностики наблюдается сложившийся симптом. Складывается симптом «Расширение сферы экономии эмоций» у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Редукция профессиональных обязанностей» у 4% (1) испытуемых, а сложившийся симптом наблюдается у 4% (1) участников диагностики, такие же показатели остались после программы профилактики.

В фазе (И) складывается симптом «Эмоциональный дефицит» у 8% (2) испытуемых, этот же сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Эмоциональная отстраненность» у 28 % (7) испытуемых, сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Личностная отстраненность» у 4% (1) испытуемых. В этой же фазе (И)

складывается симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у 8% (2) испытуемых.

Теперь можем рассмотреть фазы, и проанализировать полученные результаты. В фазе (Н) Напряжение, просматривается 4% (1) испытуемых, которые уже показывают сложившиеся симптомы. Такая же ситуация просматривается в фазе (Р) Резистенция. И в последней фазе (И) Истощение, наблюдаются показатели у 8% (2) испытуемых о том, что у них сложились симптомы этой фазы. По полученным показателям в фазе (И), мы можем описать, что доминируют симптомы «Эмоциональная отстраненность» и «Эмоциональный дефицит», как до внедрения программы профилактики эмоционального выгорания, так и после.

Диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы (Приложение 4, Таблица 4.5).

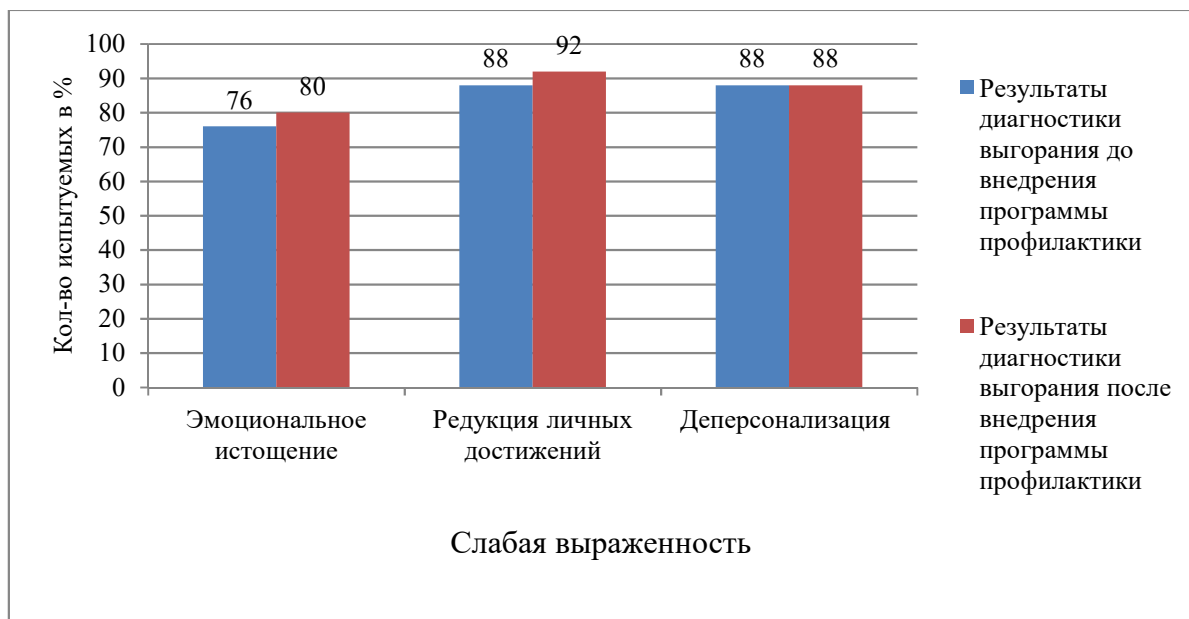


Рисунок 9 – Результаты исследования слабой выраженности эмоционального выгорания по методике «Диагностика эмоционального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы до и после проведения программы профилактики

Далее, результаты показывают, что также слабая выраженность шкал «Редукция личных достижений» и «Деперсонализация» просматривалась

у 88% (22) испытуемых до внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы. Сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» до внедрения программы профилактики наблюдается у 24% (6) испытуемых, после показатели изменились, теперь сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 20% (5) испытуемых, это может выражаться в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим.

Показатели после профилактики изменились по шкале «Редукция личных достижений» при слабой выраженности, теперь она просматривается у 92% (23) испытуемых.

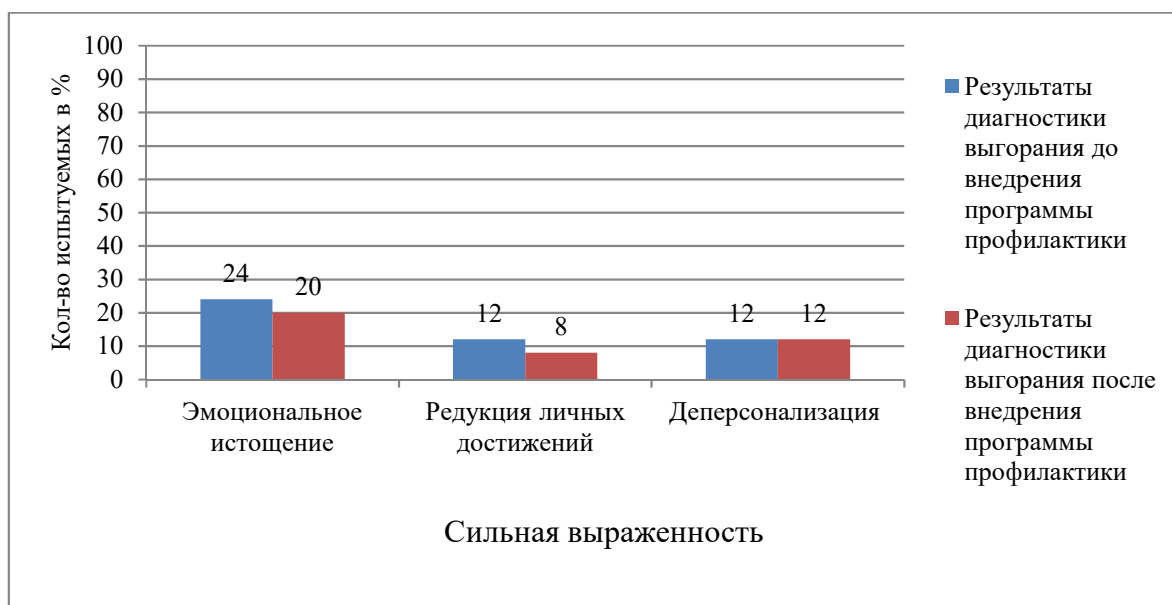


Рисунок 10 – Результаты исследования сильной выраженности эмоционального выгорания по методике «Диагностика эмоционального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) до и после проведения программы профилактики

По результатам диагностики, занесенным в графический вид после внедрения программы профилактики заметны изменения, наблюдается слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» у 76% (19) испытуемых, в то время, показатели после экспериментального

воздействия, что слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 80% (20) испытуемых.

По шкале «Редукция личных достижений» до экспериментального воздействия просматривается сильная выраженность у 12% (3) испытуемых, это может проявляться в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития после экспериментального воздействия по шкале «Редукция личных достижений» просматривается сильная выраженность у 8% (2) испытуемых. Сильная выраженность шкалы «Деперсонализация» до и после внедрения программы профилактики эмоционального выгорания наблюдается у 12% (3) участников диагностики, это может проявляться в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам и пациентам.

Шкала нервно-психического напряжения (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным (Приложение 4, Таблица 4.6).

Полученные результаты по диагностике нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным, мы перенесли в графический вид, где можно судить о том, что слабое нервно-психическое напряжение до внедрения программы профилактики просматривается у 8% (2) испытуемых, после программы показатели увеличились на 4% (1) испытуемого, при слабом напряжении психика работающего не мобилизует все резервы для трудовой деятельности.

Умеренное напряжение до и после экспериментального воздействия остаются прежними у 68% (17) испытуемых, это характеризуется тем, что вызывает увеличение объема, устойчивости, концентрации внимания, усиливает процессы возбуждения в нервной системе. Экстенсивное напряжение до программы профилактики наблюдается у 24 % (6)

испытуемых, а после программы профилактики показатели уменьшились на 4% (1) испытуемого, что составила 20% (5). Обычно при такой степени напряженности снижается уровень функциональной активности головного мозга, надежность его работы.

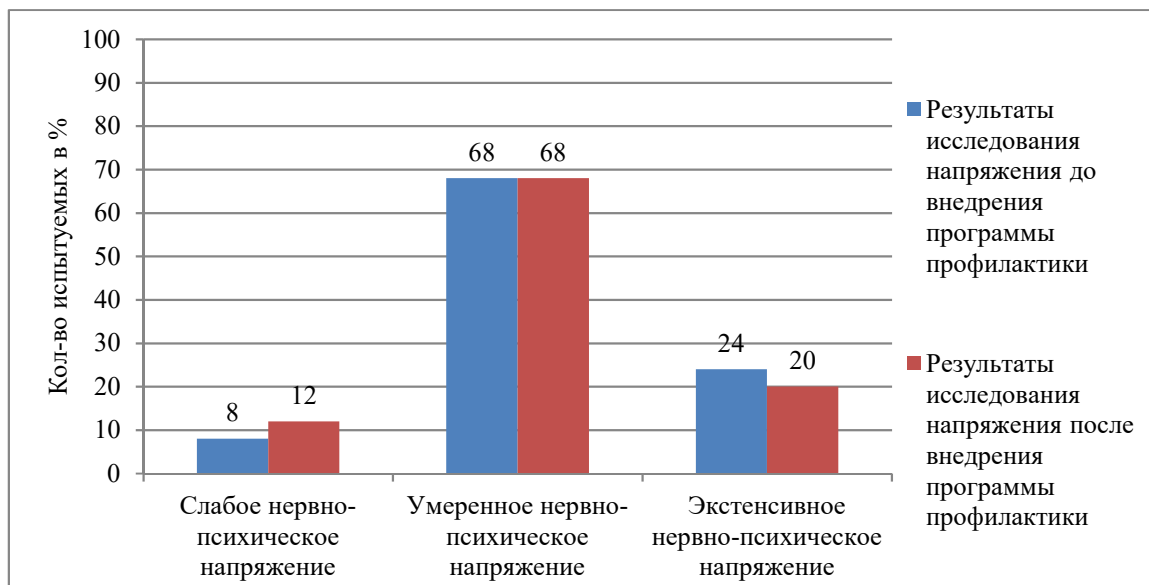


Рисунок 11 – Результаты исследования по шкале нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы по методике «Опросник НПН» (разработана Т. А. Немчиным) до и после внедрения программы профилактики

Выброс адаптивных гормонов гипофиза и коры надпочечников истощается. Отсюда – нарушение кровообращения, терморегуляции энергообеспечения организма, функции внутренних органов.

Для подтверждения гипотезы нашего исследования мы использовали метод математической статистики Т-критерий Вилкоксона. Чтобы проследить динамику показателей, Т-критерий Вилкоксона будем применять по результатам диагностик, где результаты после внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы изменились (Таблица 4.7).

Сформулируем гипотезы:

H0: Интенсивность сдвигов в сторону уменьшения показателей эмоционального выгорания не превышает интенсивность сдвигов в сторону его увеличения.

H1: Интенсивность сдвигов в сторону уменьшения показателей эмоционального выгорания превышает интенсивность сдвигов в сторону ее увеличения.

Вычисления Т-критерия Вилкоксона по результатам методики диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Эмоциональное истощение» (Приложение 4. Таблица 4.7) и шкала «Редукция личных значений» (Приложение 4. Таблица 4.8).

Алгоритм подсчета Т-критерия Вилкоксона:

1. Составляем список испытуемых в любом порядке.
2. Вычисляем разницу между замерами до проведения психолого-педагогической программы профилактики развития и после. Определяем, что будет считаться «типичным» сдвигом, формулируем гипотезы.
3. Переводим разности в абсолютные величины.
4. Ранжируем абсолютные величины разностей, начисляя меньшему значению меньший ранг.
5. Подсчитываем сумму рангов не типичных значений по формуле: $T = \sum R$, где R, - ранговые значения сдвигов с более редким знаком.
6. Определяем критические значения для T.
7. Строим ось значимости.

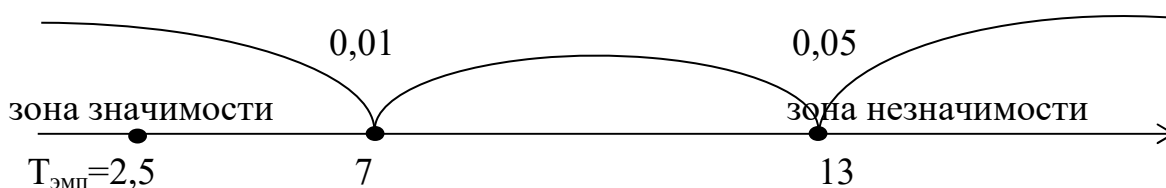


Рисунок 12 – Ось значимости

Принимается гипотеза H1, показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении увеличения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Эмоциональное истощение».

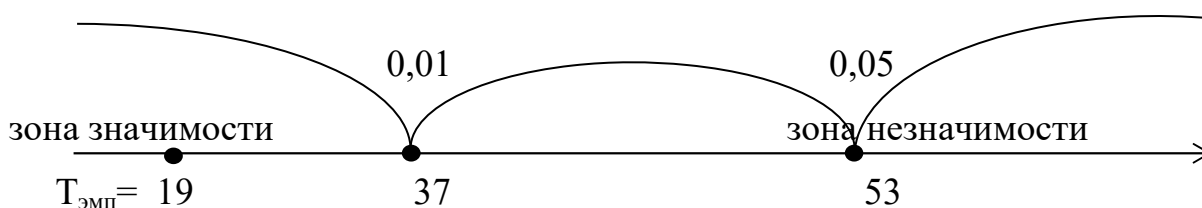


Рисунок 13 – Ось значимости

Принимается гипотеза Н1, показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении увеличения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Редукция личных значений».

Вычисления Т-критерия Вилкоксона по результатам методики диагностики по шкале нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным (Таблица 4.9).

Алгоритм подсчета Т-критерия Вилкоксона:

1. Составляем список испытуемых в любом порядке.
2. Вычисляем разницу между замерами до проведения психолого-педагогической программы профилактики развития и после. Определяем, что будет считаться «типичным» сдвигом, формулируем гипотезы.
3. Переводим разности в абсолютные величины.
4. Ранжируем абсолютные величины разностей, начисляя меньшему значению меньший ранг.
5. Подсчитываем сумму рангов не типичных значений по формуле: $T = \sum R$, где R, – ранговые значения сдвигов с более редким знаком.
6. Определяем критические значения для Т.
7. Строим ось значимости.

Принимается гипотеза Н1, показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении увеличения показателей по методике диагностики

по шкале нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным.

