



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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 работников аппарата суда**

**Выпускная квалификационная работа
по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование**

**Направленность (профиль) программы магистратуры
«Психология безопасности личности»**

Работа _____ к защите
_____ рекомендована/не рекомендована

« ____ » _____ 2016 г.

зав. кафедрой ТиПП

_____ Кондратьева О.А.

Выполнил (а):

Студент (ка) группы ЗФ-310/133-2-1

Павлова Наталья Николаевна

Научный руководитель:

к.псх.н., доцент

Савина Н.Г.

Челябинск

2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Введение.....	4
Глава I	Теоретические предпосылки исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда	
1.1.	Проблемы эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях.....	12
1.2.	Особенности эмоционального выгорания работников аппарата суда	29
1.3.	Модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда	40
Глава II	Исследование эмоционального выгорания личности работников аппарата суда	
2.1.	Этапы, методы, методики исследования эмоционального выгорания работников аппарата суда.....	47
2.2.	Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего исследования.....	58
Глава III	Опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда	
3.1.	Программа психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда	65
3.2.	Анализ результатов опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.....	77
3.3.	Рекомендации по преодолению эмоционального выгорания работников аппарата суда	87
	Заключение	92

Список литературы	92
Приложения	92

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в Российской Федерации существует четко структурированная система судов. Районные суды являются неотъемлемой частью судебной системы РФ, в их компетенцию входит рассмотрение уголовных, гражданских, административных дел, как в первой, так и во второй инстанции, при чем количество дел, рассматриваемых судами, растет с каждым днем в геометрической прогрессии.

Организационное обеспечение деятельности любого суда общей юрисдикции по осуществлению правосудия осуществляется аппаратом этого суда. Структура, численность работников и штатное расписание аппарата федерального суда общей юрисдикции определяются председателем соответствующего суда по согласованию с Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации в пределах общей численности работников аппаратов федеральных судов общей юрисдикции и бюджетных ассигнований, предусмотренных федеральным бюджетом на соответствующий финансовый год и плановый период. Работники аппарата федерального суда общей юрисдикции являются федеральными государственными гражданскими служащими и замещают должности федеральной государственной гражданской службы. [33].

Во многом от работы аппарата суда зависит качество рассмотрения дел, что в свою очередь сказывается на эффективности судебной системы в целом. В течение последних десятилетий проблема сохранения психического здоровья судей и работников аппарата суда стала особенно острой.

В практике работы судов возникает проблема профессиональной дезадаптации, как отражения личностных противоречий между требуемой от работника суда мобилизацией и наличием внутренних энергоресурсов, вызывающих достаточно устойчивые отрицательные (часто неосознаваемые) психические состояния, проявляющиеся в

перенапряжении и переутомлении, а условия труда работников аппарата суда и ответственность перед людьми и обществом в целом за результат своего труда провоцирует возникновение невротических расстройств и психосоматических заболеваний.

Актуальность исследования эмоционального выгорания у работников аппарата суда обуславливается ее высокой социальной значимостью и широкой распространенностью. Проблема психологического благополучия работников аппарата суда является одной из наиболее актуальных проблем современной юридической психологии, но мало освещенной. В этой связи большое значение приобретает изучение феномена выгорания - психологического явления, оказывающего негативное воздействие на психофизическое здоровье и эффективность деятельности специалистов, связанных с осуществлением судопроизводства.

Высокая эмоциональная напряженность вызывается наличием большого числа стресс-факторов, постоянно присутствующих в работе сотрудников аппарата суда. Это такие особенности деятельности, как высокий динамизм, постоянная нехватка времени, жесткие временные рамки рассмотрения судебных дел и обращений граждан, рабочие перегрузки, расписание, сложность рассмотрения судебных дел, социальная оценка и т.д. Специфика деятельности работников аппаратов судов Российской Федерации включает в себя необходимость осуществления частых и интенсивных контактов с населением, взаимодействие с различными участниками судопроизводства, социальными группами.

