



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

Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания
сотрудников ресторана

Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Психология безопасности личности»
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:

71,96% авторского текста

Работа Кикали к защите

«11» 10 2023 г.

зав.кафедрой теоретической и
прикладной психологии

Кондратьева О.А.

Выполнила:

Студентка группы ЗФ-310-133-2-1

Баньязова Наталья Валерьевна

Научный руководитель:

к.п.н., доцент

Капитанец Елена Германовна

Челябинск
2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ РЕСТОРАНА	9
1.1 Проблема синдрома эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях.....	9
1.2 Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в трудовой деятельности	18
1.3 Модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания у сотрудников ресторана	26
ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ РЕСТОРАНА	37
2.1 Этапы, методы и методики исследования	37
2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования	41
ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ РЕСТОРАНА	50
3.1 Программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания.....	50
3.3 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику	76
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	84
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	87
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	95
Психодиагностические методики.....	95
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	101
Результаты диагностики эмоционального выгорания у сотрудников ресторана.....	101
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	106

Программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана	106
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	127
Результаты опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана	127
ПРИЛОЖЕНИЕ 5	139
Технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.....	139

ВВЕДЕНИЕ

Эмоциональное выгорание в самом общем его понимании чаще видится обывателю как некая хроническая усталость, отсутствие желания идти на работу, нехватка отпуска и качественного отдыха. Однако, часто упущены из виду такие опасные процессы как устойчивое психическое напряжение, эмоциональное истощение, затяжной стресс, которые в свою очередь формируют у специалистов зажимы и спазмы, дающие старт развитию неврозов, депрессий и прочих соматических заболеваний. Так по цепочке от малого к большому начинается процесс эмоционального выгорания личности. Задача специалиста, находящегося в условиях затяжного стресса, своевременно идентифицировать у себя негативные тенденции, опасные эмоции, истощение сил – всё, что приводит к эмоциональному истощению и подвергает риску его профессиональную успешность.

Эмоциональное выгорание является предметом изучения как в отечественной, так и в зарубежной психологии. Большой вклад внесли труды таких ученых как Б.Г. Ананьев, Е. Аронсон, В. В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, В.И. Долгова, С. Джексон, Е. П. Ильин, Л.А. Китаев-Смык, А. Лэнгле, К. Маслач, В.Е. Орел, А. Пайнз, Г.А. Робертс М.А. Сергеева, Д. Сонека, Г. Фрейденбергер и др.

Длительный стресс в профессиональной среде залог развития синдрома эмоционального выгорания. Как и любое выгорание, будь то физическое выгорание предметов, этот процесс несет отрицательное, разрушительное воздействие. От разрушающего воздействия эмоционального выгорания не застраховано ни одно предприятие: высокий психологический стресс свойственен даже современным и прогрессивным компаниям, с хорошо организованным внутренним менеджментом. Это связано в основном с тем, что стресс-реакций имеют сложную многоаспектную обусловленность, важен учет как внешних факторов –

условия, организационная структура, психологический климат и организационная культура, так и внутренних факторов – личностных особенностей работников компании.

Синдром эмоционального выгорания и вопросы его коррекции стали предметом изучения множества научных работ, однако большинство из них посвящены таким профессиям как врач, педагог, спасатель, сотрудник правоохранительных органов, спортсмен, психолог и т.п. Однако, исследования синдрома эмоционального выгорания у работников сферы общественного питания и ресторанного бизнеса остаются практически не изучены, что делает наше исследование весьма актуальным. Персонал ресторанного бизнеса характеризуется повышенной текучестью кадров, возможно, исследование эмоционального выгорания и его коррекции у данных работников будет способствовать оптимизации трудовой деятельности.

Цель исследования: теоретически обосновать и экспериментально проверить психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания у сотрудников ресторана

Объект исследования: синдром эмоционального выгорания у сотрудников ресторана.

Предмет исследования: психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания у сотрудников ресторана.

Гипотеза исследования: уровень эмоционального выгорания сотрудников ресторана изменится, если разработать и реализовать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана

Задачи исследования:

1. Рассмотреть проблему синдрома эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях.
2. Проанализировать особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в трудовой деятельности.

3. Теоретически обосновать модель психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

4. Определить этапы, методы и методики исследования синдрома эмоционального выгорания.

5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

6. Разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.

8. Составить технологическую карту внедрения результатов исследования и дать рекомендации сотрудникам ресторана по профилактике эмоционального выгорания.

Теоретико-методологической основой исследования стали работы педагогов и психологов: В.В. Бойко, В.И. Долгова, Е.П. Ильин, К. Маслач, и др., занимающихся изучением проблемы эмоционального выгорания.

Методы исследования:

1. Теоретические – включающий анализ, обобщение, синтез, систематизация, целеполагание, моделирование.

2. Эмпирические – констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование.

3. Психодиагностические – Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» базирующийся на трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и в адаптации Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой; Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко.

4. Математико-статистические: использовался статистический критерий Т-Вилкоксона.

Научная новизна исследования состоит в составлении психолого-педагогической модели коррекции эмоционального выгорания у сотрудников ресторана

Теоретическая значимость исследования заключается:

- обобщение психолого-педагогической литературы по проблеме коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана;
- в теоретическом обосновании модели и программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

Практическая значимость исследования:

- разработана модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»;
- составлена и реализована программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

Обоснованность и достоверность проведенного исследования обеспечиваются применением ряда теоретических и эмпирических методов, релевантных объекту, предмету, цели и задачам исследования, организации эксперимента с целью проверки гипотезы исследования.

База исследования: базой исследования стала сеть ресторанов «Помидор» г. Челябинск. Психодиагностическое исследование и коррекционные мероприятия были проведены в условиях рабочего процесса. В исследовании участвовали 20 сотрудников ресторана, осуществляющих свою деятельность в обслуживании зала, управлении технологическими процессами и администрировании.

Апробация: по теме квалификационной работы опубликована статья - Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания сотрудников ресторана [Текст]/ Н.В. Баньязова, Е.Г. Капитанец//Наука в современном мире: актуальные вопросы, достижения и инновации: Сборник статей Международной научно-практической конференции. –

Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение», 2023. – С.124 -126. - ISBN: 978-5-00173-645-5.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ РЕСТОРАНА

1.1 Проблема синдрома эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях

В научном мире считается, что первым кто сфокусировал свое внимание на эмоциональном выгорании был американский психиатр Г. Фрейденбергер, который в 1974 г. наблюдал за личностными изменениями врачей-психиатров. В 1982 году Р. Шваб выделил группу профессий, подверженных эмоциональному выгоранию – это учителя, политики, врачи, полицейские, юристы и все специалисты профессий, имеющие тесный контакт с людьми [32]. Выделение эмоционального выгорания и определение его как отдельного синдрома был произведен Кристин Маслач. Совместно со Сьюзен Джексон, они описали модель профессионального выгорания, базирующуюся на трёх основных симптомах: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений [16]. Данными авторами так же разработана методика диагностики синдрома эмоционального выгорания и в настоящее время эта самая популярная модель понимания синдрома эмоционального выгорания и методика её диагностирования (МБИ - Maslach Burnout Inventory, Инвентаризация выгорания по Маслач). Однако, до создания данной теории исследования в области эмоционального выгорания прошли не малый путь.

Синдром эмоционального выгорания рассматривали в рамках психиатрического подхода, его ставили в один ряд к таким психиатрическим диагнозам как посттравматическое расстройство личности и депрессия. В процессе описания стадийного развития синдрома использовались различные понятия, часто подменяющие друг

друга – «эмоциональное выгорание», «экологическое выгорание», в конечном счете смысл термина менялся и многие ученые пришли к заключению, что лучше и вовсе не выделять данный синдром как самостоятельный диагноз и полностью отказаться от его отдельного рассмотрения.

Следующий подход в рассмотрение данного феномена стал социально-психологический. В рамках данного подхода было значительно увеличено число профессий подверженных профессиональному выгоранию. Были сделаны выводы, что профессиональному выгоранию подвержены все специалисты, осуществляющие свою деятельность во взаимодействии с другими людьми, иначе это профессии по типу «человек-человек». Постоянное напряжение в работе с людьми способно приводить к эмоциональной усталости и истощению. Так, профессиональный стресс, не имеющий возможности получить разрядку, выход, то есть стресс, который остается заглушенным, не проработанным в рамках психотерапии, обязательно негативно отзовется не только в профессиональной сфере, но и будет иметь негативные последствия в обычной жизни индивида [59]. Здесь стоит отметить, что многие психологи связывают эмоциональное выгорание не только с профессиональной деятельностью, но и отмечают наличие эмоционального выгорания в личной жизни индивида, то есть в семье: взаимоотношения мужа и жены, детско-родительские отношения, эмоциональное выгорание матерей-одиночек и т.п. Однако, большинство людей значительную часть своей жизни проводят на работе и поэтому рабочий стресс является основным источником развития эмоционального выгорания [18].

В.И. Долгова и Е.А. Василенко обнаруживают ещё один социальный источник возникновения стресса характерный для нашей современности – это трудности самореализации, раскрытия своих внутренних способностей и возможностей в социуме, а также стресс достижений. Авторы говорят о том, что особенностью данной эпохи, в отличии от предыдущей, где

человека готовили выполнять определенную функцию, современный человек стремится к творчеству, к достижениям, полной реализации себя. И более того, западная культура навязывает нам, что человек должен добиться социального признания и успеха, продвинуться по карьерной лестнице, а иначе человек становится неудачником в глазах общественности и самого себя [12].

Несмотря на то, что синдром эмоционального выгорания, может стать причиной различных невротических расстройств, американский социальный психолог К. Маслач определяла, что характеристики «выгорания», встречаются у психически здоровых людей. В конце XX века К. Маслач пишет книгу о людях, оказывающих профессиональную помощь пациентам или клиентам при больших эмоциональных нагрузках и активном коммуникативном контакте. Её исследования, описанные в книге «Выгорание – плата за сочувствие», нашли многочисленные отклики у ученых и практикующих психологов различных странах [29].

Анализируя различные источники научной литературы, можно заключить, что определенной интерпретации данного психологического феномена не существует, как и многие другие феномены, синдром эмоционального выгорания рассматривается авторами с различных сторон, делая эмоционального выгорания многоаспектным и многогранным явлением. Рассмотрим далее некоторые определения эмоционального выгорания сформулированные отечественными и зарубежными авторами.

Изучением проблемы эмоционального выгорания занимались А. Пайнз и Е. Аронсон, они определяли его как синдром переутомления. А. Лэнгле считал, что «синдром эмоционального выгорания связан с кризисом экзистенциального смысла» [Цит. по 28, с. 4], для Д. Сонека эмоциональное выгорание взаимосвязано с витальной нестабильностью и развитием пред суицидального состояния [Цит. по 16].

Г.А. Робертс определяет, что эмоциональное выгорание – это процесс, имеющий свою динамику и этапы развития, который протекает в строгом соответствии с алгоритмом развития стресса [32].

В отечественной психологии всегда наблюдался повышенный интерес к человеку как к субъекту труда: ученые отмечали позитивное влияние профессиональной деятельности на формирование личности человека. Однако, Б.Г. Ананьев, один из первых отечественных ученых, обративших внимание на негативное воздействие профессии, он наблюдал изменения, которые происходят с личностью в процессе выполнения своих трудовых обязанностей и, по сути, описывал синдром эмоционального выгорания. В своих трудах он употреблял схожий термин «эмоциональное сгорание» для обозначения некоторого негативного явления, возникающего у людей социальных профессий [2].

В научной литературе принято разделять два пути понимания синдрома эмоционального выгорания: экзистенциальный – как отметила Н.В. Гришина, эмоциональное выгорание есть ощущение потери смысла деятельности и второй подход связан с теорией стресса [5]. В.Н. Димова указывает, что на определение подхода к пониманию эмоционального выгорания должна влиять его основная причина: индивидуальная, межличностная, организационная. В.Н. Димова склонна делать акцент на организационных причинах развития эмоционального выгорания, уделяя внимание такому фактору как влияние профессиональной среды на личность работника, в то время как представители межличностного и индивидуального подхода фокусируют внимание на внутренних факторах – особенностях личности и группы [9].

В. В. Бойко считает, что «эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетике) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [Цит. по 6, с. 21].

Модель эмоционального выгорания, автором которой является В.В. Бойко, принято называть процессуальной моделью. Данная модель также, как и модель К. Маслач, как и модель развития стресса Г. Селье состоит из трёх фаз: напряжение, резистенция и истощение (деперсонализация).

1. Фаза «напряжения». Данная фаза считается стартовой, она включает четыре характерных симптома: переживание обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия.

2. Фаза «резистенции». Так же, как и предыдущая фаза, состоит из четырёх симптомов: неадекватное реагирование, эмоциональная дезориентация, расширение сферы экономики эмоций, редукция профессиональных обязанностей. В данной фазе личность пытается сопротивляться профессиональному стрессу, прибегая к такой стратегии поведения как избегание, ограждение себя от наплывших негативных эмоций. Личность находится в поиске особой зоны комфорта, однако, в профессиональной деятельности личность становится раздражительной, избирательной по отношению к профессиональным обязанностям, так же отмечается постепенный рост безразличия к своим профессиональным обязанностям, что уже приводит к осязаемому снижению качества работы.

3. Фаза «истощения» или деперсонализация. Характерные четыре симптома это – эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, деперсонализация (личностная отстраненность), психосоматические нарушения. В связи с тем, что попытки справиться с профессиональным стрессом претерпели неудачу, личность ощущает эмоциональное истощение, упадок жизненных сил и тонуса. Так, позитивные эмоции замещаются отрицательными, стимул к работе потерян, нет осознания ценности себя как профессионала, работа приносит только чувство отвращения, любая деятельность в тягость [7].

Также В.В. Бойко разработал «Методику диагностики уровня эмоционального выгорания», широко применяемую отечественными исследователями для исследования профессионального выгорания.

Существуют и другие методики той же направленности: Ольденбургский опросник профессионального выгорания, Копенгагенский список, модель показателя выгорания Широм – Меламеда и другие. Существуют опросники на выявление у себя симптомов СЭВ – «Экспресс-оценка выгорания» В. Каппони, Т. Новак, а также различные упражнения и техники, например, методика «Колесо жизненного баланса» по Дж. Майеру.

Л.А. Китаев-Смык приводит следующее обобщённое определение синдрома эмоционального выгорания «это состояние эмоционального, психического и физического истощения, которое развивается в результате постоянного стресса на работе» [21]. М.А. Сергеева находит старт выгорания в душевном переутомлении, которое сопровождается приглушенными эмоциональными проявлениями, исчезновением остроты чувств и переживаний, нередко демонстрируется конфликтное поведение по отношению к окружающим, характерны выплески раздражения, апатия, и утрата смысла жизни [40]. П.И. Сидоровым дано следующее определение синдрома эмоционального выгорания – это особая реакция индивида, возникающая вследствие систематического воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности [38]. Согласно Е.В. Ермаковой, под «эмоциональным выгоранием» понимают особый синдром, который людей профессии типа человек-человек приводит к тому, что профессионал отчуждается от людей, тяготится взаимодействию с ними и теряет профессиональные ориентиры, решаться его планы и надежды [47]. В.Е. Орел отмечает, что синдром эмоционального выгорания это и процесс, и некий результат. Эмоциональное выгорание происходит в профессиональной деятельности и сопровождается отрицательными эмоциями, негативными тенденциями. Психолог отмечает устойчивость данного процесса и относительно необратимый характер синдрома [34].

Вопросом о том, что является пусковым механизмом процесса эмоционального выгорания, интересовались многие ученые. Поиск

истинных причин привел авторов к следующим заключениям: существуют внешние и внутренние причины развития синдрома эмоционального выгорания. К внешним факторам относят напряженную работу, которая требует высокого эмоционального вовлечения, активного коммуникативного взаимодействия. К стрессогенным факторам относят неблагоприятный климат, наличие конфликтов в коллективе, давление со стороны руководства, отсутствие позитивного подкрепления на выполняемую работу. Внешние факторы оказывают влияние, когда у человека уже есть внутренняя предрасположенность для эмоционального выгорания.

Внутренние факторы сконцентрированы в психологической структуре личности: это и черты характера, установки и убеждения индивида, паттерны поведения, социальные роли и т.п. Считается, что личности, внутренние факторы которых способствуют развитию эмоционального выгорания, отличаются сверх ответственностью, перфекционизмом, нередко характерно слепое подчинение авторитетам и власть имущим, такими людьми движет страх остаться без работы, тревога за будущее, а также стремление быть лучшим и т. п. Высокая тревожность личности, в совокупности с постоянным психо-эмоциональным напряжением, ощущение давления и неумение контролировать свои эмоции, низкий эмоциональный интеллект способствуют развитию эмоционального выгорания [25]. По В.В. Бойко следующие личностные особенности являются внутренними факторами развития синдрома эмоционального выгорания: «склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности» [Цит. по 6, с. 25].

Некоторые авторы находят, что к факторам развития эмоционального выгорания можно отнести тип темперамента, так эмоциональному выгоранию наиболее склонны сотрудники с

меланхолическим типом темперамента. Исследователями установлена зависимость развития эмоционального выгорания от возраста индивида, его семейного положения, наличия и количества детей в семье, жилищных условий и стажа работы. Смыслжизненные и карьерные ориентации взаимосвязаны с показателями эмоционального выгорания личности [49]. Высокий уровень показателя осмысленности жизни положительно связан с удовлетворением от работы и со снижением уровня выгорания [55]. Существует зависимость от образования: лица с высшим образованием больше подвержены профессиональному выгоранию [26]. Исследование лояльности указывает на то, что «выгоревшие» работники видят в организации противника. Усыновлены отрицательные взаимосвязи способности к регулированию эмоций, эмоциональным интеллектом и выгоранием [60]. Саморегуляция снижает уровень эмоционального выгорания [41], как и социальная поддержка, которая благоприятно воздействует и предупреждает развитие выгорания [57]. А вот низкая мораль работников, частые прогулы и высокая текучесть положительно коррелируют с синдромом эмоционального выгорания [22].

Исследователи Аминов Н.А. и Шпитальный Д.В. выделяют следующие факторы, как: «условия труда (психологическая перегрузка, недостаточное количество времени на отдых, деятельность в рискологической ситуации); различные роли специалиста в организации (конфликты, высокая степень ответственности); особенности взаимоотношений с коллегами и администрацией, делегирование полномочий; высокая степень контроля и ответственности за достижение результатов школьниками; карьерный рост и профессионально-личностное развитие; уровень организационно-педагогической культуры педагогов; возможность получения психологической помощи; внешние причины – семейные проблемы, микросоциум, ненормированный режим работы, рабочая перегрузка» [Цит. по 1, с.46].

Е. П. Ильин описывает три основных фактора оказывающих, по его мнению, влияние на развитие эмоционального выгорания – это личностный, ролевой и организационный [30]:

1. Личностный фактор складывается из определенных характеристик личности: качеств характера, установок, личностной направленности, особенностей эмоциональной и мотивационной сферы.

2. Ролевой фактор. Существует связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Так, если в компании существует четко разграниченная ответственность между работниками, то развитие эмоционального выгорания снижено. И наоборот, нечеткое распределение ответственности между работниками приводит к развитию эмоционального выгорания, при этом рабочая нагрузка не имеет значения.

3. Организационный фактор. Это внешние условия труда, например, работа может происходить в напряженных, экстремальных условиях, при повышенном активном общении, сопровождаться яркими эмоциями и интенсивным восприятием, частым принятием решений и т.п. [50].

Таким образом, только совокупность внешних и внутренних факторов дает старт развитию синдрома эмоционального выгорания: внешние условия - тяжелая и напряженная работа станут причиной только тогда, когда человек сам предрасположен к развитию синдрома эмоционального выгорания обладая определенными психологическими качествами.

Подводя итог анализа проблемы синдрома эмоционального выгорания, можно заключить, что данный феномен изучался в различных направлениях научного знания, но именно в психологии получил большее развитие. В XX веке синдром эмоционального выгорания стал рассматриваться как самостоятельный феномен благодаря работам как зарубежных, так и отечественных психологов. Было установлено, что данный синдром имеет три фазы развития, каждая из которых

характеризуется своими отличительными характеристиками. Исследование синдрома эмоционального выгорания начинается с определения его пускового механизма, с установления причин, как внешних, так и внутренних, послуживших развитию данного симптомокомплекса.

1.2 Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в трудовой деятельности

Синдром эмоционального выгорания получает развитие в профессиональной деятельности индивида, для личности становится характерна деформация профессионального развития, появление негативных личностных качеств, эмоциональное истощение, утрата мотивации к труду, а также негативные изменения эмоционально-ценностного отношения к профессии [46].

Рассмотрим отличительные особенности синдрома эмоционального выгорания. Известно, что данному явлению характерно пять ключевых симптомов:

1. Физические симптомы, такие как усталость, утомление; дисбаланс веса; нарушения сна; плохое самочувствие; затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, потоотделение, тремор; повышенное давление; болезни сердца.

2. Эмоциональные симптомы проявляются в недостатке эмоций; пессимизме, цинизме и черствости в работе и личной жизни; безразличие и апатии; ощущениях беспомощности, безнадежности; раздражительности, агрессивности; тревоги, усиление беспокойства, неспособности сосредоточиться; возможна депрессия, развитие чувства вины; нервные рыдания, истерики; потеря идеалов и профессиональных перспектив; ощущение одиночества.

3. Поведенческие симптомы проявляются в частом желании отдохнуть, во время рабочего, чувствуется осталось ещё в начале рабочего

дня; безразличие к еде, однообразный, скудный стол; минимум физической нагрузки; такие люди часто находят оправдание для употребления табака, алкоголя, лекарств; нередки и несчастные случаи (например, незначительные травмы, падения, аварии и т.д.); в целом поведение может характеризоваться как импульсивное и эмоциональное.

4. Интеллектуальное состояние изменяется в сторону уменьшения познавательного интереса - интереса к новому, к новым идеям в работе; отсутствует желание искать альтернативный решения проблем; частая скука, снижение интереса к жизни в целом; частое прибегание к стандартным шаблонам, к рутине, чем к творческому подходу; цинизм или безразличие ко всему новому; снижение активности в развивающих программах (тренингах личностного роста, профессионального обучения, повышения квалификации); формальное выполнение работы.

5. Социальные симптомы так же ограничиваются или сводятся к минимуму, всё чаще нет времени и сил для социальной активности; не интересна досуговая деятельности хобби; социальные контакты сведены к рабочим; скудные взаимоотношения с окружающими; ощущение изоляции, непонимания других и другими; индивид ощущает недостаток поддержки со стороны близких и коллег [56].

Таким образом, проявления синдрома эмоционального выгорания в профессиональной среде находит отражение в пяти симптомах: в физическом проявлении плохого самочувствия; происходит деформация в эмоциональной сфере; появляются специфические особенности поведения, снижается интеллектуальная и сворачивается социальная активность.

Однако И.А. Новикова, П.И. Сидоров, А.Г. Соловьев условно выделяют три группы симптомов выгорания: психофизиологические, социально-психологические и поведенческие [52].

Симптоматике синдрома эмоционального выгорания, проявляющейся в профессиональной среде, посвятили свои труды ученые В. Шауфен и Д. Энциманн. Доминирующими симптомами были те, что

дают характеристику профессиональной среде, в которой человек функционирует. Они выделили 132 симптома и классифицировали их по следующим 5 группам: аффективные; когнитивные; физические; поведенческие; мотивационные [58].

Рассмотрение эмоционального выгорания в ключе заболевания, находит отражение не только в выделении его симптомов, но и как отмечают Т. А. Смахтина и А. С. Кубекова в повышенной заразности. Эмоциональное выгорание, как правило, мгновенно может распространиться на всех работников. Причем сотрудники с синдромом СЭВ, могут «заражать» остальных сотрудников подобным состоянием. Подобное заражение синдромом эмоционального выгорания происходит при условии, что трудовая деятельность осуществляется в среде повышенного стресса [43]. Л. Ф. Чукмарова и Л. А. Шумская отмечают, что предотвращение развития синдрома эмоционального выгорания не дает возможности развиваться сопутствующим симптомам, но любой метод профилактики данного синдрома обращен к устранению причин стрессового состояния [51].

К. Чернисс пишет, что ответственность за развитие синдрома эмоционального выгорания лежит полностью на руководителе организации, и связано это с тем, что рабочие места и различные рабочие ситуации предрасполагают к развитию синдрома, а многие работники подвержены стрессу, и не редко это именно те работники, от которых ожидается крайне высокий уровень выполнения обязанностей [35].

Синдром эмоционального выгорания схож с болезнью – имеет симптоматику, заразен для окружающих, однако, ВОЗ не признает его отдельным самостоятельным заболеванием, но если не обращать внимание на симптомы эмоционального выгорания, то развиваются психосоматические заболевания и депрессивные расстройства [27].

Рассмотрим далее различные психологические исследования, посвящённые синдрому эмоционального выгорания в профессиональной

среде. Заметим так же, что подавляющее большинство работ посвященных исследованию синдрома эмоционального выгорания нацелены на исследование проявлений у медицинского персонала, далее по частоте встречаемости синдром эмоционального выгорания исследуется у педагогов, чуть реже у сотрудников правоохранительных органов и сотрудников спасательных служб, а также работников социальной сферы, психологов, военных, спортсменов, матерей и т.п. Работы посвященные исследованию синдрома эмоционального выгорания у работников ресторана и в целом сотрудников общественного питания достаточно редки, не смотря на то, что их труд это непосредственно работа с людьми в сфере предоставления услуг. Данное обстоятельство делает наше исследование особенно актуальным.

Итак, рассмотрим некоторые исследования. Изучены взаимосвязи профессионального выгорания и стажа трудовой деятельности. Так, группой исследователей [8] выявлена следующая закономерность: понижение интенсивности переживаний психотравмирующих событий увеличивается с ростом трудового стажа и активно прослеживается на рубеже профессионального стажа свыше 20 лет.

Можно заметить, что эмоциональное выгорание долгое время считалось характерным для работников с большим стажем работы, и не свойственно молодым специалистам. Однако, исследования показывают, что участились случаи, когда молодые специалисты, находящиеся на начальном этапе развития своего профессионального пути были склонны к развитию эмоционального выгорания, здесь речь идет о профессионалах со стажем трудовой деятельности менее трёх лет [36].

Исследователи Д. В. Ефимова и А. А. Яблоновская посвятили свой эксперимент поиску стресс-факторов в работе администратора ресторанного бизнеса. На основе авторской анкеты ими было установлено, что администраторы ресторана чаще испытывают стресс от ситуации разглашения информации, отнесенной к коммерческой или служебной

тайне (44 %), после от ситуаций требующих урегулирования разногласий между персоналом и клиентами заведения (40 %) и только после от ситуаций связанных с переутомлением (16 %) [17].