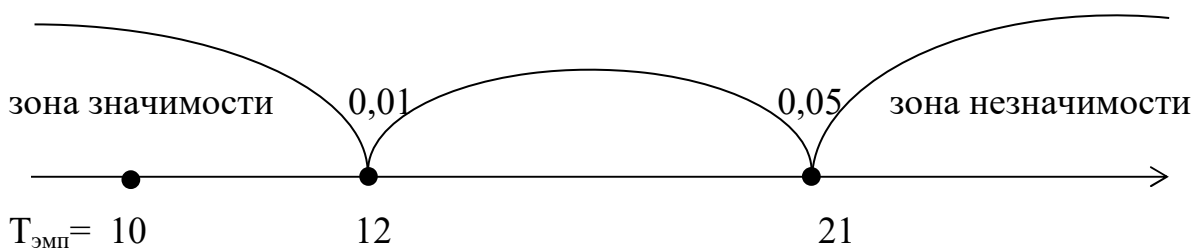


Рисунок 14 – Ось значимости

Таким образом, после экспериментального воздействия результаты диагностики эмоционального выгорания личности В. В. Бойко следующие. По результатам в фазе (Н) шкала «Переживание психотравмирующих обстоятельств», складывается симптом у 16% (4) испытуемых, сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Далее, в фазе (Н), мы рассмотрим симптом «Неудовлетворённость собой», складывающийся симптом «Неудовлетворённость собой» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Загнанность в клетку» у 12% (3) испытуемых, сложившийся симптом не обнаружен. В фазе (Н) складывается симптом «Тревога и депрессия» у 8% (2) испытуемых, в то время сложившийся симптом просматривается у 4% (1) испытуемых также, как и до внедрения программы профилактики. В фазе (Р) складывается симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» у 8% (2) испытуемых. Складывается синдром «Эмоционально-нравственная дезориентация» у 8% (2) испытуемых, у 4% (1) участника диагностики наблюдается сложившийся симптом. Складывается симптом «Расширение сферы экономии эмоций» у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Редукция профессиональных обязанностей» у 4% (1) испытуемых, а сложившийся симптом наблюдается у 4% (1) участников диагностики, такие же показатели остались после программы профилактики. В фазе (И) складывается симптом

«Эмоциональный дефицит» у 8% (2) испытуемых, этот же сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Эмоциональная отстраненность» у 28 % (7) испытуемых, сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Личностная отстраненность» у 4% (1) испытуемых. В этой же фазе (И) складывается симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у 8% (2) испытуемых. Теперь можем рассмотреть фазы, и проанализировать полученные результаты. В фазе (Н) Напряжение, просматривается 4% (1) испытуемых, которые уже показывают сложившиеся симптомы. Такая же ситуация просматривается в фазе (Р) Резистенция. И в последней фазе (И) Истощение, наблюдаются показатели у 8% (2) испытуемых о том, что у них сложились симптомы этой фазы. По полученным показателям в фазе (И), мы можем описать, что доминирует симптом «Эмоциональная отстраненность» и «Эмоциональный дефицит», анализируя эти симптомы в дальнейшем, мы можем определить какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

По результатам диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы, до и после внедрения программы профилактики заметны изменения, наблюдается слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» у 76% (19) испытуемых, в то время, показатели после экспериментального воздействия, что слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 80% (20) испытуемых. Далее, результаты показывают также слабая выраженность шкал «Редукция личных достижений» и «Деперсонализация» просматривалась у 88% (22) испытуемых до внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Показатели после профилактики изменились по шкале «Редукция личных достижений» при слабой выраженности, теперь она просматривается у 92% (23) испытуемых. Сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» до внедрения программы профилактики наблюдается у 24% (6) испытуемых, после показатели изменились, теперь сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 20% (5) испытуемых. По шкале «Редукция личных достижений» до экспериментального воздействия просматривается сильная выраженность у 12% (3) испытуемых. По шкале «Редукция личных достижений» просматривается сильная выраженность у 8% (2) испытуемых. Сильная выраженность шкалы «Деперсонализация» до и после внедрения программы профилактики эмоционального выгорания наблюдается у 12% (3) участников диагностики.

Полученные результаты по диагностике нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным, показывают о том, что слабое нервно-психическое напряжение до внедрения программы профилактики просматривается у 8% (2) испытуемых, после программы показатели увеличились на 4% (1) испытуемого. Умеренное напряжение до и после экспериментального воздействия остаются прежними у 68% (17) испытуемых. Экстенсивное напряжение до программы профилактики наблюдается у 24 % (6) испытуемых, а после программы профилактики показатели уменьшились на 4% (1) испытуемого, что составила 20% (5).

Для подтверждения гипотезы нашего исследования мы использовали метод математической статистики Т-критерий Вилкасона. Показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении увеличения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Эмоциональное истощение», $T_{эмп} = 2,5$ (Рис.12) находится в зоне

значимости. Показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении увеличения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Редукция личных значений», где $T_{эмп} = 18,6$ (Рис.13) находится в зоне значимости. И расчет Т-критерия Вилкоксона по методике диагностики по шкале нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным, показывает значение $T_{эмп} = 10$ (Рис.14) и попадает в зону значимости. Таким образом принимается гипотеза H_1 , показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении увеличения показателей по методикам диагностики эмоционального выгорания.

3.3 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

Для наиболее эффективной реализации программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования в практику.

Технологическая карта показывает, как именно происходила разработка и внедрение программы профилактики в практику.

1-й этап. «Целеполагание внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы»

Цель: 1.1. Изучить необходимые документы по предмету внедрения.

Содержание: Изучить необходимую литературу. Методы: Сообщения, обсуждения. Формы: Психологическая служба, научный руководитель. Ответственные: Психолог. Время: Январь.

Цель: 1.2. Поставить цели внедрения. Содержание: Обосновать цели и задачи внедрения. Методы: Обсуждения. Формы: Психологическая служба. Время: Январь. Ответственные: Психолог.

Цель: 1.3. Разработать этапы внедрения. Содержание: Изучить и проанализировать содержание каждого этапа внедрения, его задачи, условия, принципы и критерии. Методы: Анализ личных дел сотрудников, программы внедрения. Формы: Педагогический совет. Психологическая служба. Время: Февраль. Ответственные: Психолог.

Цель: 1.4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения

Содержание: Анализ необходимости внедрить программу, анализ деятельности по теме предмета внедрения. Методы: Состояние программы внедрения. Формы: Психологическая служба. Время: Февраль. Ответственные: Психолог

2-й этап. «Формирование положительной психологической установки на внедрение»

Цель: 2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения. Содержание: Формирование готовности внедрить тему. Обоснование практической значимости внедрения. Методы: Тренинги (развития самоконтроля, общения, взаимопонимания). Формы: Индивидуальные беседы, психотерапевтический практикум. Время: Март. Ответственные: Психологи.

Цель: 2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения. Содержание: Пропаганда уже имеющегося положительного опыта внедрения программы эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы в других организациях. Методы: Научно-исследовательская работа, сотрудничество с другими психологами. Формы: Изучение опыта, психотерапевтический практикум. Время: Март. Ответственные: Психолог

Цель: 2.3. Сформировать веру в свои силы по внедрению. Содержание: Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения,

исследование психологического портрета субъектов внедрения. Методы: Постановка проблемы, обсуждение, тренинги (развития, общения, уверенности), НЛП. Формы: Психотерапевтический практикум. Время: Март. Ответственные: Психолог, научный руководитель

3-й этап «Изучение предмета внедрения».

Цель: 3.1. Изучить нормативные документы по теме. Содержание: Изучение и анализ материалов, инструктивно-методических указаний, закона. Методы: фронтально. Формы: Семинары, собрания. Время: Апрель. Ответственные: Психолог.

Цель: 3.2. Изучить сущность предмета внедрения. Содержание: Изучение предмета внедрения; его содержания, задач, принципов, форм, методов. Методы: Фронтально и в ходе самообразования. Формы: Семинары, тренинг. Время: Апрель. Ответственные: Психолог.

Цель: 3.3. Изучить методику внедрения темы. Содержание: Освоение системного подхода в работе над темой. Методы: Фронтально и в ходе самообразования. Формы: Семинары, тренинги (целеполагание). Время: Май. Ответственные: Психолог

4-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»

Цель: 4.1. Мобилизовать группу сотрудников для внедрения программы. Содержание: Проанализировать работу сотрудников. Методы: Тренинги (саморегуляции), сообщение результатов внедрения программы. Формы: Педагогический совет, психологическая служба. Время: Май. Ответственные: Психолог.

Цель: 4.2. Развить знания и умения, сформированные на предыдущем этапе. Содержание: Повторный анализ литературных источников, обновление знаний, изучение и совершенствование теории внедрения. Методы: Обмен опытом, самообразование. Формы: Консультации, семинары. Время: Май-апрель. Ответственные: Психолог.

Цель: 4.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения. Содержание: Анализ создания условий для фронтального внедрения.

Методы: Изучение состояния дел, обсуждение. Формы: Психологическая служба. Время: Апрель. Ответственные: Научный руководитель.

Цель: 4.4. Освоить всем коллективом предмет внедрения. Содержание: Фронтальное освоение предмета внедрения. Методы: Обмен опытом, корректировка программы. Формы: психологическая служба, консультации. Время: Апрель, май. Ответственные: Научный руководитель

5-й этап «Совершенствование работы над темой»

Цель: 5.1. Совершенствовать знания и умения, сформированные на предыдущих этапах. Содержание: Совершенствование знаний и умений по системному подходу. Методы: Анализ источников, обмен опытом. Формы: Конференции. Время: Июнь. Ответственные: Психолог.

Цель: 5.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения. Содержание: Анализ полученных результатов по внедрению программы. Методы: Обработка результатов, доклад. Формы: Психологическая служба. Время: октябрь. Ответственные: Директор, психолог, научный руководитель.

Цель: 5.3. Совершенствовать методику освоения темы. Содержание: Формирование единого методического обеспечения освоения темы. Методы: Обработка результатов, доклад, обсуждение, тренинг (развития, саморегуляции, внедрения). Формы: Психологическая служба. Ответственные: Директор, психолог, научный руководитель

6-й этап «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения»

Цель: 6.1. Изучить и обобщить опыт внедрения программы. Содержание: Анализ полученных результатов по внедрению программы, изучение и обобщение опыта по внедрению программы. Методы: Анализ, посещение рабочего процесса, наблюдение, изучение документов. Формы: Статьи, буклеты. Время: Июль. Ответственные: Директор, психолог, научный руководитель

Цель: 6.2. Обобщить опыт работы по теме. Содержание: Обмен опытом с другими организациями. Методы: Наставничество, консультации. Формы: Семинары, собрания. Время: Июль. Ответственные: Директор, психолог

Цель: 6.3. Осуществить пропаганду передового опыта внедрения. Содержание: Пропаганда опыта внедрения в городе. Методы: Выступления, творческие отчеты. Формы: Семинары, конференции. Время: Июль-август. Ответственные: Директор, психолог.

Цель: 6.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившиеся на предыдущих этапах. Содержание: Обсуждение динамики работы над темой. Методы: Наблюдение, анализ, тренинги. Формы: Семинары. Время: Август-сентябрь. Ответственные: Директор, психолог.

Рекомендации сотрудникам юридической фирмы и руководству по профилактике эмоционального выгорания

Психологическое самочувствие коллектива оказывает непосредственное влияние на всю атмосферу дошкольного учреждения. Отрицательно окрашенные психологические состояния коллектива снижают эффективность воспитания и обучения детей, повышают конфликтность во взаимоотношениях с воспитанниками, родителями, коллегами, способствуют возникновению и закреплению в структуре характера и профессиональных качеств негативных черт, разрушают психическое здоровье, обуславливают высокую напряженность, агрессивную самозащиту, подавляют творческую активность [26, с. 101].

Организация работы по сохранению психического здоровья педагогов является одной из наиболее актуальных задач современной системы образования, а проблема эмоциональной саморегуляции – одной из важнейших психолого-педагогических проблем, актуальных для личностного и профессионального развития современного коллектива.

Профилактика синдрома профессионального выгорания должна быть комплексной и вестись в разных направлениях.

Руководитель может помочь своему подчиненному в этом нелегком деле – борьбе с эмоциональным выгоранием.

Например:

Предельно четко разъяснить каждому сотруднику его место в структуре, функции, права и должностные обязанности.

Отслеживать особенности отношений между сотрудниками и создавать благоприятный психологический климат в коллективе. Доброжелательные деловые отношения между коллегами предпочтительнее перед строгим соблюдением субординации.

Обговаривать с сотрудниками перспективы их профессионального роста с четким обозначением критериев продвижения. Таким образом, предотвращается одно из главных проявлений синдрома эмоционального выгорания – ощущение бессмысленности работы.

Выработать традиции во всем: деловой стиль одежды, еженедельные совещания с коллегами, совместный коллективный отдых и пр.

Структурировать работу и организовать рабочие места так, чтобы дело стало значимым для исполнителя.

Обсудить с сотрудником возможность перехода в смежную профессиональную область, чтобы его прежние знания, умения и навыки нашли новое применение.

Создать в организации перспективы горизонтальной карьеры с учетом особенностей психологической совместимости.

Сделать акцент не на том, что сотрудник уже знает, умеет, освоил, а на том, что является для него направлением роста, чтобы профессия стала восприниматься как инструмент развития.

Оказывать помощь молодым специалистам в адаптации к своей деятельности.

Оптимизировать профессиональную нагрузку, изменить (при необходимости) графики работы, ввести дополнительные формы морального и материального поощрения сотрудников и др.

Особое значение имеет предоставление сотрудникам возможности вносить свои предложения в рабочий процесс и создание условий для их внедрения [26, с. 151].

При этом для руководителя не менее важно заниматься самообразованием и самовоспитанием, профилактикой развития синдрома эмоционального выгорания у себя самого, выражающегося, например, в нетерпимости к мнению, которое отличается от собственного, грубости в общении с работниками, стремлении превышать свои полномочия и др. Стиль руководства коллективом должен быть гибким и адекватным.

Для борьбы с эмоциональным выгоранием нужно, чтобы сам человек изменил позицию «жертвы обстоятельств» на позицию «хозяина своей жизни», который сам несет ответственность за все, что с ним происходит, а значит, сам довел (или позволил довести) себя до такого состояния. А помочь при этом могут следующие способы:

Постановка реальных целей, достижение определенных результатов, что повышает долгосрочную мотивацию. Нельзя «объять необъятное». Правильно расставленные приоритетны и реальные цели дают возможность человеку чувствовать свою успешность, что, в свою очередь, повышает его самооценку.

Наличие достаточных перерывов во время работы на отдых и еду. Сверхурочная работа, а также работа дома после окончания рабочего дня, во время выходных и отпусков – это повышение степени риска развития синдрома эмоционального выгорания.

Овладение умениями и навыками саморегуляции. Доступные способы – это прогулки, тренажерный зал, общение с природой, искусством. Которые позволяют расслабиться и отвлечься [26, с. 152].

Профессиональное развитие и самосовершенствование. Одним из способов предохранения от синдрома эмоционального выгорания является обмен профессиональной информацией с коллегами или представителями других служб. Сотрудничество дает ощущение более широкого мира, чем

тот, который существует внутри отдельного коллектива. Для этого с успехом используются различные курсы повышения квалификации, конференции и др.

Исключение ненужной конкуренции. Слишком настойчивое стремление к выигрыванию, лидерству обуславливает развитие тревоги, делает человека излишне агрессивным, что способствует, в свою очередь, проявлению синдрома эмоционального выгорания.

Эмоциональное общение. Когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, если есть поддержка близких людей, «чувство локтя» в коллективе, вероятность «выгорания» значительно снижается. Рекомендуется, чтобы сотрудники в сложных рабочих ситуациях обменивались мнениями с коллегами, искали у них профессиональную поддержку. При этом, во-первых, снижается психоэмоциональное напряжение, а во-вторых, общими усилиями они могут найти разумное решение возникшей проблемы или трудной ситуации.

Поддержание хорошей физической формы. Доказана тесная связь между состоянием тела и разумом. Хронический стресс воздействует на человека. Очень важно поддерживать хорошую физическую форму с помощью физических упражнений, сбалансированного регулярного питания и полноценного сна не менее 7-9 часов в сутки.

А также в целях противостояния выгоранию предложены рекомендации названные привычками, позволяющими заботиться о своем психосоматическом здоровье [26, с. 158].

Привычки правильного питания, что подразумевают:

- регулярный прием сбалансированной, богатой витаминами пищи;
- включение в рацион фруктов и овощей, много грубой пищи, особенно цельного зерна и круп;
- ограничение жирной пищи, растительных масел и белков;
- очень много свежей чистой воды (не меньше 8 стаканов в день).

Много двигаться и физически тренироваться по 20-30 минут три раза в неделю. Регулярные физические упражнения способствуют выведению из организма химических веществ, образующихся в результате стресса, делают релаксацию более глубокой и улучшают сон. Любые физические упражнения или спорт, если нагрузки не очень велики, полезны для организма.

Иметь правильное дыхание. Если оно ровное и глубокое, диафрагмальное, то действует успокаивающим образом.

Освоение и ежедневное использование приемов релаксации, направленной на снижение физической, умственной и эмоциональной напряженности. При высокой стрессогенности рабочего дня рекомендуется не копить напряжение до вечера, а использовать техники релаксации несколько раз в день.

Жить интересно. Культивировать хобби, развивать разносторонние предпочтения, не замыкаться только на работе, находить различные интересы в жизни.

Делать перерывы в работе и активно отдыхать. Устраивать разгрузочные дни с переменой деятельности, экскурсиями, прогулками и поездками на природу, организовывать праздники для себя, своей семьи, близких людей или сотрудников.

Сказать «нет» вредным привычкам.

Заботиться о положительном настрое на целый день. Развивать привычки позитивного самовнушения и мышления, формировать позитивные установки и пожелания.

«Выращивать сад» дома, на рабочем месте, на даче, во дворе. Общение с живой природой.

Общаться с домашним любимцем.

Находить время для заботы о себе, слушать музыку, смотреть любимые передачи, фильмы, читать книги.

Культивировать в себе ощущение покоя. Не позволять мрачным мыслям и плохому настроению разрушать душевное равновесие и благополучие. Использовать всевозможные техники для саморегуляции психического состояния.