Данная профессиональная деформация мешает полноценной работе судов Российской Федерации, оказанию необходимой квалифицированной помощи, становлению профессионального коллектива. Многие работники аппарата суда отмечают у себя наличие психических состояний, дестабилизирующих профессиональную деятельность (тревожность, уныние, подавленность, апатия, разочарование, хроническая усталость).

Проблема эмоционального выгорания личности далеко не новая научная проблема, берущая своё начало в зарубежной психологии в конце XX в. (Х. Дж. Freudenberger, 1974; К. Маслач, 1982; В. Пелман, Е. Харман, 1982; К. Кондо, 1991 и др.), проблема эмоционального выгорания получила своё развитие в трудах и исследованиях отечественных психологов (В.В. Бойко, Т.В. Форманюк, Т. И. Ронгинская, Н. В. Гришина, Л.М. Митина, В.Е. Орёл), рассматривающих возникновение данного синдрома в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов и проявляющегося как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнёрами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

В отечественной психологии проблема эмоционального выгорания исследовалась также в контексте изучения ценностно-мотивационной сферы именно учителей и формирования жизненных смыслообразующих ценностей и значимых свойств личности. Н.А. Мальцевой были выявлены типы поведения и предпочтительного образа действий, особенности коммуникативных качеств личности, проявление акцентуаций черт характера и их взаимосвязь с выгоранием (2005). Особо следует отметить работы О.А. Конопкина (1995), В.И. Моросановой (1998), исследующих проблему эмоционального выгорания в контексте саморегуляции личности, Р.П. Мильруда — в контексте эмоциональной регуляции личности, работы В.И. Долговой, Н.А. Аминова, В.Е. Орла, рассматривающие теоретические подходы к пониманию эмоциональной устойчивости, а также работы Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой, М.В. Борисовой, посвящённые проблеме эмоционального выгорания педагога. [12]. Что касается изучения феномена «эмоционального выгорания» у работников судебной системы РФ, а именно работников

аппарата суда, то специальных исследований, посвященных данной проблеме, не были обнаружены.

Новизна работы заключается в необходимости исследовать проблемы, которые связаны с определением факторов, детерминирующих синдром эмоционального выгорания именно работников аппарата суда, с разработкой и апробацией программы его коррекции.

Исходя из вышеуказанного, выбранная нами тема диссертации представляется достаточно актуальной.

Цель исследования - теоретически обосновать и экспериментально проверить модель психолого – педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Объект исследования - эмоциональное выгорания работников аппарата суда.

Предмет исследования - психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Гипотеза: психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания работников аппарата суда возможна при реализации следующий допущений:

- 1) осуществить целеполагание психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда;
- 2) сконструировать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда;
- 3) разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда;
- 4) составить психолого-педагогические рекомендации по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Для достижения поставленной цели и проверки выдвинутой гипотезы исследования были определены следующие задачи:

1. Изучить феномен «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе.
2. Выявить особенности эмоционального выгорания работников аппарата суда.
3. Разработать и апробировать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.
4. Подобрать и обосновать выбор метод и методик исследования.
5. Охарактеризовать выборку исследования и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.
6. Разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.
7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.
8. Разработать рекомендации по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.
9. Разработать технологическую карту внедрения исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Методы и методики исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по изученной проблеме, обобщение;
2. Эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, беседа, тестирование по методикам:
 - 1) «Опросник на «выгорание» MBI С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой;
 - 2) Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;

- 3) Метод диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик представляет собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири;
- 4) Методика диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.

3. Метод математической обработки статистических данных эксперимента метод Т-критерия Вилкоксона.

Этапы исследования. В опытно-экспериментальном исследовании были выделены и реализованы четыре этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, организация и проведение формирующего эксперимента и контрольно-обобщающий.