О.В. Иноземцева исследует синдром эмоционального выгорания во взаимосвязи с увлеченностью работой у работников сферы обслуживания – у официантов московских ресторанов. Она приходит к следующим выводам что, чем хуже работник субъективно оценивает внешние условия труда, тем выше у него уровень эмоционального выгорания. Увлеченность работой отрицательно коррелирует с синдромом эмоционального выгорания. Исследованные личностные особенности респондентов во взаимосвязи с увлечённостью и эмоциональным выгоранием указывают на то, что высокий уровень нейротизма выступает «нежелательным» личностным свойством для сервисных профессий. Экстраверсия, открытость, склонность к согласию, добросовестность, наоборот, связана с позитивным оцениванием, низким уровнем эмоционального выгорания и соответственно, высоким уровнем увлеченностью работой. Перечисленные качества и особенности личности являются «желательными» для сервисных профессий [19]. Таким образом, наличие связи субъективных оценок характеристик работы с личностными особенностями респондентов указывают на то, что внешние и внутренние факторы развития синдрома эмоционального выгорания взаимосвязаны и не могут быть рассмотрены отдельно друг от друга. О.В. Иноземцева приходит к выводу, что из всех рассматриваемых параметров, только личностные свойства являются наиболее устойчивыми, а значит и ключевыми в появлении негативных оценок характеристик работы и развитии эмоционального выгорания.

Взаимосвязь самооценки и эмоционального выгорания исследуют О. Б. Михайлова и С. А. Макарова [31], они обнаруживают прямую зависимость между уровнем самооценки, характеристиками уверенности и проявлениями эмоционального выгорания. Авторы рекомендуют поддерживать высокую самооценки и уверенности в себе за счет

внедрения позитивных технологий и оптимистического стиля управления администрацией компании.

Попытки найти взаимосвязь между синдромом эмоционального выгорания и такими особенностями работников как пол, возраст, стаж работы, уровень образования привели ученого П. Торнтон к заключению об отсутствии таковой взаимосвязи [48].

Итак, в отношении стажа трудовой деятельности и наличия развития синдрома эмоционального выгорания у работников, существуют противоречивые данные: с одной стороны, чем выше трудовой стаж, тем более вероятно развитие данного синдрома, а с другой стороны молодые работники так же как и работники с большим стажем, подвержены развитию эмоционального выгорания.

Группа исследователей под руководством И. В. Белашевой, обратили внимание на влияние параметров эмоциональной компетентности на показатели эмоционального выгорания у сотрудников организации. Ими было установлено, что у сотрудников медицинской организации с низкой степенью эмоционального выгорания наиболее выражена межличностная эмоциональная компетентность, то есть такие сотрудники обладают способностью к распознаванию чужих эмоций и их управлению, также к пониманию собственных эмоций и управлению ими. Они способны создавать атмосферу открытости и доверительности за счёт проникающей способности в эмпатии они обладают высокой способностью к саморегуляции. У работников со средней степенью эмоционального выгорания наиболее выражены Внутриличностная Я-центрированная и рефлексивная эмоциональная компетентность, такие работники характеризуются высокой сосредоточенностью на собственных состояниях и переживаниях; способностью к самодистанцированию (взгляду на себя со стороны), однако, способность к регуляторной гибкости снижена, как и способность к пониманию и управлению своими эмоциями. У сотрудников с высокой степенью эмоционального выгорания выявлена

недостаточная сформированность всех разновидностей эмоциональных компетенций [4]. Данное исследование лишь подтверждает наблюдения М.М. Рубинштейна, о том, что трудности, с которыми сталкивается педагог (или иной работник социальных профессий), может преодолеть только зрелая в эмоциональном плане личность [45].

Добавим также мнение, В.А. Петросян [37], о том, что каждый человек обладает индивидуальным изменчивым профилем ресурсов противодействия выгоранию, куда относят его силу, устойчивость, осознание и принятие своих чувств и эмоций, осмысление и анализ ситуаций, гибкость мышления, перестройка поведения, способность личности к творчеству и многое другое.

Таким образом, можно утверждать, что чем более не сформированы эмоциональные компетенции, тем вероятнее нарастание симптоматики эмоционального выгорания от стадии напряжения к стадии истощения у работников. Чем выше уровень сформированности внутриличностных и межличностных эмоциональных компетенций, тем в меньшей степени сотрудник подвержен эмоциональному выгоранию.

Исследователь А.Г. Еманеева считает, что развитие синдрома эмоционального выгорания у людей разных профессий протекает по-разному, поскольку наблюдается зависимость от негативно влияющих факторов каждой конкретной профессии. Ею были исследованы особенности выгорания специалистов телефона доверия: работа таких специалистов сопряжена с определенными ограничениями – это длительное время работы, невозможность самостоятельно выбрать клиента или даже подготовиться к работе с его проблемой, а также незащищенность сотрудников от оскорблений, угроз, психологического насилия в различных формах. Все перечисленные стрессовые факторы негативно влияют на эмоциональное состояние сотрудников, провоцируют развитие выгорания в профессии [15].

А.С. Карпушкина подчеркивает отсутствие работ посвященных исследованию взаимосвязи альтруистической направленности личности и предрасположенности к эмоциональному выгоранию. Альтруистическая личность идентифицируется ею как индивид, желающий помогать другому и этим действием, он удовлетворяет свою потребность, а возможный ущерб себе – определенно допустимый для индивида, совершающего ту или иную помогающую деятельность. Соответственно, человек просоциальной профессии с альтруистической направленностью личности полностью удовлетворяется наличием и реализацией своей работы. В таком русле, эмоциональное выгорание может иметь место, только в отношении борьбы целей: альтруистическая направленность не ограничивается рамками профессии она проявляется во всех спектрах жизни индивида, в том числе и в семье, и стремясь помочь и на работе, и дома возможен конфликт, невозможность «разорваться», быть там и там одновременно, а это вполне может привести к эмоциональному выгоранию [20].

Образ времени профессионалов с разным уровнем эмоционального выгорания различается, такое заключение делает М.Ю. Соболева в своем исследовании: сотрудники МФЦ центра, у которых отмечаются высокие показатели по фазам истощение, деперсонализация и редукция отмечают высокие показатели по шкалам «негативное прошлое», «будущее» и «фатализм». Это говорит о непринятии какого-либо своего опыта в прошлом, который оказал психотравмирующее событие, их будущее предопределено судьбой. Психологическое прошлое, настоящее и будущее выполняют различные функции и находятся между собой в сложном взаимодействии. Временная перспектива воздействует на восприятие человеком всего мира, на видение им своей жизни, и в том числе на межличностное взаимодействие. Поэтому жизнедеятельность человека становится продуктивной и гармоничной у тех, кто, живет в настоящем

момента, позитивно оценивает свое прошлое, а также уверен в благоприятном будущем и стремится сделать его именно таким [44].

М. А. Сергеева и А. С. Кубекова на основе собственного исследования делают вывод, что педагоги с отсутствием СЭВ трудовую деятельность оценивают как интересную и в целом им свойственна уверенность в себе, а педагоги с СЭВ имеют внутриличностный конфликт в сфере «интересная работа», такие педагоги создают такой образ самого себя, который не соответствует реальности и приводит к конфликтам, также они не мотивированы целями и поставленными задачами коллектива [39].

Таким образом, важно только подчеркнуть, что обязательно нужно принимать во внимание тот факт что, оказывая негативное воздействие на жизнь отдельного работника, выгорание наносит не только ощутимый ущерб организации, компании, ресторану, снижая эффективность ее деятельности, но и косвенно негативно влияет на развитие всего общества в целом.

1.3 Модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания у сотрудников ресторана

Одним из важнейших видов деятельности психологов является разработка мероприятий коррекции и профилактики различных психических свойств и состояний. Мероприятия по коррекции – это комплекс мероприятий психологического характера, которые проводятся с целью сохранения, укрепления, улучшения психического самочувствия и здоровья личности, снижения высокого эмоционального напряжения, купирования возникновения невротических расстройств и фобий, формируют способы противодействия стрессовым состояниям, разрешению межличностных конфликтов, решению проблем на различных уровнях психической организации личности (на поведенческом,

личностном и экзистенциальном уровне), а также такие мероприятия содействуют полноценному профессиональному развитию личности, предупреждению всевозможных профессиональных кризисов и профессионального выгорания.

Дерево целей инструмент позволяющий эффективно планировать научно-исследовательскую деятельность. Дерево целей, было применено нами в разработке модели коррекции синдрома эмоционального выгорания, на основе исследования В.И. Долговой [14, с. 61]. Принцип построения дерева целей заключается в создании иерархической структуры целей увенчанной главной генеральной целью. По мнению исследователей В.И. Долговой, Е.Г. Капитанец, М.В. Купцова моделирование, на основе целеполагания методом «Дерева целей», позволяет получить целостное представление о процессе психолого-педагогической коррекции. Моделирование создаст основу для разработки и реализации программы психолого-педагогической коррекции [10]. В нашем исследовании генеральной целью является следующая цель – теоретически обосновать и экспериментально проверить психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания у сотрудников ресторана. С целью эффективной её реализации мы разработали дерево целей согласно поставленным задачам и рядом решения подзадач, отобразим схему дерева целей на рисунке 1.:



Рисунок 1 – «Дерево целей»иследование психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана

1. Теоретически обосновать психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

1.1. Рассмотреть проблему синдрома эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях.

1.1.1. Изучить понятие эмоционального выгорания.

1.1.2. Рассмотреть существующие подходы в понимании феномена эмоционального выгорания.

1.1.3. Описать три фазы формирования эмоционального выгорания.

1.1.4. Определить факторы развития синдрома эмоционального выгорания.

1.2. Проанализировать особенности проявления синдрома эмоционального выгорания в трудовой деятельности.

1.2.1. Определить ключевые симптомы эмоционального выгорания.

1.2.2. Провести обзор исследований эмоционального выгорания в профессиональной среде.

1.3. Теоретически обосновать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

1.3.1. Разработать «дерево целей» психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

1.3.2. Выделить особенности построения психолого-педагогической программы коррекции.

2. Осуществить исследование эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

2.1. Определить этапы, методы и методики исследования эмоционального выгорания.

2.1.1. Наметить этапы исследования.

2.1.2. Выбрать методы исследования.

2.1.3. Подобрать релевантные методики исследования.

2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

2.2.1. Дать характеристику исследуемой выборке.

2.2.2. Реализовать констатирующий эксперимент.

2.2.3. Проанализировать результаты диагностического исследования.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

3.1. Разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

3.1.1. Определить цель, задачи и структуру программы психолого-педагогической коррекции.

3.1.2. Описать основные правила групповой работы и подготовить вводную мотивационную лекцию.

3.1.3. Составить психолого-педагогическую программу коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

3.1.4. Реализовать психолого-педагогическую программу коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.

3.2.1. Провести диагностическое исследование эмоционального выгорания сотрудников ресторана после реализации программы психолого-педагогической коррекции.

3.2.2. Сравнить результаты психологической диагностики до и после проведения коррекционной программы.

3.2.3. Установить статистически значимый характер полученных результатов психологической диагностики эмоционального выгорания.

3.2.4. Проанализировать эффективность психолого-педагогической программы коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

3.3. Составить технологическую карту внедрения результатов исследования и дать рекомендации сотрудникам ресторана по профилактике эмоционального выгорания.

3.3.1. Разработать технологическую карту внедрения результатов исследования.

3.3.2. Составить рекомендации руководству компании.

3.3.3. Разработать рекомендации сотрудникам ресторана.

Составление данного «дерева целей» позволит поэтапно описать и значительно облегчить решение основной генеральной цели научно-исследовательской работы.

Метод моделирования используется для познания сущности вещей и явлений, не доступных для изучения непосредственно [54, с. 19]. По мнению А.С. Косоговой, модель — это представленная мысленно или материально воссозданная система, которая, представляя объект исследования, может замещать его так, что ее рассмотрение дает новое

знание об объекте [24]. Процесс моделирования предполагает получение и обработку информации об объектах, которые взаимодействуют между собой и внешней средой. В общем случае под объектом понимается все то, на что направлена человеческая деятельность [23]. Иначе это все то, что мы воспринимаем как нечто целое, существующее в реальности или возникающее в нашем сознании и обладающее определенными характеристиками.

В построение модели коррекции эмоционального выгорания мы опирались на работы В.И. Долговой, Г.Ю. Гольевой, А.А. Куниловой исследование которых показало, что все участники исследования – педагоги нуждаются в коррекции и профилактике синдрома эмоционального выгорания. Задачи коррекции и профилактики, которые авторы ставили перед собой заключались в следующем: развивать понимание самого себя и другого; пересмотреть жизненные планы, ценности; развить умение сохранять эмоциональную устойчивость в сложных ситуациях, преодолевать жизненные трудности; развивать социально значимые или профессионально важные качества, развить навыки конструктивного разрешения конфликтов; грамотно распределять свои нагрузки; делать паузы, переключаться на разные задачи; уметь конструктивно разрешать школьные конфликты [13].

Исследователи Н. К. Смагулов, А. А. Адилбекова и А. М. Евневич отмечают, что разработку коррекционных мероприятий профессионального выгорания необходимо проводить не только на основе комплексной оценки условий труда, но и с учетом психосоциальных производственных факторов и текущего состояния здоровья сотрудников [42].

Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания часто построена на такой форме работы как групповая, во-первых, это экономичный способ, во-вторых, удобный для производственной ситуации и в-третьих, как мы писали выше синдром эмоционального выгорания очень быстро распространяется и не редко в коллективе можно встретить

сразу несколько членов имеющих показания к коррекции данного состояния. К групповой форме работы относят различные тренинги, психодраму, ролевые игры, приемы эмпатического слушания, невербальной коммуникации, когнитивно-поведенческую психотерапию, сеансы групповой психотерапии по методу Балината [3].

В нашем исследовании, на основе составленного дерева целей нами была построена модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания для сотрудников ресторана «Помидор». Приведем её на рисунке 2.

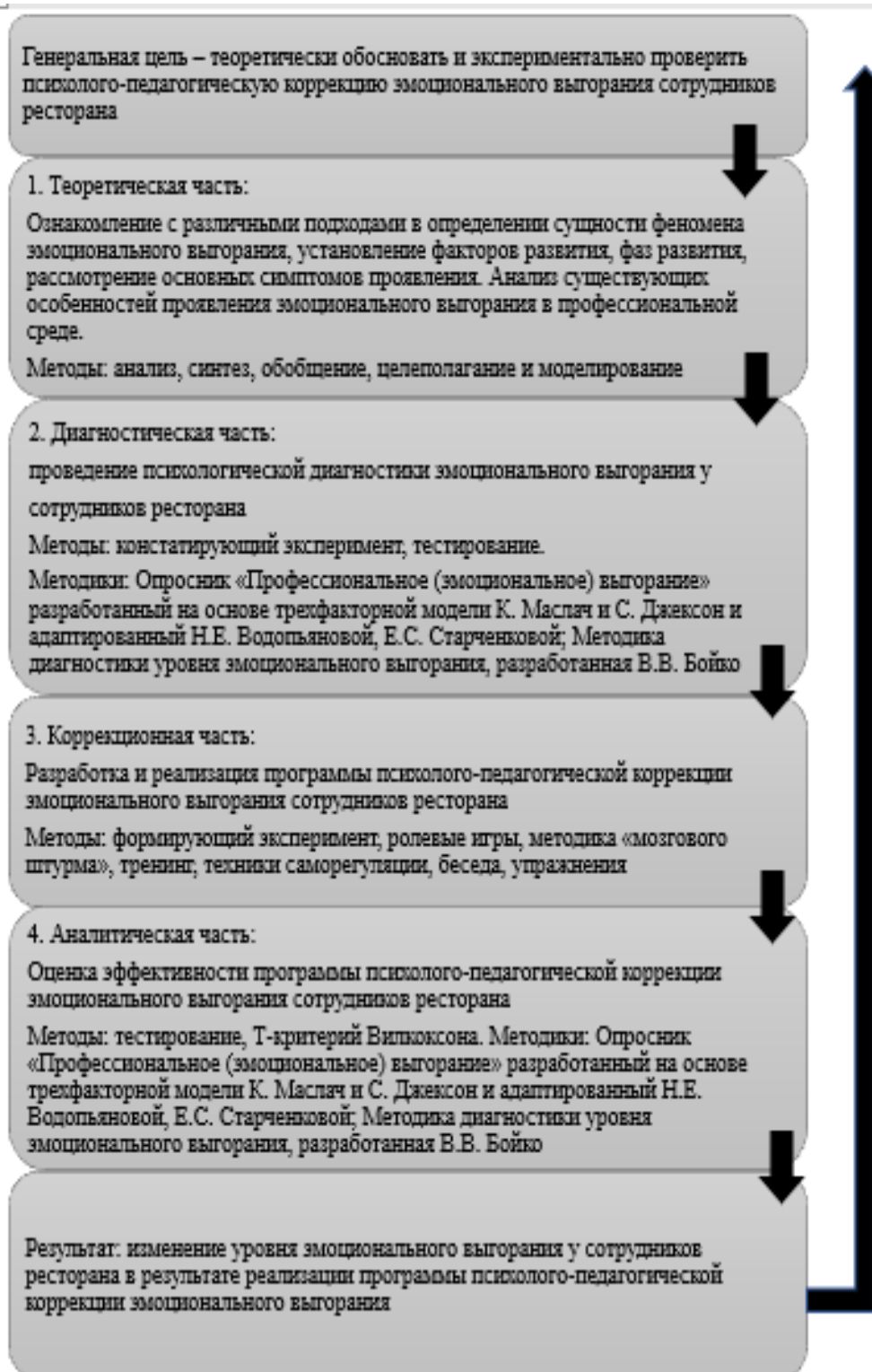


Рисунок 2 – Модель исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана

Кратко опишем данную модель:

1. Теоретическая часть состоит из ознакомления с различными подходами в определении сущности феномена эмоционального выгорания,

установление факторов развития, фаз развития, рассмотрения основных симптомов проявления. Анализ существующих особенностей проявления эмоционального выгорания в профессиональной среде. Методы: анализ, синтез, обобщение, целеполагание и моделирование

2. Диагностическая часть заключается в проведении психологической диагностики синдрома эмоционального выгорания, с последующей оброткой полученных результатов и формулированием выводов. Используемые методы: констатирующий эксперимент, тестирование. Методики, применяемые в диагностическом блоке: Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и адаптированный Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой; Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко.

3. Коррекционная часть содержит разработку и реализацию программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана. Методы: формирующий эксперимент, ролевые игры, методика «мозгового штурма», тренинг, техники саморегуляции, беседа, упражнения

4. Аналитическая часть заключается в оценке эффективности программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана. Методы: тестирование, Т-критерий Вилкоксона. Методики: Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и адаптированный Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой; Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко

Ожидаемый результат – это изменение уровня эмоционального выгорания у сотрудников ресторана в результате реализации программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания.

Получение данного результата приводит нас к разрешению поставленной генеральной цели – теоретически обосновать и экспериментально проверить психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

Итак, нами описана модель нашего исследования, состоящая из трех основных частей, логично построенных и взаимосвязанных между собой, отвечающих системному подходу и опирающихся на принципы целостности. Поэтапное разрешение каждой части приведет нас к решению генеральной цели исследования - теоретически обосновать и экспериментально проверить программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания у сотрудников ресторана.

Выводы по главе 1

Эмоциональное выгорание — это состояние эмоционального, психического и физического истощения, которое развивается в результате постоянного стресса на работе, однако, эмоциональное выгорание — это ещё и выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Данный синдром имеет три фазы развития: напряжение, резистенция и истощение, каждая их, которых характеризуется своими отличительными особенностями проявления. Совокупность внешних и внутренних факторов дает старт развитию синдрома эмоционального выгорания: внешние условия – тяжелая и напряженная работа станут причиной только тогда, когда человек сам предрасположен к развитию синдрома эмоционального выгорания обладая определенными психологическими качествами.

Проявления синдрома эмоционального выгорания в профессиональной среде находят отражение в пяти симптомах, которые проявляются на физическом, эмоциональном, поведенческом,

интеллектуальном и социальном уровне. Такие характеристики работников как пол, возраст, стаж работы, уровень образования не влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания. Однако, не развитая эмоциональная компетенция, низкий эмоциональный интеллект способствуют развитию данного синдрома. Увлеченность работой отрицательно коррелирует с синдромом эмоционального выгорания. В отношении работников ресторана существуют следующие желательные качества личности, способствующие предотвращению развития синдрома эмоционального выгорания, среди них: экстраверсия, открытость, склонность к согласию и добросовестность.

В нашем исследовании был применен метод «дерево целей»: поставлены задачи и подзадачи, а также построена модель, включающая в себя 4 части: теоретическую, диагностическую, коррекционную и аналитическую. Представленные части связаны единой генеральной целью – теоретически обосновать и экспериментально проверить программу коррекции эмоционального выгорания у сотрудников ресторана.

Коррекцию синдрома эмоционального выгорания принято проводить в форме групповых занятий. К групповой форме работы относят различные тренинги, психодраму, ролевые игры, приемы эмпатического слушания, невербальной коммуникации, когнитивно-поведенческую психотерапию, сеансы групповой психотерапии.

ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ РЕСТОРАНА

2.1 Этапы, методы и методики исследования

Опытно-экспериментальное исследование проводилось в три этапа:

1) поисково-подготовительный этап – на данном этапе определена цель, объект, предмет исследования, сформулированы задачи, была подобрана база исследовательской деятельности, осуществился подбор психолого-педагогической и методической литературы; выбор диагностических методик, оформление бланков для ответа, выбор места и времени и т.п;

2) опытно-экспериментальный этап – произведена психологическая диагностика уровня развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ресторана «Помидор»;

3) контрольно-обобщающий этап – на данном этапе осуществлялся анализ полученных данных, состоятельность поставленной гипотезы и формулирование выводов.

Методы опытно-экспериментального исследования:

1. Эмпирические методы – констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование.

2. Психодиагностические – Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексона и адаптированный Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой; Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко.

3. Математико-статистические: использовался статистический критерий Т-Вилкоксона.

Эмпирическое исследование базировалось на методе аналитико-синтетического анализа, констатирующее и контрольное исследование

произведено по средством следующих психодиагностических методик: Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и адаптированный Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой; Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко.

Перечисленные методики являются стандартизованными методами и доступны для самостоятельного ознакомления, в связи с этим кратко опишем каждую из них.

1. Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и адаптированный Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой.

Цель методики: диагностика «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «профессиональных достижений».

Структура методики: методика состоит из 22 утверждений о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Авторы разработали стимульный материал применимый к различным профессиям. Существуют варианты теста: для педагогов, учителей; руководителей среднего звена; сотрудников коммерческой службы (маркетологов, агентов, менеджеров); продавцов розничной торговли; медицинских работников (врачей). Ознакомившись со стимульным материалом методики для разных профессий нами был использован стимульный материал общей версии. Инструкция, предъявляемая респондентам, стимульный материал методики и ключ представлен в Приложении 1.

Интерпретация методики: о наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и низкие – по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои

возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

Диагностируя выгорание, следует учитывать конкретные значения субшкал (факторов), которые имеют возрастные и гендерные особенности. Так, в соответствии с общим ключом подсчитывается сумма баллов для каждого субфактора. Оценка степени выгорания может осуществляться как для каждого отдельного показателя, так и по интегральному показателю. Для этого складываются шкальные оценки трех показателей, согласно таблице 1. и соотносятся с тестовыми нормами согласно таблице 2. (табл.).

Диагностируя выгорание, так же следует учитывать возрастные и гендерные особенности. Например, некоторую степень эмоционального истощения можно считать нормальным возрастным изменением, а определенный уровень деперсонализации – необходимый механизм психологической защиты для целого ряда социальных (или коммуникативных) профессий в процессе профессиональной адаптации. При анализе индивидуальных показателей по шкале «профессиональная эффективность» следует учитывать возраст и этап становления человека в профессии. Начальный период профессиональной адаптации неизбежно связан с осознанием молодым специалистом некоторой недостаточности своих знаний и умений требованиям практической деятельности. Это, естественно, обуславливает определенную напряженность (психологический стресс) в рабочих ситуациях профессиональной деятельности. Если подобное явление не учитывать, можно ошибочно интерпретировать у начинающих специалистов низкие баллы по шкале «персональные достижения» как симптомы выгорания. У сформировавшихся специалистов на этапе зрелости и поздней зрелости низкие баллы по шкале «профессиональная эффективность» часто свидетельствуют о сниженной самооценке значимости действительно достигнутых результатов и вторичном снижении продуктивности из-за

изменения отношения к работе. Таким образом, при исследовании динамики выгорания необходимо брать в расчет как конкретные значения по всем трем субшкалам, так и их взаимосвязь. Взаимосвязь и взаимовлияние факторов выгорания определяют динамику процесса его развития [33].

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко.

Цель методики: диагностика эмоционального выгорания

Структура методики: Методика представляет собой опросник, содержащий 84 вопроса, на которые респондент должен ответить либо «да» либо «нет». Все вопросы относятся к трем группам, соответствующим трем фазам развития синдрома эмоционального выгорания: напряжение, резистенция и истощение. Инструкция, предъявляемая респондентам и стимульный материал методики представлен в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

Интерпретация методики: Методика позволяет проанализировать 16 показателей – это 12 результатов по шкалам, 3 результата по факторам и 1 интегративный показатель.

Выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов и обозначает:

- 9 и менее баллов – симптом считается не сформировавшимся;
- 10-15 баллов - складывающийся симптом;
- 16 и более – сложившийся симптом.

Если набрано 20 баллов и более, то симптом считается доминирующим в фазе или во всём синдроме «эмоционального сгорания». Так, данная методика позволяет увидеть ведущие симптомы выгорания. Важно выделить, к какой фазе формирования относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Значения четырех субшкал каждого фактора суммируются, их диапазон варьируется от 0 до 120, соответственно, фактор с наибольшим

количеством баллов является ведущим. Для вычисления интегративного индекса необходимо сложить значения всех трёх факторов. Итоговый балл может меняться от 0 до 360 [7].

Методы статистической обработки результатов эксперимента: в нашем исследовании мы применили метод обработки полученных данных Т-критерий Вилкоксона. Данный критерий применяется с целью сопоставить показатели (уровни развития эмоционального выгорания) у одной и той же группы полученные до и после проведения формирующего эксперимента. С помощью данного критерия мы сможем установить истинность поставленной гипотезы с точки зрения математической статистики, потому как Т-критерий Вилкоксона позволяет определить наличие и интенсивность сдвига показателей в каком-то одном направлении с большей интенсивностью, чем в другом.

Таким образом, выбранные методы и методики соответствуют поставленной цели исследования, они позволят нам разрешить поставленные задачи, а также позволят установить или опровергнуть гипотезу исследования.

2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования

Базой исследования стала сеть ресторанов «Помидор» г. Челябинск. В настоящем сеть ресторанов «Помидор» — это сеть пиццерий, ориентированная на блюда домашней кухни.

Психодиагностическое исследование было проведено в условиях рабочего процесса. В исследовании участвовали 20 сотрудников ресторана, осуществляющих свою деятельность в обслуживании зала, управлении технологическими процессами и администрировании. Респондентами стали 8 мужчин (40%) и 12 женщин (60%), в возрасте от 20 до 48 лет, со стажем работы в ресторане «Помидор» от 6 месяцев до 8 лет. Среди респондентов исследования 4 управляющих (20%), 2 менеджера смены

(10%), 2 менеджера по поставкам (10%) и 12 официантов (60%). Средний возраст респондентов – 28 лет. Средний стаж работы в компании – 3,5 года. С целью сохранения конфиденциальности исследования респондентам был присвоен числовой код. В приложении 2 приведена характеристика исследуемой выборки. Выборка соответствует требованиям однородности и репрезентативности, и согласуется с целью настоящего научного исследования.