Можно предложить ряд рекомендаций, соблюдая которые можно не только предотвратить возникновение синдрома эмоционального выгорания, но и достичь снижения степени его выраженности:

- определите и разделите краткосрочные и долгосрочные цели;
- используйте «тайм-ауты», которые необходимы для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
- овладейте умениями и навыками саморегуляции (релаксация, определение целей);
- уходите от ненужной конкуренции;
- старайтесь рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
- учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относитесь к конфликтам на работе;
- не пытайтесь быть лучшим всегда и во всем.

Итак, «синдром профессионального выгорания» - процесс, при котором ежедневное воздействие факторов стресса, связанных с оказанием помощи другому человеку, постепенно приводит к проблемам с собственным здоровьем психологического и физического характера. Он может затронуть не только отдельного сотрудника, но и организацию в целом. Профилактика эмоционального выгорания, основанная на рассмотренных принципах, должна способствовать улучшению социально-психологического климата и эмоционального состояния в трудовых коллективах, повышению удовлетворенности трудом у работников. Опасность синдрома эмоционального выгорания заключается в том, что ему свойственно изо дня в день прогрессировать! Затормозить этот процесс бывает крайне сложно. На его фоне могут обостряться различные

хронические заболевания, развиваться новые болезни и даже меняться состав крови. В этот момент попытки позаботиться о себе, как правило, не дают желаемого результата. И даже профессиональная помощь врача не приносит быстрого облегчения. Поэтому самое разумное – предотвратить появление данного синдрома, «задушить его на корню».

Выводы по 3 главе

Нами была разработана программа профилактики, которая предназначена для сотрудников юридической фирмы. Она направлена на формирование у них умений и навыков по сохранению и укреплению психического здоровья и профилактику эмоционального выгорания. Представленная система работы позволяет сформировать умения и навыки по сохранению и укреплению психического здоровья, обучить навыкам психофизиологической саморегуляции. Продолжительность занятия: 3 часа 20 минут, 1 встреча. Индивидуальная работа по разработанной нами тетради для профилактики СЭВ 2 недели.

Таким образом, после экспериментального воздействия результаты диагностики эмоционального выгорания личности В. В. Бойко следующие. По результатам в фазе (Н) шкала «Переживание психотравмирующих обстоятельств», складывается симптом у 16% (4) испытуемых, сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Далее, в фазе (Н), мы рассмотрим симптом «Неудовлетворённость собой», складывающийся симптом «Неудовлетворённость собой» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Загнанность в клетку» у 12% (3) испытуемых, сложившийся симптом не обнаружен. В фазе (Н) складывается симптом «Тревога и депрессия» у 8% (2) испытуемых, в то время сложившийся симптом просматривается у 4% (1) испытуемых также, как и до внедрения программы профилактики. В фазе (Р) складывается симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное

реагирование» у 8% (2) испытуемых. Складывается синдром «Эмоционально-нравственная дезориентация» у 8% (2) испытуемых, у 4% (1) участника диагностики наблюдается сложившийся симптом. Складывается симптом «Расширение сферы экономии эмоций» у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Редукция профессиональных обязанностей» у 4% (1) испытуемых, а сложившийся симптом наблюдается у 4% (1) участников диагностики, такие же показатели остались после программы профилактики. В фазе (И) складывается симптом «Эмоциональный дефицит» у 8% (2) испытуемых, этот же сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Эмоциональная отстраненность» у 28 % (7) испытуемых, сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Личностная отстраненность» у 4% (1) испытуемых. В этой же фазе (И) складывается симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у 8% (2) испытуемых. Теперь можем рассмотреть фазы, и проанализировать полученные результаты. В фазе (Н) Напряжение, просматривается 4% (1) испытуемых, которые уже показывают сложившиеся симптомы. Такая же ситуация просматривается в фазе (Р) Резистенция. И в последней фазе (И) Истощение, наблюдаются показатели у 8% (2) испытуемых о том, что у них сложились симптомы этой фазы. По полученным показателям в фазе (И), мы можем описать, что доминирует симптом «Эмоциональная отстраненность» и «Эмоциональный дефицит», анализируя эти симптомы в дальнейшем, мы можем определить какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

По результатам диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы, до и после внедрения программы профилактики заметны изменения, наблюдается слабая выраженность шкалы «Эмоциональное

истощение» у 76% (19) испытуемых, в то время, показатели после экспериментального воздействия, что слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 80% (20) испытуемых. Далее, результаты показывают также слабая выраженность шкал «Редукция личных достижений» и «Деперсонализация» просматривалась у 88% (22) испытуемых до внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Показатели после профилактики изменились по шкале «Редукция личных достижений» при слабой выраженности, теперь она просматривается у 92% (23) испытуемых. Сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» до внедрения программы профилактики наблюдается у 24% (6) испытуемых, после показатели изменились, теперь сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 20% (5) испытуемых. По шкале «Редукция личных достижений» до экспериментального воздействия просматривается сильная выраженность у 12% (3) испытуемых. По шкале «Редукция личных достижений» просматривается сильная выраженность у 8% (2) испытуемых. Сильная выраженность шкалы «Деперсонализация» до и после внедрения программы профилактики эмоционального выгорания наблюдается у 12% (3) участников диагностики.

Полученные результаты по диагностике нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным, показывают о том, что слабое нервно-психическое напряжение до внедрения программы профилактики просматривается у 8% (2) испытуемых, после программы показатели увеличились на 4% (1) испытуемого. Умеренное напряжение до и после экспериментального воздействия остаются прежними у 68% (17) испытуемых. Экстенсивное напряжение до программы профилактики наблюдается у 24 % (6) испытуемых, а после программы профилактики показатели уменьшились на 4% (1) испытуемого, что составила 20% (5).

Для подтверждения гипотезы нашего исследования мы использовали метод математической статистики Т-критерий Вилкоксона. Показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении уменьшения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Эмоциональное истощение», $T_{эмп} = 2,5$ (Рис.12) находится в зоне значимости. Показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении уменьшения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Редукция личных значений», где $T_{эмп} = 18,6$ (Рис.13) находится в зоне значимости. И расчет Т-критерия Вилкоксона по методике диагностики по шкале нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН разработан Т. А. Немчиным), показывает значение $T_{эмп} = 10$ (Рис.14) и попадает в зону значимости. Таким образом принимается гипотеза Н1, показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении уменьшения показателей по методикам диагностики эмоционального выгорания.

Нами были разработаны рекомендации профилактики синдрома эмоционального выгорания для сотрудников юридической фирмы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В нашем исследовании эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, при анализе психолого-педагогической литературы мы сделали обобщение, что эмоциональное выгорание – это комплекс различных психологических проблем, которые возникают у личности в границах его профессиональной деятельности. Чаще всего эмоциональное выгорание рассматривается как синдром, который развивается на фоне хронического стресса и приводит к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов профессионала.

Рассмотрев психолого-педагогическую литературу по изучению синдрома эмоционального выгорания, можно отметить следующих авторов, которые работали над этой тематикой эмоционального выгорания Х. Дж. Фрейденбергером, Е. П. Ильин, К. Маслач, В. В. Бойко, А. Пайнс, А. Лэнгле, С. Джексон, А. Мороу, Ю. А. Юдчиц, В. Е. Орел, А. А. Рукавишников, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, Т. А. Немчин, эмоциональное выгорание педагогов изучали такие ученые как, В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева, В. К. Шаяхметова, Е. Г. Капитанец.

Мы выделили последствия синдрома эмоционального выгорания, которые описаны в психолого-педагогической литературе: понижение эмоционального фона, равнодушие, эмоциональная перенасыщенность, опустошенность и истощенность; психологическая неустойчивость личности как склонность к демонстрации невротических; болезненное разочарование в работе, снижение качества работы и коммуникаций; негативизм относительно своих профессиональных достижений и возможностей, самонеприятие; снижение физического потенциала, психосоматические расстройства.

Наше исследование эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, это актуальная тема на сегодняшний момент, которая показывает, насколько подвержена стрессам и напряженностью

юридическая деятельность. Мы выяснили, что профессиональное выгорание юриста – нежелательное явление, снижающее уровень профессиональной пригодности специалиста. Эмоциональное выгорание возникает во многих профессиях, особенно связанных со сферой «человек-человек». Знание о синдроме необходимо, чтобы не допустить возникновения данного явления в профессиональной деятельности, а также для преодоления возникших последствий.

Для организации проведения исследования использовался метод построения «дерева целей». Дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»). Была построена модель профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы. Модель состоит из четырех блоков: теоретического, диагностического, формирующего, аналитического.

Наше исследование «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы» проводилось в три этапа: поисково-педагогический этап: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения диагностического мероприятия. На этом этапе выполнено изучение литературы по проблеме. Были подобраны методики с учетом возрастных особенностей и темы исследования; опытно-экспериментальный этап: проведение констатирующего эксперимента, обработка результатов.

В исследовании профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы, были использованы следующие методы и методики: теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, обобщение, метод моделирования, целеполагания; эмпирические: эксперимент (констатирующий), тестирование по методикам: методика диагностики эмоционального «выгорания» личности В. В. Бойко,

диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой), шкала нервно-психического напряжения (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным. Метод математической статистики Т-критерий Вилкоксона.

Нами была разработана программа профилактики, которая предназначена для сотрудников юридической фирмы. Она направлена на формирование у них умений и навыков по сохранению и укреплению психического здоровья и профилактику эмоционального выгорания. Представленная система работы позволяет сформировать умения и навыки по сохранению и укреплению психического здоровья, обучить навыкам психофизиологической саморегуляции. Продолжительность занятия: 3 часа 20 минут, 1 встреча. Индивидуальная работа по разработанной нами тетради для профилактики СЭВ 2 недели.

Таким образом, после экспериментального воздействия результаты диагностики эмоционального выгорания личности В. В. Бойко следующие. По результатам в фазе (Н) шкала «Переживание психотравмирующих обстоятельств», складывается симптом у 16% (4) испытуемых, сложившийся симптом «Переживание психотравмирующих обстоятельств» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Далее, в фазе (Н), мы рассмотрим симптом «Неудовлетворённость собой», складывающийся симптом «Неудовлетворённость собой» наблюдается у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Загнанность в клетку» у 12% (3) испытуемых, сложившийся симптом не обнаружен. В фазе (Н) складывается симптом «Тревога и депрессия» у 8% (2) испытуемых, в то время сложившийся симптом просматривается у 4% (1) испытуемых также, как и до внедрения программы профилактики. В фазе (Р) складывается симптом «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» у 8% (2) испытуемых. Складывается синдром «Эмоционально-нравственная дезориентация» у 8% (2) испытуемых, у 4% (1) участника диагностики наблюдается сложившийся симптом.

Складывается симптом «Расширение сферы экономии эмоций» у 4% (1) испытуемых. Складывается симптом «Редукция профессиональных обязанностей» у 4% (1) испытуемых, а сложившийся симптом наблюдается у 4% (1) участников диагностики, такие же показатели остались после программы профилактики. В фазе (И) складывается симптом «Эмоциональный дефицит» у 8% (2) испытуемых, этот же сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Эмоциональная отстраненность» у 28 % (7) испытуемых, сложившийся симптом наблюдается у 8% (2) участников диагностики. Складывается симптом «Личностная отстраненность» у 4% (1) испытуемых. В этой же фазе (И) складывается симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у 8% (2) испытуемых. Теперь можем рассмотреть фазы, и проанализировать полученные результаты. В фазе (Н) Напряжение, просматривается 4% (1) испытуемых, которые уже показывают сложившиеся симптомы. Такая же ситуация просматривается в фазе (Р) Резистенция. И в последней фазе (И) Истощение, наблюдаются показатели у 8% (2) испытуемых о том, что у них сложились симптомы этой фазы. По полученным показателям в фазе (И), мы можем описать, что доминирует симптом «Эмоциональная отстраненность» и «Эмоциональный дефицит», анализируя эти симптомы в дальнейшем, мы можем определить какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

По результатам диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) сотрудников юридической фирмы, до и после внедрения программы профилактики заметны изменения, наблюдается слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» у 76% (19) испытуемых, в то время, показатели после экспериментального воздействия, что слабая выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 80% (20) испытуемых. Далее,

результаты показывают также слабая выраженность шкал «Редукция личных достижений» и «Деперсонализация» просматривалась у 88% (22) испытуемых до внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы.

Показатели после профилактики изменились по шкале «Редукция личных достижений» при слабой выраженности, теперь она просматривается у 92% (23) испытуемых. Сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» до внедрения программы профилактики наблюдается у 24% (6) испытуемых, после показатели изменились, теперь сильная выраженность шкалы «Эмоциональное истощение» наблюдается у 20% (5) испытуемых. По шкале «Редукция личных достижений» до экспериментального воздействия просматривается сильная выраженность у 12% (3) испытуемых. По шкале «Редукция личных достижений» просматривается сильная выраженность у 8% (2) испытуемых. Сильная выраженность шкалы «Деперсонализация» до и после внедрения программы профилактики эмоционального выгорания наблюдается у 12% (3) участников диагностики.

Полученные результаты по диагностике нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН разработан Т. А. Немчиным), показывают о том, что слабое нервно-психическое напряжение до внедрения программы профилактики просматривается у 8% (2) испытуемых, после программы показатели увеличились на 4% (1) испытуемого. Умеренное напряжение до и после экспериментального воздействия остаются прежними у 68% (17) испытуемых. Экстенсивное напряжение до программы профилактики наблюдается у 24 % (6) испытуемых, а после программы профилактики показатели уменьшились на 4% (1) испытуемого, что составила 20% (5).

Для подтверждения гипотезы нашего исследования мы использовали метод математической статистики Т-критерий Вилкоксона. Показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической

программы профилактики изменились сдвигом в направлении уменьшения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Эмоциональное истощение», $T_{эмп} = 2,5$ (Рис.12) находится в зоне значимости. Показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении уменьшения показателей по методике диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) шкала «Редукция личных значений», где $T_{эмп} = 18,6$ (Рис.13) находится в зоне значимости. И расчет Т-критерия Вилкоксона по методике диагностики по шкале нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы (опросник НПН разработан Т. А. Немчиным), показывает значение $T_{эмп} = 10$ (Рис.14) и попадает в зону значимости. Таким образом принимается гипотеза H_1 , показатели эмоционального выгорания до и после психолого-педагогической программы профилактики изменились сдвигом в направлении уменьшения показателей по методикам диагностики эмоционального выгорания.

Нами были разработаны рекомендации профилактики синдрома эмоционального выгорания для сотрудников юридической фирмы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абраменко, А. С. Эмоциональное выгорание педагога как аспект его педагогической культуры [Текст] / Анна Абраменко // Наука и знание : инновационные подходы к решению практических профессиональных задач по формированию конкурентоспособных специалистов: Материалы XX Международной научно-практической конференции. – Москва : Московский гуманитарно-экономический университет, 2018. – С. 10-12.
2. Андреева, Н. Ю. Предупреждение эмоционального выгорания педагогов [Текст] / Наталья Андреева // Среднее профессиональное образование. – 2010. – № 1. – С. 56-59.
3. Андронникова, О. О. Психологическая безопасность образовательной среды и ее роль в формировании и обучении личности [Текст] / Ольга Андронникова // Актуальные проблемы специальной психологии образования: Материалы VII межрегиональных научно-практических конференций «Здоровьесберегающие технологии в семье и в школе. – Новосибирск : Изд-во НГПУ, 2008. – С. 19-27.
4. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Москва : Юнити, 2014. – 552 с.
5. Бабич, О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов [Текст]: диагностика, тренинги, упражнения / Ольга Бабич. – Волгоград : Учитель, 2009. – 122 с.
6. Баева, И. А. Психологическая безопасность в образовании [Текст]: монография / Ирина Баева. – Санкт-Петербург: Изд-во «СОЮЗ», 2002. – 271 с.
7. Баева, И. А. Психологическая безопасность образования глазами учителя [Текст] / И. А. Баева, Е. Лактионова // Народное образование. – 2009. – № 9. – С. 12-18.