Эмпирическое исследование проводилось среди работников аппарата Сосновского районного суда Челябинской области. В общей сложности исследованием было охвачено 5 работников аппарата суда в возрасте от 26 до 57 лет.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что в результате диагностики и на основе программы коррекции нами был получен материал, уточняющий и систематизирующий содержание феномена эмоционального выгорания именно работников аппарата суда, доказана целесообразность поиска решения проблемы «эмоционального выгорания» именно у данного контингента профессионалов. Данное исследование расширило теоретические представления об «эмоциональном выгорании» работников аппарата суда. Нами было предложено рабочее определение «эмоционального выгорания» именно у работников аппарата суда, были исследованы ряд причины, лежащих в основе возникновения и развития эмоционального выгорания. Показана ведущая роль внутренних факторов (стрессоустойчивости и социальной адаптации, роль межличностных отношений, самосознания и самопринятия) в развитии эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Проблема «эмоционального выгорания» представляет для нас не только научный, теоретический интерес, она имеет большую практическую значимость при использовании полученных данных в системе психогигиенических, психопрофилактических и психокоррекционных мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья работников аппарата суда. Полученные результаты важны для понимания причин развития эмоционального выгорания у работников аппарата судов, различий в уровне выраженности эмоционального выгорания, профилактики формирования эмоционального выгорания у работников аппарата суда в целом и коррекции различных симптомов эмоционального выгорания на основе понимания особенностей причин и условий формирования эмоционального выгорания работников аппарата суда.

На основе полученных данных разработана экспериментальная программа профилактики и коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда, предполагающая дифференциацию данных работников на группы в зависимости от уровня и диагностированной фазы эмоционального выгорания, а также детерминант, определяющих уровень эмоционального выгорания (одиночество, неудовлетворенность аспектами труда, возраст, стаж работы и т.д.).

Результаты исследования могут быть использованы руководителями учреждений судебной власти для создания оптимальных условий труда в целях профилактики развития эмоционального выгорания работников аппарата суда, а также органами психологической поддержки и сопровождения судов - для разработки и внедрения психологических программ профилактики и коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда в системе повышения квалификации работников судов.

Структура и объем магистерской диссертации: работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложения,

автореферата, технологической карты. Основной текст изложен настраницах. В работе представлено рисунков и 5 приложений. Список литературы включает источников.

Глава 1. Теоретические предпосылки эмоционального выгорания работников аппарата суда

1.1. Понятие «эмоциональное выгорание» в психолого– педагогической литературе

В отечественной психологической литературе понятие «профессиональное выгорание» появилось сравнительно недавно, хотя за рубежом данный феномен выявлен и активно исследуется уже четверть века (Маслач, Джонс, Фрейденбергер и др.). Явление «выгорания» проявляется в виде целого ряда симптомов, которые образуют так называемый «синдром профессионального выгорания».

В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности. В случаях, когда нагрузки значительны и действуют продолжительное время, бывает важно сознательно использовать различные приемы и способы, помогающие организму восстановиться.

Как установлено многочисленными исследованиями отечественных и зарубежных ученых, работа людей, профессия которых основана на системе «человек-человек», связана с большими нервно-психическими нагрузками. Здесь имеются ввиду не только физиологические факторы, связанные с условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на зрительный, слуховой и голосовой аппараты и т.д. Здесь речь идет прежде всего о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время в форме, интенсивность рабочего дня, отсутствие

эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение рабочего дня и т.д. При такой работе день за днем уровень напряженности может накапливаться.

Возможными проявлениями напряженности являются: возбуждение, повышенная раздражительность, беспокойство, мышечное напряжение, зажимы в различных частях тела, учащение дыхания, сердцебиения, повышенная утомляемость, бессонница. Хотя могут быть и другие индивидуальные ее проявления. При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защищать себя. Это проявляется в неосознаваемом или осознаваемом желании как бы уменьшить или формализовать время рабочего процесса.