Проведение диагностической работы было групповым по 10 человек в группе. В связи со сменным характером графика работы сотрудников ресторана психологическая диагностика была организована в два следующих друг за другом дня. Все респонденты получили бланки заданий и инструкции к ним. Проведение диагностической процедуры вызвало интерес у работников ресторана «Помидор» и в целом положительный настрой. Однако, добиться этого было возможно объяснив сотрудникам, что их результаты не будут влиять на уровень заработной платы, не являются основанием для переводов и увольнения, а также полученные результаты не будут публично озвучены, и все полученные сведения носят конфиденциальный характер. Можно отметить, что в процессе заполнения опросников работники ресторана проявили сосредоточенность и внимание, их эмоциональный фон во время заполнения бланков методик не менялся и отличался спокойствием и сдержанностью. С целью избегания переутомления во время исследования делались небольшие перерывы между методиками.

Уровень эмоционального выгорания у работников ресторана «Помидор» выявлялся с помощью опросника «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексона и адаптированный Н. Водопьяновой и Е. Старченковой. Индивидуальные значения по фазам эмоционального выгорания и интегральный показатель респондентов исследования, а также групповое распределение результатов исследования представлены в

сводных таблицах 1 и таблице 2 в ПРИЛОЖЕНИИ 2. Анализ показателей формирования фаз профессионального выгорания, показал результаты, представленные на рисунке 3.

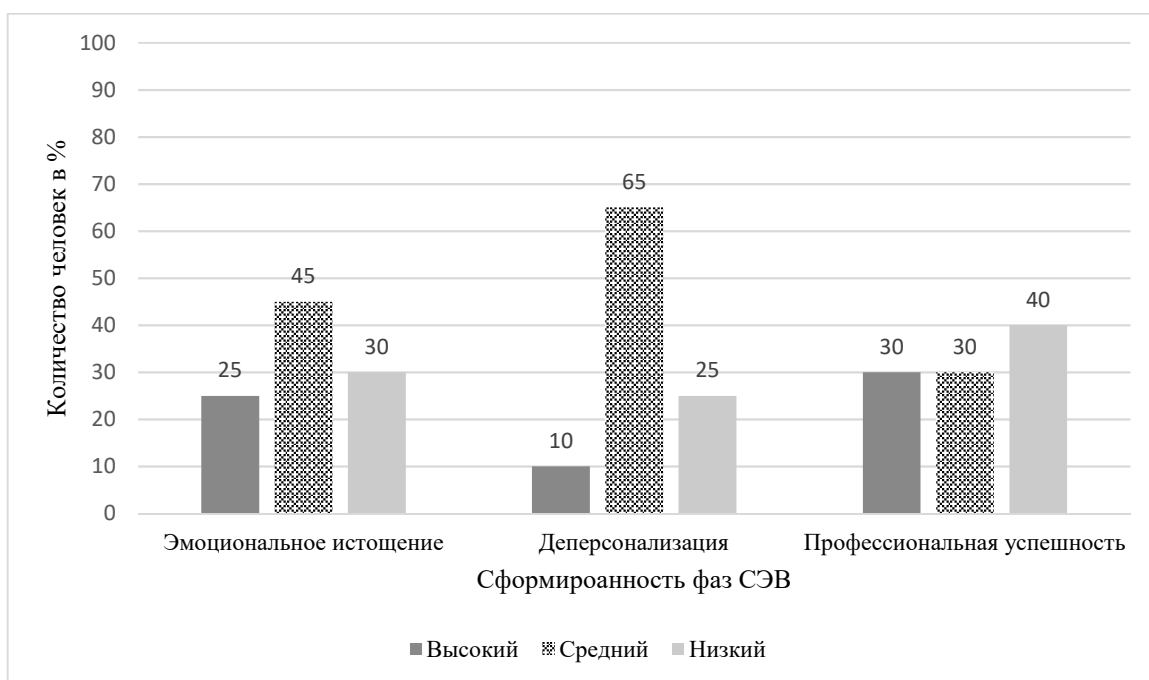


Рисунок 3 – Результаты диагностики профессионального выгорания сотрудников ресторана по методике К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой

Итак, рассмотрим каждую фазу и распределение ответов по ним:

1. В фазе эмоционального истощения большинство группы проявило средний уровень – 45% (9 человек), у четверти группы наблюдается высокий уровень эмоционального истощения – 25% (5 человек) и у 30% (6 человека) - низкий уровень. Высокие проявления могут сопровождаться следующими физическими симптомами: незначительная потеря аппетита, утомление, бессонница, боли в животе и проблемы с пищеварением, высокий пульс, головные боли, потеря сексуального влечения, ухудшение памяти. Однако, данные симптомы выражены не значительно и не нуждаются в стационарном лечении.

2. В фазе деперсонализации для большинства участников эксперимента характерен средний уровень 65 % (13 человек), низкий уровень у 25% (5 человек) участников и 10 % (2 человека) проявили

высокий уровень. У таких работников возникающие негативные установки могут иметь латентный характер и проявляться в форме сдерживаемого раздражения, которое в итоге прорывается наружу и способствует развитию конфликтов.

3. В фазе профессиональной успешности у большинства членов группы выявлен низкий уровень – 40% (8 человек), у ещё 30% (6 человек) средний уровень. Это те сотрудники, которые перестали себя оценивать как высоко квалифицированных работников, у них появилось чувство собственной некомпетентности пришло осознание неуспеха в профессии. Однако, как говорят разработчики методики стоит обратить внимание на стаж работы: начальный период профессиональной адаптации неизбежно связан с осознанием молодым специалистом некоторой недостаточности своих знаний и умений требованиям практической деятельности. Это, естественно, объясняет определенную напряженность (психологический стресс) в рабочих ситуациях профессиональной деятельности. В исследуемой группе сотрудников ресторана «Помидор» есть работники чей профессиональный путь характеризуется начальной стадией. Возможно, данная особенность исследуемой выборки повлияла на распределение результатов по фазе «Профессиональная успешность».

Таким образом, фазы синдрома эмоционального выгорания у большинства участников отражают средний уровень развития. Исключение составляет фаза профессиональной успешности: здесь большинство отмечают у себя низкий уровень развития профессиональной успешности. Данный результат может указывать на активное развитие синдрома эмоционального выгорания у участников эксперимента.

Следующий этап обработки полученных результатов по данной методики это перевод баллов по каждой фазе в стены и подсчет интегративного показателя с учетом гендерных особенностей, результаты подсчетов представлены в таблице 3 и таблице 4, в приложении 2. Анализ

интегрального показателя синдрома эмоционального выгорания представлен на рисунке 4.

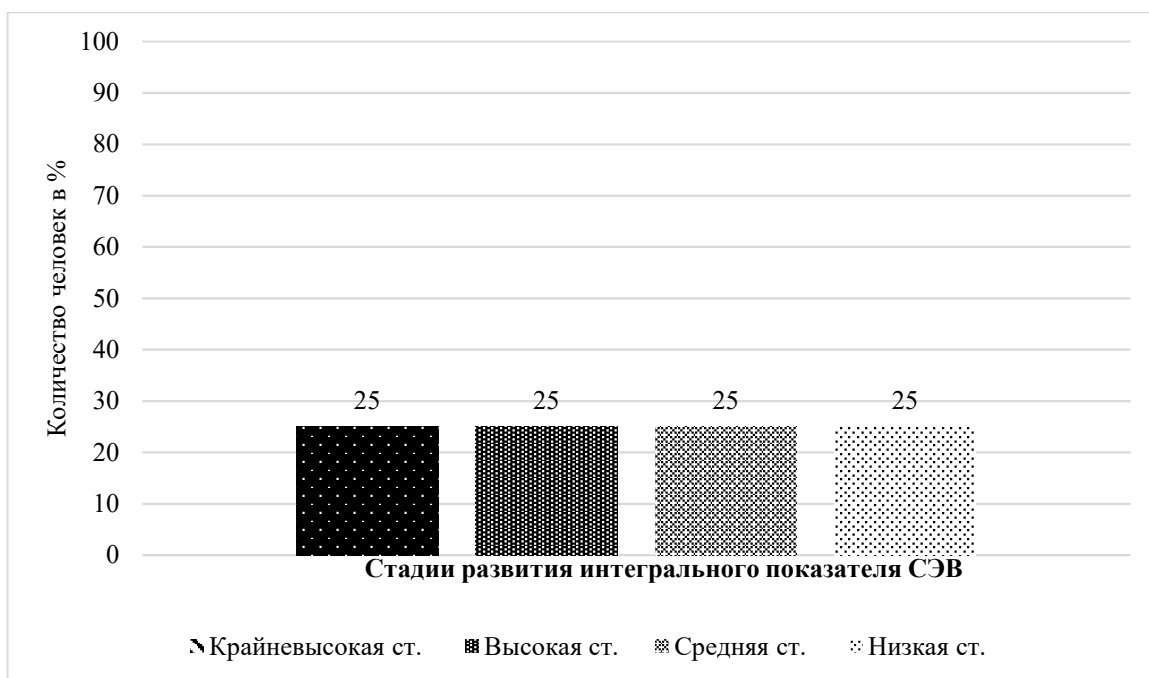


Рисунок 4 – Распределение интегрального показателя синдрома эмоционального выгорания у работников ресторана по методике К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой

Интегральный показатель эмоционального выгорания равномерно распределился по всем ступеням выраженности изучаемого синдрома - 25 % (5 человек) испытывали низкий, средний, высокий и крайне высокий уровень эмоционального выгорания. Однако, если крайне высокий и высокий уровень сложить, то можно заключить, что у половины работников (10 человек) ресторана «Помидор» диагностирован синдром эмоционального выгорания, требующий обязательной коррекции данного состояния.

Таким образом, у сотрудников ресторана «Помидор» по диагностической методике К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой наблюдается развитие высоких и крайне высоких интегральных значений синдрома эмоционального выгорания. В наибольшей степени были развиты симптомы фазы деперсонализация, которая была сформирована у 65 % группы (у 13 человек из 20).

Основываясь на таких данных, можно заключить, что сотрудникам ресторана «Помидор» требуется коррекционные мероприятия по предупреждению дальнейшего развития эмоционального выгорания.

Рассмотрим результаты психологической диагностики синдрома эмоционального выгорания по методике разработанной В.В. Бойко. Анализ результатов по 12 симптомам представлен на рисунке 5 и в таблице 1 ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

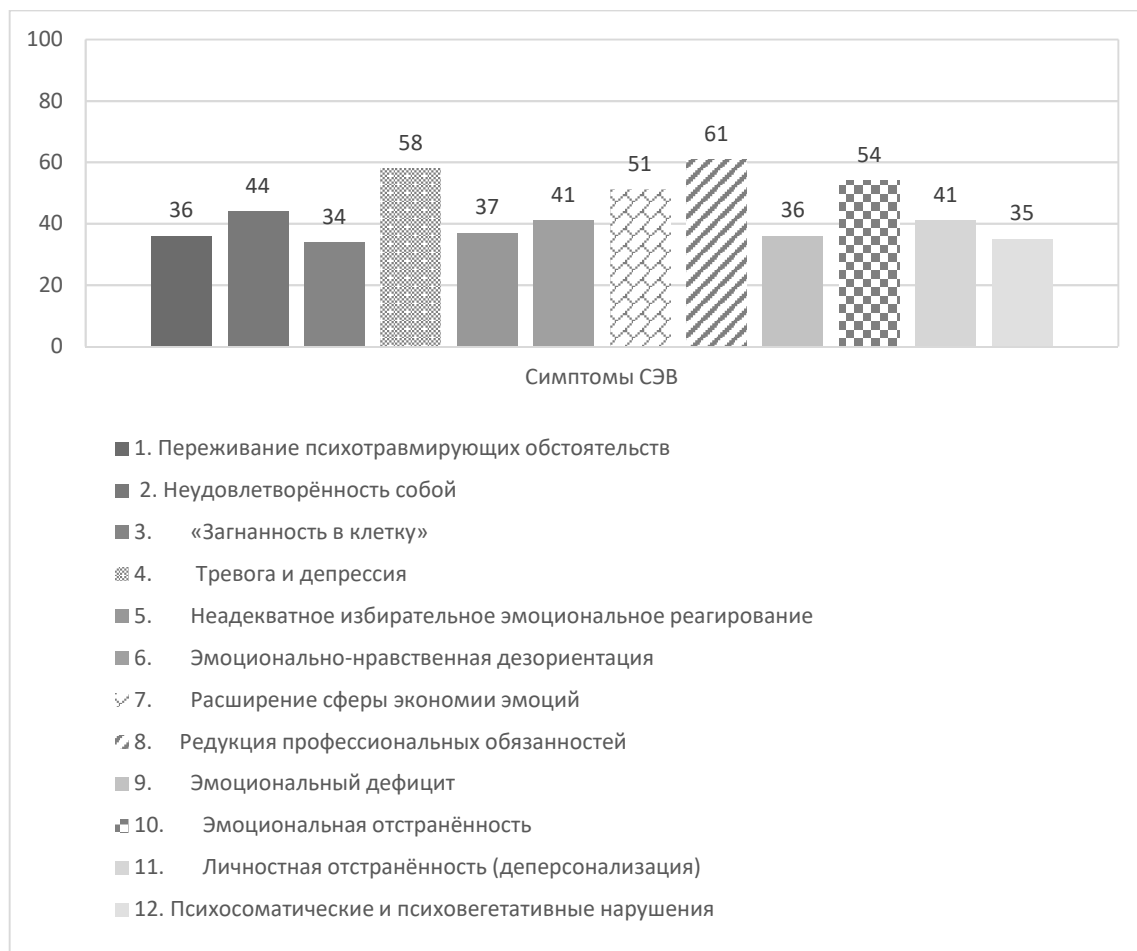


Рисунок 5 – Симптомы синдрома эмоционального выгорания в группе работников по методике «Диагностика синдрома эмоционального выгорания» В.В. Бойко

Симптомы, характеризующиеся как сложившиеся превышают значение в 50%. В исследуемой группе таковых значений четыре — это симптомы 4, 7, 8 и 10 опишем каждый из них:

Симптом 4 «Тревога и депрессия» сотрудники чувствуют излишнюю и часто не обоснованную тревогу, испытывают переживания, связанные с

рабочим процессом, чувствуют упадок сил и настроения, испытывают уныние

Симптом 7 «Расширение сферы экономии эмоций» человеку хочется оградить себя от захвативших негативных эмоций, такие работники находятся в поиске зоны комфорта и часто отмечают, что сильно устают, подолгу не могут восстановить силы после трудового дня.

Симптом 8 «Редукция профессиональных обязанностей» характеризуется в попытках работников свести рабочие обязанности к минимуму

Симптом 10 «Эмоциональная отстранённость» для сотрудников характерно избегание эмоционального реагирования и ситуаций, провоцирующих эмоции, деятельности, требующей активного включения.

Таким образом, для исследуемой группы работников ресторана «Помидор» характерны 4 сложившихся симптома синдрома эмоционального выгорания: два из которых проявляются на фазе Резистенция, 1 на фазе Истощения и 1 на фазе Напряжения.

Рассмотрим результаты исследования фаз синдрома эмоционального выгорания по методике разработанной В.В. Бойко. Анализ результатов по трем фазам представлен на рисунке 4 и в таблице 2-3 ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

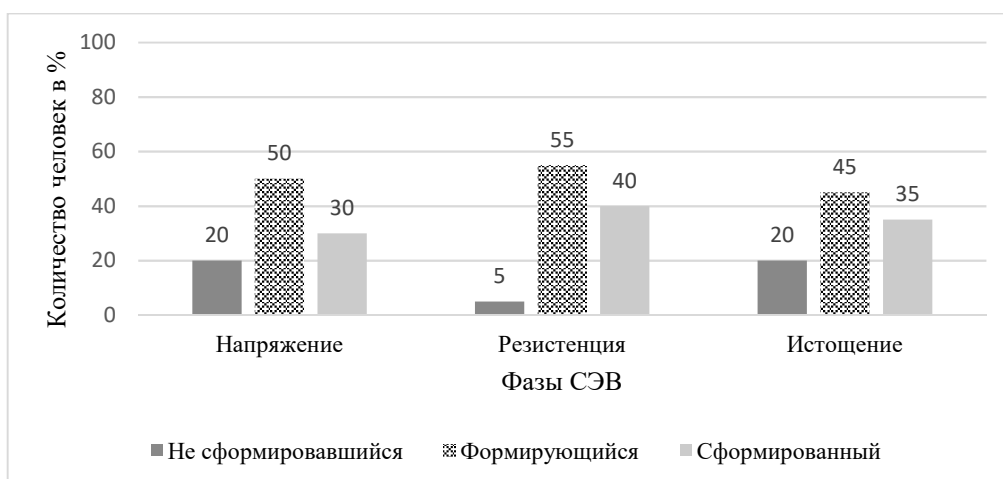


Рисунок 6 – Сформированность фаз синдрома эмоционального выгорания в группе работников «Помидор» о методике диагностики синдрома эмоционального выгорания В.В. Бойко

Наиболее выраженной у исследуемых респондентов является вторая фаза синдрома эмоционального выгорания – резистенция: здесь 40% (8 человек) группы обладают сформированными показателями, а 55% (11 человек) уже формирующимися.

Фазы напряжение и истощение у респондентов на данном этапе сформированы с относительно схожими результатами: фаза напряжения сформирована у 30% участников (6 человек), а фаза истощение у 35% (7 человек) участников.

Таким образом, исследуемой группе свойственно развитие синдрома эмоционального выгорания на второй фазе – резистенция, с отягощением таких симптомов как Расширение сферы экономии эмоций и Редукция профессиональных обязанностей.

Итак, диагностическая методика разработанная В.В. Бойко, показала, что группе необходима коррекция синдрома эмоционального выгорания.

Подводя итог, можно заключить, что нами было проведено экспериментальное исследование эмоционального выгорания у работников ресторана «Помидор». На основании проведенного исследования уровня эмоционального выгорания имеются все основания диагностировать наличие у группы развитие синдрома эмоционального выгорания.

Выводы по главе 2

Наше исследование состоит из 3 этапов: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий этап. Методы и методики соответствуют поставленной цели исследования.

Констатирующий эксперимент показал, что у работников ресторана «Помидор» по диагностической методике К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой наблюдается развитие высоких и крайне высоких интегральных значений синдрома эмоционального выгорания. В

наибольшей степени были развиты симптомы фазы деперсонализация, которая была сформирована у 65 % группы (13 человек). Диагностическая методика разработанная В.В. Бойко показала, что исследуемой группе свойственно развитие синдрома эмоционального выгорания на второй фазе – резистенция, с отягощением таких симптомов как Расширение сферы экономии эмоций и Редукция профессиональных обязанностей. Основываясь на таких данных, можно заключить, что сотрудникам ресторана «Помидор» показана коррекция эмоционального выгорания.

ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ РЕСТОРАНА

3.1 Программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания

В психологической науке существует множество определений психологической коррекции, однако, основная идея сконцентрирована на том, что данный вид деятельности относится к психолого-педагогической форме работы, направленной на определённую цель и заключающаяся в оказании психологической помощи личности или группе личностей. Цели психологической коррекции можно подчинить одному вектору – все они стремятся исправить текущее состояние или свойство личности, которое имеет отклонение от нормального, идеального значения. Так, психологическая коррекция — это деятельность, направленная на исправление психических особенностей личности и формирование оптимальных психологических качеств, которые приведут личности к повышению его социализации и адаптации, к гармоничному гомеостазу психики. Коррекционная работа направлена на работу со здоровой психикой, на личность, имеющую некоторые повседневные психологические трудности, которые с одной стороны могут быть опосредованы характерологическими особенностями человека, а с другой иметь экстермальную природу происхождения, то есть быть обусловлены внешними сложившимися обстоятельствами.

Цель программы: психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»

Задачи программы:

1. Обучить работников методам прогрессивной релаксации и саморегуляции.

2. Развить навыки конструктивных (успешных) моделей преодолевающего поведения.

3. Сформировать знания о природе возникновения эмоционального выгорания и методах его предупреждения.

Ожидаемый результат: снижение уровня эмоционального выгорания до средних и низких его значений.

Структура программы.

Реализуемая программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания состоит из 10 занятий по 3 часа в неделю. Форма проведения групповой тренинг. Занятия проходят в тренинговой форме. Все занятия тренинга разделены на 3 блока:

1. Установочный блок – состоит из 1-2 занятий, ориентированных на создание благоприятной атмосферы, снятия скованностей и установлению доверительных отношений не только с ведущим тренинга, но и между участниками группы. В установочном блоке занятия знакомят участников с выбранной темой встречи и настраивают их на активную работу.

2. Основной блок состоит из 3-4 занятий, которые поэтапно приводят к реализации поставленных задач: так в основном блоке реализуются занятия по таким тематикам как методы прогрессивной релаксации, методы саморегуляции, модели преодолевающего поведения и методы предупреждения эмоционального выгорания

3. Завершающий блок: одно занятие направленное на резюмирование полученного опыта, рефлексии. Это заключительное занятие предполагает закрепление приобретённого опыта по средством совместной деятельности тренера и участников.

Реализация программы тренинга предполагает цикл групповых занятий с работниками ресторана «Помидор». В тренинге приняли участие сотрудники ресторана, у которых в ходе констатирующего эксперимента были диагностированы симптомы эмоционального выгорания.

Таким образом, целевая группа – это работники ресторана различных должностей. Наполняемость группы – 10 человек. Общая продолжительность 30 часов. Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю. Занятия проходят в тренинговой форме.

Требуемое оборудование: занятия проводятся в помещении общей площадью не менее 50 кв.м, например, конференц-зал, банкетный зал и т.п. Необходимый инвентарь: стулья по количеству участников, один стол, мягкие коврики-пенка для всех участников. Компьютер или ноутбук, проектор, колонки, фотоаппарат, листки бумаги формата А₅ ручки, фломастеры, конверты (4 шт.), ароматические масла, свечи.

Реализация занятий тренинга проходила под звуки тихой, релаксирующей музыки.

Целесообразно перед началом упражнений оговорить следующие правила групповой работы:

1. Всегда говорить от первого лица! «Я думаю...я считаю...». Это необходимо так как местоимение «мы» снимает с человека личную ответственность за сказанное.

2. Наша речь часто насыщена общими фразами, эти фразы не конкретны, не выражают истинного мнения и служат формой защиты. В нашей работе важно избежать эти расхожие фразы и обыденные штампы.

3. Правило активного участника, призывает вас всех в равной степени принимать участие в выполнении заданий. Не отходите в сторону, не становитесь сторонним наблюдателем или советчиком. Только активное участие всех позволит нам прийти к поставленной цели.

4. Вы должны знать, что разным упражнениям дается разное время: к выполнению задания необходимо после слов «время пошло», а за 1 минуту до окончания я буду предупреждать вас.

5. Говорить только о том, что происходит здесь и сейчас. Уход в прошлое или забег в будущее не позволят вам сконцентрироваться на том,

что происходит в группе. Иначе, я говорю только о том, что происходит со мной сейчас в группе.

6. Не говорить в третьем лице, но обращаться непосредственно к человеку. Говорить о ком-либо употребляя местоимения он или она, сформирует у человека чувство неуважения к нему, некой его оторванности от участия здесь и сейчас.

7. Мы должны научиться доверять друг другу, потому объявляю правило запрета на закулисные разговоры. Обсуждение участников за их спиной приведут к снижению группового единства и посеют зерно раздора. Поэтому я ни с кем не шепчусь, а если вижу, что это делают другие – задаю им вопрос: «готовы ли они вынести закулисные разговоры на групповое обсуждение?».

8. Конфиденциальность. Увиденное, услышанное, всё, что я говорю не выносится за пределы группы. Так, участникам группы будет легче быть откровенным, зная, что никто не расскажет никому чужому.

9. Простое правило – не перебивать другого. Дать возможность человеку высказаться, а желание выразить свое мнение можно обозначить поднятием руки.

10. Запрет использовать телефоны во время занятий

Данные правила нужно обсудить с участниками, спросить их мнения и согласие и только после принятия правил всеми участниками подложить работу.

Важным моментом групповой работы являемся мотивационный компонент, с этой целью мы подготовили вводную лекцию для участников программы.

Вводная лекция: Эмоциональное выгорание возникает там, где стресс приобретает хроническую форму. Высокий темп, многозадачность, выполнение поставленных планов, затянувшиеся переработки, несправедливость оценки вклада отдельных работников, конфликты и неблагоприятный психологический климат в коллективе в купе с

давлением руководства, - всё это неминуемо приведёт к выгоранию личности. Многочисленные исследования показывают, что сегодня довольно часто можно наблюдать такие симптомы выгорания на работе как потеря интереса к своим обязанностям, сотрудники стали чаще отмечать у себя наличие психических состояний, дестабилизирующих профессиональную деятельность, например, тревожность, апатию, подавленность, разочарованность, хроническую усталость.

Как распознать, что тебя затягивает воронка личностного выгорания? Своевременно принять меры – и какие это меры? Существуют ли они вообще? Какие меры будут эффективны именно для вас? И есть ли универсальное средство? В нашей работе мы постараемся дать ответы на все эти вопросы и заполнить тот существующий пробел знаний и умений о способах борьбы с синдромом эмоционального выгорания.

Но для начала давайте дадим синдрому эмоционального выгорания определение: по мнению нашего отечественного психолога В.В. Бойко, «эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [Цит. по 6, с. 21]. А вот западные ученые, например, такие как К. Маслач в эмоциональном выгорании видит состояние физического и психического истощения, возникшее в ответ на эмоциональное перенапряжение при работе с людьми, и она же отмечает, что характеристики «выгорания», встречаются у психически здоровых людей, а это значит, что синдром эмоционального выгорания можно встретить у людей не имеющих никакие психические отклонений. По наличию каких симптомов можно говорить о развитии этого синдрома, давайте их рассмотрим: истощение и усталость; психосоматические осложнения; бессонница, проблемы со сном; негативные установки по отношению к посетителям ресторана; негативные установки по отношению к своей работе в целом; пренебрежение исполнением своих

обязанностей; возможно, увеличение приема психостимуляторов, таких как например, табак, кофе, алкоголь, лекарства; уменьшение аппетита или наоборот, переедание; отрицательная самооценка; частые приступы агрессии, раздражительности, состояние напряжения; усиление личностной пассивности проявляющийся, например, в цинизме, пессимизме, ощущении безнадежности и апатии; и последний симптом – это появление чувство вины.

Как часто Вам приходит мысль, что нет ничего страшного в том, чтобы отложить важное дело на потом? Однако, если так происходит постоянно и день за днём важное дело откладывается или подменяется другими «важными» занятиями, на деле которые могут оказаться обычными домашними хлопотами, то здесь имеет место такое явление как прокрастинация. И это ещё один симптом эмоционального выгорания. Прокрастинация не сводится к лени, так как ленивый осознает, что не желает выполнять то или иное действие и не испытывает по этому поводу волнений. Прокрастинирующий напротив, осознавая важность и срочность задания, не выполняет его, беспокоиться, пребывает в напряжении и постоянно ищет самооправдания.