8. Баева, И. А. Психологическая безопасность образовательной среды [Текст]: учебное пособие / И. А. Баева, И. А. Волкова, Е. Б. Лактионова. – Москва : Эконом-Информ, 2009. – 144 с.
9. Баева, И. А. Психологическая безопасность образовательной среды : теоретические основы и технологии создания [Текст]: автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07 / Ирина Баева. – Санкт-Петербург, 2002. – 53 с.
10. Баевский, Р. М. Эмоциональное выгорание педагогов [Текст] / Роман Баевский // Вестник аритмологии. – 2009. – № 24. – С. 65-86.
11. Барцевич, В. Н. Факторы психологической безопасности школьной среды [Текст] / Валентина Барцевич // Психология и Психотехника. – 2012. – № 6. – С. 61-69.
12. Безносков, С. П. Профессиональная деформация личности [Текст] / Сергей Безносков. – Санкт-Петербург : Речь, 2014. – 272 с.
13. Березина, Т. Н. Об эмоциональной безопасности образовательной среды [Текст] / Татьяна Березина // Психология и Психотехника. – 2013. – № 9. – С. 897-902.
14. Березина, Т. Н. Эмоциональная безопасность образовательной среды и подлинные эмоции [Текст] / Татьяна Березина // Вестник Московского государственного областного университета. – Серия : Психологические науки. – 2013. – № 3. – С. 16-22.
15. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / Виктор Бойко. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 474 с.
16. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст] / Виктор Бойко. – Москва : Информационно-издательский дом «Филин», 2009. – 256 с.
17. Бородаенко, Е. А. Роль эмоционального интеллекта в профилактике синдрома эмоционального выгорания в педагогической

деятельности [Текст] / Елена Бородаенко // Научный поиск. – 2012. – № 25. – С. 8-12.

18. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса [Текст] / Наталия Водопьянова. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 336 с.

19. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Санкт-Петербург : Изд-во Питер, 2008. – 336 с.

20. Водопьянова, Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях [Текст] / Наталья Водопьянова; под ред. Г. С. Никифорова. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУ, 2010. – 245 с.

21. Галыня, П. О. Профилактика и преодоление профессиональной деформации и синдрома эмоционального выгорания юриста [Электронный ресурс] / Павел Галыня. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_41594759_27535226.pdf, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

22. Гаязова, Л. А. Психологические основания мониторинга безопасности образовательной среды [Текст] / Лариса Гаязова // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. – 2012. – № 145. – С. 64-72.

23. Грабе, М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени [Текст] / Мартин Грабе. – Санкт-Петербург : Изд-во Речь, 2008. – 96 с.

24. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] : учебное пособие / Наталия Гришина. – Санкт-Петербург : Изд-во Питер, 2018. – 576 с.

25. Демидова, О. Б. Психологическая безопасность детей в образовательной среде дошкольных организаций [Текст] / Ольга Демидова // Психологически безопасная образовательная среда : проблемы проектирования и перспективы развития : материалы II Международной научно-практической конференции. – Тула : ТГПУ им. Л. Н. Толстого, 2019. – С. 97-99.

26. Джioева, А. Р. Проблема реализации психологической безопасности образовательной среды [Текст] / А. Р. Джioева, А. Г.

Бесаева, И. М. Хадикова // Проблемы современного педагогического образования. – 2020. – № 66-4. – С. 66-70.

27. Долгова, В. И. Социальный стресс как фактор дезадаптации личности [Текст] / В. И. Долгова, Е. А. Василенко // Современные наукоемкие технологии. – 2016. – № 8–2.– С. 303-306.

28. Долгова, В. И. Формирование эмоциональной устойчивости молодых специалистов в образовательной среде педагогического вуза [Электронный ресурс] / В. И. Долгова, М. Ю. Буслаева. – Санкт-Петербург : Письма в Эмиссия.Оффлайн (The Emissia.Offline Letters), Декабрь 2013. – Режим доступа: <http://www.emissia.org/offline/2013/2113.htm>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

29. Долгова, В. И. Эмоциональное выгорание педагогов как деформация личности [Электронный ресурс] / В. И. Долгова, Г. Г. Гольева, А. П. Кунилова. – Челябинск : ФГБОУ ВО «Челябинский государственный педагогический университет» – Режим доступа: <http://elib.cspu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/3999/Долгова%20В.И.%2c%20Гольева%20Г.Ю.%2c%20Кунилова%20А.А.%20ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ%20ВЫГОРАНИЕ%20ПЕДАГОГОВ%20КАК%20ДЕФОРМАЦИЯ%20ЛИЧНОСТИ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

30. Долматова, Н. В. Мотивация выбора и инициации деятельности на этапе профессиональной подготовки ее субъекта [Текст] / Н. В. Долматова, В. И. Екимова // Теоретико-методологические и технологические основы педагогики и психологии профессионального образования России : сборник Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза, 2005. – С. 192-206.

31. Елисеева, О. А. Субъективное благополучие подростков и психологическая безопасность образовательной среды [Текст] / Ольга Елисеева // Психологическая наука и образование. – 2017. – № 3. – С. 12-16.

32. Зарецкая, И. И. Профессиональная культура педагога [Текст] : учебное пособие / Инесса Зарецкая. – Москва : АПКИППРО, 2015. – 116 с.
33. Захарова, Е. В. Профессиональная педагогическая деятельность как фактор профессиональной деформации личности учителей и преподавателей [Текст] / Елена Захарова // Известия Самарского научного центра РАН. – 2015. – Т. 17, № 2 (2). – С. 465-473.
34. Зеер, Э. Ф. Психология профессиональных деструкций [Текст] : учебное пособие / Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк. – Москва : Академический проект, 2016. – 240 с.
35. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии [Текст]: курс лекций / Дмитрий Зеркин. – Ростов-н/Д : «Феникс», 2012. – 480 с.
36. Зиновьева, Н. А. Характеристики «Я-образа» конфликты педагогов [Текст] / Н. А. Зиновьева, А. А. Никоваева // Казанский педагогический журнал. – 2019. – № 3 (134). – С. 160-166.
37. Иванников, В. А. Основы психологии [Текст]: курс лекций / Вячеслав Иванников. – Санкт-Петербург, 2010. – 76 с.
38. Иванова, Л. А. Профессиональное выгорание педагога [Текст] / Лариса Иванова // Молодой ученый. – 2016. – № 1 (105). – С. 709-711.
39. Ильин, Е. П. Работа и личность. Трудоголизм. Перфекционизм. Лень [Текст] / Евгений Ильин. – Санкт-Петербург : Изд-во Питер, 2011. – 224 с.
40. Ильин, Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / Евгений Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 432 с. – Режим доступа: <https://social.hse.ru/data/2013/04/21/1296482996/Ильин%202001%20Дифференциальная%20психология.pdf>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
41. Исаев, И. Ф. Профессионально-педагогическая культура преподавателя [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по пед. спец. / Илья Исаев. – Москва : Академия, 2016. – 207 с.

42. Капитанец, Е. Г. Профессионально-педагогический потенциал учителя [Электронный ресурс] / Елена Капитанец // Концепт. – 2015. – №02. – С. 1-6. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-formirovaniya-sindroma-emotsionalnogo-vygoraniya-pedagogov/viewer>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

43. Китаев-Смык, Л. А. Сознание и стресс. Творчество. Совладание. Выгорание. Невроз [Текст] : монография / Леонид Китаев-Смык. – Москва: Огни, 2015. – 848 с.

44. Коваленко, А. В. Профессиональная деформация личности [Текст]: учебное пособие / сост. А. В. Коваленко, Л. А. Шиканов. – Томск : Изд-во ТПУ, 2017. – 90 с.

45. Козина, Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты [Текст] / Наталья Козина. – Москва : МЕДпресс-информ, 2014. – 546 с.

46. Коновалова, К. И. Профилактика эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы [Электронный ресурс] / Ксения Коновалова // Трибуна ученого. – 2022. – №2. – С. 1-8. – Режим доступа: <https://tribune-scientists.ru/articles/2134>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

47. Корашвили, Н. Ш. Профессиональная деформация личности юристов [Электронный ресурс] / Нино Корашвили. // Вестник Дагестанского государственного университета. – Серия 2. Гуманитарные науки. – 2019. – Т34. (4). – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_42663805_41067635.pdf, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

48. Королева, Е. Г. Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс] / Е. Г. Королева, Э. Е. Шустер // Журнал ГрГМУ. – 2007. – № 3. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya/viewer>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

49. Котова, М. Б. Профессиональное выгорание и качество жизни учителей [Текст] / Марина Котова // Вопросы психологии. – 2018. – № 2. – С. 67-79.

50. Ланина, Н. В. Социально-психологические факторы эмоционального выгорания педагогов [Текст] / Н. В. Ланина, В. Н. Пономарева // Известия Воронежского ГПУ. – 2017. – № 4 (277). – С. 229-232.

51. Лапина, И. А. Эмоциональное выгорание: причины, последствия [Текст] / Ирина Лапина // Молодой ученый. – 2016. – № 29. – С. 331-334.

52. Литвинова, Н. Н. Психологическая безопасность образовательной среды [Текст] / Наталия Литвинова // Вузовская наука: Материалы XI региональной научно-технической конференции. – Ставрополь : СевКавГТУ, 2007. – 168 с.

53. Львович, В. А. Психологическая безопасность образовательной среды, ее виды и критерии [Текст] / Виктор Львович // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2014. – № 2-2. – С. 129-131.

54. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа [Текст] / Альфред Лэнге // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3-16.

55. Макаренко, Н. Н. Изучение синдрома «Burnout» у педагогических работников [Текст] / Николай Макаренко // Право. Экономика. Психология. – 2018. – № 2 (10). – С. 74-80.

56. Мартынова, А. В. Психологическая безопасность как фактор личностного развития субъектов образовательной среды [Текст] / Анна Мартынова // Образование : ресурсы, развития, вестник ЛОИРО. – 2014. – № 1. – С. 53-55.

57. Мещеряков, Б. Г. Большой психологический словарь [Электронный ресурс] / В. П. Зинченко, Б. Г. Мещеряков. – Москва: Прайм-Еврознак, 2008. – Режим доступа:

https://docviewer.yandex.ru/view/0/?page=2&*=QqKd

Ylj1S38gEG7JIn0%3D&lang=ru, свободный. – Загл. с экрана. – Яз.рус.

58. Молокостова, А. М. Социально-психологические аспекты безопасности образовательной среды и субъективное благополучие специалистов помогающих профессий [Текст] / Анна Молокостова, И. С. Якиманская // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2015 – № 2 (177) – С. 189-193.

59. Морено, Дж. Социометрия. Экспериментальный метод и наука об обществе [Текст] / Джон Морено. – Москва: Иностранная литература, 2014. – 285 с.

60. Николаева, А. А. Профилактика эмоционального выгорания в педагогическом коллективе [Текст] / Анна Николаева // Казанский педагогический журнал. – 2020. – № 3 (140). – С. 249-255.

61. Норман, С. Копинг-поведение в стрессовых ситуациях [Текст] / С. Норман, Д. Ф. Эндлер, Д. А. Джеймс // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – 2002. – С. 442-444.

62. Овчаренко, Л. Ю. Образовательная среда : инновации и психологическая безопасность [Текст] / Лариса Овчаренко // Актуальные проблемы инновационного развития образования : Тезисы научно-практической конференции. – Москва : Ритм, 2019. – С. 51-60.

63. Орел, В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии [Текст] / Валерий Орел. – Ярославль : Мысль, 2000. – 234 с.

64. Панова, В. Н. Профилактика эмоционального выгорания педагога в профессиональной деятельности [Текст] / Валентина Панова // Мастерство педагога : от вопросов к решениям : Сборник материалов Международной научнопрактической конференции. – Чебоксары : «Интерактив плюс», 2020. – С. 24-27.

65. Педагогическая конфликтология [Текст] : учебное пособие / под ред. И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. – Екатеринбург : Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2013. – 229 с.

66. Петров, С. В. Обеспечение безопасности образовательного учреждения [Текст] / Сергей Петров. – Москва : Изд-во НЦ ЭНАС, 2006. – 248 с.

67. Попов, Д. В. Синдром профессионального выгорания педагогических работников [Текст] / Дмитрий Попов // Наука 21 века : вопросы, гипотезы, ответы. – 2014. – № 2. – С. 97-101.

68. Рапацкая, Л. А. Профессиональная декавалификация учителя детской музыкальной школы : причины и следствия [Текст] / Л. А. Рапацкая, А. А. Ивахненко // Теория и практика общественного развития. – 2015. – № 8. – С. 220-224.

69. Рубцов, В. В. Обеспечение безопасности образовательной среды: комплексный подход [Текст] / В. В. Рубцов, И. А. Баева, Л. А. Гаязова // Психологические проблемы безопасности в образовании : Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Москва : МГППУ, 2011. – Т. 1. – С. 3-7.

70. Савченко, И. А. Актуальные проблемы управления развитием образовательной организации [Текст] / И. А. Савченко, А. В. Варавкина // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 1 (78). – С. 1034-1036.

71. Самсонюк, Е. Н. Синдром эмоционального выгорания среди преподавателей высших учебных заведений [Текст] / Елена Самсонюк // Исследовательская деятельность студентов : научные и прикладные аспекты общественных и гуманитарных дисциплин. – Москва, 2015. – С. 288-294.

72. Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст] / Ганс Селье. – Москва : Прогресс, 1982. – 128 с.

73. Скорова, Л. В. Деятельностные пробы в профессиональной подготовке педагогов к обеспечению психологической безопасности

образовательной среды [Текст] / Л. В. Скорова, А. Ю. Качимская // Иркутский государственный университет. – 2020. – № 3. – С. 656-662.

74. Смолова, Л. В. Психология взаимодействия с окружающей средой. Экологическая психология [Текст] / Лидия Смолова // Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2010. – С. 227-287.

75. Тубельский, А. Н. Уклад жизни школы как компонент содержания образования [Текст] / Александр Тубельский // Перемены. – 2000. – № 3. – С. 41-58.

76. Уварина, Н. В. Проблема синдрома эмоционального выгорания в современной педагогике и психологии [Текст] / Наталия Уварина // Академия философии и права. – 2013. – № 3 (3). – С. 153-164.

77. Филина, С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы [Текст] / Светлана Филина // Школьный психолог. – 2003. – № 36. – С. 18-23.

78. Фрейденберг, Г. Психическое выгорание [Электронный ресурс] / Герберт Фрейденберг. – Москва : ПЕРСЭ, 1991. – 675 с. – Режим доступа: <https://www.livelib.ru/author/1076268/top-gerbert-freidenberger>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

79. Фрейденберг Г. Выгорание: высокая цена высоких достижений [Электронный ресурс] / Герберт Фрейденберг. – Москва : Anchor Press, 1980. – Режим доступа: <https://www.livelib.ru/author/1076268/top-gerbert-freidenberger>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

80. Freudenberger, H. J. Treatment and dynamics of the «disrelated» teenager and his parents in the American society. Psychotherapy [Electronic resource] / H. J. Freudenberger // Theory, Research & Practice. – 1966. – P. 249-255. – Access mode :https://www.researchgate.net/publication/346586006_Herbert_J_Freudenberger

_and_the_making_of_burnout_as_a_psychopathological_syndrome,

свободный. – Screen title

81. Freudenberger, H. J. The case of the missing male authority [Electronic resource] / H. J. Freudenberger // Journal of Religion and Health. – 1970. – P. 35–43. – Access mode:[https://www.researchgate.net/publication/346586006_Herbert_J_Freudenberger_and_the_making_of_burnout_as_a_psychopathological_syndrome,](https://www.researchgate.net/publication/346586006_Herbert_J_Freudenberger_and_the_making_of_burnout_as_a_psychopathological_syndrome)

свободный. – Screen title

82. Siu, O. Occupational Stressors and Well-being among Chinese Employees: The Role of Organizational Commitment [Text] / O. Siu // Applied Psychology: An International Review. – Vol. 51. – Issue 4. – 2002. – P. 527 - 544.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Психодиагностический инструментарий исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы

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

Инструкция к тесту:

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. СЭВ – это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

Данный опросник позволяет определить у Вас степень выраженности профессионального выгорания по трем шкалам. Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у Вас выражены различные стороны «выгорания». Общее количество баллов говорит о тяжести «выгорания»

Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Текст:

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

2. После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

8. Я чувствую угнетенность и апатию.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

9. Я уверен, что моя работа нужна людям.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

13. Моя работа все больше меня разочаровывает.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

14. Мне кажется, что я слишком много работаю.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

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

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

18. Во время работы я чувствую приятное оживление.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

Обработка результатов теста:

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

«никогда» – 0 баллов;

«очень редко» – 1 балл;

«иногда» – 3 балла;

«часто» – 4 балла;

«очень часто» – 5 баллов;

«каждый день» – 6 баллов.

Ключ к тесту:

Опросник имеет три шкалы:

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

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

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

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

Эмоциональное истощение проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом.

Деперсонализация проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности,

негативизме и циничном отношении к коллегам и пациентам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.

Редукция профессиональных достижений проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, в лимитировании своей вовлеченности в профессию за счет перекалывания обязанностей и ответственности на других людей, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

Диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В.Бойко)

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

Цель: диагностировать механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

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

ТЕСТ

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла». 31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем. 38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне 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.
7. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

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

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

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

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

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

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

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных :

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

- 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»,
- 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания»,
- 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» — сумма показателей всех 12-ти симптомов.