Под эмоциональным выгоранием (burn-out) понимается комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. Впервые они были описаны Х. Фройденбергером в 1974 г. Он наблюдал их у специалистов так называемых помогающих профессий - людей, с полной самоотдачей и с большим воодушевлением работавших в общественных организациях. После нескольких месяцев такой добровольной деятельности у этих людей наблюдался целый ряд характерных симптомов: истощение, раздражительность, цинизм и т.д., которые Х. Фройденбергером по контрасту с начальным «эмоциональным горением» назвал «эмоциональным выгоранием».

Самое известное описание синдрома дала впоследствии К. Маслач: Эмоциональное выгорание - это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий. [22].

В.В. Бойко дает следующее определение эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм

психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [9,10].

Представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще - профессионального поведения. С одной стороны, оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой - выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с партнерами.

Данные о распространенности эмоционального выгорания подчеркивают его медико-социальную значимость, поскольку оно снижает качество профессиональной деятельности работников системы «человек-человек».

Л.В. Куликов и О.А. Михайлова описывают профессиональное психическое выгорание как форму профессионального стресса, который начинает проявляться в постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, тех, с кем приходится работать [34]. Контакты с ними становятся более «бездушными», «обезличенными», иногда формальными. Возникающие негативные или жесткие установки по отношению к «клиентам» (пациентам, больным, ученикам и т.д.) могут иметь скрытый характер и поначалу проявляться во внутреннем раздражении, чувстве неприязни, которое сдерживается, но постепенно могут возникать и эмоциональные вспышки, прорываться раздражение, несдержанность.

Важное проявление профессионального выгорания - постепенно нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности, развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности. Замечая за собой негативные чувства и проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личностная самооценка. Он начинает переживать чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе, иногда и утрату прежде значимых для него жизненных ценностей.

Поглощенность работой делает значительный вклад в профессиональное выгорание. Большинство людей формирует основные представления о себе на основе той работы, которую он выполняет. Слишком сильная поглощенность работой означает то, что, выполняя ее, человек становится высокочувствительным ко всему, что бросает тень на его профессиональную компетентность. Стресс в профессиональной жизни усиливается еще больше, если он дополняется домашними и социальными стрессами. Не следует забывать и о давлении социальных образцов и норм поведения, особенно в сфере осуществления судопроизводства, поскольку даже на законодательном уровне закреплена прозрачность системы судебной власти.

Механизм развития выгорания схематично представлен Л.А.Китаев-Смыком и Э.С. Бобровой [18]. Они считают, что общие закономерности социально-психологических проявлений стресса проистекают из того, что каждый человек, как элемент человеческой популяции, является воплощением противоречий между личным и общественным. Как недостаток общения, так и превышение эволюционно установившихся норм скученности людей вызывает у них дистресс. Психологическая сущность человека, как существа общественного, требует от него претворения в жизнь альтруистических тенденций. Но, ни один человек со своим индивидуальным сознанием не может полностью отрешиться от своих эгоистических мотивов. Постоянное уравнивание этих двух тенденций является источником многочисленных проявлений стресса, в свою очередь ведущих к прогрессу или регрессу личности. Важную роль в стрессовых преобразованиях личности и в изменении взаимоотношений между людьми играют не только социальные и личностные факторы, но и такие, как состояние человека, его самочувствие, психофизиологические и медико-физиологические факторы.

Проявление стресса, получившее название «выгорание личности», по мнению Л.А. Китаев-Смыка представляет собой симптомокомплекс, в котором выделяется ряд компонентов [18,с.24-25]:

- 1) нарушение эмоциональной сферы в виде «уплощения» эмоций;
- 2) тенденция к «конфронтации с клиентом»;
- 3) потеря ценностных ориентаций и др.

«Выгоранию» более подвержены некоторые лица из числа тех, кто по роду своей профессиональной деятельности должны, общаясь с людьми, как бы «дарить им тепло своей души» (медицинские работники, юристы и т.д.).

Авторы данного сообщения проводили сравнительные исследования социально-психологических проявлений стресса и «выгорания личности» у представителей некоторых из указанных профессий и обнаружили соответствия между этими синдромами, что позволило им говорить о синдроме выгорания как составляющей социально-психологического субсиндрома стресса [18,с.24-25].