Теперь мы знаем, что такое эмоциональное выгорание, знаем, как оно проявляется и знаем о его разрушительных последствиях для нашего душевного равновесия. Так, давайте уже приступим к нашей работе и для начала я предлагаю познакомиться, но не просто представившись, а в игровой форме.

Занятие №1

Цель: знакомство с целями программы, установление групповых правил, формирование положительного отношения к целям реализуемой программы, активация групповой сплоченности и командной работы.

Содержание: знакомство с участниками, установление правил группы, небольшая лекция об особенностях эмоционального выгорания:

определение, симптомы и последствия; формирование мотивации участников к плодотворной работе, выполнение упражнений.

Знакомство: «Дорогие участники, сегодня мы начинаем программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания, целью которой является узнать, что такое эмоциональное выгорание, расширить или дополнить наши знания о нем, научиться эффективно противостоять этому негативному явлению, научиться распознавать его и своевременно давать отпор. Как Вы уже поняли эмоциональное выгорание наш враг и сегодня мы делаем первый шаг в борьбе с ним. От вас я жду активного участия, много инициативы, возможно, креативного подхода, и конечно же настроя на победу. За 10 встреч мы придём к поставленной цели, для этого мы будем заниматься каждую неделю по 3 часа. И начнем мы со знакомства и посвятим сегодняшнюю встречу тому, чтобы больше узнать не только друг о друге, но и о себе».

Обсуждение с целью выявления ожиданий участников тренинга: как вы думаете, какую личную выгоду Вы сможете получить от участия в данном тренинге? У Вас есть свои ожидания, возможно, и опасения. Будет логично, если мы сейчас в начале нашей работы проговорим эти ожидания и опасения. А в конце тренинга у нас с Вами будет возможность проанализировать свои опасения и ожидания.

Упражнения под номерами 1, 2, 3, и 4.

Цель упражнений: знакомство группы. Создание атмосферы, способствующей творческим решениям, снижение напряженности.

Упражнения №5.

Цель упражнения: Раскрытие эмоциональной свободы, снижение напряженности, которые обычно характерны для начала работы группы. Участники открываются порой с неожиданных, новых сторон.

Занятие №2.

Цель: Повышение мотивации участников, и эмоциональной включенности в проблему. Сформулировать ряд мероприятий, снижающих эмоциональное выгорание.

Содержание: Ритуал приветствия, Упражнение на создание благоприятной обстановки и снятия напряженности. Проведение мозгового штурма. Ритуал прощания.

Приветствие ведущего: «Здравствуйте. Я очень рада нашей встречи. Сегодня мы постараемся немного расслабиться, поиграть и самое важное, что-то сделать с целью коррекции эмоционального выгорания».

Упражнение №6. (Приветствие и поглаживание).

Упражнение: Мозговой штурм на тему «Эмоциональное выгорание»

Цель: генерация идей и формулировка мероприятий по снижению эмоционального выгорания.

Полученные результаты «мозгового штурма» можно включить в мероприятия компании по профилактике эмоционального выгорания в коллективе.

Занятие №3.

Цель: Овладение методами саморегуляции и релаксации.

Содержание: Ритуал приветствия, Упражнения, обучающие методам релаксации и саморегуляции. Методы дыхательных техник, метод визуализации, метод прогрессивной мышечной релаксации. Ритуал прощания.

Приветствие ведущего: «На прошлом занятии мы все плодотворно поработали, давайте теперь научимся техникам релаксации и саморегуляции».

Упражнения под номерами 7 и 6 – дыхательные техники,

Упражнение 8 – методика визуализации.

Упражнение 9 – мышечные техники.

Упражнение 10 – методика прогрессивной мышечной релаксации.

Шеринг.

Цель: установление обратной связи, анализ опыта, полученного в группе: предлагается поделиться своими чувствами, какие техники были знакомы, что нового, какая техника показалась наиболее эффективной, какую технику вы возьмете с собой и т.п.

Занятие №4.

Цель: Поднятие самооценки и уверенности в себе. Методики борьбы со стрессом. Развить навыки конструктивных моделей преодолевающего поведения. Работа с психологическими барьерами.

Содержание: Ритуал приветствия. Упражнения. Шринг. Ритуал прощания.

Упражнение 12 – смена фокуса к возникшей проблеме.

Упражнение 13 – избавление от негативных эмоций.

Упражнение 14 - повышение веры в свои силы, сфокусированность на своих сильных сторонах.

Упражнение 15 – понижение ситуационной тревожности, рационализация страхов.

Занятие №5

Цель: Методики борьбы со стрессом. Овладение умениями расслабляться.

Содержание: Ритуал приветствия. Упражнения. Физические упражнения на расслабление. Шеринг. Ритуал прощания.

Упражнение 16 – смех в борьбе со стрессом.

Упражнения под номерами с 17 по 19 - Физические упражнения на расслабление.

Упражнение 20 – методики снятия стресса.

Занятие №6.

Цель: Овладение умениями расслабляться.

Содержание: Ритуал приветствия. Физические упражнения на расслабление. Шеренг. Ритуал прощания.

Упражнение с 21 по 24 методики физического расслабления.

Занятие №7.

Цель: развить умение видеть позитивные стороны в любых событиях, проработка путей решения проблем, развить стратегий проблемно - преодолевающего поведения.

Содержание: Ритуал приветствия. Упражнения. Шеренг. Ритуал прощания.

Упражнение с 25 по 27б.

Занятие №8. Выездное занятие.

Данное занятие повадилось вне помещения. Нами был применен метод эко-терапии. По мнению Ю.И. Шипулиной эффективным средством как профилактики, так и коррекции профессионального выгорания служит метод эко-терапии: «контакт с природой помогает человеку соединиться с самим собой, с глубокими уровнями нашей психики и нашей души, и в результате, найти ответ на интересующие нас вопросы. Экотерапия способствует: уменьшению беспокойства, снижению чувства одиночества, подъему настроения, повышению уровня жизнеспособности, уменьшению раздражения» [53, с. 39]. В своей практике автор использовал три приема, способствующие снижению эмоционального выгорания, мы реализовали эти три приема с работниками ресторана «Помидор».

Цель: снизить беспокойство, чувство одиночества, поднять настроение. Прикоснуться к экзистенциальному резерву личности.

Содержание: Ритуал приветствия. Прогулка в городском бору и выполнение заданий, домашнее задание. Ритуал прощания.

Занятие №9.

Цель: Овладение практикой медитации, применяемой в ситуации психологического «сгорания».

Содержание: Ритуал приветствия. Разбор домашнего задания по эко-терапии. Шеринг предыдущего занятия. Метод медитации: медитация при психологическом сгорании, медитация глубокого расслабления, ароматерапия. Ритуал прощания.

Метод медитации. Существуют различные теории, объясняющие предполагаемое благотворное влияние медитации на человека. Согласно основной из них, медитация снижает стресс. Эта практика предполагает медленное, ритмичное дыхание, которое способствует физическому расслаблению, снимая стандартную реакцию на стресс.

Занятие №10.

Цель: установление обратной связи, анализ полученного опыта в группе.

Содержание: Ритуал приветствия. Упражнения. Мини-дискуссии. Обратная связь по проделанной работе. Обсуждения по темам. Ритуал прощания.

Упражнение 28 – формирование стратегий самопомощи.

Упражнение 29 – рефлексия, выявление идеальной модели своей жизни и реальной.

Упражнение 30 – рефлексия полученного опыта.

Мини-дискуссии по темам: «Для чего я работаю», «Что мешает вам получать удовлетворение от профессиональной деятельности?».

Таким образом, разработанная программа нацелена на психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор», Она решает такие задачи как обучить работников методам прогрессивной релаксации и саморегуляции, развить навыки конструктивных (успешных) моделей преодолевающего поведения и сформировать знания о природе возникновения эмоционального выгорания и методах его предупреждения. Программа насчитана на 10 занятий по 3 часа. Ожидаемый результат – это снижение уровня эмоционального выгорания до средних и низких его значений.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования

С целью оценки эффективности разработанной программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания, был реализован следующий контрольный этап эксперимента, который заключается в организации повторной психологической диагностики эмоционального выгорания у сотрудников сети ресторанов «Помидор».

Результаты исследования по методике «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексона и адаптированный Н. Водопьяновой и Е. Старченковой, после реализации программы представлены в сводных таблицах 1 и таблице 2 в ПРИЛОЖЕНИИ 4. Сравнительный анализ формирования фаз профессионального выгорания приведен на рисунке 7.:

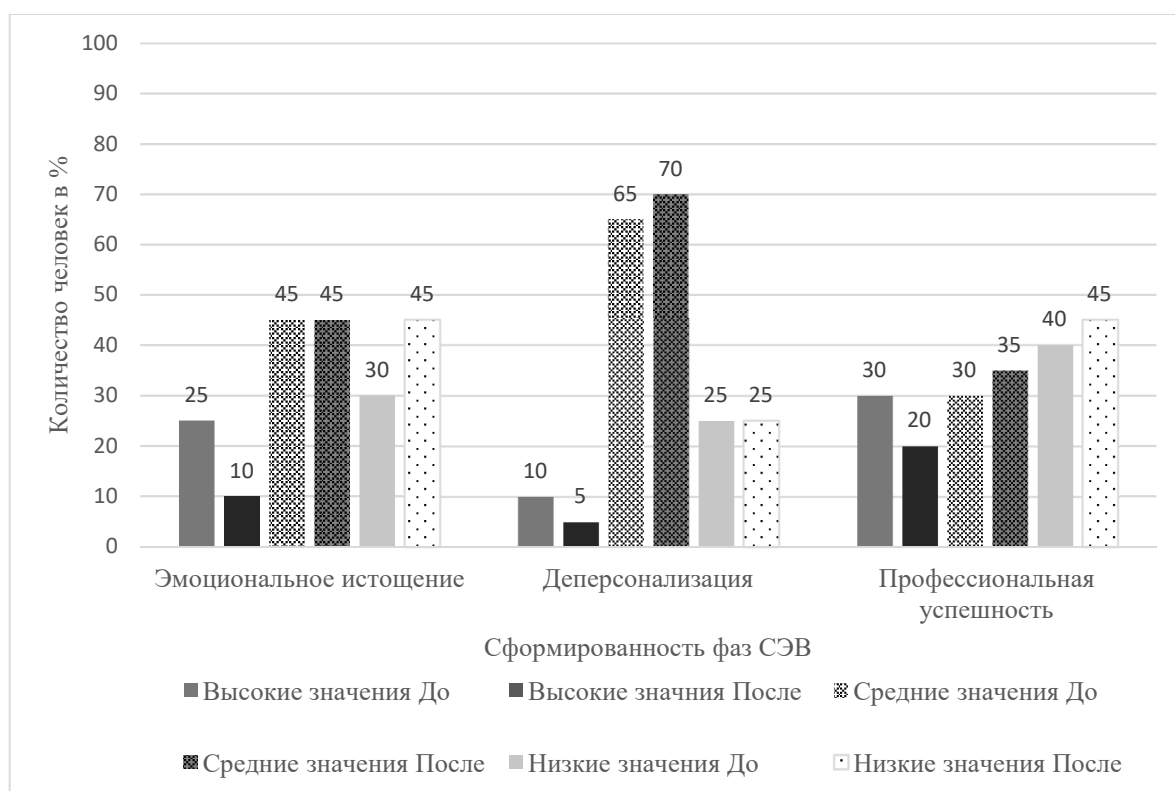


Рисунок 7 – Сравнение результатов диагностики формирования фаз профессионального выгорания сотрудников ресторана «Помидор» по методике К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой до и после проведения программы коррекции

Сравним каждую фазу эмоционального выгорания до и после проведения программы коррекции:

1. Фаза эмоционального истощения:

- высокий уровень был снижен на 15% (высокий уровень наблюдался у 5 человек, после программы коррекции высокий уровень диагностирован у 2 человек),

- средний уровень остался неизменным – по 45% (диагностирован у 9 человек),

- низкий уровень повысился на 15% (низкий уровень наблюдался у 6 человек, после программы коррекции низкий уровень диагностирован у 9 человек).

Таким образом, фаза эмоционального истощения претерпела положительные изменения, стало меньше сотрудников с проявлением высокого уровня (2 человека) и увеличилось число тех, у кого данная фаза стала на низком уровне (9 человек).

2. Фаза деперсонализации:

- высокий уровень был снижен на 5% (высокий уровень наблюдался у 2 человек, после программы коррекции высокий уровень диагностирован у 1 человека),

- средний уровень увеличился на 5% (средний уровень наблюдался у 13 человек, после программы коррекции средний уровень диагностирован у 14 человек),

- низкий уровень остался неизменным по 25% (низкий уровень диагностирован у 5 человек).

Таким образом, фаза деперсонализации претерпевает незначительные улучшения, так как высокий уровень был снижен только у 5% от всей группы сотрудников, а низкий уровень остался без изменений.

3. Фаза редукция персональных достижений (или шкала Профессиональной успешности):

- высокий уровень был снижен на 10% (высокий уровень наблюдался у 6 человек, после программы коррекции высокий уровень диагностирован у 4 человек),

- средний уровень увеличился на 5% (средний уровень наблюдался у 6 человек, после программы коррекции средний уровень диагностирован у 7 человек),

- низкий уровень также увеличился на 5% (низкий уровень наблюдался у 8 человек, после программы коррекции низкий уровень диагностирован у 9 человек).

Таким образом, можно наблюдать отрицательную тенденцию - 10% сотрудников стали хуже оценивать свои профессиональные достижения, и на 5% стало больше тех, кто оценивает свои профессиональные успехи на низком уровне.

Итак, мы предполагаем, что поведенная программа психолого-педагогической коррекции показала положительное влияние на снижение первой фазы – эмоционального истощения – 15% сотрудников (3 человека) понизили свои значения по данной шкале, незначительно повлияла на вторую фазу – деперсонализация была снижена у 5% сотрудников (1 человека), однако появилась отрицательная тенденция в фазе профессиональной редукции – сотрудники стали хуже себя ценить как успешных работников. Однако, в целом результаты повторной диагностики дают картину того, что большинство сотрудников проявляют симптомы профессионального выгорания средней степени выраженности по двум первым фазам, и чуть меньше половины работников – 45% (9 человек) низко оценивают свои профессиональные успехи.

Рассмотрим влияние программы психолого-педагогической коррекции на интегральный показатель эмоционального выгорания, результаты первичной обработки приведены в таблицах 3 и таблице 4 в Приложении 4, сравнительный анализ интегрального показателя приведен на рисунке 8.:

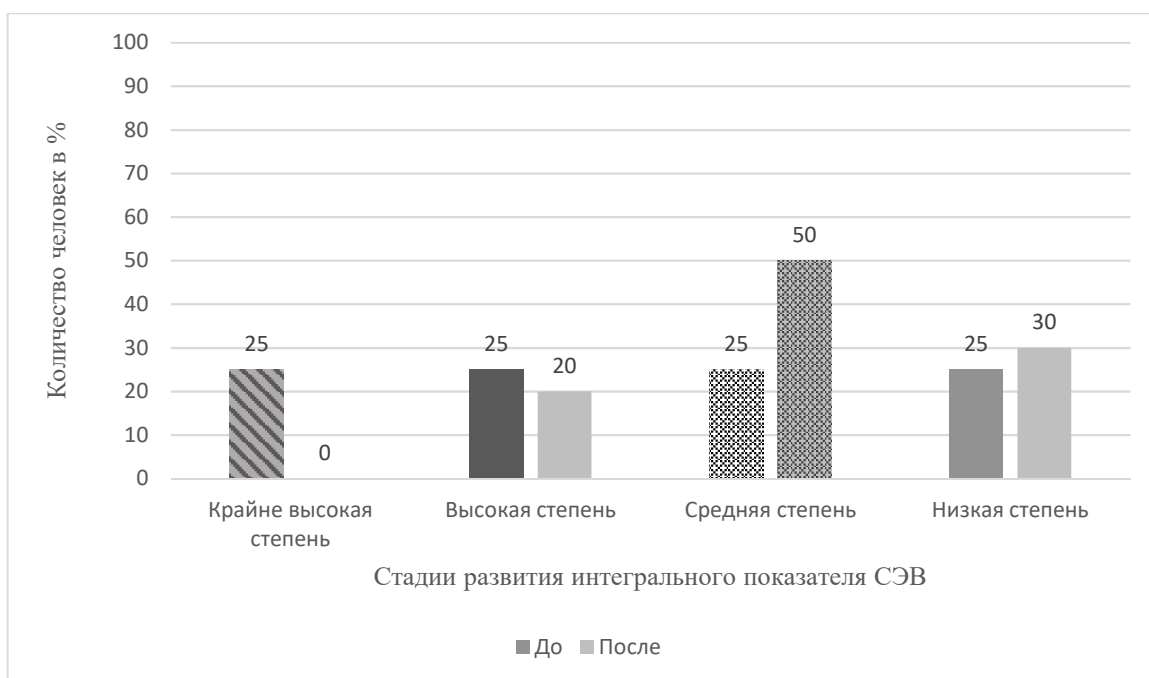


Рисунок 8 – Распределение интегрального показателя синдрома эмоционального выгорания у работников ресторана «Помидор» по методике К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой до и после проведения программы коррекции

Сравним интегральный показатель полученный до и после проведения программы коррекции:

1. Крайне высокая степень эмоционального выгорания после проведения программы коррекции была полностью преодолена в исследуемой группе – 0% (до проведения программы крайне высокая степень наблюдалась у 5 сотрудников).

2. Высокая степень была снижена на 5% (высокий уровень наблюдался у 5 человек, после программы коррекции высокий уровень диагностирован у 4 человек).

3. Средняя степень увеличилась на 25% (средний уровень наблюдался у 5 человек, после программы коррекции средний уровень диагностирован у 10 человек).

4. Низкая степень увеличилась на 5% (низкий уровень наблюдался у 5 человек, после программы коррекции низкий уровень диагностирован у 6 человек).

Таким образом, крайнюю высокую степень эмоционального выгорания больше никто не проявил, наблюдается незначительное снижение высокого проявления эмоционального выгорания, однако увеличение средней степени проявления синдрома эмоционального выгорания на четверть исследуемой группы и увеличение на 5% низкой степени, говорит о положительной динамике преодоления эмоционального выгорания.

Итак, можно отметить, что наблюдается положительный эффект программы коррекции на снятие острых симптомов эмоционального выгорания.

Рассмотрим результаты психологической диагностики синдрома эмоционального выгорания по методике разработанной В.В. Бойко. Анализ результатов по 12 симптомам представлен на рисунке 9 и в таблице 5 ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

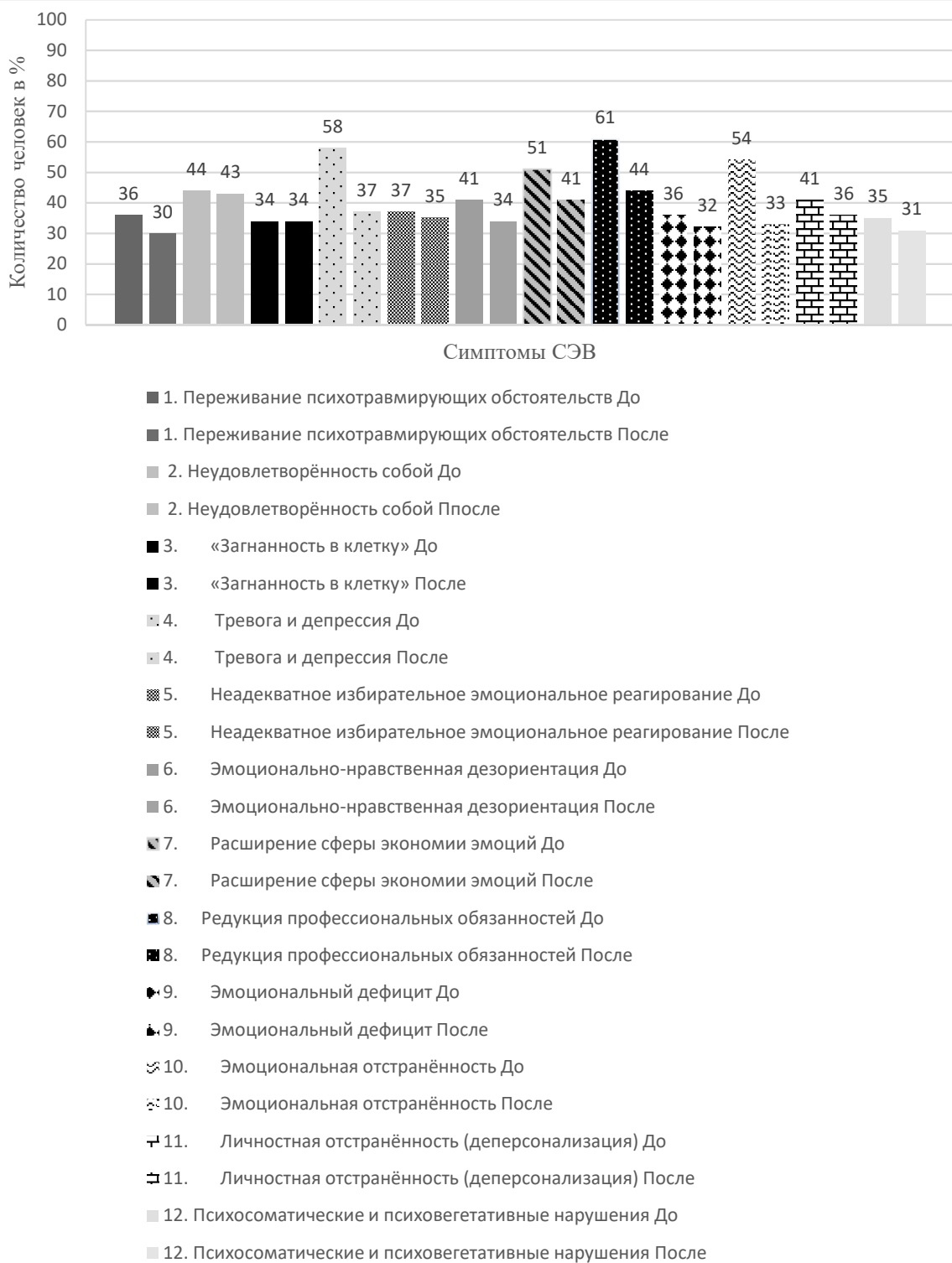


Рисунок 9 – Сравнение симптомов синдрома эмоционального выгорания в группе работников «Помидор» по методике «Диагностика синдрома эмоционального выгорания» В.В. Бойко до и после программы коррекции

Различные симптомы претерпели различные изменения, выделим симптомы, которые в наименьшей степени были изменены и симптомы,

которые сильно изменились после проведения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания.

Устойчивыми к изменениям стали такие симптомы, которые либо вообще не изменились, либо снижение или увеличение произошло не более чем на 3%:

- неудовлетворенность собой,
- загнанность в клетку,
- неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

Таким образом, программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания не оказала влияние на такие симптомы эмоционального выгорания как неудовлетворенность собой, загнанность в клетку и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. Возможно, наполнение программы содержало мало упражнений в области: поднятия уверенности в себе, поддержание самооценки, работа с ресурсами и эмоциями личности.

В наибольшей степени реализованная программа оказала влияние на такие симптомы как:

- тревога и депрессия – снижение на 21% ,
- эмоциональная отстраненность – снижение на 21%,
- редукция профессиональных обязанностей – снижение на 17%,
- расширение сферы экономии эмоций – 10%,
- эмоционально-нравственная дезориентация – снижение на 7%,
- личностная отстранённость – снижение на 5%.

Таким образом, программа коррекции оказала положительный эффект на предупреждение и развитие таких симптомов эмоционального выгорания как Тревога и депрессия, Эмоциональная отстранённость, Редукция профессиональных обязанностей, Расширение сферы экономии эмоций, Эмоционально-нравственная дезориентация, Личностная отстранённость.

В целом можно наблюдать, что ни один из симптомов не получил развитие после поведенной программы коррекции. Есть симптомы не подвергшиеся изменению или симптомы с изменениями, но в всегда в сторону снижения выраженности симптома. Этот момент уже можно считать положительной динамикой – отсутствие отрицательной динамики.

Рассмотрим результаты исследования фаз синдрома эмоционального выгорания по методике разработанной В.В. Бойко, анализ результатов по трем фазам представлен на рисунке 10 и в таблице 6 и таблице 7 ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

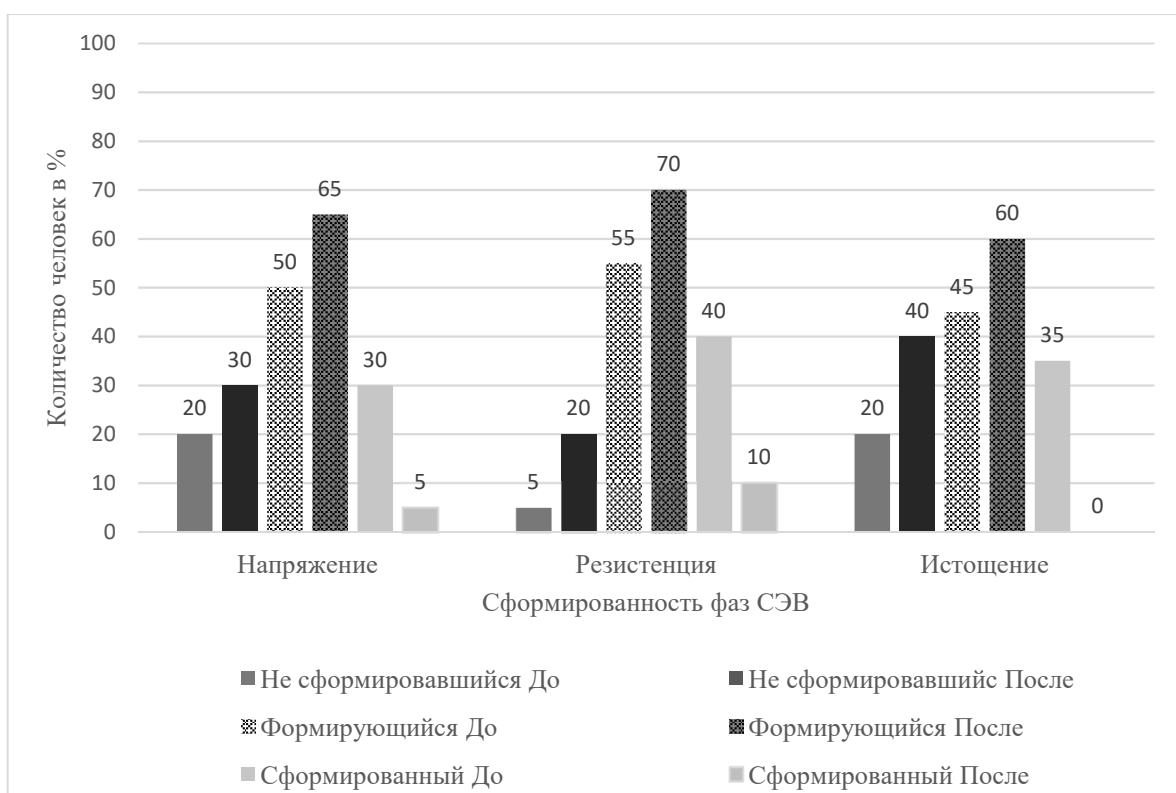


Рисунок 10 – Сформированность фаз синдрома эмоционального выгорания в группе работников «Помидор» по методике диагностики синдрома эмоционального выгорания В.В. Бойко до и после проведения программы коррекции

Проведем сравнительный анализ фаз эмоционального выгорания:

1. Фаза напряжения:

- сформированной данная фаза была у 30% группы (6 человек), но после проведения программы коррекции снизилась на 25% и составила всего 5% (1 человек),

- не сформированная фаза напряжение была у 20% группы (4 человека), а после проведения программы коррекции 30% группы (6 человек) демонстрируют её не сформированность, а значит понизилась на 10%,

- в стадии формирования произошли изменения: с 50% (10 человек) до 65% (13 человек) от всей группы, увеличение на 15%, однако, это произошло за счет снижения числа тех, у кого эта фаза была сформирована. Поэтому данный эффект считается положительным действием программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания.