Фаза « НАПРЯЖЕНИЕ»

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

Фаза «РЕЗИСТЕНЦИЯ» 1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:+5(5), 17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)2. 2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5) 3. Расширение сферы экономии эмоций:+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5) 4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), 44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит:+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2) 2. Эмоциональная отстраненность:+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10) 3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5),

+72(2), +83(10) 4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Интерпретация результатов. Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9 и менее баллов – не сложившийся симптом, 10-15 баллов – складывающийся симптом, 16 и более – сложившийся. Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы.

По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени: 36 и менее баллов – фаза не сформировалась; 37-60 баллов — фаза в стадии формирования; 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Освещаются следующие вопросы: какие симптомы доминируют; какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»; объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами; какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение; какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Теория для интерпретации

В. Бойко выделяет три фазы синдрома эмоционального выгорания:

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

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

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

Проявляется в таких симптомах: • Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование – не контролируемое влияние настроения на профессиональные отношения; • Эмоционально-моральная дезориентация – развитие безразличия в профессиональных отношениях; • Расширение сферы экономии эмоций – эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекратить любые коммуникации; • Редукция профессиональных обязанностей – свертывание профессиональной деятельности, стремление как можно меньше времени тратить на выполнение профессиональных обязанностей.

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

Проявляется в таких симптомах: • Эмоциональный дефицит – развитие эмоциональной бесчувственности на фоне переутомления, минимизация эмоционального вклада в работу, автоматизм и опустошение человека при выполнении профессиональных обязанностей; • Эмоциональное отчуждение – создание защитного барьера в профессиональных коммуникациях; • Личностное отчуждение (деперсонализация) – нарушение профессиональных отношений, развитие циничного

отношения к тем, с кем приходится общаться; • Психосоматические нарушения – ухудшение физического самочувствия, развитие таких психосоматических нарушений, как расстройства сна, головная боль, проблемы с давлением.

Оценка нервно-психического напряжения (Т. А. Немчин)

Цель: Предназначена для диагностики нервно-психического напряжения и его проявлений.

Перечень содержит 30 основных характеристик этого состояния, разделенных на три степени выраженности. Исследование проводится индивидуально в отдельном, хорошо освещенном и изолированном от посторонних звуков и шумов помещении.

Инструкция: « В зависимости от выбранного Вами варианта ответа, содержание которого соответствует особенностям Вашего состояния в настоящее время поставьте рядом с номером каждого пункта опросника букву А, Б или В».

Текст опросника:

1. Наличие физического дискомфорта:
 - а) полное отсутствие каких-либо неприятных физических ощущений;
 - б) имеют место незначительные неприятные ощущения, не мешающие работе,
 - в) большое количество неприятных физических ощущений, серьезно мешающих работе.
2. Наличие болевых ощущений:
 - а) полное отсутствие каких-либо болей;
 - б) болевые ощущения периодически появляются, но быстро исчезают и не мешают работе;
 - в) имеют место постоянные болевые ощущения, существенно мешающие работе.
3. Температурные ощущения:
 - а) отсутствие каких-либо изменений в ощущении температуру тела;
 - б) ощущение тепла, повышения температуры тела;
 - в) ощущение похолодания тела, конечностей, чувство «озноба»;
4. Состояние мышечного тонуса:
 - а) обычный мышечный тонус;
 - б) умеренное повышение мышечного тонуса, чувство некоторого мышечного напряжения;
 - в) значительное мышечное напряжение, подергивания отдельных мышц лица, шеи, руки (тики, тремор);
5. Координация движений:
 - а) обычная координация движений;

б) повышение точности, легкости, координированности движений во время письма, другой работы;

в) снижение точности движений, нарушение координации, ухудшение почерка, затруднения при выполнении мелких движений, требующих высокой точности.

6. Состояние двигательной активности в целом:

а) обычная двигательная активность;

б) повышение двигательной активности, увеличение скорости и энергичности движений;

в) резкое усиление двигательной активности, невозможность усидеть на одном месте, суетливость, стремление ходить, изменять положение тела.

7. Ощущения со стороны сердечно-сосудистой системы:

а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений со стороны сердца;

б) ощущение усиления сердечной деятельности, не мешающее работе,

в) наличие неприятных ощущений со стороны сердца – учащение сердцебиений, чувство сжатия в области сердца, покалывание, боли в сердце. 8. Проявления со стороны желудочно-кишечного тракта:

а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений в животе;

б) единичные, быстро проходящие и не мешающие работе ощущения в животе – подсасывание в подложечной области, чувство легкого голода, периодическое «урчание»;

в) выраженные неприятные ощущения в животе – боли, снижение аппетита, подташнивание, чувство жажды.

9. Проявления со стороны органов дыхания:

а) отсутствие каких-либо ощущений;

б) увеличение глубины и учащение дыхания, не мешающие работе;

в) значительные изменения дыхания – одышка, чувство недостаточности вдоха, «комки в горле».

10. Проявления со стороны выделительной системы:

а) отсутствие каких-либо изменений;

б) умеренная активизация выделительной функции — более частое желание воспользоваться туалетом при полном сохранении способности воздержаться (терпеть);

в) резкое учащение желания воспользоваться туалетом, трудность или даже невозможность терпеть.

11. Состояние потоотделения:

а) обычное потоотделение без каких-либо изменений;

- б) умеренное усиление потоотделения;
- в) появление обильного «холодного» пота.

12. Состояние слизистой оболочки полости рта:

- а) обычное состояние без каких-либо изменений;
- б) умеренное увеличение слюноотделения;
- в) ощущение сухости во рту.

13. Окраска кожных покровов:

- а) обычная окраска кожи лица, шеи, рук;
- б) покраснение кожи лица, шеи, рук;
- в) побледнение кожи лица, шеи, появление на коже кистей рук «мраморного» (пятнистого) оттенка.

14. Восприимчивость, чувствительность к внешним раздражителям:

- а) отсутствие каких-либо изменений, обычная чувствительность;
- б) умеренное повышение восприимчивости к внешним раздражителям, не мешающее работе;
- в) резкое обострение чувствительности, отвлекаемость, фиксация на посторонних раздражителях.

15. Чувство уверенности в себе, в своих силах:

- а) обычное чувство уверенности в своих силах, в своих способностях;
- б) повышение чувства уверенности в себе, вера в успех;
- в) чувство неуверенности в себе, ожидание неудачи, провала.

16. Настроение:

- а) обычное настроение;
- б) приподнятое, повышенное настроение, ощущение подъема, приятного удовлетворения работой или другой деятельностью;
- в) снижение настроения, подавленность.

17. Особенности сна:

- а) нормальный, обычный сон;
- б) хороший, крепкий, освежающий сон накануне;
- в) беспокойный, с частыми пробуждениями и сновидениями сон в течение нескольких предшествующих ночей, в том числе накануне.

18. Особенности эмоционального состояния в целом:

- а) отсутствие каких-либо изменений в сфере эмоций и чувств;
- б) чувство озабоченности, ответственности за исполняемую работу, «азарт», активное желание действовать;

в) чувство страха, паники, отчаяния.

19. Помехоустойчивость:

а) обычное состояние без каких-либо изменений;

б) повышение помехоустойчивости в работе, способность работать в условиях шума и других помех;

в) значительное снижение помехоустойчивости, неспособность работать при отвлекающих раздражителях.

20. Особенности речи:

а) обычная речь;

б) повышение речевой активности, увеличение громкости голоса, ускорение речи без ухудшения ее качества (логичности, грамотности и т.д.);

в) нарушения речи – появление длительных пауз, запинок, увеличение количества лишних слов, заикание, слишком тихий голос.

21. Общая оценка психического состояния:

а) обычное состояние;

б) состояние собранности, повышенная готовность к работе, мобилизованность, высокий психический тонус;

в) чувство усталости, несобранности, рассеянности, апатии, снижение психического тонуса.

22. Особенности памяти:

а) обычная память;

б) улучшение памяти – легко вспоминается то, что нужно;

в) ухудшение памяти.

23. Особенности внимания:

а) обычное внимание без каких-либо изменений;

б) улучшение способности к сосредоточению, отвлечение от посторонних дел;

в) ухудшение внимания, неспособность сосредоточиться на деле, отвлекаемость.

24. Сообразительность:

а) обычная сообразительность;

б) повышение сообразительности, хорошая находчивость;

в) снижение сообразительности, растерянность.

25. Умственная работоспособность:

а) обычная умственная работоспособность;

б) повышение умственной работоспособности;

в) значительное снижение умственной работоспособности, быстрая умственная утомляемость.

26. Явления психического дискомфорта:

а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений и переживаний со стороны психики в целом;

б) чувство психического комфорта, подъема психической деятельности либо единичные, слабо выраженные, быстро проходящие и не мешающие работе явления;

в) резко выраженные, разнообразные и многочисленные серьезно мешающие работе нарушения со стороны психики.

27. Степень распространенности (генерализованность) признаков напряжения:

а) единичные, слабо выраженные признаки, на которые не обращается внимание;

б) отчетливо выраженные признаки напряжения, не только не мешающие деятельности, но, напротив, способствующие ее продуктивности;

в) большое количество разнообразных неприятных признаков напряжения, мешающих работе и наблюдающихся со стороны различных органов и систем организма.

28. Частота возникновения состояния напряжения:

а) ощущение напряжения не развивается практически никогда;

б) некоторые признаки напряжения развиваются лишь при наличии реально трудных ситуаций;

в) признаки напряжения развиваются очень часто и нередко без достаточных на то причин.

29. Продолжительность состояния напряжения:

а) весьма кратковременное, не более нескольких минут, быстро исчезает еще до того, как миновала сложная ситуация;

б) продолжается практически в течение всего времени пребывания в условиях сложной ситуации и выполнения необходимой работы, прекращается вскоре после ее окончания;

в) весьма значительная продолжительность состояния напряжения, непрекращающегося в течение длительного времени после сложной ситуации.

30. Общая степень выраженности напряжения:

а) полное отсутствие или весьма слабая степень выраженности;

б) умеренно выраженные, отчетливые признаки напряжения;

в) резко выраженное, чрезмерное напряжение.

Обработка методики и интерпретация результата. После заполнения бланка производится подсчет набранных испытуемым баллов путем их суммирования. При этом за отметку «+», поставленную испытуемым против пункта «а», начисляется 1 балл, против пункта «б» – 2 балла, против пункта «в» – 3 балла. Минимальное количество баллов, которое может набрать испытуемый, равно 30, а максимальное – 90.

Диапазон слабого нервно-психического напряжения располагается в промежутке от 30 до 50 баллов, умеренного, или «интенсивного» – от 51 до 70 баллов и чрезмерного, или «экстенсивного» – от 71 до 90 баллов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников юридической
фирмы

Таблица 2.1 – Результаты диагностики эмоционального «выгорания» сотрудников юридической фирмы по методике определения эмоционального «выгорания» личности В. В. Бойко

№	Напряжение				Истощение				Резистенция			
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия	Эмоциональная истощённость	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Эмоциональный дефицит	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профессиональных обязанностей
1	6-	4-	4-	5-	6-	4-	5-	4-	5-	5-	4-	5-
2	5-	5-	7-	7-	5-	5-	4-	7-	4-	7-	5-	4-
3	5-	6-	8-	9-	5-	6-	7-	8-	7-	9-	6-	7-
4	13*	12*	12*	13*	13*	12*	5-	12*	5-	13*	12*	5-
5	8-	8-	4-	5-	8-	8-	4-	4-	4-	5-	8-	4-
6	7-	6-	7-	4-	12*	6-	7-	7-	7-	4-	6-	7-
7	9-	8-	5-	7-	11*	8-	5-	5-	5-	7-	8-	5-
8	11*	6-	5-	5-	5-	6-	4-	5-	4-	5-	6-	4-
9	6-	5-	4-	4-	6-	5-	7-	4-	7-	4-	5-	7-
10	17+	5-	7-	7-	17+	5-	5-	16+	5-	7-	5-	5-

11	2-	7-	8-	5-	2-	7-	4-	8-	4-	5-	7-	4-
12	5-	7-	4-	4-	5-	7-	7-	4-	7-	4-	7-	7-
13	4-	8-	8-	7-	4-	8-	5-	8-	5-	7-	8-	5-
14	10*	8-	11*	12 +	17 +	8-	13*	11*	13*	18+	8-	17+
15	5-	4-	4-	4-	5-	4-	4-	4-	4-	4-	4-	4-
16	7-	6-	7-	7-	13 *	6-	5-	7-	5-	7-	6-	5-
17	5-	8-	8-	8-	5-	8-	4-	8-	4-	8-	8-	4-
18	9-	9-	4-	4-	9-	9-	7-	4-	7-	4-	9-	7-
19	11*	9-	13*	13 *	13 *	9-	12*	13+	12*	13*	9-	12*
20	8-	8-	4-	5-	8-	8-	4-	4-	4-	5-	8-	4-
21	5-	4-	7-	4-	5-	4-	7-	7-	7-	4-	4-	7-
22	8-	7-	8-	7-	13 *	7-	5-	8-	5-	7-	7-	5-
23	8-	8-	4-	5-	12 *	8-	5-	4-	5-	5-	8-	5-
24	5-	4-	8-	4-	5-	4-	4-	8-	4-	4-	4-	4-
25	7-	8-	5-	5-	6-	4-	5-	5-	5-	6-	4-	5-

В таблице будут представлены состояния симптомов, допустим:

Не сложившийся симптом, будем обозначать –

Складывается симптом, будем обозначать *

Сложившийся симптом +

Таблица 2.2 – Результаты диагностики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы по методике определения эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

№	Эмоциональное истощение		Редукция личных достижений		Деперсонализация	
	Слабая выраженность	Сильная выраженность	Слабая выраженность	Сильная выраженность	Слабая выраженность	Сильная выраженность
1	10		4		10	
2		35		18		25
3	12		5		12	
4		28	6		8	
5	14		7		10	
6		25		23		28
7	11		7		11	
8	10		8		10	
9	12		8		8	
10	7		9		7	
11	9		10		9	
12		28	8			26
13	8		2		8	
14	12		4		9	
15		34		25	6	
16	12		10		9	
17	11		9		11	
18	12		10		12	
19		38	10		5	
20	10		8		10	
21	10		4		10	
22	12		7		8	
23	12		6		11	
24	12		9		12	
25	13		10		8	

Таблицы 2.3 – Результаты диагностики шкалы нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы по методике (опросник НПН) разработана Т. А. Немчиным

№	Нервно-психическое напряжение		
	Слабое напряжение	Умеренное напряжение	Экстенсивное напряжение
1		55	
2	35		
3		58	
4		60	
5			75
6		60	
7			78
8		58	
9		55	
10			80
11		58	
12			80
13		64	
14			78
15			78
16		60	
17		64	
18		68	
19		55	
20		60	
21		64	
22		68	
23		58	
24		58	
25		55	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Психолого-педагогическая программа профилактики эмоционального выгорания
сотрудников юридической фирмы

Ход тренинга

Упражнение № 1: (5 мин) «Прилагательное на первую букву имени».

Цель: знакомство участников группы, снятие тревожности.

Каждый участник называет свое имя и подбирает на первую букву своего имени прилагательное, которое как-то его характеризует, отражает какие-то особенности его характера, его индивидуальности. Например: «Я Анна. Я аккуратная».

Упражнение № 2 (5 мин) «Счет»

Цель: снятие внутреннего напряжения участников, сплочение группы путем совместного и одновременного выполнения упражнения.

Ход проведения: Ведущий называет какое-либо число, не превышающее количество человек в группе. Названное количество участников встает. В выполнении упражнения необходимо добиться синхронности, участники не должны совещаться.

4. Мини-лекция: (20 мин) «Знакомство с синдромом эмоционального выгорания». Текст мини-лекции.

Цель: Информирование юристов о синдроме профессионального выгорания, его фазах и симптомах

Синдром эмоционального выгорания (англ. burnout) – понятие, введённое в психологию американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году, проявляющееся нарастающим эмоциональным истощением. Может влечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми. Понятие «эмоциональное выгорание» в последнее время широко используется в научных текстах и лексиконе психиатров, медицинских и социальных психологов, звучит с экранов телевизоров и мелькает на страницах популярных изданий. Дело в том, что представители многих профессий, чья деятельность связана с общением, подвержены симптомам постепенного эмоционального утомления и опустошения. Прежде всего, это касается врачей, юристов, воспитателей, работников торговли и сферы обслуживания. Термин «эмоциональное выгорание» не строго научный, однако за ним стоят очень серьезные психологические и психофизиологические реалии, имеющие свои причины, 32 формы проявления и коммуникативные следствия. Эмоциональное выгорание приобретает в жизнедеятельности человека. Этим «выгорание» отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая определяется органическими причинами –

свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями. Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности. Данный стереотип эмоционального восприятия действительности складывается под воздействием ряда факторов предпосылок – внешних и внутренних.