С этой точки зрения, к характеристике выгорания можно отнести все те изменения общения, которые Л.А. Китаев-Смык описывает в монографии «Психология стресса» [17]. В своей работе он неоднократно подчеркивал, что общение при хроническом стрессе сопряжено с характерологическими и личностными особенностями общающихся. В ходе общения при длительном стрессе обнаруживается ряд закономерностей, в значительной мере общих для многих людей и для разных стрессогенных ситуаций. Именно поэтому изменения общения при стрессе можно отнести к проявлениям собственно стресса, т.е. выделить в субсиндром стресса. Общие закономерности общения при стрессе выявлены, в частности, в структуре развития межличностных взаимоотношений.

Негативные изменения в общении при хроническом стрессе Л.А. Китаев-Смык представил в виде трех компонентов. Первый -

возникновение у людей склонности к конфронтации с лидирующим концептом, с его носителями. Это может проявляться в активизации непризнания авторитета руководителя, в нежелании подчиняться приказам, в раздражительности, грубости, вспыльчивости, в нетерпимости к казавшимся ранее несущественными неоптимальным действиям и личностным особенностям партнеров по общению.

Второй компонент социально-негативных изменений общения при стрессе - возникновение неприязни к психологическим нагрузкам, связанным с ответственностью за других людей или перед другими людьми. Это ведет к уклонению от ответственности за любое дело, не рассматриваемое как личное.

Третий компонент - это отчуждение от интересов группы, возникновение представления о снижении значимости общих целей, возрастание склонности замыкаться в кругу личных интересов и дел. Следует отметить характерные для такой формы общения при стрессе застойность собственных негативных социально-психологических установок, снижение критичного к ним отношения. «Забываются» хорошие качества окружающих людей, недооценивается перспектива положительной переоценки сиюминутных обид. Отношения окружающих людей могут представляться субъекту при таком течении стресса опасными для него, требующими защитных или «ответных» агрессивных действий.

Хронический стресс вызывает стрессовое уменьшение активности общения, возникающее за счет значительного ухудшения функционального состояния и самочувствия. В результате симптоматики дистресса (апатия, адинамия, снижение умственной и физической активности, чувство дискомфорта и т.п.) снижается мотивация и способность к общению.

Склонность к общению может снижаться при стрессе и при сравнительно удовлетворительном физическом состоянии и самочувствии.

Это бывает при стрессовой самоотчужденности субъекта, когда для него снижается значимость собственной персоны и отношения к себе окружающих людей. Человек пренебрегает своим внешним видом, гигиеной своего тела. Регулярным питанием и т.д. Некоторыми исследователями подобное самоотчуждение интерпретируется как форма протеста против стрессогенного социального давления, не всегда полностью осознаваемая субъектом.

Кроме перечисленных форм, снижение активности общения при стрессе возможно при сохранности активности поведения. В исследованиях Л.А. Китаев-Смыка был отмечен феномен «когнитивного нигилирования» партнеров. Причиной нарастающей неприязни к партнерам было главным образом своего рода «переполнение», «перегрузка» субъекта информацией разного рода, исходящей от окружающих людей. Партнеры становятся не столько ненавистны, сколько нежелательны, вплоть до того, что начинают избегать встречаться взглядами и даже смотреть друг на друга. Действует принцип: «Глаза б мои на тебя не смотрели!». Л.А. Китаев-Смык отмечает, что подобный феномен был обнаружен также М.А. Новиковым [17]. Дальнейшее развитие такой тенденции чревато возникновением склонности к агрессии как выражению побуждений к реальному нигилированию партнера. Причем агрессия может быть направлена как на него, так и на себя (суицид). Автор обращает внимание на то, что актуализация в сознании при стрессе возможности или необходимости крайних форм агрессии или самоагрессии может возникнуть неожиданно для субъекта. Причем субъект может либо осознавать абсурдность этих действий, либо ошибочно признавать их необходимыми, неизбежными. Внутреннее побуждение к агрессии может внезапно возникнуть в состоянии аффективной конфронтации с партнером [17].