2. Фаза Резистенция:

- сформированной данная фаза была у 40% (8 человек), а стала у 10% (2 человека), значит произошло снижение фазы резистенции на 30%,

- не сформированная фаза резистенции наблюдалась всего у 5% (1 человек) исследуемой группы, после программы коррекции она увеличилась до 20% группы (4 человека), произошёл рост на 15% тех сотрудников, у кого данная фаза является не сформированной,

- в стадии формирования также произошли изменения – увеличение составило 15% после проведения коррекции (до проведения было у 11 человек, а стало у 14 человек). Изменения также носят положительный характер так как увеличение сотрудников, у которых данная фаза находится в стадии формирования произошла при сокращении тех, для кого ранее данная фаза считалась сформированной.

3. Фаза Истощение:

- 35% группы (7 человек) до проведения коррекции демонстрировали сформированную данную фазу. Однако, после проведения программы коррекции таковых сотрудников не осталось, так сокращение сформированной стадии уменьшилось на 35%,

- с 20% (4 человека) до 40% (8 человек) увеличилось число тех, у кого данная фаза была не сформированной, увеличение составило 20%,

- формирующейся данная фаза была для 45% группы (9 человек), а после программы коррекции стала для 60% группы (12 человек). Увеличение произошло на 15%, что так же указывает на положительную динамику – сокращение за счет числа тех, у кого данная стадия была сформированной.

Таким образом, изменения по всем трём фазам эмоционального выгорания свидетельствуют о положительной динамике – сокращении развития синдрома эмоционального выгорания.

В целом, результаты психологической диагностики развития фаз синдрома эмоционального выгорания после проведения программы коррекции показывают, что у группы полностью отсутствует развитие третьей фазы Истощения. А фазы напряжения и резистенции проявляются у большинства как формирующиеся симптомы. С одной стороны положительная динамика указывает на эффективность проведенной программы, но с другой стороны пограничные значения говорят о недостаточности применяемых воздействий.

Подводя итог, можно заключить, что повторная диагностика развития синдрома эмоционального выгорания показала эффективность воздействия и определила положительную динамику изучаемой группы сотрудников ресторана «Помидор». Однако, по нашему мнению, полученные результаты требуют продолжения мероприятий, направленных на снижение общего уровня эмоционального выгорания. Диагностика показала, что программа коррекции была не совсем эффективна для предупреждения развития таких симптомов эмоционального выгорания как неудовлетворенность собой, ощущения загнанности в клетку и симптома неадекватного избирательного эмоционального реагирования. Также диагностика показала, что программа эффективна по предупреждению развития таких симптомов как тревога и депрессия, эмоциональная отстраненность, редукция профессиональных обязанностей и расширение сферы экономии эмоций.

Следующий этап заключается в поиске ответа: были ли полученные изменения развития синдрома эмоционального выгорания статистически значимыми? Получить статистически значимый результат возможно применив метод математической обработки данных критерием Т-Вилкоксона, который позволяет определить уровень достоверности сдвига изучаемых показателей: мы сможем увидеть был ли статистически значимый сдвиг значений эмоционального выгорания в изучаемой группе после проведения программы коррекции.

Алгоритм расчета по критерию Т-Вилкоксона приведем в приложении 5.

Статистические гипотезы:

H_0 : Интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивности сдвигов в нетипичном направлении.

H_1 : Интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Приведем полученные эмпирические значения по методике «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексона и адаптированный Н. Водопьяновой, Е. Старченковой):

Для фазы Эмоциональное истощение - $T_{ЭМП} = 2.5$ – зона значимости

Для фазы Деперсонализация - $T_{ЭМП} = 16$ – зона неопределенности

Для фазы Профессиональная успешность - $T_{ЭМП} = 57.5$ – зона не значимости

Для Интегрального показателя профессионального (эмоционального) выгорания - $T_{ЭМП} = 7$ – зона значимости

Отообразим полученные интегральные значения на рисунке 11.

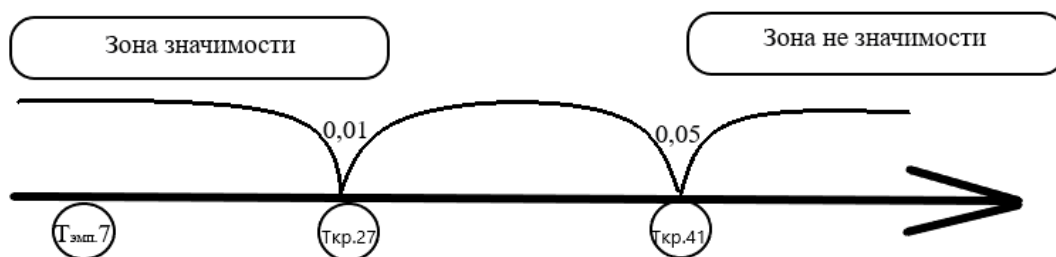


Рисунок 11 – Эмпирическое значение Интегрального показателя на оси значимости по методике «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексона и адаптированный Н. Водопьяновой, Е. Старченковой

Анализ достигнутых эмпирических значений показывает, что значения достигшие зоны значимости присуще фазе эмоциональное истощение и общему – интегральному показателю. Эмпирические значения второй фазы находится в зоне неопределённости, здесь мы не можем утверждать, что поставленная гипотеза не верна, но ещё не можем принять эту гипотезу как верную. Для третьей фазы – профессиональная успешность эмпирический показатель не достиг зоны значимости.

Таким образом, наблюдается статистически значимый положительный эффект от поведенной программы коррекции для первой фазы эмоционального выгорания, и в целом, для интегрального показателя эмоционального выгорания.

Анализируя фазу Профессиональной успешности, автор методики обращает внимание на важность учета стажа работы респондента: начальный период профессиональной адаптации неизбежно связан с осознанием молодым специалистом недостаточности своих знаний и умений, требуемых в практической деятельности. Подобные явления можно ошибочно интерпретировать у начинающих специалистов как симптом выгорания. Стаж работников, принявших участие в исследовании

от 6 месяцев до 8 лет. Вероятно, на результаты исследования могло повлиять не верное интерпретирование полученных результатов.

Обратимся к рассмотрению результатов математической обработки по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания», разработанной В.В. Бойко. Приведем полученные эмпирические значения для фаз и их симптомов:

Для Фазы Напряжение - $T_{ЭМП} = 21$ (зона значимости):

- переживание психотравмирующих обстоятельств $T_{ЭМП} = 27$ (зона значимости),
- неудовлетворенность собой $T_{ЭМП} = 74.5$, (зона не значимости),
- «загнанность в клетку» $T_{ЭМП} = 77$, (зона не значимости),
- тревога и депрессия $T_{ЭМП} = 3.5$. (зона значимости).

Отообразим полученный эмпирический результат для фазы Напряжение на рисунке 12.:

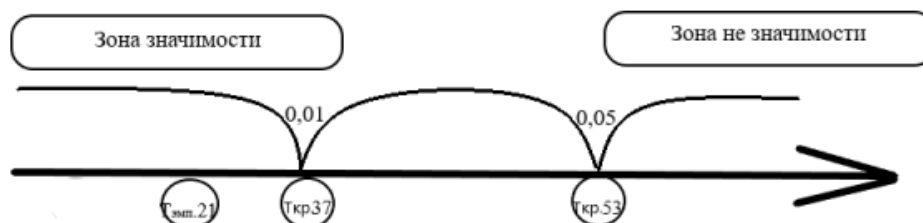


Рисунок 12 – Эмпирическое значение для Фазы Напряжение по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания», разработанной В.В. Бойко

Для фазы Резистентности – $T_{ЭМП} = 1.5$ (зона значимости):

- неадекватное избирательное эмоциональное реагирование $T_{ЭМП} = 24.5$ (зона неопределённости),
- эмоционально-нравственная дезориентация $T_{ЭМП} = 21$ (зона значимости),

- расширение сферы экономии эмоций $T_{Эмп} = 10.5$ (зона значимости),
- редукция профессиональных обязанностей $T_{Эмп} = 4.5$ (зона значимости).

Отообразим полученный эмпирический результат для фазы Резистенция на рисунке 13.:

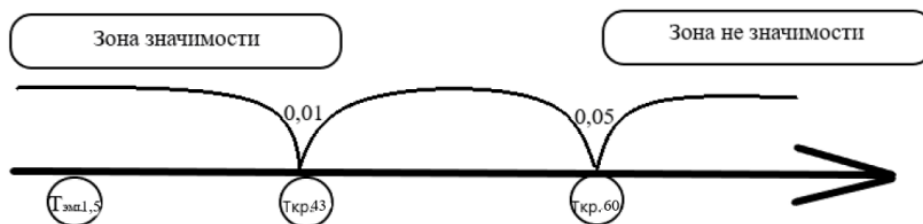


Рисунок 13 – Эмпирические значения для Фазы Резистенция по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания», разработанной В.В. Бойко

- Для фазы Истощения – $T_{Эмп} = 2$ (зона значимости),
- эмоциональный дефицит $T_{Эмп} = 7,5$ (зона не определенности),
 - эмоциональная отстраненность $T_{Эмп} = 2$ (зона значимости):
 - личностная отстраненность (деперсонализация) $T_{Эмп} = 8$ (зона значимости),
 - психосоматические и психовегетативные нарушения $T_{Эмп} = 4$ (зона значимости).

Отообразим полученный эмпирический результат для фазы Напряжение на рисунке 14.:

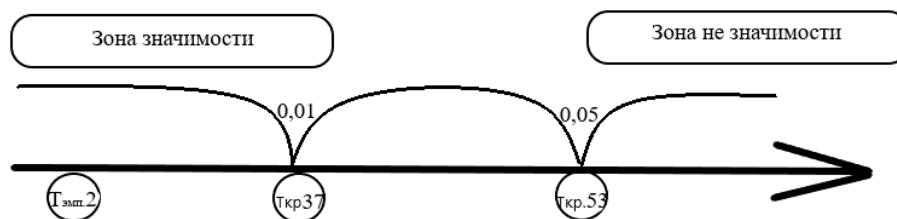


Рисунок 14 – Эмпирические значения для Фазе Истощение по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания», разработанной В.В. Бойко

Итак, эмпирические значения всех трех фаз попадают в зону значимости, а это позволяет нам утверждать, что все установленные в эксперименте изменения не случайны. Произошедшие сдвиги носят статистически значимый характер и доказывают эффективность применяемой программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания. В отношении симптомов, не все имеют статистически значимые сдвиги, два симптома не попадают в зону значимости: это неудовлетворенность собой ($T_{ЭМП} = 74.5$) и загнанность в клетку, т.е. ощущение безысходности ($T_{ЭМП} = 77$). Выпавшие симптомы неудовлетворенность собой, отсутствие веры в свои силы, чувство безысходности, на наш взгляд перекликаются с низкой оценкой профессиональной успешности и как мы предположили выше это может говорить о том, что проведенная программа имеет слабую сторону – недостаточная проработка такой личностной характеристики как самооценка. Однако, 8 симптомов попадают в зону значимости, как и все три фазы развития синдрома эмоционального выгорания.

Таким образом, анализ результатов опытно-экспериментального исследования показал, что специально разработанная психолого-педагогическая программа коррекции эмоционального выгорания и в целом формирующий этап психологического исследования в группе

работников ресторана «Помидор» эффективно способствовал снижению уровня развития эмоционального выгорания.

3.3 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

С целью эффективной реализации программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания была разработана технологическая карта, позволяющая документально оформить весь технологический процесс внедрения программы в деятельность компании «Помидор». В связи с тем, что коррекция данного состояния требует от руководства компании определенных действий, технологическая карта будет включать обязательное выполнение следующих семи этапов:

1. Целеполагание внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»

2. Создание положительной установки на внедрение программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

3. Определение предмета внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

4. Предварительное освоение предмета внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

5. Фронтальное освоение предмета внедрения психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

6. Мероприятия совершенствования работы по программе психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

7. Передача передового опыта освоения внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

Каждый этап описывает цели, содержание, методы, формы, отводимое время на выполнения и ответственных лиц по внедрению программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

Итак, этапы выстроены последовательно и логично, они взаимосвязаны между собой и сфокусированы на задаче достижения положительного результата при реализации программы.

1. Целеполагание внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

1.1. Ознакомиться и изучить документы по предмету внедрения - программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

1.2. Сформулировать цели внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

1.3. Разработать этапы внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

1.4. Разработать целевой комплекс внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

2. Создание положительной установки на внедрение программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

2.1. Создать состояние готовности к освоению предмета внедрения у руководителя компании, службы персонала и заинтересованных субъектов внедрения.

2.2. Формировать положительную ответную реакцию на предмет внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания у сотрудников ресторана «Помидор».

2.3. Формировать положительную ответную реакцию на предмет внедрения программы у заинтересованных субъектов – службы персонала.

2.4. Формировать в целом уверенность по внедрению программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания.

3. Определение предмета внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

3.1. Ознакомиться с необходимыми материалами и документами о предмете внедрения.

3.2. Вникнуть в сущность предмета внедрения новой программы.

3.3. Ознакомиться с методикой внедрения темы Программы.

4. Предварительное освоение предмета внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

4.1. Сформировать инициативную группу для предварительного освоения темы.

4.2. Закрепить полученные на предыдущем этапе знания и умения.

4.3. Подготовить для инициативной группы условия для успешного освоения методики внедрения программы.

4.4. Апробировать методику внедрения программы.

5. Фронтальное освоение предмета внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

5.1. Мобилизовать сотрудников ресторана «Помидор» на внедрение программы.

5.2. Закрепить полученные на предыдущем этапе знания и умения.

5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения программы.

5.4. Освоить всем сотрудникам ресторана «Помидор» предмет внедрения.

6. Мероприятия совершенствования работы по программе психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

6.1. Совершенствовать полученные на предыдущем этапе знания и умения.

6.2. Создать условия совершенствования методики работы по вводу программы.

6.3. Модернизировать методику освоения внедрения программы.

7. Передача передового опыта освоения внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».

7.1. Обобщить имеющийся опыт внедрения инновационной технологии.

7.2. Организовать наставничество над другими филиалами ресторана «Помидор», приступающими к внедрению программы.

7.3. Осуществить пропаганду передового опыта по внедрению программы в ресторане «Помидор».

7.4. Сохранить сложившиеся традиции работы над темой, сформировавшиеся на предыдущих этапах.

В процессе исследования разработаны рекомендации сотрудникам по профилактике синдрома эмоционального выгорания.

Главная проблема преодоления синдрома эмоционального выгорания состоит в том, что индивид долгое время не осознает происходящих с ним негативных изменений. Часто списывая все на обычную усталость и

длительное отсутствие выходных, выгоревший профессионал надеется на отдых, который принесет долгожданное облегчение. Но, к сожалению, этого не происходит, так как механизмы психофизиологического повреждения или отклонения уже запущены. Потому важное место в деятельности специалистов профессий типа человек-человек должна занимать профилактика данного синдрома эмоционального выгорания. Очень важно вовремя распознать свои эмоции и ощущения, выразить их, отреагировать во вне. Так, осознанность, понимание ситуации и происходящих внутри психических изменений, а также понимание причин физиологических нарушений уже создают барьер на пути развития негативных процессов, которые препятствуют гармоничной профессиональной и личной жизни индивида.

Исследованная нами группа работники ресторанов — это непосредственно должности, ориентированные на социальные взаимодействия: официанты непосредственно обслуживают клиентов-посетителей, управляющие и менеджеры разрешают множество вопросов, связанных с человеческим фактором, будь то внутренние или внешние конфликты.

С целью сделать рекомендации для работников ресторана «Помидор» более сфокусированными обратимся к результатам психологической диагностики, так, мы выявили, что характерной фазой для них является фаза резистенция, для которой характерно сопротивление нарастающему профессиональному стрессу, при которой работник пытается оградить себя от захвативших негативных эмоций. Учитывая данные особенности, в преодолении синдрома эмоционального выгорания рекомендовано следующее:

- организация рабочих пауз для эмоциональной разгрузки;
- оптимизация режима работы и отдыха;

- обучения приемам релаксации и саморегуляции психического состояния, в том числе методике прогрессивной релаксации;
- привитие навыков конструктивных (успешных) моделей преодолевающего поведения.

Если обратиться к факторам, оказывающим влияние на развитие синдрома эмоционального выгорания, то одним из таких факторов, носящих внешний характер, можно назвать окружающие условия труда. С этой позиции в целях профилактики, руководство ресторана может повлиять на предотвращения развития синдрома эмоционального выгорания, обеспечив работникам нормированный режим труда и отдыха; создать возможность для профессионального роста; наладит поддерживающие социальные моменты; оптимизировать мотивационные системы компании. Администрация ресторана может четко распределить обязанности, продумать должностные инструкции и организовать здоровые взаимоотношения персонала.

В процессе составления рекомендаций работникам ресторана, мы опирались на работу В.И. Долговой, В. К. Шаяхметовой, Е. В. Образцовой [11], авторы отмечают, что выполнение рекомендаций обязательное условие профилактики эмоционального выгорания в коллективе и выделяют следующие мероприятия:

- у сотрудника всегда должна быть возможность обратиться за помощью к коллегам (наставнику, руководителю, штатному психологу), потому как находиться в постоянном напряжении от нерешенных рабочих или личных проблем опасно для психического здоровья работника,
- не стоит пренебрегать созданием благоприятного психологического климата в коллективе – дружеская атмосфера играет важную роль,
- эмоциональному выгоранию препятствует полное понимание рабочих процессов, осознание своего участия, вклада в общее дело,
- общение и обмен опытом с профессиональным сообществом,

- заниматься развитием, участвуя в программах личностного роста, тренингах раскрытия творческого потенциала, повышения уверенности и т.п.

Таким образом, работникам ресторана «Помидор» для предотвращения и преодоления эмоционального выгорания рекомендовано научиться снимать стресс, морально и физически отдыхать от работы, отделять профессиональную жизнь от личной. Подойдут различные мероприятия: прогулки и занятия спортом, дыхательная гимнастика, водные процедуры, чтение художественной литературы, методы арт-терапии и эко-терапии.

Выводы по 3 главе

Разработанная программа нацелена на психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор». Нами были поставлены следующие задачи: обучить работников методам прогрессивной релаксации и саморегуляции; развить навыки конструктивных (успешных) моделей преодолевающего поведения и сформировать знания о природе возникновения эмоционального выгорания и методах его предупреждения. Весь комплекс мероприятий должен способствовать снижению уровня эмоционального выгорания до средних и низких его значений.

Анализ результатов опытно-экспериментального исследования на контрольном этапе исследования показал, что по методике К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой наблюдается положительный эффект программы коррекции на снятие острых симптомов эмоционального выгорания: понизился уровень эмоционального выгорания на первых двух фазах, однако по шкале профессиональная успешность наблюдается спад – сотрудники стали хуже ценить себя как успешных работников. Интегральный показатель по данной методике был

снижен на 30% по высокому и крайне высокому уровню, что позволяет нам судить об общем снижении эмоционального выгорания в группе. Анализ результатов по методике В.В. Бойко показала, что ни один из симптомов эмоционального выгорания не получил развитие после проведенной программы коррекции: есть симптомы не подвергшиеся изменению и симптомы с изменениями в направлении снижения выраженности симптома. Наблюдаются положительные изменения по всем трём фазам эмоционального выгорания. В целом, результаты психологической диагностики свидетельствуют о положительной динамике и сокращении развития синдрома эмоционального выгорания. Проведенная нами математическая обработка данных показала, что произошедшие сдвиги носят статистически значимый характер и доказывают эффективность применяемой программы коррекции. Таким образом, гипотеза о том, что уровень эмоционального выгорания сотрудников изменится, если разработать и реализовать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана подтверждена.

С целью эффективной реализации программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания была разработана технологическая карта, состоящая из семи этапов, и позволяющая документально оформить весь технологический процесс внедрения программы в деятельность компании «Помидор». Даны рекомендации по предотвращению и преодолению эмоционального выгорания сотрудникам и руководству ресторана «Помидор».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Теоретический анализ психолого-педагогической литературы обобщает имеющиеся в науке подходы к исследованию синдрома эмоционального выгорания, однако, определенной интерпретации данного феномена не существует, что делает синдром эмоционального выгорания многоаспектным явлением. Авторы сходятся во мнении, что синдром эмоционального выгорания — это некоторое негативное явление, возникающее у психически здоровых людей социальных профессий, с другой стороны, эмоциональное выгорание — это механизм защиты личности, проявляющийся в форме сокращения эмоций, снижения эмоционального реагирования на различные психотравмирующие ситуации. Эмоциональное выгорание в своем развитии проходит три фазы: напряжение, резистенция и истощение. Среди причин, провоцирующих развитие данного феномена, выделяют внешние – условия профессиональной среды и внутренние – предрасположенность к данному реагированию. В профессиональной среде синдром эмоционального выгорания можно определить по пяти ключевым симптомам: в физическом проявлении плохого самочувствия; в деформации эмоциональной сферы; в специфических особенностях поведения, снижении интеллектуальной и сворачивании социальной активности. Эмпирические исследования данного симптомокомплекса показывают, что в отношении работников ресторана существуют следующие желательные качества личности, способствующие предотвращению развития синдрома эмоционального выгорания, среди них: экстраверсия, открытость, склонность к согласию и добросовестность. Однако, мы отметили достаточно скудное существование научных работ посвященных исследованию синдрома эмоционального выгорания у работников ресторана. Разработанная модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания, построенная по методу «дерева целей», состоит из 4 частей:

теоретической, диагностической, коррекционной и аналитической. Представленные части связаны единой генеральной целью – теоретически обосновать и экспериментально проверить программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана.

Опытно-экспериментальное исследование проводилось в три этапа: поисково – подготовительный этап, опытно – экспериментальный этап и контрольно – обобщающий этап. Психологическая диагностика синдрома эмоционального выгорания производилась по следующим методикам: на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н. Водопьяновой и Е. Старченковой и методике диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанной В.В. Бойко. Констатирующий эксперимент показал, что у 10 работников ресторана (50% участников) «Помидор» по диагностической методике К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой наблюдается развитие высоких и крайне высоких интегральных значений синдрома эмоционального выгорания. Диагностическая методика разработанная В.В. Бойко показала, что исследуемой группе свойственно развитие синдрома эмоционального выгорания на второй фазе – резистенция: здесь 8 человек (40%) обладают показателями сформированной фазы, с отягощением таких симптомов как Расширение сферы экономии эмоций – 51% и Редукция профессиональных обязанностей 61%. Основываясь на таких данных, можно заключить, что сотрудникам ресторана «Помидор» показана коррекция эмоционального выгорания. Реализация разработанной нами программы предполагает цикл групповых занятий с сотрудниками ресторана. Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю. Программа поэтапно разрешала такие задачи как обучить работников методам релаксации, саморегуляции, развить у них навыки конструктивных моделей преодолевающего поведения и сформировать знания о природе возникновения эмоционального выгорания и методах его предупреждения.

Результаты психологической диагностики после проведения программы психолого-педагогической коррекции показали, что крайнюю высокую степень эмоционального выгорания больше никто не проявил, однако на высоком уровне показатели остаются у 4 человек (20%). По диагностической методике В.В. Бойко произошли следующие изменения – в фазе резистенция остались только 2 человека (10%). Такие симптомы как Расширение сферы экономии эмоций снижено до 41%, а Редукция профессиональных обязанностей до 44%. Результаты психологической диагностики после проведения программы психолого-педагогической коррекции свидетельствуют о положительной динамике и сокращении развития синдрома эмоционального выгорания по всем фазам его развития. Проведенная нами математическая обработка данных показала, что произошедшие сдвиги носят статистически значимый характер, что доказывает эффективность применяемой программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания.

С целью эффективной реализации программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания была разработана технологическая карта, состоящая из семи этапов, и позволяющая документально оформить весь технологический процесс внедрения программы в деятельность компании «Помидор». Руководству компании и сотрудникам даны рекомендации по предотвращению и снижению эмоционального выгорания, охватывающие как внешние факторы, так и внутренние факторы развития синдрома эмоционального выгорания.

Таким образом, гипотеза о том, что уровень эмоционального выгорания сотрудников изменится, если разработать и реализовать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана подтверждена, а цель исследования – теоретически обосновать и экспериментально проверить психолого-педагогическую программу коррекции эмоционального выгорания у сотрудников ресторана, достигнута.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аминов Н.А. Синдром «эмоционального сгорания» как вид профессиональной дезадаптации / Н. А. Аминов, Д. В. Шпитальный // Профессиональный потенциал. – 2002. – № 1. – С. 45–48.
2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с. – ISBN 5–272–00315–2.
3. Бабич О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / О.И. Бабич. – Волгоград: Учитель, 2017. – 122 с. – ISBN: 978–5–7057–3091–9.
4. Белашева И. В. Эмоциональная компетентность и проблема эмоционального выгорания у сотрудников организации / И. В. Белашева, М. Л. Есаян, Л. И. Макадей // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – № 71 – 4. – С. 329–333.
5. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М.: Филинь, 2016. – 470 с. – ISBN 5–900855–60–0.
6. Бойко В. В. Психоэнергетика / В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 2008. – 409 с. – ISBN 978–5–91180–760–3.
7. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 136 с. – ISBN 5–87499–048–8.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с. – ISBN 978–5–91180–891–4.
9. Димова В. Н. Личностные детерминанты и организационные факторы развития психического выгорания личности в профессиях «субъект–объектного» типа: дис канд. псих. наук: 19.00.03 / Димова Вера Николаевна. – Орел; Ярославль, 2010. – 164 с.
10. Долгова В. И. Моделирование психолого-педагогической коррекции ситуативной тревожности подростков в период прохождения

государственной итоговой аттестации / В. И. Долгова, Е. Г. Капитанец, М. В. Купцов // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – 2016. – № 5(135). – С. 272–278. – URL: <https://lesgaft-notes.spb.ru/files/5-135-2016/p272-278.pdf> (дата обращения: 09.09.2022).