Внешние факторы, провоцирующие «выгорание»:

Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность. Такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

Дестабилизирующая организация деятельности.

Основные ее признаки общеизвестны: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность, например, учащихся в классе, воспитанники в группе. При этом следует учитывать, что дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения — воспитанниках, коллегах и т. п., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. Представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего, это касается медицинских работников, юристов, социальных работников. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым

осуществляется совместная деятельность. Надо всматриваться, сопереживать, сострадать, сочувствовать; предвосхищать его слова, настроения, поступки. На педагогах лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие воспитанников и плата за это высокая – нервное перенапряжение. Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. Таковая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель – подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега – коллега». Нервная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других – искать способы экономии своих психических ресурсов. Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

У врачей это тяжелые и умирающие больные. У юристов и воспитателей – особые дети. У руководителя или командира – подчиненные с акцентированными характерами, неврозами, признаками психопатизации, нарушители дисциплины. У обслуживающего персонала – капризные и грубые клиенты. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда вы не включаетесь в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт – эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной. Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание:

Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) событий, обстоятельств профессиональной деятельности Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Довольно часто молодые специалисты воспринимают все слишком эмоционально, отдаются делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Постепенно эмоциональноэнергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Типичный вариант экономии ресурсов - эмоциональное выгорание. Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации конфликты, допущенные ошибки. Педагог понимает, что надо проявить особое внимание к воспитаннику и его семье, однако не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание обернулось безразличием и апатией.

Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. Здесь два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности, а это означает безразличие, равнодушие, душевную черствость. Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами – материальными или позиционными достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

Нравственные дефекты и дезориентация личности. Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью «включать» во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинства другой личности. В случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается. Теперь перейдем к поведенческим проявлениям, то есть симптомам эмоционального выгорания. Каковы они и как их определить? Чтобы ответить на эти вопросы важно подчеркнуть очевидную связь эмоционального выгорания и стресса. Эмоциональное выгорание — динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса.

Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал его как неспецифическую защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства. При эмоциональном выгорании налицо все три фазы стресса: 1) нервное (тревожное) напряжение – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента; 2) резистенция, то есть сопротивление, – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений; 3) истощение – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу возникают отдельные признаки, или симптомы нарастающего эмоционального выгорания.

Фаза «Напряжения» Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Тревожное напряжение включает несколько симптомов:

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств». Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2. Симптом «неудовлетворенности собой». В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает 37 недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Действует «механизм «эмоционального переноса» — энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства»: впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности. В этой схеме особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания: интенсивная интериоризация обязанностей, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

3. Симптом «загнанности в клетку». Возникает не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности. Мы пытаемся что-то изменить, еще и еще раз обдумываем неудовлетворительные аспекты своей работы. Это приводит к усилению психической энергии за счет индукции идеального: работает мышление, действуют планы, цели, установки, смыслы, подключаются образы должного и желаемого. Сосредоточение психической энергии достигает внушительных объемов. И если она не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая эмоциональное выгорание, то человек переживает ощущение «загнанности в клетку», интеллектуально-эмоционального затора, тупика. В таких случаях мы в

отчаянии произносим: «неужели это не имеет пределов», «нет сил с этим бороться», «я чувствую безысходность ситуации».

4. Симптом «тревоги и депрессии». Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы. Симптом «тревоги и депрессии», – пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

Фаза «Резистенции» Вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». Несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. Такой режим общения можно приветствовать, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма. Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание данному партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное — эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие. Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение

интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации». Он углубляет неадекватную реакцию в отношениях с партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться». Подобные мысли и оценки бесспорно свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений.

3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций». Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, друзьями и знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, что вам не хочется общаться даже с близкими. Кстати часто именно домашние становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания. На службе вы еще держитесь соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкаетесь или, хуже того готовы послать всех подальше, а то и просто, «рычите» на всех. Можно сказать, что вы пресыщены человеческими контактами.

4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей». Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. По пресловутым законам редукции нас, субъектов сферы обслуживания, обделяют элементарным вниманием. В ответ мы тоже не спешим к нашим партнерам – ни подробного опроса, ни доброго слова, одним словом, редукция профессиональных обязанностей – привычная спутница бескультурья в контактах.

Фаза «Истощения» Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

1. Симптом «эмоционального дефицита». К профессионалу приходят ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу. Постепенно симптом усиливается

и приобретает более осложненную форму: все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы – дополняют симптом «эмоционального дефицита».

2. Симптом «эмоциональной отстраненности». Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «наплевать на вас».

3. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации». Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими 42 проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Метастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не проставляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: «ненавижу...», «презираю...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана профессиональная деятельность. (Эта информация в первую очередь для ведущего. Для обучающихся подается сокращенный вариант.)

Упражнение: «Круг». (7 мин)

Цель: снятие напряжения через движения, организация взаимодействия.

Участники становятся в круг. Все протягивают руки к его середине. По команде все одновременно берутся за руки и делают это так, чтобы в каждой руке оказалась чья-

то одно рука. При этом надо стараться не братья за руки с теми, кто стоит рядом с вами. После того, как все руки соединены, участникам предлагается распутаться, не разнимая рук.

Беседа на тему: «Умение сохранять эмоциональное равновесие с помощью любимых занятий» (10 мин) Наше бессознательное «успокаивается», когда мы занимаемся приятными делами – хобби, увлечениями. Перестраивая свое внутреннее состояние с негативного на позитивное, человек может заниматься:

- игрой на музыкальных инструментах, периодически посещать эстрадные концерты или консерваторию;

- различным собиранием, коллекционированием, классифицированием, раскладыванием, упорядочиванием;

- выращиванием цветов, редких растений, разведением сада или огорода на даче;

- воспитанием щенка или котенка и в дальнейшем общением с ними;

- созерцанием красивых природных ландшафтов, особенно хорошо успокаивает спокойная, зеркальная гладь озерной или речной воды. Вспомните, что Вы делаете дома и на работе, чтобы улучшить свое настроение и успокоиться? Есть ли у Вас свои «секреты», помогающие Вам обрести эмоциональный баланс?

Музыкотерапия: Мини-лекция: (10 мин) «Музыкотерапия в нашей жизни». Цель: воздействие музыки на человека с терапевтическими целями. Ход занятия: «Во время прослушивания музыки происходит перестройка биопотенциалов головного мозга, снижение общего уровня кортикальной активности, что обуславливает снятие эмоционального напряжения...» М.И. Киколов. Приемы музыкотерапии:

Прослушивание музыкальных произведений

Ритмические движения под музыку

Сочетание слушания музыки с работой по развитию ручного праксиса (музыкаизотерапия) Специальные исследования показали, что наибольшим возбуждающим действием обладает музыка Р. Вагнера, оперетты Ж. Оффенбаха, «Болеро» М. Равеля с их нарастающим ритмом. Улучшению настроения способствуют произведения Ф. Гайдна, Д. Россини и почти все произведения В. А. Моцарта. Сонаты Л. Ван Бетховена позволяют ускорить и облегчить интеллектуальную деятельность, проявить творчество. Было замечено, что лёгкая, спокойная музыка во время коррекционных занятий успокаивающе действует на нервную систему, приводит в равновесие процессы возбуждения и торможения. «Каприз № 24» Н. Паганини повышает тонус организма, настроение, способствует концентрации внимания. Успокоению и уравниванию нервной системы способствуют пьесы из цикла

«Времена года» П. И. Чайковского, «Лунная соната» Л. Ван Бетховена, фонограммы пения птиц.

Практическая часть занятия. Предлагается к просмотру видеоролик «Шум моря».

Элементы ароматерапии. (5 мин)

Цель: способ «поднять» настроение, снять чувство обыденности.

Ход занятия: «Исследования ученых доказали, что запахи способны управлять настроением, повышать работоспособность, уверенность в себе. И сейчас мы с вами окунемся в мир ароматов. Влияние на психику (психоэмоциональное действие) эфирных масел:

- Гераниевое – снимает стресс и состояние тревоги.
- Лавандовое – снимает стресс и состояние тревоги, депрессию, повышает концентрацию внимания.
- Мятное – снимает состояние усталости.
- Ромашковое (аптечная ромашка) – успокаивает, способствует запоминанию.
- Розмариновое – улучшает память, расслабляет перевозбужденную нервную систему.
- Эвкалиптовое – устраняет повышенную утомляемость, сонливость, выявляет резервные силы в организме, оживляет умственную деятельность, ясность ума.
- Масло чайного дерева – эмоциональный антисептик; ликвидирует истерию и паникёрство, развивает самостоятельность, активизирует процессы восприятия и запоминания, помогает быстро переключиться с одного предмета на другой.
- Пихтовое – устраняет астено-депрессивные состояния, чувство неуверенности, необоснованное беспокойство, антисептическое действие при вирусных инфекциях.
- Кедровое – устраняет нервозность, растерянность, придает уверенность в своих силах». Педагог-психолог предлагает передать коробочку с ароматом мандарина каждому из юристов, заранее уточнив, есть ли у кого-то аллергические реакции на аромат.

Ведущий: «Если Вам станет грустно, достаточно просто открыть коробочку и вдохнуть аромат мандарина и сразу настроение наше изменится.

Мандариновое масло несет мир и спокойствие, как во внутреннем состоянии, так и в отношениях с внешним миром. Его аромат прогоняет мрачные мысли, избавляет от депрессивных расстройств, снимает беспокойство и раздражение, ощущение

обыденности. Мандариновое масло способствует позитивному настрою, помогает обрести радость. Это одно из лучших масел для работы с психоэмоциональным состоянием».

Упражнение «Танец» (7 мин)

Цель: выработка стрессоустойчивости, используя упражнения на психоэмоциональное и мышечное расслабление и успокоение, снятие напряжения, мышечных зажимов

Ход упражнения: Встанем в круг и будем выполнять движения так, как подсказывает вам музыка.

Упражнение: "Пожелание на день" (6 мин)

Ведущий: – Пожелание должно быть коротким – желательно в одно слово. Вы бросаете мяч тому, кому адресуете пожелание и одновременно говорите его. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь бросает его следующему, высказывая ему пожелания на сегодняшний день. Будем внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить.

Игра на создание рабочего настроения. (8 мин)

Участники сидят по кругу. По очереди передают друг другу мяч и на первую букву своего имени называют прилагательное, отражающее какое-либо качество своего характера. Затем завершают фразу: «Никто не знает, что я...»

Мини лекция. (12 мин)

У СЭВ же существуют три ключевых признака, отличающих его от других заболеваний с похожими симптомами. К ним относятся:

1. Развитию выгорания предшествует фаза повышенной активности, полной поглощенности работой, отказа от других потребностей и отсутствия беспокойства об удовлетворении собственных нужд. Следом за этой фазой наступает первый признак СЭВ – эмоциональное истощение. По сути, это чувство перенапряжения, истощения ресурсов – как физических, так и эмоциональных, ощущение усталости, не исчезающее после ночного сна. Даже после отпуска все эти явления возобновляются после возвращения в прежнюю трудовую ситуацию. Появляется безразличие, изнеможение, меняется отношение к работе – человек уже не в силах отдаваться работе, как раньше.

2. Вторым признаком СЭВ – дегуманизация, личностная отстраненность. Профессионалы могут расценивать такое изменение уровня сострадания к пациенту или клиенту как пробу справиться с нарастающим эмоциональным стрессом на работе. Но такое отстранение вскоре может развиваться в негативное, порой агрессивное отношение к своим коллегам, клиентам, пациентам. В крайних случаях человека

перестает волновать все в его профессиональной деятельности, ничто не вызывает эмоций – ни позитивные, ни негативные обстоятельства. Клиент или пациент начинает восприниматься как неживой предмет, одно присутствие которого зачастую неприятно.

3. Третий признак СЭВ – негативное восприятие себя в профессиональном плане, падение самооценки, ощущение потери собственной эффективности. Человек начинает чувствовать, что ему не хватает профессионального мастерства, не видит перспектив в своей рабочей деятельности, и, как следствие, перестает получать удовлетворение от работы.

СЭВ – это комбинация физического, интеллектуального и эмоционального утомления. В наше время нет единой концепции структуры СЭВ, но все же можно утверждать, что он являет собой деформацию личности вследствие эмоционально трудных и напряженных коммуникаций в системе «человек-человек». Последствия такого выгорания могут проявиться как в психосоматических заболеваниях, так и в психологических изменениях личности. И то, и то непосредственно влияет на здоровье человека.

Все основные симптомы СЭВ можно разделить на 5 ключевых групп:

1. Физические, или соматические, симптомы:

- усталость, утомление, истощение;
- колебание веса;
- неполноценный сон, бессонница;
- общее плохое самочувствие;
- одышка, затрудненное дыхание;
- головокружения, тошнота, излишняя потливость, дрожь;
- гипертония;
- воспалительные и язвенные заболевания кожи;
- заболевания сердечно-сосудистой системы;

2. Эмоциональные симптомы:

- пессимизм, черствость, цинизм как в рабочих ситуациях, так и в частной жизни;
- недостаток эмоций;
- усталость, безразличие;
- чувство безнадежности ситуации, личной беспомощности;
- раздражительность, агрессивность;
- тревожность, усиление необоснованного беспокойства, невозможность сосредоточиться;

- депрессия, чувство вины;
- душевные страдания, истерики;
- утрата надежд, идеалов, перспектив в профессии;
- деперсонализация – люди кажутся безликими, словно манекены;
- чувство одиночества, отстраненности;

3. Поведенческие симптомы:

- работа больше 45-50 часов в неделю;
- безразличие к еде;
- недостаточные физические нагрузки;
- «оправданное» злоупотребление табаком и алкоголем, а также лекарствами;
- усталость и необходимость отдохнуть в процессе труда;
- несчастные случаи – травмы, аварии и т.п.;

4. Интеллектуальное состояние:

- падение уровня интереса к новым идеям и теориям в работе;
- апатия, тоска, скука;
- пропадание интереса и вкуса к жизни;
- предпочтение стандартов, шаблонов и рутины – творческим подходам;
- безразличие, цинизм к новшествам;
- отказ от участия или недостаточное участие в развивающих тренингах, образовательных мероприятиях;
- выполнение работы сводится к сугубо формальному;

5. Социальные симптомы:

- пропадание интереса к развлечениям и досугу;
- пониженная социальная активность;
- ограничение контактов и отношений исключительно работой;
- чувство изоляции, недопонимания других и другими;
- ощущение недостаточности поддержки со стороны окружения — семьи, коллег, друзей.

То есть, СЭВ – это целый комплекс нарушений в физической, психической и социальной сферах жизнедеятельности человека.

Упражнение «Сорви яблоки» (5 мин)

Цель: психоэмоциональное и мышечное расслабление

Ход упражнения: Участники встают так, чтобы вокруг был достаточно места. Ведущий предлагает представить и сорвать яблоки в саду, которые растут достаточно

высоко. Затем участники срывают яблоки, делая при этом вдох, кладут в корзину – медленный выдох. Упражнение выполняется под музыку «Японская сакура».

Упражнение «Выслушай и повтори» (10 мин)

Цель: обучить участников приемам активного слушания. Инструкция: Упражнение проводится в малых группах – «тройках». Во время выполнения упражнения два человека беседуют, третий выступает в роли «контролера». Будут проведены три беседы: каждый побудет и в роли собеседника и в роли контролера. Один разговор рассчитан минут на 8–10. Я буду следить за временем и скажу вам, когда надо поменяться ролями. Беседуя в паре, соблюдайте следующее правило: прежде чем высказать свое мнение по обсуждаемому вопросу, надо повторить то, что сказал собеседник. Повторение может начинаться словами: «Ты думаешь...», «Ты говоришь...» Контролер следит за соблюдением этого правила и имеет право вмешаться в разговор, когда беседующие забывают его выполнять. Тема для беседы «Рассказ о своих 67 способностях, а также о том, что плохо удается». После завершения упражнения целесообразно обсудить в группе такой вопрос: «Как влияло на беседу повторение слов собеседника». Как правило, в процессе обсуждения высказываются такие идеи: это позволяло проверить, правильно ли я понял собеседника; давало возможность не отклоняться от темы обсуждения, держаться в «русле» обсуждения, говорить об одном и том же; в процессе повторения происходило осмысление слов собеседника; это давало возможность лучше запомнить то, что сказал собеседник; улучшало эмоциональный контакт (приятно убедиться, что тебя услышали, поняли); слушая свои слова в изложении другого, начинаешь лучше понимать себя, замечать новые аспекты обсуждаемой проблемы и т. д. Завершение занятия: Как мы видим, правильное, адекватное взаимодействие – важное условие эффективной коммуникации. Предлагаю каждому из Вас закончить фразу: "Когда я буду вспоминать о сегодняшнем дне, то вспомню в первую очередь..." Для этого упражнения тоже можно взяться за руки. Рефлексия (обмен впечатлениями, мыслями и чувствами).