В рамках нашего исследования мы будем опираться на определение, данное В.В. Бойко, под которым он понимает выработанный личностью

механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на определенные психотравмирующие воздействия.

Очень подробно В.В. Бойко освещает симптомы всех трех фаз [11] в своей статье “Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других”:

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

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

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

роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

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

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

Фаза «резистенции» [11]. Вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». Несомненный «признак выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономическое проявление эмоций и неадекватное эмоциональное избирательное реагирование.

В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма. Он вполне оправдан в случаях:

- если не препятствует интеллектуальной проработке информации, обуславливающей эффективность деятельности. Экономия эмоций не снижает «вхождение» в партнера, то есть понимание его состояний и потребностей, не мешает принятию решений и формулировке выводов;

- если не настораживает и не отталкивает партнера;

- если, при необходимости, уступает место иным, адекватным формам реагирования на ситуацию. Например, профессионал, когда требуется, способен отнестись к партнеру, подчеркнуто вежливо, внимательно, с искренним сочувствием.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание данному партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное – эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации». Он как бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться».

Подобные мысли и оценки, бесспорно, свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или не достаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений. Врач не имеет морального права делить больных на «хороших» и «плохих». Учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору.

К сожалению, в жизни мы зачастую сталкиваемся с проявлениями эмоционально-нравственной дезориентации. Как правило, это вызывает справедливое возмущение, мы осуждаем попытки, поделить нас на

достойных и недостойных уважения. Но с такой, же легкостью почти каждый, занимая свое место в системе служебно-личностных отношений, допускает эмоционально-нравственную дезориентацию. В нашем обществе привычно исполнять свои обязанности в зависимости от настроения и субъективного предпочтения, что свидетельствует, если можно так сказать, о раннем периоде развития цивилизации в сфере межсубъектных взаимосвязей.

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

4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей». Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

По пресловутым «законам редукции» субъектов сферы обслуживания, лечения, обучения и воспитания, обделяют элементарным вниманием. Врач не находит нужным дольше побеседовать с больным, побудить к подробному изложению жалоб. Анамнез получается скудным и недостаточно информативным. Проводник не спешит предложить чай пассажирам. Стюардесса смотрит «стеклянными глазами». Одним словом,

редукция профессиональных обязанностей – привычная спутница бескультурия в деловых контактах.

Фаза «истощения» [11]. Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

1. Симптом «эмоционального дефицита». К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать, усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу. О том, что это не что иное, как эмоциональное выгорание, говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму: все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы – дополняют симптом «эмоционального дефицита».

2. Симптом «эмоциональной отстраненности». Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничего не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно учится работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован.

Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «плевать на вас».

3. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации». Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метаастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: «ненавижу...», «презираю...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана эта профессиональная деятельность, но, увы, они ею заняты, поскольку нет психологического подбора кадров.

4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства: многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии [11].

Таким образом, согласно В.В. Бойко, синдром эмоционального выгорания развивается поэтапно и каждому этапу характерны определенные признаки, которые вызываются определенными факторами.

По определению Н. Е. Водопьяновой, эмоциональное выгорание – это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней эффективности. Ее можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов. [13].

Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют следующие чувства, мысли, действия:

- Чувства: усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неопределенных неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным.

- Мысли: о несправедливости действий относительно себя, не заслуженности своего положения в обществе, недостаточной оцененности окружающими собственными трудовыми усилиями, о собственном несовершенстве.

- Действия: критика в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незамеченным, стремление делать все очень хорошо или совсем не стараться.

Понятно, что определенные личностные характеристики можно назвать факторами риска в плане появления профессионального выгорания.

Важнейшим фактором можно назвать снижение чувства собственного достоинства. Поэтому для этих людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворение своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, социально более успешных. Их достижения трактуются как случайные, ровно как и собственная невозможность сравниться с ними.