11. Долгова В. И. Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания воспитателей ДОУ / В. И. Долгова, В. К. Шаяхметова, Е. В. Образцова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 44. – С. 222–231. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56998.htm>. (дата обращения: 09.09.2022).

12. Долгова В. И. Социальный стресс как фактор дезадаптации личности / В. И. Долгова, Е. А. Василенко // Современные наукоемкие технологии. – 2016. – № 8–2. – С. 303–306. – URL: <http://elib.cspu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/3995/Долгова%20В.И.%20С%20Василенко%20Е.А.%20СОЦИАЛЬНЫЙ%20СТРЕСС%20КАК%20ФАКТОР%20ДЕЗАДАПТАЦИИ%20ЛИЧНОСТИ.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата обращения: 09.09.2022).

13. Долгова В. И. Эмоциональное выгорание педагогов как деформация личности / В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева, А. А. Кунилова // Современные наукоемкие технологии. – 2016. – № 8-1. – С. 106–110. – URL: <https://top-technologies.ru/ru/article/view?id=36112> (дата обращения: 10.09.2022).

14. Долгова В.И. К проблеме формирования готовности психолога образования к сопровождению процессов управления инновационной деятельностью / В.И. Долгова // Наука. Теория и практика. – 2012. – С. 55–63.

15. Еманеева А. Г. Синдром эмоционального выгорания специалистов телефона доверия / А. Г. Еманеева, Е. С. Штанько, В. А. Ятманов // E-Scio. – 2021. – № 5(56). – С. 579–585.

16. Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический

аспект) / Е.В. Ермакова // Культурно-историческая психология. – 2010. – Том. 6. – № 1. – URL: https://psyjournals.ru/files/29159/KIP_2010_1_Ermakova.pdf. (дата обращения: 04.10.2022).

17. Ефимова Д. В. Пути эффективного самоуправления с целью профилактики эмоционального выгорания у администратора ресторанного бизнеса / Д. В. Ефимова, А. А. Яблоновская // Сборники конференций НИЦ Социосфера. – 2019. – № 41. – С. 132–136.

18. Индык Е. С. Особенности эмоционального выгорания / Е. С. Индык // Трибуна ученого. – 2022. – № 4. – С. 19–27.

19. Иноземцева О. В. Выгорание и увлеченность работой / О. В. Иноземцева, А. А. Обознов // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография. Курск. Гос.ун-т. – Курск, 2008. – 336 с.

20. Карпушкина А. С. Взаимосвязь эмоционального выгорания и установки на альтруизм у людей помогающих профессий / А. С. Карпушкина // Инновации. Наука. Образование. – 2021. – № 33. – С. 2059–2064.

21. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса: психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – Москва: Акад. проект, 2009. – 943 с. – ISBN 978–5–8291–1023–9.

22. Коновалова В. А. «Огнеопасная» работа: Организационные симптомы и факторы профессионального выгорания / В. А. Коновалова // Кадровик. – 2010. – № 5 – 1. – С. 58–63.

23. Коротких Д. Е. Педагогическое моделирование как метод научного познания / Д. Е. Коротких, А. Г. Шабанов, А. Е. Мазурин // Инновации в образовании. – 2019. – № 12. – С. 16–22.

24. Косогова А.С. Моделирование в образовании : учеб. пособие / А.С. Косогова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Иркутск: ИГУ, 2014. – 159 с. – ISBN 978–5–85827–788–0.

25. Котова Е. В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие / Е. В. Котова. – Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013. – 76 с. – ISBN 978-5-85981-557-9.

26. Лукьянова В. В. Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – Курск : КГУ, 2007. – 168 с. – ISBN 978-5-88313-573-5.

27. Лурье А. Ж. Новый способ диагностирования синдромов хронической усталости и эмоционального выгорания с помощью 3D-тестирования / А. Ж. Лурье // Лечащий врач. – 2022. – № 4. – С. 14–18.

28. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3–16.

29. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач, Э. Пайнс. – 4-е изд. – СПб.: Питер, 2000 – 522 с. – ISBN 5-8046-0101-6.

30. Миков Д. Р. Особенности синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников многопрофильного стационара / Д. Р. Миков, А. М. Кулеш, С. В. Муравьев, В. Г. Черкасова, П. Н. Чайников, Н. В. Соломатина // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. – 2018. – Вып. 1. – С. 88–97.

31. Михайлова О. Б. Особенности самооценки и эмоционального выгорания у педагогов в период пандемии COVID-19 / О. Б. Михайлова, С. А. Макарова // Человеческий капитал. – 2021. – № 6(150). – С. 173–179. – URL: https://humancapital.su/wp-content/uploads/2021/06/202106_p173-179.pdf (дата обращения: 04.10.2022).

32. Никифорова Г. С. Психология профессионального здоровья : учебное пособие / Г.С. Никифорова. – СПб.: Речь, 2006. – 480 с. – ISBN 5-9268-0436-1.

33. Опросник Профессиональное (эмоциональное) выгорание (МВІ) адаптация Водопьянова Н. Е. Методика К. Маслач и С. Джексон. / Тесты для диагностики синдрома ПВ. – URL: <http://psycabi.net/testy/391-oprosnik-professionalnoe-emotsionalnoe-vygoranie-pv-metodika-k-maslach-i-s-dzhekson-adaptatsiya-n-vodopyanova-e-starchenkova-testy-dlya-diagnostiki-sindroma-pv>. (дата обращения: 01.08.2022).

34. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел; Рос. акад. наук, Ин-т психологии. – М.: Ин-т психологии РАН, 2005 (Ярославль: ООП ЯрПК). – 329 с. – ISBN 5–9270–0069–X.

35. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: Эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т.22. – №1. – С. 90–101

36. Орлова П. С. Склонность молодых специалистов по социальной работе к синдрому «эмоционального выгорания» / П. С. Орлова, А. М. Олешкова // Молодежь. Инициатива. Развитие. Сборник материалов II регионального форума. – 2016. – С. 59–67

37. Петросян С. К. Синдром эмоционального выгорания учителей как актуальная проблема современного образования / С. К. Петросян // Педагогический вестник. – 2022. – № 21. – С. 24–26.

38. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика / Д. Я. Райгородский. – Самара: Издательский дом «БАХРАХМ», 2001. – 96 с. – ISBN 5–89570–005–5.

39. Сергеева М. А. Ценностные ориентации педагогов с синдромом эмоционального выгорания / М. А. Сергеева, А. С. Кубекова // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. – 2021. – Т. 10. – № 4–1. – С. 83–92. – URL: <http://www.publishing-vak.ru/file/archive-psychology-2021-4/d4-sergeeva-kubekova.pdf> (дата обращения: 04.10.2022).

40. Сергеева М. А. Личностные особенности сотрудников управления исполнения наказаний с синдромом эмоционального

выгорания / М. А. Сергеева // В сборнике: Современные тенденции развития клинической психологии. Материалы научно-практической конференции с международным участием. – 2016. – С. 74–79

41. Скоробогатова Ю. В. Особенности эмоционального выгорания студентов педагогического вуза и его профилактика с помощью тайм-менеджмента / Ю. В. Скоробогатова // Перспективы науки и образования. – 2019. – № 2 (38). – С. 284–294.

42. Смагулов Н. К. Оценка влияния производственных и психосоциальных факторов на развитие симптомов эмоционального выгорания преподавателей вуза / Н. К. Смагулов, А. А. Адилбекова, А. М. Евневич // Современные технологии и научно-технический прогресс. – 2022. – № 9. – С. 275–276.

43. Смахтина Т. А. Эмоциональное выгорание и его сущность / Т. А. Смахтина, А. С. Кубекова // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2021. – № 10 – 4(78). – С. 141–143.

44. Соболева М. Ю. Образ времени профессионалов с разным уровнем эмоционального выгорания / М. Ю. Соболева // International Journal of Medicine and Psychology. – 2021. – Т. 4. – № 4. – С. 92 – 98. – URL: <https://moluch.ru/conf/stud/archive/386/15935/> (дата обращения: 01.10.2022).

45. Сысоева Е. Ю. Актуальные проблемы педагогического общения: учеб. пособие / Е. Ю. Сысоева. – 2-е изд., испр. и доп. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 164 с. – ISBN 978–5–7883–1392–4.

46. Тарабакина Л. В. Факторы возникновения синдрома эмоционального выгорания у молодых работников / Л. В. Тарабакина, Е. В. Звонова, В. А. Тарасова // Вестник университета. – 2020. – № 9. – С. 177 – 184. – URL: <https://vestnik.guu.ru/jour/article/view/2411>. (дата обращения: 03.09.2022).

47. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк. – «Вопросы психологии». – 1994. – №6. – С.57–64.

48. Чердымова Е. И. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография. / Е. И. Чердымова, Е. Л. Чернышова, В. Я. Мачнев. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с. – ISBN 978-5-7883-1425-9.

49. Чернякевич Е. Ю. Исследование эмоционального выгорания в связи со смысложизненными и карьерными ориентациями у представителей социономических профессий / Е. Ю. Чернякевич, Э. В. Погодина // Вестник университета. – 2020. – № 1. – С. 195 – 202. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-emotsionalnogo-vygoraniya-v-svyazi-so-smyslozhiznennymi-i-kariernymi-orientatsiyami-u-predstaviteley-sotsionomicheskikh> (дата обращения: 04.10.2022).

50. Чичерина А. В. Эмоциональное выгорание медицинских работников / А. В. Чичерина // Научный альманах. Психологические науки. – 2016. – №9. – 2(23). – С. 341 – 345. – URL: <http://ucom.ru/doc/na.2016.09.02.341.pdf> (дата обращения: 05.09.2022).

51. Чукмарова Л. Ф. Особенности эмоционального выгорания воспитателей дошкольного образовательного учреждения и его профилактика / Л. Ф. Чукмарова, Л. А. Шумская // Вестник Набережночелнинского государственного педагогического университета. – 2022. – № S3(38). – С. 122–124.

52. Шевелева Н. Н. Основные научные психологические и педагогические подходы к организации профилактики профессионального эмоционального выгорания педагогов / Н. Н. Шевелева // Мир науки, культуры, образования. – 2022. – № 2(93). – С. 253 – 255. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-nauchnye-psihologicheskie-i-pedagogicheskie-podhody-k-organizatsii-profilaktiki-professionalnogo-emotsionalnogo-vygoraniya> (дата обращения: 01.08.2022).

53. Шипулина Ю. И. Эко-терапия как способ борьбы с синдромом эмоционального «выгорания» педагога / Ю. И. Шипулина // Вестник Воронежского института развития образования. – 2019. – № 3. – С. 35 – 39.
54. Яковлев С. А. Моделирование систем / С. А. Яковлев, Б. Я. Советов: учеб. для вузов – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Высш. шк., 2001. – 343 с. – ISBN 5-06-003860-2.
55. Bonebright C. A. The Relationship of Workaholism with Work-Life Conflict, Life Satisfaction, and Purpose in Life / C. A. Bonebright, D. L. Clay, R. D. Ankenmann // Journal of Counseling Psychology. – 2000. – I. 47. – P. 469 – 477.
56. Kahill S. Interventions for burnout in the helping professions: A review of the empirical evidence. / S. Kahill // Canadian Journal of counseling review. – 1988. – V.22 (3). –P.310 – 342.
57. Rzeszutek M. Temperament traits, social support, and burnout symptoms in a sample of therapists / M. Rzeszutek, K. Schier, // Psychotherapy. – 2014. – I. 51 (4). – P. 574 – 579.
58. Schaufell W.B. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch ed. W. B. Schaufell, C. Maslach and T. Marek / W.B. Schaufell, D. Enzmann, N. Girault. – P. 199 – 215, Washington, DC: Taylor&Francis.
59. The Burnout Companion to Study and Practice. A Critical Analysis / ed. T. Cox, A. Griffiths. L., 1998. – 256 с. – ISBN: 978-0-7484-0697-5.
60. Zhao J.-L. Managing job burnout: The effects of emotion-regulation ability, emotional labor, and positive and negative affect at work / J. – L. Zhao, X.-H. Li, J. Shields // International Journal of Stress Management. – 2019. – I. 26 (3). – P. 315 – 320.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Психодиагностические методики

1. Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» разработанный на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон и адаптированный Н. Водопьяновой, Е. Старченковой.

Инструкция к тесту: Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 – «никогда». Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, позиция 6 – «ежедневно». Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

ТЕСТ

№	Утверждение	Ответ
1	Я чувствую себя эмоционально опустошенным.	1 2 3 4 5 6
2	После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».	1 2 3 4 5 6
3	Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.	1 2 3 4 5 6
4	Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.	1 2 3 4 5 6
5	Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).	1 2 3 4 5 6
6	После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.	1 2 3 4 5 6
7	Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.	1 2 3 4 5 6
8	Я чувствую угнетенность и апатию.	1 2 3 4 5 6
9	Я уверен, что моя работа нужна людям.	1 2 3 4 5 6
10	В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.	1 2 3 4 5 6
11	Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.	1 2 3 4 5 6
12	У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.	1 2 3 4 5 6
13	Моя работа все больше меня разочаровывает.	1 2 3 4 5 6
14	Мне кажется, что я слишком много работаю.	1 2 3 4 5 6
15	Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.	1 2 3 4 5 6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.	1 2 3 4 5 6
17	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и	1 2 3 4 5 6

	сотрудничества в коллективе.	
18	Во время работы я чувствую приятное оживление.	1 2 3 4 5 6
19	Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.	1 2 3 4 5 6
20	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.	1 2 3 4 5 6
21	На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.	1 2 3 4 5 6
22	В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.	1 2 3 4 5 6

Таблица 1.1 - Ключ к опроснику «Профессиональное (эмоциональное) выгорание»

Субшкала	Номер утверждения	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1,2,3,6,8,13,14,16,20	54
Деперсонализация	5,10,11,15,22	30
Профессиональная успешность (редукция персональных достижений)	4,7,9,12,17,18,19,21	48

Таблица 1.2 - Уровни показателей

Субшкала	Группы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень	Очень высокий уровень
Шкальные оценки		1 балл	2 балла	3 балла	5 баллов
Эмоциональное истощение	Мужчины	5-15	16-24	25-34	Более 34
	Женщины	6-16	17-25	26-34	Более 34
Деперсонализация	Мужчины	2-4	5-12	13-15	Более 15
	Женщины	1-4	5-10	11-13	Более 14
Профессиональная успешность (редукция персональных достижений)	Мужчины	35-48	34-28	27-23	22 и менее
	Женщины	36-48	35-28	27-22	21 и менее

Таблица 1.3 - Тестовые нормы для интегрального показателя выгорания

Низкая степень	Средняя степень	Высокая степень	Крайне высокая степень
3-4 балла	5-6 баллов	7-9 баллов	10 баллов и больше

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, ответьте «да», если не согласны, ответьте «нет».

1. Организационные недостатки на работе (учебе) 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.
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать/учиться (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала/человека мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы/учебы 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 долг, в том числе профессиональный.
10. Моя работа/учеба притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе, учебе, в жизни.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа/взаимодействие с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы/учебы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру поддержку, услугу, помощь, в том числе профессиональную.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на контакты, в том числе деловые.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе /учебе, 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 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/учебе 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 и другими людьми.
27. Обстановка на работе/учебе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой/учебой: 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 я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе/учебе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы/учебы (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/учебу.
35. Партнерам по работе/учебе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе/учебе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с начальством.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа/учеба приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе/учебе.
40. Некоторые стороны (факты) моей жизни вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на “хороших” и “плохих”.
43. Усталость от работы/учебы 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/учебу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю, взаимодействую с партнерами автоматически, без души.
47. Иногда 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/учебе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе/учебе вдохновляют меня.
51. Жизненная ситуация, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы/учебы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы/учебы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам чем теперь.
58. Во взаимодействии с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу/учебу 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/взаимодействую, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой/учебой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе/учебе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего/учебного дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий/учебный день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Взаимодействуя или работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа, взаимодействие с людьми (партнерами) очень разочаровали меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий/учебный день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера складывается удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой/учебой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров, знакомых я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю людей, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе/учебе 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, в том числе на работе/учебе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе/в учебе я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа/взаимодействие с людьми плохо повлияла на меня — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа/взаимодействие с людьми явно подрывает мое здоровье.

Ключ методики: совпадение с ключом считает при ответе «да» и совпадении со знаком «+» и при ответе «нет» и совпадении знака «-». В скобках указано число баллов: каждый из пунктов вносит различный вклад в значение шкалы.

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)
5. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
6. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
7. Расширение сферы экономики эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

8. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
9. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
10. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
11. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
12. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты диагностики эмоционального выгорания у сотрудников
ресторана

Таблица 2.1 – Характеристика выборки

Код	Пол	Возр.	Должность	Стаж
001	м	21	Официант	0,5
002	ж	41	Управляющий	7
003	ж	38	Менеджер С	4
004	м	22	Официант	4
005	ж	38	Управляющий	5
006	ж	32	Менеджер П	6
007	ж	22	Официант	1
008	м	30	Менеджер П	1
009	ж	20	Официант	4
010	ж	30	Официант	3
011	ж	26	Официант	2
012	м	39	Управляющий	8
013	м	28	Менеджер С	4
014	ж	25	Официант	3
015	ж	22	Официант	1
016	м	34	Управляющий	7
017	ж	24	Официант	4
018	м	21	Официант	4
019	ж	22	Официант	1
020	м	27	Официант	0,5
х		28		3,5

Таблица 2.2 – Результаты диагностики по методике «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (в адаптации Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой)

Код респондента	Эмоциональное истощение (балл/уровень)		Деперсонализация (балл/уровень)		Профессиональная успешность (балл/уровень)	
	балл	уровень	балл	уровень	балл	уровень
001	20	средний	6	средний	33	средний
002	25	средний	13	высокий	30	средний
003	12	низкий	5	средний	18	высокий
004	39	высокий	10	средний	37	низкий
005	49	высокий	25	высокий	45	низкий
006	16	низкий	3	низкий	22	высокий
007	21	средний	6	средний	39	низкий
008	31	высокий	9	средний	36	низкий
009	15	низкий	6	средний	29	средний
010	14	низкий	2	низкий	28	средний
011	12	низкий	5	средний	15	высокий
012	18	средний	8	средний	32	средний
013	18	средний	4	низкий	20	высокий
014	22	средний	3	низкий	28	средний
015	33	высокий	10	средний	38	низкий
016	12	низкий	5	средний	15	высокий
017	18	средний	4	низкий	35	низкий
018	21	средний	6	средний	44	низкий
019	21	средний	6	средний	27	высокий
020	33	высокий	17	средний	38	низкий
Стадии выгорания	Качественный уровень (процент)					
	Высокий		Средний		Низкий	
Эмоциональное истощение	25 (5 человек)		45 (9 человек)		30 (6 человек)	
Деперсонализация	10 (2 человека)		65 (13 человек)		25 (5 человек)	
Проф. успешность	30 (6 человек)		30 (6 человек)		40 (8 человек)	

Таблица 2.3 - Интегральный показатель профессионального (эмоционального) выгорания сотрудников ресторана

Код респондента	пол	Эмоц. истощение	Деперсонализация	Проф. успешность	Интегральный показатель	Качественный уровень
001	м	2	2	3	7	высокая степень
002	ж	2	3	3	8	высокая степень
003	ж	1	2	1	4	Низкая степень
004	м	5	2	5	12	крайне высокая
005	ж	5	5	5	15	крайне высокая
006	ж	1	1	2	4	Низкая степень
007	ж	2	2	5	9	высокая степень
008	м	3	2	5	10	крайне высокая
009	ж	1	2	3	6	Средняя степень
010	ж	1	1	3	5	Средняя степень
011	ж	1	2	1	4	Низкая степень
012	м	2	2	3	7	высокая степень
013	м	2	1	1	4	Низкая степень
014	ж	2	1	3	6	Средняя степень
015	ж	3	2	5	10	крайне высокая
016	м	1	2	1	4	Низкая степень
017	ж	2	1	3	6	Средняя степень
018	м	2	2	5	9	высокая степень
019	ж	2	2	2	6	Средняя степень
020	м	3	5	5	13	крайне высокая
Степень Эмоционального выгорания					Распределение в группе (%)	
Крайне высокая степень					25 (5 человек)	
Высокая степень					25 (5 человек)	
Средняя степень					25 (5 человек)	
Низкая степень					25 (5 человек)	

Таблица 2.4 – Групповые значения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанной В.В. Бойко.

Код	Напряжение				Резистенция				Истощение				Ин-тег. по
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	12	10	9	10	9	15	16	11	8	6	7	11	124
2	11	7	10	14	11	13	14	14	6	7	8	10	125
3	9	11	12	15	12	15	11	15	10	16	12	6	144
4	15	19	8	25	18	18	20	21	11	20	13	12	200
5	10	24	10	27	11	14	13	29	17	29	14	11	209
6	6	7	10	6	9	7	10	9	8	9	7	6	94
7	10	14	8	27	11	14	13	29	17	19	23	11	196
8	15	16	10	25	18	18	16	21	11	20	20	12	202
9	12	9	11	10	10	12	7	11	12	9	8	10	121
10	9	7	12	7	11	13	8	16	8	16	6	10	123
11	4	7	4	8	14	15	8	16	6	17	9	12	120
12	11	17	9	27	15	14	30	24	17	24	26	11	225
13	0	13	12	16	3	5	18	13	10	17	8	6	121
14	8	14	14	9	11	7	17	11	9	10	11	9	130
15	0	17	9	27	11	14	29	24	15	24	14	15	199
16	12	7	10	7	7	9	14	11	8	7	7	9	108
17	19	15	12	14	11	10	12	14	6	16	9	7	145
18	23	17	14	27	11	10	19	24	8	24	24	15	216
19	10	15	9	17	9	8	11	30	12	10	8	12	151
20	20	17	9	27	11	14	19	24	15	24	14	15	209
x	10,8	13,2	10,1	17,3	11,2	12,3	15,3	18,4	10,7	16,2	12,4	10,5	158,1

Таблица 2.5 – Результаты диагностики степени сформированности фаз СЭВ по методике В.В. Бойко

Код	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	1	41	в стадии формирования	51	в стадии формирования	32
2	42	в стадии формирования	52	в стадии формирования	31	не сформировалась
3	47	в стадии формирования	53	в стадии формирования	44	в стадии формирования
4	67	сформировавшаяся фаза	77	сформировавшаяся фаза	56	в стадии формирования
5	71	сформировавшаяся фаза	67	сформировавшаяся фаза	71	сформировавшаяся фаза
6	29	не сформировалась	35	не сформировалась	30	не сформировалась
7	59	в стадии формирования	67	сформировавшаяся фаза	70	сформировавшаяся фаза
8	66	сформировавшаяся фаза	73	сформировавшаяся фаза	63	сформировавшаяся фаза
9	42	в стадии формирования	40	в стадии формирования	39	в стадии формирования
10	35	не сформировалась	48	в стадии формирования	40	в стадии формирования
11	23	не сформировалась	53	в стадии формирования	44	в стадии формирования
12	64	сформировавшаяся фаза	83	сформировавшаяся фаза	78	сформировавшаяся фаза
13	41	в стадии формирования	39	в стадии формирования	41	в стадии формирования
14	45	в стадии формирования	46	в стадии формирования	39	в стадии формирования
15	53	в стадии формирования	78	сформировавшаяся фаза	68	сформировавшаяся фаза
16	36	не сформировалась	41	в стадии формирования	31	не сформировалась
17	60	в стадии формирования	47	в стадии формирования	38	в стадии формирования
18	81	сформировавшаяся фаза	64	сформировавшаяся фаза	71	сформировавшаяся фаза
19	51	в стадии формирования	58	в стадии формирования	42	в стадии формирования
20	73	сформировавшаяся фаза	68	сформировавшаяся фаза	68	сформировавшаяся фаза
Степень сформированности			Фазы СЭВ			
			Напряжение		Резистенция	Истощение
фаза не сформировалась			20 (4 человек)		5 (1 человек)	20 (4 человек)
в стадии формирования			50 (10 человек)		55 (11 человек)	45(9 человек)
сформировавшаяся фаза			30 (6 человек)		40 (8 человек)	35(7 человек)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана

Занятие 1

Упражнение 1. Участники группы сидят по кругу.

«Начнем нашу работу со знакомства: каждый по очереди будет называть свое имя и три присущие ему качества, начинающиеся на ту же букву, что и его имя». Такое представление требует от участников изобретательности, гибкости мышления, предлагая несколько необычный подход для рассмотрения своих качеств, особенностей личности. Действие, к которому побуждает участников группы задание, согласуется с характеристиками креативной среды.

Задание требует значительных усилий для его неформального выполнения, так как соблазн назвать первые пришедшие в голову качества на нужную букву иногда оказывается сильнее готовности к поиску более точных, соответствующих собственным представлениям о себе характеристик.

Упражнение 2. Участники группы сидят по кругу.

«Сейчас мы познакомимся и сделаем это несколько необычным способом. Вспомните, кем вы можете работать, кроме вашей теперешней профессии, и, называя свое имя, перечислите несколько вариантов этих возможных профессиональных ролей. При этом будьте внимательны, постарайтесь запомнить, что говорят остальные участники группы».

Упражнение 3. Участники группы сидят по кругу.

«Продолжим наше знакомство. Представьте себе, что сложилась такая ситуация, что вам необходимо перевоплотиться в какой-то объект материального мира, животное или растение. Подумайте и скажите, какой объект, какое животное и какое растение Вы бы выбрали».

Данный вариант представления активизирует один из механизмов творческого процесса, при котором происходит неоднократная проработка проблемы логическими средствами (левополушарные процессы) и ее перевод в образную форму, ассоциирование появляющихся идей с содержанием опыта (правополушарные механизмы). Участники групп придерживаются различных стратегий при выполнении этого задания. Эти стратегии не анализируются на данном этапе работы, вместе с тем ведущий фиксирует их проявления. Впоследствии полученный опыт применяется для иллюстрации данных об этапах и механизмах творческого процесса.

Наиболее распространены две стратегии. В первом случае перевоплощение происходит как бы само собой и тогда участник стремится сразу проговорить возникшие образы, или еще какое-то время обдумывает, уточняет их. В другом случае участник выделяет несколько своих характеристик и подбирает символизирующие их объект материального мира, животное и растение.

Упражнение 4. Участники группы сидят по кругу. «Комплимент рядом сидящему участнику» Участникам необходимо продумать комплимент рядом сидящему участнику, используя полученную информацию о участниках из предыдущих упражнений.

Упражнение 5. Участники группы сидят по кругу.

«Давайте познакомимся и сделаем это так: каждый будет называть свое имя и свои 2-3 мотиватора, что побуждают их к творчеству, созданию нового, к нестандартному, креативному поведению. Эти варианты знакомства побуждают участников говорить о себе, что способствует сближению членов группы, создает более доверительную атмосферу. Кроме того, появляется много идей, которые в дальнейшем могут быть полезны при обсуждении способов борьбы с эмоциональным выгоранием.