Перерыв 20 минут на кофе-брейк (спокойная музыка)

Упражнение. (15 мин) Психогимнастическое упражнение на создание работоспособности

Цель: Упражнение позволяет участникам лучше узнать друг друга, оно побуждает членов группы к проявлению творческой активности, развивает воображение. Кроме того, оно побуждает вникать в смысл того, что рассказывает один из них, а эта задача соответствует содержательным целям многих занятий. Участники садятся по кругу. «Пусть каждый из вас подумает над тем, какое качество он больше

всего ценит в людях. После того как вы сделаете свой выбор, придумайте (или вспомните) короткий рассказ, историю, притчу, которые несли бы информацию о выбранном вами качестве. Услышав ваш рассказ (историю, притчу), остальные участники группы должны понять, о каком качестве идет речь». После первого, а также каждого из последующих рассказов тренер обращается к группе с вопросом: «Как вам кажется, о каком качестве шла речь?» (или: «Как вам кажется, о каком качестве нам хотела сообщить Анна?»). После того как участники группы выскажут свои предложения, психолог обращается к самому рассказчику и просит его сказать, какое качество выбрал он.

Упражнение «Приветствие в парах». (7 мин)

Для того, чтобы добиться лучшего взаимопонимания при общении, желательно проанализировать, как мы приветствуем друг друга. Группа разбивается на пары, затем приветствуют друг друга. Затем по сигналу пары меняются. Один из партнеров в каждой паре переходит в следующую пару, по часовой стрелке, через одного и приветствие продолжается с новым партнером. Чтобы разнообразить приветствие можно проиграть различные ситуации и роли, например, Вы встретили неожиданно давнего-давнего-друга, Вы приходите к начальнику, встречаетесь с подчиненными, с человеком почтенного возраста, с ребенком, встречаетесь в деревне, просто с первым встречным. После окончания игры по сигналу начинается обмен мнениями. Проводится конкурс на лучшее приветствие. Победителя выдвигают по небольшому количеству положительных отзывов о манере поведения, речи, желанию перенять хорошие манеры. Это может выражаться и просто количеством похлопываний по плечу. Вся группа поздравляет победителей. Победители исполняют показательный сеанс нескольких приветствий. Группа награждает победителей аплодисментами.

Упражнение «Проблемная ситуация» (6 мин)

Инструкция: Вспомните любую проблемную ситуацию, которая случилась с вами недавно, лучше в профессиональной деятельности. Выделите в ней: 1. положительные и отрицательные моменты сложившейся ситуации; 2. свои положительные и отрицательные черты в данной ситуации; 3. положительные и отрицательные черты человека, с которым произошел конфликт.

Упражнение «От отрицания к утверждению»

Цель: Работа над словом для предотвращения конфликтных ситуаций.

Ход упражнения: Научитесь проделывать такое трехэтапное преобразование: В каждом предложении найдите слово с отрицанием или негативным смыслом. Исключите это слово или перефразируйте предложение так, чтобы оно звучало

позитивно, позволяя «проявиться» вашему желанию. Чтобы сделать свое желание более реальным, добавьте к позитивному высказыванию конструкцию с «если...» или «когда...». Пример. Есть предложение «Никогда этого не переживу». 1. Отрицательные слова: Никогда. Не переживу. Исключите их из предложения и измените его так, чтобы оно выражало ваше желание. 2. Желание, сформулированное позитивно: «Я это переживу». Оно реалистично? Не очень. Если вас настигли травмирующие переживания, нужно... 3. Добавить к полученному предложению что-нибудь, делающее его более реалистичным. Например: «Я это переживу, если получу квалифицированную помощь», – или любой другой вариант в соответствии с вашими обстоятельствами. С этого начинается решение проблемы. Иногда нужно иметь в запасе позитивные высказывания, особенно если вы испытываете постоянный стресс или сталкиваетесь время от времени с одной и той же проблемой. В таких случаях помогает периодическое повторение утвердительных позитивных фраз. Вот несколько примеров простых утверждений относительно целей и возможностей.

«Я становлюсь сильнее и энергичнее, как в интеллектуальном, так и в физическом плане»

«День ото дня я становлюсь спокойнее и легче приспосабливаюсь к обстоятельствам»

«Я все больше верю в свою способность преодолеть трудности»

«Я могу научить свое сознание и тело работать согласованно»

«Я могу положительно относиться к людям и событиям»

Тренируйтесь описанным ниже способом хотя бы по 10 минут в день в течение месяца.

Упражнение. (15 мин)

Сядьте удобно, глубоко расслабьтесь и «выдохните из себя» все напряжение. Представляйте себе приводимые далее сцены, вспоминая как можно живее зрительные, слуховые и тактильные ощущения. Когда они достигнут уровня реальности, сожмите ведущую руку (ту, которой пишете) в кулак. Держите кулак в течение 30 секунд. Расслабьтесь и откройте глаза. Через минуту повторите упражнение.

Сцена 1. Вспомните тот момент в своей жизни, когда вы чувствовали абсолютную уверенность в себе и были собой довольны (какоенибудь личное достижение, особый выходной, новое платье).

Сцена 2. Вспомните минуту, когда вы радовались чьей-то серьезной и очень важной для вас похвале (друга, отца, матери, учителя или возлюбленного).

Сцена 3. Подумайте о ком-нибудь, кем вы восхищаетесь. Неважно, приходилось вам встречаться с этим человеком или нет. Представьте себе, что вы стоите с ним рядом и по мановению волшебной палочки можете войти в его тело и посмотреть на мир его глазами! Пусть вызывающие ваш восторг качества этого человека наполнят вас. Держаться с чувством собственного достоинства.

Это значит:

- Дышать ровно и спокойно.
- Использовать слово «я», говоря о себе, например: «Я предпочитаю, когда вы говорите более спокойно» или «Я хотел бы прояснить этот вопрос».
- Поддерживать контакт глазами.
- Использовать соответствующую мимику и жесты.
- Говорить естественным, но решительным тоном.
- Избегать упреков в адрес другого человека.
- Быть оптимистично настроенным и надеяться на благополучный исход.

Задумав что-нибудь, посмотрите, соответствуют ли время и место вашим намерениям. К сожалению, приходится признать, что очень часто человек, с которым вы общаетесь, бывает не готов к сотрудничеству и, скорее всего, попытается уйти от предмета обсуждения всеми возможными способами. Ваш собеседник может прибегнуть к сарказму и другим проявлениям гнева, повести себя иррационально или просто вспылить. Вот несколько способов преодоления общепринятых приемов «блокировки», или противодействия. Как погасить гнев. Откажитесь от разговора, пока собеседник не успокоится и не будет в состоянии вас выслушать. Скажите, например: «Я согласен говорить об этом, но не сейчас, когда ты так расстроена» или «Не кричи, пожалуйста. Успокойся и мы поговорим».

Мини-лекция. «Методы саморегуляции» (10 мин)

Саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Человеку свойственны естественные способы регуляции, которые включаются сами собой. Это – длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое. К сожалению, подобные средства нельзя использовать непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация. Естественные приемы регуляции, которыми бессознательно пользуются специалисты: - смех, улыбка, юмор; - размышления о хорошем, приятном; - различные движения типа потягивания, расслабления мышц; - наблюдение за пейзажем за окном; - рассматривание цветов в

помещении, фотографий, других приятных для человека вещей; - мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее); - «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах; - вдыхание свежего воздуха; - чтение стихов; - высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так. Попробуйте задать себе вопросы: Что помогает вам поднять настроение, переключиться? Что я могу использовать из вышеперечисленного? Мысленно, а лучше на бумаге, составьте перечень этих способов.

Подумайте, какие из них вы можете использовать сознательно, когда чувствуете напряженность или усталость. Смейтесь! Улыбайтесь! Как можно чаще! Давно известно, что смех – лучшее лекарство, которое особенно хорошо действует против стресса. Когда Вы смеетесь, отдыхают лицевые мышцы, падает эмоциональное напряжение, появляется положительное ощущение перспективы. Это самое лучшее средство борьбы с болезнями, больницами, врачами и, прежде всего, с самим собой. В следующий раз, когда возникнут трудности, вспомните два подходящих анекдота, позовите друзей, они будут рады посмеяться вместе с Вами. В конце концов, если Вас что-то не устраивает, надо изменить либо ситуацию, либо свое отношение к ней. Во многих случаях, когда ситуация быстрому изменению не поддается, Вы можете себе позволить просто осмеять ее. Умение увидеть смешное или забавное в собственных трудностях – лучший способ изменения своего отношения к проблеме.

Надейтесь на лучшее. Если Вы ожидаете неприятностей, то чаще всего они и случаются. Из-за беспокойства и напряжения меняется Ваше поведение, Вы мысленно проиграли ситуацию и неосознанно несете ее образ перед собой. Такое «прогнозирование ситуации» вполне может являться причиной негативного самовосприятия. Вы предсказываете себе неудачу, Ваше поведение меняется, окружающие реагируют на это соответствующим образом, и неприятность происходит. С большой уверенностью можно сказать, что Вы сами виноваты во многих своих неудачах. Попробуйте другое, позитивное восприятие мира, и Вы сможете себе снизить свой стресс. Посмотрите на себя другими глазами, измените свое представление о себе и о своем месте в этом мире. Как бы ни обстояли дела, радостное восприятие себя и своих перспектив существенно ближе к реальной жизни, чем пессимистический подход. Избегайте уединения с проблемами. Не бойтесь объявлять окружающим ни о том, что у вас есть проблемы, ни о том, в чем, собственно, они заключаются. Стоицизм, который необходим, например, в кресле у зубного врача, совсем нежелателен при стрессах. Он лишает вас дружеской поддержки, возможности понять и принять другую точку зрения, истощает душевные и физические силы,

отрицает сочувствие и симпатии, чувство локтя своего друга. Люди, у которых много друзей, оказываются в более выгодном положении: им легче выстоять в трудных жизненных ситуациях. Причина это или следствие, но социальная изоляция часто ведет к депрессии и даже суициду.

Упражнение на освоение навыков самозащиты и саморегуляции (10 мин)

Способы, связанные с управлением дыханием

Способ №1 Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10-15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

Способ №2 Это упражнение можно делать в любом месте – на работе, в общественном транспорте. Нужно сесть поудобнее, сложить руки на коленях, поставить ноги на землю и найти глазами предмет, на котором можно сосредоточить свое внимание. 1. Начните считать от 10 до 1, на каждом счете делая вдох и медленный выдох. (Выдох должен быть заметно длительнее вдоха). 2. Закройте глаза. Снова посчитайте от десяти до одного, задерживая дыхание на каждом счете. Медленно выдыхайте, представляя, как с каждым выдохом уменьшается и, наконец, исчезает напряжение. 3. Не раскрывая глаз, считайте от десяти до одного. На этот раз представьте, что выдыхаемый Вами воздух окрашен в теплые пастельные цвета. С каждым выдохом цветной туман сгущается, превращается в облака. 4. Плывите по ласковым облакам до тех пор, пока глаза не откроются сами. Чтобы найти нужный ритм счета, дышите медленно и спокойно, отгораживаясь от всевозможных волнений при помощи воображения. Этот метод очень хорошо ослабляет стресс. Через неделю начинайте считать от 20 до 1, еще через неделю от 30 и так до 50. Способы, связанные с нервно-мышечным расслаблением

Способ №3 Этот комплекс очень прост и эффективен. Для его выполнения Вам не потребуется ничего, кроме стены. 1. Нахмурьте лоб, сильно напрягите лобные мышцы на 10 секунд; расслабьте их тоже на 10 секунд. Повторите упражнение быстрее, напрягая и расслабляя лобные мышцы с интервалом в 1 секунду. Фиксируйте свои ощущения в каждый момент времени. 2. Крепко зажмурьтесь, напрягите веки на 10 секунд, затем расслабьте – тоже на 10 секунд. Повторите упражнение быстрее. 3. Наморщите нос на 10 секунд. Расслабьте. Повторите быстрее. 4. Крепко сожмите губы. Расслабьте. Повторите быстрее. 5. Сильно упритесь затылком в стену, пол или кровать. Расслабьтесь. Повторите быстрее. 6. Упритесь в стену левой лопаткой, пожмите плечами. Расслабьтесь. Повторите быстрее. 7. Упритесь в стену правой лопаткой, пожмите плечами. Расслабьтесь. Повторите быстрее.

Способ №4 Если обстановка вокруг Вас накалена, и Вы чувствуете, что теряете самообладание, этот комплекс можно выполнить прямо на рабочем месте или за столом совещаний практически незаметно для окружающих. о Так сильно, как можете, напрягите пальцы ног (на счет 1, 2, 3). Затем расслабьте их (на счет 1, 2, 3). о Напрягите и расслабьте ступни ног и лодыжки. о Напрягите и расслабьте икры. о Напрягите и расслабьте колени. о Напрягите и расслабьте бедра. о Напрягите и расслабьте ягодичные мышцы. о Напрягите и расслабьте живот. о Расслабьте спину и плечи. о Расслабьте кисти рук. о Расслабьте предплечья. о Расслабьте шею. о Расслабьте лицевые мышцы. Посидите спокойно несколько минут, наслаждаясь полным покоем. Когда Вам покажется, что Вы медленно плывете, – Вы полностью расслабились. Расслабляйтесь в любых ситуациях, как только почувствуете, что все идет не так, как Вам хотелось бы. Эти упражнения прекрасно блокируют проявления стресса, но Вы можете сделать для себя гораздо больше. Способы, связанные с воздействием слова Известно, что «слово может убить, слово может спасти».

Способ № 5 Самоприказы Это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе: «Разговаривать спокойно!», «Не поддаваться на провокацию!», «Молчать, молчать!» помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами. Применяется самоприказ, когда человек уже убедился, что надо вести себя определенным образом. Он ясно видит свои недостатки, но никак не может заставить себя выполнять намеченный план действия. В этот момент и появляется необходимость в приказной форме решительно потребовать от себя необходимого действия. В следующий раз выполнить такое действие будет легче, а в дальнейшем оно станет привычкой. Мысленно повторите самоприказ несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух. Иногда приходится применять самоприказ несколько недель и даже несколько месяцев.

Способ № 6. Самовнушение Самовнушение помогает владеть собой в самых трудных ситуациях. В течение нескольких недель, а иногда и месяцев, с целью изменения поведения в требуемую сторону по много раз в день произносится заранее подготовленная фраза: «Я спокойна в любых обстоятельствах», «Я владею собой» и т.д. Делается это повторение заученных формул до тех пор, пока уверенность не становится непоколебимой, не оставляя ни тени сомнений в возможности справиться с собой, вести себя в соответствии с самовнушением. Особенно действенным самовнушение бывает в тех случаях, когда проводится перед сном и сразу же после утреннего пробуждения, лежа в кровати. Какие-либо усилия, волевые действия здесь не нужны. Все формулы произносятся спокойно, без напряжения. Мысленно произносимые слова

вызывают эффект самовнушения, который приводит к соответствующим изменениям в организме. Мысленные внушения должны быть простыми, краткими, не должны содержать частицу «не». Слова произносятся в медленном темпе, в такт дыханию.

Способ №7. Самоодобрение Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

Упражнение «10 Я». (6 мин)

У вас на отдельном листе написано 10 раз буква Я. Вам необходимо будет дать определение этим Я, рассказывая о себе и своих качествах.

Упражнение «Волшебный стикер». (5 мин)

На бумажных стикерах (в виде звезды) напишите свое творчество, хобби, талант – за что себя могу похвалить и прикрепите к доске. Посмотрите, какие мы талантливые. Положите руку себе на грудь и повторите за мной: «Я – талантлива! У меня есть творческие силы! Всё лучшее, конечно, впереди» - и сделайте шаг вперед, в завтрашний день, который уже сейчас наполняется позитивом».

Упражнение «Рисуем хорошее настроение». (8 мин)

Хорошо снимает напряжение арт-терапия. Это рисование душой или интуитивное рисование. Цвета вызывают у человека чувства и переживания. Работа с красками снимает усталость, напряжение, снижает уровень тревожности. Снимает негативные состояния, не позволяя им превратиться в груз неразрешенных проблем.