В ходе выполнения упражнений происходит существенное изменение групповой атмосферы, появляется эмоциональная свобода, снижается

напряженность, столь характерная для начала работы группы. Участники открываются порой с неожиданных, новых сторон.

Занятие 2

Ритуал приветствия: придумать и использовать ритуал, который открывал и закрывал бы каждый новый тренинговый день. Тренер может предложить группе придумать такой ритуал самостоятельно или предложить один из имеющихся у него вариантов. Это могут быть как слова — приветствие или речевка хором, последовательное проговаривание более развернутого текста, когда за каждым человеком закреплено конкретное слово, так и невербальное действие — например, рукопожатие каждого с каждым. Такие коллективные ритуалы повышают сплоченность группы. Пример, начало дня можно знаменовать раскрывающим движением рук — наподобие «проходите, гости дорогие», а конец дня — смыканием ладоней на манер восточного «спасибо» или западного «мы вместе».

Упражнение 6. Участники группы стоят в две шеренги лицом к лицу. Каждый участник проходит между шеренгами. Каждый в шеренге поглаживает проходящего по голове. Приветствуется делать комплименты проходящему.

Упражнение из теории «поглаживаний» Эрика Берна. Слово «поглаживание» отражает детскую потребность в прикосновениях. Берн заметил, что став взрослыми, люди по-прежнему стремятся прикасаться друг к другу, словно подтверждая свое физическое существование. Но выйдя из детского возраста, люди попадают в общество, где физические контакты строго ограничены, поэтому приходится довольствоваться замещением этой потребности другими формами «поглаживания». Улыбка, короткий разговор или комплимент – все это знаки того, что вас заметили, и это доставляет нам радость.

Упражнение: Мозговой штурм на тему: «Эмоциональное выгорание. Что с этим делать?»

I. Этап генерации идей.

Участники разбиваются на несколько команд (по 3–5 человек в каждой). Команды получают по стопке пустых карточек. На них будут записываться новые идеи – как бороться с эмоциональным выгоранием. Одна идея, на одной карточке.

Предложения по темам:

1. Методы индивидуальной работы со стрессом.
2. Самомотивация.
3. Улучшение рабочей среды.
4. Корпоративная культура.
5. Work-life баланс.

Ведущий информирует об обязательных правилах этого этапа:

Принимаются и записываются абсолютно все выдвигаемые идеи. Это нужно для того, чтобы не мешать свободному полёту творческой мысли. Необходимо похвалить любую высказанную мысль, даже если она кажется вздорной. Эта демонстративная поддержка и одобрение очень стимулируют и вдохновляют наш внутренний генератор идей.

Правила:

Самые лучшие – это сумасшедшие идеи. Откажитесь от шаблонов и стереотипов, посмотрите на проблему с другой точки зрения.

Нужно выдвинуть как можно больше идей и зафиксировать все. По одной идее на каждой карточке.

Время этого этапа – 30 минут.

По окончании отведённого времени ведущий просит сообщить о количестве выдвинутых в каждой группе идей.

II. Этап анализа идей.

Основной задачей является глубокая обработка, шлифовка высказанных предложений.

Правила это этапа:

Самая лучшая идея – та, которую вы рассматриваете сейчас. Анализируйте её так, как будто других идей нет вообще. Указанное правило подразумевает предельно внимательное отношение к каждой идее. Хотя критика уже не возбраняется, но она не должна быть огульной.

Необходимо найти рациональное зерно в каждой идее. Это означает, что нужно сосредоточиться на поиске конструктива в любой, даже кажущейся ерундовой идее.

Отбрасывать идеи нельзя.

Время выполнения – примерно тридцать минут, иногда требуется больше времени. При необходимости участники дописывают на карточках свои мысли, развивающие высказанную идею.

III. Этап поиска возможностей реализации.

Самые хорошие идеи так и останутся идеями, если не будут продуманы шаги по их внедрению.

Участникам предлагается просмотреть снова все предложения с точки зрения их соответствия двум критериям – **оригинальности и возможности реализации.**

Каждая карточка с идеей должна быть помечена значками двух типов:

++ – очень хорошая, оригинальная идея;

+ – неплохая идея;

0 – не удалось найти конструктива.

И по реализуемости идеи:

РР – реально реализовать;

ТР – трудно реализовать;

НР – нереально реализовать.

Разумеется, возможны самые разные сочетания этих значков. Ведь идея может быть блестящей, яркой, необычной, но возможностей для её реализации в данный момент просто нет.

Время, отводимое на этот этап, – тридцать минут.

IV. Завершающий этап.

Преступаем к завершающему этапу «Мозгового штурма». Собираются все в общий круг.

Каждому представителю каждой группы предлагается сделать сообщение об итогах работы группы.

Группам нужно рассказать о тех идеях, которые получили либо два «плюса», либо значок «РР», либо оба эти значка.

Полученные в процессе довольно длительной работы, «выстраданные», результаты, имеют большое значение. Поэтому представляется целесообразно результаты «мозгового штурма» оформить самые лучшие идеи и представить их в виде рекомендаций для персонала и руководства.

Зачитанные карточки собираются в конверты по категориям:

1. Методы для индивидуальной работы. Самомотивация.
2. Улучшение организации рабочей среды и офисного пространства.
3. Корпоративная культура.
4. Work-life баланс.

Идеи со значком «РР» (реально реализовать) должны быть включены в план работы компании по профилактике эмоционального состояния.

Обсуждение результата проведенного «мозгового штурма».

Вырабатывается понимание того, что эмоциональное выгорание и стресс — это серьезная проблема в нашей жизни, но с ней можно эффективно бороться.

В ходе обсуждения проделанной работы обычно возникает важная для тренинга идея, что для борьбы со стрессом и эмоциональным выгоранием необходима общая коллективная работа. Соблюдение правил коммуникации, вежливость, взаимоуважение и взаимопомощь, а для этого надо быть внимательным, наблюдательным, восприимчивым и заинтересованным.

Участники группы тренинга более открыто говорят о том, что в рабочей среде вызывает у них дискомфорт, более искренне высказывают свои наболевшие проблемы, разрешают затяжные конфликты.

Придумываются новые способы борьбы со стрессом, эмоциональным выгоранием и прокрастинацией.

Руководство получает ценную обратную связь от сотрудников о рабочей среде в компании и предложения по ее улучшению.

Шеринг и ритуал прощания

Занятие 3.

Ритуал приветствия и вводное слово ведущего: «Сегодня мы познакомимся с важными инструментами в борьбе со стрессами – техниками дыхательных упражнений, методикой визуализации и прогрессивной мышечной релаксации»

Дыхательные упражнения для снятия стресса

Упражнение №7.

Медленные вдох и выдох. Для начала сделайте медленный вдох, считая при этом до 4, потом, когда Вы досчитаете до 4, задержите дыхание секунд на 5-6 и медленно выдохните. Повторите данное упражнение раз 5 – 6. Так же данное упражнение Вы можете делать перед сном для того, чтобы потом было легче заснуть.

Упражнение №8. «Дыхание» животом».

Первое, что нужно сделать – это сесть в удобное для Вас положение. Выпрямить спину и приподнять подбородок чуть вверх. Сделайте медленный полный вдох через нос так, чтобы сначала наполнить воздухом живот, а затем грудную клетку. Ненадолго задержите свое дыхание. Дальше уже на выдохе сначала расслабляйте и опускайте грудь, а потом уже слегка вытягивайте живот. Выполните 10–15 циклов, стараясь при этом сделать как можно глубже вдох.

Техника визуализации

Упражнение №9. «Внутренний огонек».

Необходимо 5 минут для снятия стресса данным способом. Для этого упражнения используется методика визуализации, направленная на представление светлого луча, появляющегося в верхней части головы и

медленно движущегося сверху вниз, освещая лицо, руки, плечи приятным теплым сиянием. Представлять следует не только свет, но и его благотворное воздействие: исчезновение морщин, угасание напряжения, зарядка внутренней силой;

Мышечные техники

Упражнение 10

Цель: снятие психического напряжения, возбуждения, снижение чувства тревоги, так как стресс и тревожность связаны с мышечным напряжением.

Для самостоятельного проведения упражнения следует записать инструкцию на диктофон спокойным, ровным голосом, выдерживая паузы в такт дыханию. Рекомендуется выполнять ежедневно.

Освободите себя от давящей одежды. Включите спокойную музыку. Приглушите свет. Лягте на спину, закройте глаза. Мысленно давайте указания определенным группам мышц.

«Расслабление начинаем с кончиков пальцев ног... Расслабляются ступни... щиколотки... икроножные мышцы... коленные суставы... бедра... Чувствуем, как будто теплая волна поднимается снизу вверх от кончиков пальцев ног до макушки... Расслабляются ягодичные мышцы и тазобедренные суставы... Затем начинают расслабляться кисти рук... запястья... предплечья... локти... плечи... плечевые суставы... Расслабляются мышцы спины снизу вверх («веером»)... Тело как бы обмякло... стало тяжелым... неподвижным... Нет желания поднять ни руки, ни ноги... Нет желания произнести ни единого слова... Начинают расслабляться мышцы живота... грудной клетки... Расслабляются мышцы внутренних органов, очень глубоко... Дыхание становится ровным и спокойным... Воздух как будто бы сам проникает в грудную клетку без особых усилий... Очень хорошо, глубоко расслабляются мышцы шеи и языка... Расслабляются глазные яблоки... все мышцы глаз и все мышцы лица... Разглаживаются все морщинки... Лицо принимает спокойное

умиротворенное выражение... И, наконец, расслабляются все мышцы головы».

Погрузитесь в чувство расслабления от 3 до 20 минут.

Упражнение 11 Методика прогрессивной мышечной релаксации

Прогрессивная релаксация как телесно-ориентированная методика базируется на представлении о том, что негативные психические проявления, будь то стресс или профессиональное выгорание находят отклик в нашем теле. Так, нервно-психическое напряжение, тревога, стрессы и в том числе такой комплекс симптомов, который проявляется при синдроме эмоционального выгорания создают напряжение и зажимы в нашем теле. Однако, существуют сложности в определении места локализации данных зажимов. Прогрессивная релаксация позволяет научиться расслаблять всё тело, и таким способом воздействовать на проблемные зоны. Данный метод учит расслаблению мышц по средством усилия воли и в итоге приводит к состоянию внутреннего спокойствия. Сам метод заключается в трех этапах:

1. Напряжение/расслабление: заключается в смене одного другим, такая смена ощущений позволяет человеку дифференцировать и осознать, что такое напряжение в мышцах и как выглядит расслабление, при этом рекомендуется в напряжении держать группу мышц около 7-8 секунд, но расслаблять эту же группу мышц в течении 5-10 минут.

2. Наблюдение: более точно это метод характеризуется как самонаблюдение и заключается в том, чтобы убедиться получили ли мышцы полное расслабление.

3. Релаксация сознания: наряду с расслаблением тела, должно прийти расслабление самого сознания человека: нужно научиться не думать ни о чём, освободить свой ум от каких-либо мыслей.

Методика прогрессивной релаксации начинается с обеспечения комфортного положения тела: сидя или лежа, но обязательно нужно закрыть глаза.

1. Первый этап: напряжение/расслабление.

1.1. Группа лицо, шея, плечи: лоб нахмурить и расслабить; глаза широко открыть – медленно закрыть; нос морщить-расслабить, рот широко улыбнуться и медленно расслабить; язык прижать к нёбу и расслабить, челюсти сжать-расслабить; губы сжать трубочкой-расслабить; шея и затылок (наклонить голову назад, сгибая шею - в исходное положение, после наклонить голову вперед, сгибая шею, и медленно вернуться в исходное положение); плечи и шея (поднять плечи и расслабить).

1.2. Группа мышц рук и предплечий: упражнение выполняется без движения нужно напрячь каждую руку по переменно и расслабить. После сжимание кисти в кулак и медленное расслабление.

1.3. Группа ноги: растягивать ноги по переменно, поднимать стопы, прочувствовать напряжение на уровне спина, бедра, колени, икры и стопы и после проводить их в расслабление.

1.4. Группа: грудная клетка живот поясница. Рекомендуемая поза – сидя на стуле: спина (свести лопатки-расслабить), грудь (вдохните и задержите воздух в течение нескольких секунд в легких – медленно выдохните, живот (напрячь-расслабить), талия (напряжение ягодиц и бедер для этого нужно приподнять заднюю часть тела над стулом и после расслабление).

2. Второй этап: наблюдение. Выглядит как проверка все ли мышцы что почувствовали в расслаблении действительно расслабились полностью, если таковые есть нужно расслабить их до максимума.

3. Третий этап: релаксация сознания. Здесь нужно использовать индивидуальный подход выбрать приятный образ: пейзаж, картина, музыка и т.п. уйти от мыслей, обдумывания бытийных вопросов, отпустить все ситуации – расслабить сознание.

Таким образом, методика прогрессивной релаксации при условии овладения ею и последовательного использования имеет высокую продуктивность и обладает долгосрочным эффектом.

Шеринг

Цель: установление обратной связи, анализ опыта, полученного в группе. Участникам предлагается поделиться своими чувствами, какие техники были знакомы, что нового, какая техника показалась наиболее эффективной, какую технику вы возьмете с собой и т.п.

Ритуал прощания

Занятие 4

Ритуал приветствия и вводное слово ведущего: «...Сегодня мы продолжим пополнять нашу копилку техниками борьбы с эмоциональным выгоранием»

Упражнение №12 «Проблема».

Для снятия эмоционального психологического состояния следует выяснить проблему, которая повлияла на его появление. После устранения или притупления раздражителя необходимо выполнить действия, помогающие достичь внутреннего спокойствия: следует принять удобное положение, расслабиться и представить свою проблему со стороны. Эффективным способом в данной ситуации является сравнение наиболее болезненной проблемы с более глобальными катастрофами мирового масштаба, что позволит ее минимизировать;

Упражнение №13 «Настроение». Помогает справиться со стрессами после ссор на протяжении 15 минут. Для выполнения необходимы карандаши или фломастеры, при помощи которых необходимо изложить свое состояние на бумаге, выбирая соответствующие цвета и изображения. После рисунка можно выразить эмоции словами, написав их на обратной стороне листа. Окончив выражать свое настроение, «шедевр» следует порвать, избавившись от негативных эмоций.

Упражнение №14 «Простые утверждения». Цель: повышение веры в свои силы, концентрация на своих сильных сторонах.

Повторение коротких, простых утверждений позволяет справиться с эмоциональным напряжением, снимает беспокойство. Еще такие утверждения называются «аффирмациями».

Вот несколько примеров:

- Сейчас я чувствую себя лучше.
- Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться.
- Я могу управлять своими внутренними ощущениями.
- Я справляюсь с напряжением в любой момент, когда пожелаю.
- Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее на беспокойство.
- Что бы ни случилось, я постараюсь сделать все, от меня зависящее,

чтобы избежать стресса.

- Внутренне я ощущаю, что все в порядке.

Придумайте свои собственные утверждения! Их можно повторять всегда, когда оказываетесь в дискомфортной ситуации. Важные правила составления утверждений: они звучат в настоящем времени; отсутствуют частица «не», предлог «без».

Упражнение №15 «Вопросы к самому себе».

Цель: рационализация страхов и тревог, снижение ситуационной тревожности.

Когда чувствуете, что сталкиваетесь с какой-либо проблемой, и тем более, преувеличиваете ее значение, задайте себе следующие вопросы:

- Это на самом деле большое дело?
- Подвергается ли в данный момент риску что-то по-настоящему важное?
- Действительно ли это хуже, чем все то, что было прежде?
- Покажется ли это таким же важным через 2 недели, полгода, год, 10 лет..?
- Стоит ли это того, чтобы так переживать?
- Стоит ли за это умереть?
- Что может случиться, если не справлюсь?
- Могу ли я справиться с этим?

Помните, что ваши нервы и психическое здоровье дороже всех проблем мира!

Закройте глаза, чтобы вы могли точнее определять, что происходит в вашем теле и разуме.

- Отмечайте, как вы реагируете в течение первых пяти секунд. Что происходит в вашем теле (дыхание, частота сердечных сокращений и области мышечного напряжения), каковы ваши мысли или образы, ваши чувства? Как вы разговариваете с собой?

- Отмечайте свои реакции, не делая оценок или сравнений. Просто наблюдайте, а потом делайте записи о ваших автоматических реакциях на стресс и конфронтацию. И вновь записывайте:

- а) физические ощущения;
- б) мысли или образы;
- в) внутренний диалог.

Оставайтесь в этих стрессовых условиях в течение 30 секунд (это 5–6 глубоких вдохов-выдохов) и получите «прививку», которая поможет вам стать менее поддающимся страхам и стрессам в будущем.

Шеринг

Ритуал прощания

Занятие 5

Ритуал приветствия и вводное слово ведущего: «...Сегодня, как и в прошлую встречу мы продолжим пополнять нашу копилку техниками борьбы с эмоциональным выгоранием»

Упражнение №16 «Смех». Снятию стресса помогают смех.

Американский психолог Дон Пауэлл советует «Каждый день находить повод, чтобы хоть немного посмеяться». Лечебная сила смеха известна всем: смех улучшает кровообращение, пищеварение, смех помогает мозгу выделить эндорфины – природные вещества, снимающие боль. Помните, тот, кто смеётся, живёт долго!

В сети интернет ведущий может подобрать смешные ролики или сообы общей продолжительностью 5-10 минут, и показать их группе, с помощью проектора.

Физические упражнения на расслабление

Упражнение №17 «Мороженое». Встаньте прямо, руки поднимите вверх. Вытянитесь и напрягитесь, чтобы почувствовать это всем телом. В таком состоянии задержитесь на несколько минут, чтобы привыкнуть к напряжению и даже устать от него. Представьте, что вы заморожены, будто мороженое. Теперь вообразите, что над вами появилось солнце, а его лучи начали вас греть. Начните медленно «таять» под невидимыми лучами. Сначала расслабьте кисти, потом предплечья, затем плечи, потом шею, затем тело, а потом и ноги. Расслабьтесь полностью. Вот увидите: от напряжения не останется и следа.

Упражнение №18 «Дотянуться до звезд». Встаньте прямо, ноги на ширине плеч. Во время вдоха вытяните руки вверх и потянитесь так, как будто Вы пытаетесь дотянуться до звезд. На выдохе отпустите и встряхните руки, примите исходное положение. Повторить 5 раз. Для большего эффекта от упражнения старайтесь дышать очень глубоко и растопыривайте пальцы рук в тот момент, когда Вы тянитесь кверху.

Упражнение №19 «Клубок». Участники встают в шеренгу и берут друг друга за руки, затем первый начинает закручиваться вокруг своей оси и тянет за собой остальных, пока не получится «спираль». В этом положении участники должны пройти некоторое расстояние. Можно предложить группе в конце своего движения осторожно присесть на корточки.

Упражнение №20

Показать несколько видеороликов из youtube по снятию стресса и напряжения. Осветить, что в сети интернете есть очень много материалов о снятии стресса. Например: Цигун Ли Холден. Снимаем стресс и напряжение

Занятие №6

Упражнение №21 «Лимон». Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Сядьте удобно: руки свободно положите на колени (ладонями вверх), плечи и голова опущены, глаза закрыты. Мысленно представьте себе, что у

вас в правой руке лежит лимон. Начинайте медленно его сжимать до тех пор, пока не почувствуете, что «выжали» весь сок. Расслабьтесь. Запомните свои ощущения. Теперь представьте себе, что лимон находится в левой руке. Повторите упражнение. Вновь расслабьтесь и запомните свои ощущения. Затем выполните упражнение одновременно двумя руками. Расслабьтесь. Насладитесь состоянием покоя.

Упражнение №22 «Звуковая гимнастика». Цель: знакомство со звуковой гимнастикой, укрепление духа и тела.

Прежде чем приступить к звуковой гимнастике, ведущий рассказывает о правилах применения: спокойное, расслабленное состояние, сидя, с выпрямленной спиной. Сначала делаем глубокий вдох носом, а на выдохе громко и энергично произносим звук.

Припеваем следующие звуки в течение 30 сек.:

А – воздействует благотворно на весь организм;

Е – воздействует на щитовидную железу;

И – воздействует на мозг, глаза, нос, уши;

О – воздействует на сердце, легкие;

У – воздействует на органы, расположенные в области живота;

Я – воздействует на работу всего организма;

М – воздействует на работу всего организма;

Х – помогает очищению организма;

ХА – помогает повысить настроение.

Упражнение №23 «Пишущая машинка».

Цель: мобилизуется внимание, улучшается настроение, повышается активность.

Давайте представим себе, что все мы – большая пишущая машинка. Каждый из нас – буквы на клавиатуре (немного позже мы распределим буквы, каждому достанется по две-три буквы алфавита). Наша машинка может печатать разные слова и делает это так: я говорю слово, например, «смех», и тогда тот, кому достаётся буква «с», хлопает в ладоши, потом мы

все хлопаем в ладоши, затем хлопает в ладоши тот, у кого буква «м», и снова общий хлопок и т. д. Пробел между словами – всем нужно встать.

Тренер распределяет по кругу буквы по алфавиту. Если наша машинка сделает ошибку, то мы будем печатать с самого начала.

А напечатаем мы фразу: «Здоровье – дороже золота» Уильям Шекспир.

Упражнение №24 «Занятие йогой».

Очень хорошо помогает йога при стрессе и различные упражнения на растяжение мышц. Они позволяют человеку успокоиться и быстро прийти в себя. Дома вы можете выполнять следующий вариант упражнения на растяжение:

- встаньте на ноги, спину держите прямо;
- глубоко вдохните и на выдохе встаньте на носочки;
- на вдохе одновременно поднимите обе руки вверх, на выдохе опустите вниз, при этом сильно напрягая мышцы;
- затем сделайте наклон вперед, представляя, что сбрасываете с себя все напряжение;
- в таком положении находитесь около минуты, постарайтесь в этот момент максимально расслабиться;
- потом резко вернитесь в исходное положение и начинайте трясти телом, как животные после купания.

Занятие 7.

Упражнение 25. Упражнение «Ловец блага»

Ведущий: Чтобы с вами ни происходило, во всём старайтесь находить положительные стороны. Речь идет не о самообмане, а о том, чтобы во всём научиться видеть хорошее.

Инструкция: Назовите положительные стороны дождя. Он прибывает пыль – воздух становится чище. Поливает всё живое – растительный мир предстаёт во всей своей красе. Дождь смывает грязь с улиц, наполняет водой канавки в саду – теперь её надолго хватит для полива. Благодаря дождю вы можете наконец заняться насущными домашними делами. Когда идет

дождь, хорошо читается, спится и т.д. дождь благотворно влияет на качество подземных вод – значит не нужно искать мастера, чтобы углубить колодец. От дождя растут грибы, лучше клюёт рыба. И ещё – кое-кто перестанет придирается к тому, что вы моете машину водой из водопровода.

Участники по очереди устно дают варианты ответов. Затем им предлагают следующие ситуации:

Что может быть хорошего в том, что вы опоздали на автобус или трамвай?

Что может быть положительного в том, что у вас нет денег, чтобы уехать куда-нибудь в отпуск?

Какой плюс можно обнаружить в том, что вы потеряли работу?

Какую позитивную сторону можно увидеть в ситуации развода?

Участники письменно отвечают на вопросы. Затем ведущий подводит итог: кому удалось найти пять позитивных сторон каждой ситуации; кому – больше пяти, кому – три; кто не нашел ни одной положительной стороны.

Упражнение 26. «Метафора проблемы».

Ведущий предлагает нарисовать всем участникам свою профессиональную проблему. Все участники садятся в круг и показывают свои метафоры проблем. Каждый участник, проходя по кругу, должен увидеть в картинах своих товарищей их проблемы, понять смысл предлагаемой метафоры и выбрать ту картинку, метафора которой покажется ему наиболее близкой к собственному образу проблемы. После этого участник молча садится на свое место. На следующем этапе участники берут свои рисунки и кладут их рядом с теми, чьи метафоры показались наиболее совпадающими с их видением собственной проблемы, В результате выявляются группы родственных по духу метафор. Последним заданием является создание метафоры победы над своей проблемой, в которой может быть скрыт способ разрешения профессиональной проблемы. После выполнения этого упражнения участники обсуждают ход упражнения.

Упражнение 27а «Мне обидно, когда...».

Участники пишут на листочках фразу, начинающуюся словами: «мне обидно, когда...» и заканчивают предложение, обозначая свою обиду. Затем каждый участник, по кругу, проговаривает свою обиду. Далее участникам предлагается изобразить обиду.

Упражнение 276 Обсуждение-игра «На что похожа обида».

Каждый участник по кругу говорит «моя обида похожа на...» и изображает. Следующий продолжает, говоря «обида (имя предыдущего участника) похожа на..., а моя обида похожа на...» и тоже изображает. Далее по принципу снежного кома.

Занятие 8. Три упражнения в эко-терапии

1. Терапия погружением в природную среду: заключалась в прогулке в лесу (заповеднике). Цель – найти свой символ и совместно с ним найти свои внутренние силы.

2. Садовая терапия/гарденотерапия. Знакомые всем работы в саду такие как посадка, прополка, полив и т.п. Данные действия имеют большой терапевтический эффект, важное условие — это ежедневный выход в сад не менее чем на 15 минут в течении 1 месяца. В рамках нашего тренинга мы приняли участие в высадке деревьев в городском бору.

3. Эко-арт-терапия. Выход в лес сопровождался поиском природного материала, с целью дальнейшего создания арт-фигур, олицетворявших различные эмоциональные состояния: радость, грусть, досада, злость, счастье. Участники тренинга собирали материал, создание картин эмоций было домашним заданием.

Занятие 9.

Эта мудра – это состояние спящей энергии. Мы полностью нейтрализуем наше авторитетное магнитное поле. Это лучшее, что можно сделать, когда у вас чувство, что вы «сгорели». Практикуйте эту медитацию только тогда, когда есть время, чтобы оставаться спокойным и расслабленным после завершения практики. Начните практиковать эту

медитацию в течение 11 минут. Когда вы чувствуете, что готовы, увеличьте до 22 минут, а затем увеличьте до 31 минуты.

КАК ДЕЛАТЬ:

1. Сядьте в простую позу с прямым позвоночником. Горловой замок.
2. Сложите большие пальцы на ладонях каждой руки, кончик большого пальца находится под мизинцем.
3. Соедините ладони вместе (внешней стороной) перед Сердечным центром и крепко прижимайте их.
4. При этом держите руки расслабленными, а локти - как можно более свободными.
5. Ладони не так сильно прижаты друг к другу, как пальцы.
6. Глубоко вдохните 8 равными частями через нос. Полностью выдохните 8 равными частями через нос.



Медитация глубокого расслабления

В этой столь естественной технике акцент делается на глубоких, очищающих вдохах. Полноценное дыхание является основополагающим элементом многих оздоровительных техник Востока, его легко объединить со вспомогательными элементами (ароматерапия, музыка, принятие ванны и т.п.) Все, что требуется, это несколько минут и тихое место.

1. Закройте глаза и попытайтесь максимально очистить свое сознание, прогнать любую мысль. Если этого трудно достичь, представьте ровный фон

одного цвета (зеленый, синий, желтый; красный - нежелательно) и удерживайте эту картинку.

2. Не спеша втягивайте воздух, работая животом и диафрагмой, вдыхая носом и выдыхая ртом. Положите одну руку на грудь, другую чуть выше пупка, чтобы контролировать дыхание. Если вам трудно дышать от живота в положении сидя, попробуйте растянуться на полу. Поместите среднего размера книгу вместо нижней ладони и дышите так, чтобы книга двигалась вверх-вниз.

Занятие 10.

Упражнение 28. «Стратегии самопомощи». (15 минут) 1. Подумайте и запишите ответы на вопросы: «Что я могу сделать, чтобы снизить свой уровень стресса, доставить себе радость?»

2. Попробуйте найти смысл, наполнить значимостью записанные вами ответы и осознать, как они могут противостоять негативным убеждениям.

Первый список может выглядеть так: о играю со своими детьми о читаю, лежа на диване о работаю в саду

Второй список может выглядеть так: о играю с детьми и разделяю их радость, ощущаю безопасность и радость о работаю в саду и наслаждаюсь красотой природы о встречаюсь с друзьями, стараясь оценить роскошь человеческого общения и т.д. о встречаюсь с друзьями о смотрю телевизор

Упражнение 29. «Баланс реальный и желательный». Предлагается нарисовать круг, в нем, ориентируясь на внутренние психологические ощущения, секторами отметить, в каком соотношении в настоящее время находятся работа (профессиональная жизнь), работа по дому и личная жизнь (путешествия, отдых, увлечения). В другом круге – их идеальное соотношение. Есть ли различия? В чем они заключаются? Почему так получилось? Что можно сделать, чтобы приблизить одно к другому? За счет чего? От кого или от чего это зависит? (10 минут)

Мини-дискуссия, для чего я работаю: Обращение непосредственно к смыслу, рождение этого смысла из результатов предыдущих упражнений.

Мини-дискуссия по подгруппам «Что мешает вам получать удовлетворение от профессиональной деятельности?». (10 минут)

- Разделиться на подгруппы по 3-5 человек. Составить перечень барьеров, препятствующих получению удовлетворения от профессиональной деятельности

- Представить их для записи на листе, разделяя на организационные и индивидуальные.

Упражнение 30 «Чему Я научился» (10 минут) Предлагается большой лист бумаги со следующими неоконченными предложениями: о Я научился... о Я узнал, что... о Я нашел подтверждение тому, что... о Я обнаружил, что... о Я был удивлен тем, что... о Мне нравится, что... о Я был разочарован тем, что... о Самым важным для меня было... Я предлагаю вам сейчас подумать над тем, что вы приобрели, работая в группе. Пожалуйста, допишите по выбору любое из неоконченных предложений, представленных на плакате

Шеринг:

Задание для получения обратной связи:

- Каждый участник группы должен завершить фразу: «Мне сегодня...»
- Какие средства борьбы со стрессом я могу применять самостоятельно?
- Как я могу себя замотивировать?
- Оправдались ли Ваши ожидания?
- Подведение итогов занятия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана

Таблица 4.1 – Результаты диагностики по методике «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (в адаптации Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой) после реализации программы

Код респондента	Эмоциональное истощение (балл/уровень)		Деперсонализация (балл/уровень)		Профессиональная успешность (балл/уровень)	
	Балл	Уровень	Балл	Уровень	Балл	Уровень
001	15	низкий	5	средний	34	средний
002	20	средний	9	средний	47	низкий
003	14	низкий	5	средний	38	низкий
004	24	средний	9	средний	28	средний
005	25	средний	10	средний	26	высокий
006	10	низкий	4	низкий	36	низкий
007	21	средний	5	средний	36	низкий
008	25	высокий	8	средний	34	средний
009	15	низкий	5	средний	35	средний
010	7	низкий	2	низкий	38	низкий
011	12	низкий	5	средний	35	средний
012	18	средний	6	средний	27	высокий
013	10	низкий	4	низкий	35	низкий
014	20	средний	3	низкий	29	средний
015	24	средний	8	средний	28	средний
016	12	низкий	11	средний	40	низкий
017	13	низкий	4	низкий	40	низкий
018	20	средний	5	средний	44	низкий
019	21	средний	6	средний	27	высокий
020	30	высокий	13	высокий	23	высокий

Стадии выгорания	Качественный уровень (процент)		
	Высокий	Средний	Низкий
Эмоциональное истощение	10 (2 человека)	45 (9 человек)	45 (9 человек)
Деперсонализация	5 (1 человек)	70 (14 человек)	25 (5 человек)
Проф. успешность	20 (4 человека)	35 (7 человек)	45 (9 человек)

Таблица 4.2 - Интегральный показатель профессионального (эмоционального) выгорания сотрудников ресторана

Код респондента	Эмоц. истощение	Деперсонализация	Проф. успешность	Интегральный показатель	Качественный уровень
001	1	2	2	5	средняя степень
002	2	2	1	5	средняя степень
003	1	2	1	4	низкая степень
004	2	2	2	6	средняя степень
005	2	2	3	7	высокая степень
006	1	1	1	3	Низкая степень
007	2	2	1	5	средняя степень
008	3	2	2	7	высокая степень
009	1	2	2	5	Средняя степень
010	1	1	1	3	Низкая степень
011	1	2	2	5	Средний степень
012	2	2	3	7	высокая степень
013	1	1	1	3	Низкая степень
014	2	1	2	5	Средняя степень
015	2	2	2	6	Средняя степень
016	1	2	1	4	Низкая степень
017	1	1	1	3	низкая степень
018	2	2	1	5	средний степень
019	2	2	3	7	Средняя степень
020	3	3	3	9	Высокая степень

Степень Эмоционального выгорания	Распределение в группе (%)
Крайне высокая степень	0
Высокая степень	20 (4 человека)
Средняя степень	50 (10 человек)
Низкая степень	30 (6 человек)

Таблица 4.3 – Групповые значения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанной В.В. Бойко, после реализации программы

Код	Напряжение				Резистенция				Истощение				Интег.показатель
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	10	10	10	12	10	12	10	14	10	6	7	10	121
2	9	17	12	9	10	10	12	0	6	7	8	9	109
3	8	10	11	10	11	12	12	13	9	12	11	6	125
4	14	15	9	16	17	15	15	16	10	18	10	10	165
5	9	17	10	16	11	10	11	20	16	20	14	10	164
6	10	17	9	5	5	7	5	9	7	9	6	6	95
7	10	12	12	14	11	12	13	18	17	8	18	11	156
8	13	14	10	16	16	17	16	16	10	16	15	10	169
9	9	11	9	6	10	6	7	8	9	10	8	9	102
10	10	11	13	7	10	13	12	14	8	0	5	5	108
11	4	9	5	7	16	11	8	10	6	13	9	10	108
12	9	20	12	16	14	10	17	17	10	4	16	10	155
13	1	10	11	9	0	5	12	13	10	4	7	6	88
14	0	12	16	0	10	7	16	9	9	9	11	10	109
15	1	15	11	11	12	12	18	12	14	12	13	13	144
16	10	10	9	7	7	9	13	11	8	6	7	9	106
17	16	12	11	12	10	10	9	14	6	11	10	7	128
18	13	17	12	22	10	9	14	18	8	7	22	15	167
19	9	5	2	11	9	7	10	18	10	10	9	11	111
20	15	12	8	16	10	11	13	16	11	16	11	9	148
x	9	12,8	10,	11,1	10,5	10,3	12,2	13,3	9,7	9,9	10,9	9,3	

Таблица 4.4 – Результаты диагностики по трем фазам СЭВ, по методике В.В. Бойко, после реализации программы

Код	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	Значение	Стадия	Значение	Стадия	Значение	Стадия
1	42	в стадии формирования	46	в стадии формирования	33	не сформировалась
2	47	в стадии формирования	32	не сформировалась	30	не сформировалась
3	39	в стадии формирования	48	в стадии формирования	38	в стадии формирования
4	54	в стадии формирования	63	сформировавшаяся фаза	48	в стадии формирования

Продолжение таблицы 4.4

5	52	в стадии формирования	52	в стадии формирования	60	в стадии формирования
6	41	в стадии формирования	26	не сформировалась	28	не сформировалась
7	48	в стадии формирования	54	в стадии формирования	54	в стадии формирования
8	53	в стадии формирования	65	сформировавшаяся фаза	51	в стадии формирования
9	35	не сформировалась	31	не сформировалась	36	не сформировалась
10	41	в стадии формирования	49	в стадии формирования	18	не сформировалась
11	25	не сформировалась	45	в стадии формирования	38	в стадии формирования
12	57	в стадии формирования	58	в стадии формирования	40	в стадии формирования
13	31	не сформировалась	30	не сформировалась	27	не сформировалась
14	28	не сформировалась	42	в стадии формирования	39	в стадии формирования
15	38	в стадии формирования	54	в стадии формирования	52	в стадии формирования
16	36	не сформировалась	40	в стадии формирования	30	не сформировалась
17	51	в стадии формирования	43	в стадии формирования	34	не сформировалась
18	64	сформировавшаяся фаза	51	в стадии формирования	52	в стадии формирования
19	27	не сформировалась	44	в стадии формирования	40	в стадии формирования
20	51	в стадии формирования	50	в стадии формирования	47	в стадии формирования
Степень сформированности			Фазы СЭВ			
			Напряжение	Резистенция	Истощение	
фаза не сформировалась			30 (2 человека)	20 (4 человек)	40 (8 человек)	
в стадии формирования			65(13 человек)	70 (14 человек)	60 (12 человек)	
сформировавшаяся фаза			5 (1 человек)	10 (2 человека)	0	

Расчет наличия статистически значимого сдвига по критерию Т-
Вилкоксона

1. По методике «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон и адаптированный Н. Водопьяновой, Е. Старченковой)

Статистические гипотезы: H_0 : Интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивности сдвигов в нетипичном направлении. H_1 : Интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Таблица 4.5 – Расчет эмпирического значения для фазы Эмоциональное истощение

N	До	После	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	20	15	-5	5	6
2	25	20	-5	5	6
3	12	14	2	2	2.5
4	39	24	-15	15	13
5	49	25	-24	24	14
6	16	10	-6	6	8.5
7	21	21	0	0	0
8	31	25	-6	6	8.5
9	15	15	0	0	0
10	14	7	-7	7	10
11	12	12	0	0	0
12	18	18	0	0	0
13	18	10	-8	8	11
14	22	20	-2	2	2.5
15	33	24	-9	9	12
16	12	12	0	0	0
17	18	13	-5	5	6
18	21	20	-1	1	1
19	21	21	0	0	0
20	33	30	-3	3	4
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					2.5

Критические значения T при n=14, $T_{кр.0,01}=15$, $T_{кр. 0,05} = 25$

Результат: $T_{ЭМП}= 2.5$ Зона значимости

Таблица 4.6 – Расчет эмпирического значения для фазы Деперсонализация

N	До	После	Сдвиг ($t_{после} - t_{до}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	6	5	-1	1	4
2	13	9	-4	4	10.5
3	5	5	0	0	0
4	10	9	-1	1	4
5	25	10	-15	15	13
6	3	4	1	1	4
7	6	5	-1	1	4
8	9	8	-1	1	4
9	6	5	-1	1	4
10	2	2	0	0	0
11	5	5	0	0	0
12	8	6	-2	2	8.5
13	4	4	0	0	0
14	3	3	0	0	0
15	10	8	-2	2	8.5
16	5	11	6	6	12
17	4	4	0	0	0
18	6	5	-1	1	4
19	6	6	0	0	0
20	17	13	-4	4	10.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					16

Критические значения T при n=13, $T_{кр.0,01}=12$, $T_{кр. 0,05} = 21$

Результат: $T_{ЭМП}= 16$

Таблица 4.7 – Расчет эмпирического значения для фазы
Профессиональная успешность

N	До	После	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	33	34	1	1	1.5
2	30	47	17	17	14
3	18	38	20	20	16.5
4	37	28	-9	9	8
5	45	26	-19	19	15
6	22	36	14	14	11
7	39	36	-3	3	4
8	36	34	-2	2	3
9	29	35	6	6	7
10	28	38	10	10	9.5
11	15	35	20	20	16.5
12	32	27	-5	5	5.5
13	20	35	15	15	12.5
14	28	29	1	1	1.5
15	38	28	-10	10	9.5
16	15	40	25	25	18
17	35	40	5	5	5.5
18	44	44	0	0	0
19	27	27	0	0	0
20	38	23	-15	15	12.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					57.5

Критические значения T при n=18, $T_{\text{кр.0,01}}=32$, $T_{\text{кр.0,05}}=47$

Результат: $T_{\text{Эмп}} = 57,5$

Таблица 4.8 – Расчет эмпирического значения для интегрального показателя профессионального (эмоционального) выгорания

N	До	После	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	7	5	-2	2	7.5
2	8	5	-3	3	10
3	4	4	0	0	0
4	12	6	-6	6	16
5	15	7	-8	8	17
6	4	3	-1	1	3.5
7	9	5	-4	4	13.5
8	10	7	-3	3	10
9	6	5	-1	1	3.5
10	5	3	-2	2	7.5
11	4	5	1	1	3.5
12	7	7	0	0	0
13	4	3	-1	1	3.5
14	6	5	-1	1	3.5
15	10	6	-4	4	13.5
16	4	4	0	0	0
17	6	3	-3	3	10
18	9	5	-4	4	13.5
19	6	7	1	1	3.5
20	13	9	-4	4	13.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					7

Критические значения T при $n=17$, $T_{\text{кр.0,01}}=27$, $T_{\text{кр. 0,05}} = 41$

Результат: $T_{\text{эмп}} = 7$

2. По методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания», разработанная В.В. Бойко

Статистические гипотезы:

H_0 : Интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивности сдвигов в нетипичном направлении.

H_1 : Интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Таблица 4.9 – Эмпирические значения для 12 симптомов эмоционального выгорания

Симптомы	Эмпирические значения	Критические значения	Зоны
1. Переживание психотравмирующих обстоятельств	$T_{Эмп} = 27$	$n=18, T_{кр.0,01}=32, T_{кр. 0,05} = 47$	Зона значимости
2. Неудовлетворенность собой	$T_{Эмп} = 74.5$	$n=18, T_{кр.0,01}=32, T_{кр. 0,05} = 47$	Зоне не значимости
3. «Загнанность в клетку»	$T_{Эмп} = 77$	$n=18, T_{кр.0,01}=32, T_{кр. 0,05} = 47$	Зоне не значимости
4. Тревога и депрессия	$T_{Эмп} = 3.5$	$n=18, T_{кр.0,01}=32, T_{кр. 0,05} = 47$	Зона значимости
5. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	$T_{Эмп} = 24.5$	$n=15, T_{кр.0,01}=19, T_{кр. 0,05} = 30$	Зона неопределённости
6. Эмоционально-нравственная дезориентация	$T_{Эмп} = 21$	$n=20, T_{кр.0,01}=43, T_{кр. 0,05} = 60$	Зона значимости
7. Расширение сферы экономики эмоций	$T_{Эмп} = 10.5$	$n=16, T_{кр.0,01}=23, T_{кр. 0,05} = 35$	Зона значимости
8. Редукция профессиональных обязанностей	$T_{Эмп} = 4.5$	$n=16, T_{кр.0,01}=23, T_{кр. 0,05} = 35$	Зона значимости
9. Эмоциональный дефицит	$T_{Эмп} = 7.5$	$n=11, T_{кр.0,01}=7, T_{кр. 0,05} = 13$	Зона неопределённости
10. Эмоциональная отстраненность	$T_{Эмп} = 2$	$n=16, T_{кр.0,01}=23, T_{кр. 0,05} = 35$	Зона значимости
11. Личностная отстраненность (деперсонализация)	$T_{Эмп} = 8$	$n=13, T_{кр.0,01}=12, T_{кр. 0,05} = 21$	Зона значимости
12. Психосоматические и психовегетативные нарушения	$T_{Эмп} = 4$	$n=13, T_{кр.0,01}=12, T_{кр. 0,05} = 21$	Зона значимости

Таблица 4.10 – Расчет эмпирического значения для Фазы Напряжение

N	До	После	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	41	42	1	1	1
2	42	47	5	5	3
3	47	39	-8	8	7
4	67	54	-13	13	12.5
5	71	52	-19	19	17
6	29	41	12	12	11
7	59	48	-11	11	10
8	66	53	-13	13	12.5
9	42	35	-7	7	5.5
10	35	41	6	6	4
11	23	25	2	2	2
12	64	57	-7	7	5.5
13	41	31	-10	10	9
14	45	28	-17	17	15.5
15	53	38	-15	15	14
16	36	36	0	0	0
17	60	51	-9	9	8
18	81	64	-17	17	15.5
19	51	27	-24	24	19
20	73	51	-22	22	18
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					21

Критические значения T при n=19, $T_{\text{кр.0,01}}=37$, $T_{\text{кр. 0,05}} = 53$

$T_{\text{эмп}} = 21$

Таблица 4.10 – Расчет эмпирического значения для фазы Резистентности

N	До	После	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	51	46	-5	5	5.5
2	52	32	-20	20	18
3	53	48	-5	5	5.5
4	77	63	-14	14	14.5
5	67	52	-15	15	16
6	35	26	-9	9	10
7	67	54	-13	13	12.5
8	73	65	-8	8	7.5
9	40	31	-9	9	10
10	48	49	1	1	1.5
11	53	45	-8	8	7.5
12	83	58	-25	25	20
13	39	30	-9	9	10
14	46	42	-4	4	3.5
15	78	54	-24	24	19
16	41	40	-1	1	1.5
17	47	43	-4	4	3.5
18	64	51	-13	13	12.5
19	58	44	-14	14	14.5
20	68	50	-18	18	17
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					1.5

Критические значения T при n=20, $T_{\text{кр.0,01}}=43$, $T_{\text{кр. 0,05}} = 60$

Результат: $T_{\text{ЭМП}} = 1.5$

Таблица 4.11 – Расчет эмпирического значения для фазы Истощения

N	До	После	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	32	33	1	1	2
2	31	30	-1	1	2
3	44	38	-6	6	8.5
4	56	48	-8	8	10
5	71	60	-11	11	11
6	30	28	-2	2	4.5
7	70	54	-16	16	14.5
8	63	51	-12	12	12
9	39	36	-3	3	6
10	40	18	-22	22	18
11	44	38	-6	6	8.5
12	78	40	-38	38	19
13	41	27	-14	14	13
14	39	39	0	0	0
15	68	52	-16	16	14.5
16	31	30	-1	1	2
17	38	34	-4	4	7
18	71	52	-19	19	16
19	42	40	-2	2	4.5
20	68	47	-21	21	17
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					2

Критические значения T при $n=19$, $T_{\text{кр.0,01}}=37$, $T_{\text{кр. 0,05}} = 53$

Результат: $T_{\text{Эмп}} = 2$

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников ресторана

Цель	Содержание	Методы	Форма	Ответственные
1. Целеполагание внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»				
1.1. Ознакомиться и изучить документы по предмету внедрения - программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»	Изучение нормативной документации компании, Законов РФ, Постановлений Правительства РФ в сфере общественного питания.	Обсуждение: вынесение на обсуждение изучаемой документации и нормативных источников по теме, наблюдений	Совещание руководителя компании и начальника службы персонала, юриста	Администрация компании, руководитель службы персонала, юрист, психолог
1.2. Сформулировать цели внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»	Постановка целей внедрения программы профилактики эмоционального выгорания	Анализ поставленных целей: круглый стол, мозговой штурм	Деятельность службы персонала: беседа	Администрация компании, работники службы персонала, психолог
1.3. Разработать этапы внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»	Анализ содержания программы и этапов её внедрения освещаются: задачи, принципы, условия, критерии и показатели эффективности	Изучение ситуации эмоционального выгорания работников ресторана, анализ Программы внедрения, анализ готовности компании к	Работа службы персонала по форме совещания: работа по составлению программы внедрения	Администрация компании, служба персонала, психолог

		деятельности в целом и по внедрению программы		
1.4. Разработать целевой комплекс внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»	Оценка уровня подготовленности сотрудников к внедрению программы	Составление программы внедрения и анализ готовности материалов	Административное совещание, анализ документов, работа по составлению программы внедрения	Администрация компании, служба персонала, психолог
2. Создание положительной установки на внедрение программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»				
2.1. Создать состояние готовности к освоению предмета внедрения у руководителя компании, службы персонала и заинтересованных субъектов внедрения	Формирование готовности внедрить программу в компании, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения	Объяснение практической значимости внедрения программы профилактики эмоционального выгорания, беседы, обсуждения, популяризация идеи внедрения программы	Личные беседы с заинтересованными субъектами внедрения программы, работа службы персонала компании, участие в семинарах со схожей тематикой	Администрация компании, служба персонала, психолог
2.2. Формировать положительную ответную реакцию на предмет внедрения программы профилактики эмоционального выгорания у сотрудников ресторана «Помидор»	Пропаганда значимости, актуальности для компании внедрения программы профилактики эмоционального выгорания	Беседы, обсуждение, семинары, выпуск стенгазеты о проблемах эмоционального выгорания.	Тематические встречи, беседы, семинары, изучение передового опыта внедрения технологий борьбы с эмоциональным выгоранием,	Администрация компании, служба персонала, психолог

			творческая деятельность	
2.3. Формировать положительную ответную реакцию на предмет внедрения программы у заинтересованных субъектов – службы персонала	Передача передового опыта по внедрению технологий вне компании, значимость для сферы общественного питания.	Семинары, тренинги, консультации, научно - исследовательская деятельность, конференции и т.п.	Участие в конгрессах, конференциях, семинарах по теме внедрения, статьи.	психолог
2.4. Формировать в целом уверенность по внедрению программы профилактики эмоционального выгорания	Анализ своего состояния по теме внедрения, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения, исследование психологических особенностей субъектов внедрения	Постановка проблемы, обсуждение, тренинг развития, консультации с научным руководителем диссертационного исследования	Беседы, консультации, самоанализ, рефлексия	психолог
3. Определение предмета внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»				
3.1. Ознакомиться с необходимыми материалами и документами о предмете внедрения	Изучение материалов и документов о предмете внедрения программы	Фронтально	Семинары, работа с литературой и информационными источниками	психолог
3.2. Вникнуть в сущность предмета внедрения новой программы	Применение системного подхода в работе над темой	Фронтально	Семинары, тренинги	Психолог, администрация компании, служба

	изучения предмета внедрения, его задач, принципов, содержания, форм и методов			персонала
3.3. Ознакомиться с методикой внедрения темы Программы	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально, и в процессе самообразования	Семинары, тренинги - целеполагания	Психолог, администрация компании, служба персонала
4. Предварительное освоение предмета внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»				
4.1. Сформировать инициативную группу для предварительного освоения темы	Подбор инициативной группы, организационная деятельность, организация исследования психологического портрета субъектов внедрения	Анализ, Наблюдение, собеседования, обсуждение	Психологическая работа службы персонала компании, тематические мероприятия	Психолог, администрация компании, служба персонала
4.2. Закрепить полученные на предыдущем этапе знания и умения	Изучение теоретических основ предмета внедрения, системного подхода и методики внедрения	Самообразование, научно-исследовательская работа, обсуждение	Беседы, консультации	Психолог, администрация компании, служба персонала
4.3. Подготовить для инициативной группы условия для успешного освоения методики внедрения программы	Мониторинг создания условий для опережающего внедрения программы	Анализ текущего состояния дел в компании по теме внедрения программы, обсуждение,	Производственное собрание сотрудников, анализ документации компании	Психолог, администрация компании, служба персонала, юрист

		экспертная оценка, самооценка		
4.4. Апробировать методику внедрения программы	Работа инициативной группы по новой методике	Анализ состояния дел, корректировка методики	Работа психолога и службы персонала	Психолог, администрация компании, служба персонала, инициативная группа
5. Фронтальное освоение предмета внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»				
5.1. Мобилизовать сотрудников ресторана «Помидор» на внедрение программы	Анализ работы инициативной группы по внедрению программы	Информирование о результатах работы по технологии, тренинги, работа психолога	Работа психолога м службы персонала	Психолог, администрация компании, служба персонала, инициативная группа
5.2. Закрепить полученные на предыдущем этапе знания и умения	Актуализация и обновление знаний о предмете внедрения Программы	Обмен опытом внедрения инновационных программ, самообразование, тренинги (готовности к инновационной деятельности, саморегуляции)	Наставничество, консультации, работа психолога семинар	Психолог, администрация компании, служба персонала, инициативная группа
5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения программы	Анализ текущих условий для фронтального внедрения программы в компании	Изучение текущего состояния дел в компании по теме внедрения Программы, обсуждения, работа психолога	Работа психолога, производственное собрание, анализ документов компании	Психолог, администрация компании, служба персонала
5.4. Освоить всем сотрудникам ресторана	Фронтальное освоение программы	Наставничество, обмен опытом,	Работа психолога и службы персонала,	Психолог, администрация

«Помидор» предмет внедрения	профилактики эмоционального выгорания работников ресторана «Помидор»	анализ и корректировка технологии внедрения программы	консультации.	компании, служба персонала
6. Мероприятия совершенствования работы по программе профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор».				
6.1. Совершенствовать полученные на предыдущем этапе знания и умения	Повышение качества знаний и умений по системному подходу	Наставничество, обмен опытом, корректировка методик	Конференция	Психолог, администрация компании, служба персонала
6.2. Создать условия совершенствования методики работы по вводу программы	Анализ зависимости конечного результата по 1-му полугодю от создания условий для внедрения программы	Анализ состояния дел в компании по теме внедрения программы, обсуждение, доклад	Производственное собрание, анализ документации, работа психолога и службы персонала	Психолог, администрация компании, служба персонала
6.3. Модернизировать методику освоения внедрения программы	Подготовка методического обеспечения освоения внедрения программы	Анализ состояния дел в компании по теме внедрения программы	Работа психолога и службы персонала	Психолог, администрация компании, служба персонала
7. Передача передового опыта освоения внедрения программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ресторана «Помидор»				
7.1. Обобщить имеющийся опыт внедрения инновационной технологии	Изучение и обобщение опыта работы компании по технологии	Наблюдение, изучение документов компании	Работа психолога и службы персонала, стенды, буклеты и т.п.	Психолог, администрация компании
7.2. Организовать	Обучение	Наставничество,	Выступление на	Психолог,

наставничество над другими филиалами ресторана «Помидор», приступающими к внедрению программы	специалистов службы персонала других филиалов ресторана по технологии внедрения программы	обмен опытом, консультации, семинары	семинарах	администрация компании
7.3. Осуществить пропаганду передового опыта по внедрению программы в ресторане «Помидор»	Пропаганда внедрения программы в сетях ресторанов быстрого питания	Выступления на семинарах, конференциях, творческая деятельность	Участие в конференциях, написание статей и научной работы по внедрению программы	Психолог, администрация компании
7.4. Сохранить сложившиеся традиции работы над темой, сформировавшиеся на предыдущих этапах.	Обсуждение динамики работы над темой, научная работа по теме внедрения программы	Наблюдение, анализ, работа психолога, научная деятельность	Семинары, написание научной работы, статей по теме программы, изучение последующего опыта внедрения программы в различных компаниях	Психолог, администрация компании