Хороший способ расслабиться, остановить поток мыслей, дать возможность левому полушарию отдохнуть, активируя работу правого, тем самым освобождая доступ к собственному внутреннему миру, его ресурсным состояниям. Ведущий: «Я предлагаю вам немного порисовать. Но рисовать не просто на листе бумаги, а на водной поверхности. Вода творит добро. Рисование на водной поверхности – не ставит перед собой задачи терапевтического анализа. Её цель – отдохнуть, зачерпнуть свежие силы. Подойдите к столу, я предлагаю вам надеть перчатки и нарисовать при помощи смешивания красок хорошее настроение. Изобразите, что вы чувствуете (музыкальное сопровождение). Это не просто вода, а специальный состав с крахмалом. Я предлагаю вам создать рисунок, с помощью гуаши, используя разную цветовую палитру. Погружаем кисть в 81 краску и в виде капель оставляем её на поверхности, моем кисточку и выбираем другой цвет. Когда вы считаете, что краски достаточно мы будем их смешивать стекой, с помощью которой мы создадим рисунок настроения. У каждого из вас получились разные цветовые рисунки. Это еще не все. Я предлагаю запечатлеть

свое хорошее настроение на листе бумаги. Получившийся на водной поверхности готовый рисунок аккуратно накрываем листом бумаги, а затем снимаем и аккуратно выкладываем на доску. Изображение высохнет, и вы можете взять его с собой, вставить в рамочку – это ваше творчество! Снимем перчатки, и прошу вас присесть на стульчики».

Рефлексивное упражнение (6 мин)

«Напишите на маленьких листочках слово или фразу, выражающую ваше отношение к участнику или к происходящему на занятии». Это может быть пожелание, просто ассоциативная реплика или мысль либо по поводу услышанного, либо по поводу выступавшего

Домашнее задание (3 мин)

Я приготовила вам тетради на 2 недели, которые нужно вести каждый день, это своего рода продолжение нашего тренинга. Там собраны полезные упражнения, советы, которые могут пригодиться для профилактики эмоционального выгорания. Объяснение и раздача тетрадей.

Прощание (3 мин)

Слово участникам. Ведущий: Старайтесь чаще испытывать радость, ценить каждое мгновение жизни, думайте о своём психическом здоровье, от него напрямую зависит ваше физическое здоровье. Спасибо каждому из вас за продуктивную работу!

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты опытно-экспериментального исследования профилактики
эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы

Таблица 4.4 – Результаты диагностики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы по методике определения эмоционального «выгорания» личности
В. В. Бойко после экспериментального взаимодействия

№	Напряжение				Истощение				Резистенция			
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия	Эмоциональная истощённость	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Эмоциональный дефицит	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профессиональных обязанностей
1	6-	4-	4-	5-	6-	4-	5-	4-	5-	5-	4-	5-
2	5-	5-	6-	7-	5-	5-	4-	7-	4-	7-	5-	4-
3	5-	6-	8-	9-	5-	6-	7-	8-	7-	9-	6-	7-
4	13*	12*	12*	13*	13*	12*	5-	12*	5-	13*	12*	5-
5	6-	8-	4-	5-	8-	8-	4-	4-	5-	5-	8-	4-
6	7-	6-	7-	4-	12*	6-	7-	7-	7-	4-	6-	7-
7	9-	8-	5-	7-	11*	8-	5-	5-	5-	7-	8-	5-
8	11*	6-	5-	5-	5-	6-	5-	5-	4-	5-	6-	4-
9	6-	5-	5-	4-	6-	5-	7-	4-	7-	4-	5-	7-
10	17+	5-	7-	7-	17+	5-	5-	16+	5-	7-	5-	5-
11	2-	7-	8-	5-	2-	7-	4-	8-	4-	5-	8-	4-
12	4	7-	4-	4-	5-	7-	7-	4-	7-	5-	7-	7-
13	5-	8-	6-	6-	4-	8-	5-	8-	5-	7-	8-	5-
14	10*	8-	11*	12+	17+	8-	13*	11*	13*	18+	8-	17+
15	5-	4-	4-	4-	5-	4-	4-	4-	4-	4-	4-	4-
16	7-	6-	7-	7-	13*	6-	5-	7-	5-	7-	6-	5-
17	5-	8-	6-	8-	5-	8-	4-	8-	4-	8-	8-	4-
18	9-	8-	4-	4-	9-	9-	7-	4-	7-	4-	9-	7-
19	11*	9-	13*	13	13	9-	12*	13+	12*	13*	9-	12*

				*	*							
20	8-	8-	4-	5-	8-	8-	4-	4-	4-	5-	8-	4-
21	5-	4-	7-	4-	5-	4-	7-	7-	7-	4-	4-	7-
22	8-	7-	8-	7-	13 *	7-	5-	8-	5-	7-	7-	5-
23	8-	8-	4-	5-	12 *	8-	5-	4-	5-	5-	8-	5-
24	5-	4-	8-	4-	5-	4-	4-	8-	4-	4-	4-	4-
25	7-	8-	5-	5-	6-	4-	5-	5-	5-	6-	4-	5-

В таблице будут представлены состояния симптомов, допустим:

Не сложившийся симптом, будем обозначать –

Складывается симптом, будем обозначать *

Сложившийся симптом +

Таблица 4.5 – Результаты диагностики эмоционального выгорания сотрудников юридической фирмы по методике диагностики профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) после экспериментального взаимодействия

№	Эмоциональное истощение		Редукция личных достижений		Деперсонализация	
	Слабая выраженность	Сильная выраженность	Слабая выраженность	Сильная выраженность	Слабая выраженность	Сильная выраженность
1	10		3		10	
2		32		16		22
3	12		6		12	
4		27	7		8	
5	10		6		10	
6	8		10			24
7	4		6		5	
8	7		7		6	
9	12		8		7	
10	7		9		7	
11	9		9		9	
12		28	7			24
13	8		3		8	
14	12		3		9	
15		32		24	6	
16	12		9		9	
17	11		5		11	
18	12		6		12	
19		36	7		5	
20	10		8		10	
21	12		4		10	
22	12		5		8	
23	8		6		11	
24	9		9		12	
25	13		9		8	

Таблицы 4.6 – Результаты диагностики нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы по методике (опросник нервно-психического напряжения) разработана Т. А. Немчиным после экспериментального взаимодействия

№	Нервно-психическое напряжение		
	Слабое напряжение	Умеренное напряжение	Экстенсивное напряжение
1		55	
2	35		
3		56	
4		60	
5			72
6	33		
7		60	
8		58	
9		55	
10			78
11		60	
12			80
13		66	
14			78
15			78
16		60	
17		62	
18		66	
19		55	
20		60	
21		62	
22		64	
23		56	
24		56	
25		55	

Таблица 4.7 – Расчёт Т-критерия Вилкоксона для показателей шкалы «Эмоциональное истощение» сотрудников юридической фирмы по результатам диагностики выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) За нетипичный сдвиг было принято «увеличение значения»

№	Показатели «до» проведения программы	Показатели «после» проведения программы	Разность (после – до)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
1	10	10	0	0	-
2	35	32	-3	3	6
3	12	12	0	0	-
4	38	27	-11	11	10
5	14	10	-4	4	8
6	25	8	-17	17	11
7	11	4	-7	7	9
8	10	7	-3	3	6
9	12	12	0	0	-
10	7	7	0	0	-
11	9	9	0	0	-
12	28	28	0	0	-
13	8	8	0	0	-
14	12	12	0	0	-
15	34	32	-2	2	2,5
16	12	12	0	0	-
17	11	11	0	0	-
18	12	12	0	0	-
19	38	36	-2	2	2,5
20	10	10	0	0	-
21	10	12	2	2	2,5
22	12	12	0	0	-
23	12	8	-2	2	2,5
24	12	9	-3	3	6
25	13	13	0	0	-
Сумма рангов нетипичных значений:					2,5

n = 11

Тэмп = 2,5

Критические значения Тэмп

Т крит	
0,01	0,05
7	13

Таблица 4.8 – Расчёт Т-критерия Вилкоксона для показателей шкалы «Редукция личных значений» сотрудников юридической фирмы по результатам диагностики выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) За нетипичный сдвиг было принято «увеличение значения»

№	Показатели «до» проведения программы	Показатели «после» проведения программы	Разность (после – до)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
1	4	3	-1	1	6,2
2	18	16	-2	2	14,5
3	5	6	1	1	6,2
4	6	7	1	1	6,2
5	7	6	-1	1	6,2
6	23	10	-13	13	19
7	7	6	-1	1	6,2
8	8	7	-1	1	6,2
9	8	8	0	0	-
10	9	9	0	0	-
11	10	9	-1	1	6,2
12	8	7	-1	1	6,2
13	2	3	1	1	6,2
14	4	3	-1	1	6,2
15	25	24	-1	1	6,2
16	10	9	-1	1	6,2
17	9	5	-4	4	18
18	10	6	-4	4	18
19	10	7	-3	3	16
20	8	8	0	0	-
21	4	4	0	0	-
22	7	5	-2	2	14,5
23	6	6	0	0	-
24	9	9	0	0	-
25	10	9	-1	1	6,2
Сумма рангов нетипичных значений:					18,6

n = 19

Тэмп = 18,6

Критические значения Тэмп

Т крит	
0,01	0,05
37	53

Таблица 4.9 – Расчёт Т-критерия Вилкоксона для показателей нервно-психического напряжения сотрудников юридической фирмы по методике (опросник нервно-психического состояния) разработана Т. А. Немчиным. За нетипичный сдвиг было принято «увеличение значения»

№	Показатели «до» проведения программы	Показатели «после» проведения программы	Разность (после – до)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
1	55	55	0	0	-
2	35	35	0	0	-
3	58	56	-2	2	5
4	60	60	0	0	-
5	75	72	-3	3	10
6	60	33	-27	27	13
7	78	60	-18	18	12
8	58	58	0	0	-
9	55	55	0	0	-
10	80	78	-2	2	5
11	58	60	2	2	5
12	80	80	0	0	-
13	64	66	2	2	5
14	78	78	0	0	-
15	78	78	0	0	-
16	60	60	0	0	-
17	64	62	-2	2	5
18	68	66	-2	2	5
19	55	55	0	0	-
20	60	60	0	0	-
21	64	62	-2	2	5
22	68	64	-4	4	11
23	58	56	-2	2	5
24	58	56	-2	2	5
25	55	55	0	0	-
Сумма рангов нетипичных значений:					10

n = 13

Tэмп = 10

Критические значения Tэмп

T крит	
0,01	0,05
12	21

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

Таблица 4.10 – Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

1-й этап. «Целеполагание внедрения программы формирования эмоциональной устойчивости у старших подростков»						
Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
1.1. Изучить необходимые документы по предмету внедрения	Изучить необходимую литературу, закон «о образовании»	Сообщения, обсуждения	Психологическая служба, научный руководитель	1	сентябрь	Директор, психолог
1.2. Поставить цели внедрения	Обосновать цели и задачи внедрения	Обсуждения	Психологическая служба	1	сентябрь	психолог
1.3. Разработать этапы внедрения	Изучить и проанализировать содержание каждого этапа внедрения, его задачи, условия, принципы и критерии	Анализ личных дел школьников, программы внедрения	Педагогический совет. Психологическая служба	1	сентябрь	Директор, психолог
1.4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения	Анализ необходимости внедрить программу, анализ работы школы по теме предмета внедрения	Состояние программы внедрения	Педагогический совет, психологическая служба	1	сентябрь	Директор, психолог

2-й этап. «Формирование положительной психологической установки на внедрение»						
Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения	Формирование готовности внедрить тему	Обоснование практической значимости внедрения. Тренинги (развития самоконтроля, общения, взаимопонимания)	Индивидуальные беседы, психотерапевтический практикум	1	октябрь	Директор, психолог
2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения	Пропаганда уже имеющегося положительного опыта внедрения программы формирования эмоциональной устойчивости в других школах	Научно-исследовательская работа, сотрудничество с другими психологами	Изучение опыта, психотерапевтический практикум	3-4	Сентябрь-октябрь	психолог
2.3. Сформировать веру в свои силы по внедрению	Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения, исследование психологического портрета субъектов внедрения	Постановка проблемы, обсуждение, тренинги (развития, общения)	Педагогический совет, психотерапевтический практикум	1	октябрь	Психолог, научный руководитель

		ия, уверен ности), НЛП				
3-й этап «Изучение предмета внедрения»						
Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
3.1. Изучить нормативные документы по теме	Изучение и анализ материалов Конституции, документов о школе, инструктивно-методических указаний, закона «о образовании»	фронтально	Семинары, собрания	1	ноябрь	Директор, психолог
3.2. Изучить сущность предмета внедрения	Изучение предмета внедрения; его содержания, задач, принципов, форм, методов	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (развития. Психических процессов)	1	декабрь	психолог
3.3. Изучить методику внедрения темы	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (целеполагания, развития)	1	январь	директор
4-й этап «Опережающее освоение предмета внедрения»						
Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
4.1. Создать инициативную группу для опережающего	Определение состава инициативной группы, организацион	Наблюдение, анализ, беседа, НЛП	Уроки, внеурочные мероприятия, консульти	4-5	Февраль, март	Директор, психолог

внедрения темы	ная работа. Исследование психологичес кого портрета субъектов внедрения		ции			
4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдуще м этапе	Изучение теории предмета внедрения, теории систем и системного подхода, методики внедрения	Самоо бразов ание, научно - исслед овател ьская работа, обсужд ение	Семинар ы, консульта ции	1	апрель	директор
4.3. Обеспечить инициативн ой группе условия для успешного освоения методики внедрения темы	Анализ создания условий для опережающег о внедрения	Обсуж дения, экспер тная оценка, самоат тестац ия	Производ ственное собрание	1	май	
4.4. Проверить методику внедрения	Работа инициативной группы по новой методике	Анализ измене ний, коррек тировка а методи ке	Посещени е уроков, внеурочн ых форм работы	6	1-е полугод ие	Директор, психолог
5-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»						
Цель	Содержание	Метод ы	Формы	Количе ство	Время	Ответственны е
5.1. Мобилизова ть педколлекти в для внедрения	Проанализиро вать работу инициативной группы	Тренин ги (развит ия. саморе гуляци и),	Педагогич еский совет, психолог ическая служба	1	январь	Директор, психолог, научный руководитель

программы		сообщение результатов внедрения программы				
5.2. Развить знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Повторный анализ литературных источников, обновление знаний, изучение и совершенствование теории внедрения	Обмен опытом, самообразование	Консультации, семинары	1	Январь, февраль	Директор, психолог
5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения	Анализ создания условий для фронтального внедрения	Изучение состояния дел, обсуждение	Педагогический совет, психологическая служба	1	март	Научный руководитель
5.4. Освоить всем коллективом предмет внедрения	Фронтальное освоение предмета внедрения	Обмен опытом, корректировка программы	психологическая служба, консультации	1	Апрель, май	психолог
6-й «Совершенствование работы над темой»						
Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
6.1. Совершенствовать знания и умения, сформировать	Совершенствование знаний и умений по системному подходу	Анализ источников, обмен опытом	конференции	1	сентябрь	Директор, психолог

нные на предыдущих этапах		м				
6.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения	Анализ полученных результатов по внедрению программы	Обработка результатов, доклад	Психологическая служба, педагогический совет	1	октябрь	Директор, психолог, научный руководитель
6.3. Совершенствовать методику освоения темы	Формирование единого методического обеспечения освоения темы	Обработка результатов, доклад, обсуждение, тренинг (развития, саморегуляции, внедрения)	Психологическая служба, педагогический совет	3	Каждое полугодие	Директор, психолог, научный руководитель
7-й этап «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения»						
Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
7.1. Изучить и обобщить опыт внедрения программы	Анализ полученных результатов по внедрению программы, изучение и обобщение внутришкольного опыта по внедрению	Анализ, посещение занятий, наблюдение, изучение	Уроки, стенды, буклеты	5	Октябрь, декабрь	Директор, психолог, научный руководитель

	программы	документов				
7.2. Обобщить опыт работы по теме	Обмен опытом с другими школами, обучение учителей	Наставничество, консультации	Семинары, собрания	5	Январь, февраль, март	Директор, психолог
7.3. Осуществить пропаганду передового опыта внедрения	Пропаганда опыта внедрения в городе	Выступления, творческие отчеты	Семинары, конференции	1	Сентябрь, октябрь	Директор, психолог
7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившиеся на предыдущих этапах	Обсуждение динамики работы над темой	Наблюдение, анализ, тренинги	семинары	2	Январь, февраль	Директор, психолог