Во многих случаях из сниженного самоуважения вытекает трудоголизм, высокая мотивация успеха (вплоть до перфекционизма), стремление все и всегда сделать хорошо, желательнее лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии.

Как правило, эти люди с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний.

К 1982 году в англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по эмоциональному сгоранию. Представленные в них исследования носили, главным образом, описательный, эпизодический характер. Первоначально количество профессионалов, относимых к подверженным эмоциональному сгоранию, было незначительно. Это были сотрудники медицинских учреждений и различных благотворительных

организаций. Р. Шваб в 1982 году расширяет группу профессионального риска: это, прежде всего, учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней. К. Маслач, одна из ведущих специалистов по исследованию эмоционального выгорания, считает, что деятельность таких профессионалов весьма различна, но их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто очень трудно поддерживать длительное время.

К настоящему времени существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультирования. Получения образования и пр. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными, возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

Редукция профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней. Исследования последних лет позволили существенно расширить сферу распространения этой структуры, включив профессии, не связанные с социальной сферой, что привело к некоторой

модификации понятия «выгорание» и его структуры. Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам. Но и к труду и его предмету в целом.

Далее определим особенности профессиональной деятельности работников аппарата суда и выявим проявления эмоционального выгорания в данной профессии.

1.2. Особенности коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

В соответствии с Конституцией РФ политическая власть в России состоит из трех ветвей: исполнительной, законодательной и судебной. В свою очередь судебная система России представляет собой систему специализированных органов государственной власти (судов), осуществляющих правосудие на территории РФ. [35].

Судьи являются носителями судебной власти и их основной обязанностью является принимать решения по разного рода делам – уголовным, гражданским, административным. Аппарат суда — это работники, занимающие государственные должности федеральной государственной службы, обеспечивающие работу судов по осуществлению правосудия, обобщению судебной практики и иной

деятельности в судах, а также работники, занимающие должности, не отнесенные к государственным должностям, и осуществляющие техническое обеспечение деятельности судов. (электронная книга, которую скачала)

Работниками аппарата суда являются:

- начальники отделов судопроизводства и их заместители;
- помощники председателя суда;
- помощники судей;
- консультанты;
- секретари судебного заседания;
- секретари суда и другие специалисты.

На сегодняшний день работники аппарата суда при выполнении своих профессиональных обязанностях находятся под влиянием многих внешних и внутренних факторов, очень сильно влияющих на осуществление ими своих профессиональных обязанностей.

Так в круг внешних факторов можно отнести:

- содержание профессиональной деятельности и общения - детальная правовая регламентация деятельности, что наряду с позитивным эффектом может приводить к излишней формализации деятельности, элементам бюрократизма, ограниченность контактов взаимодействия и общения;

- условия выполнения профессиональных обязанностей - короткие четко регламентированные рамки рассмотрения дел судами, при постоянном повышении количества рассматриваемых дел, ненормированный рабочий день, дежурства в выходные и праздничные дни;

- факторы, связанные с социальной средой - социально-экономические условия жизнедеятельности работников аппарата суда, многосторонний социальный контроль со стороны государственных и общества, частный конфликтный характер взаимодействий работника суда

с гражданами; необходимость выполнения профессиональных задач в опасных для жизни и здоровья ситуациях, угрозы со стороны обвиняемых и подсудимых при рассмотрении уголовных дел и т.д.

К внутренним факторам, влияющим на работников аппарата суда можно отнести:

- онтогенетические изменения,
- повышенная ответственность за результаты своей деятельности;
- возрастная динамика;
- постоянное повышение квалификации и прохождение аттестаций;
- индивидуально-психологические особенности работников;
- характер профессиональных взаимоотношений;
- межличностные отношения работников внутри коллектива;
- необходимость идентифицировать себя с внутренним миром других людей для их лучшего понимания;
- психические и физические перегрузки, связанные с нестабильным графиком работы, отсутствием достаточного времени для отдыха и восстановления затраченных сил и т.д.

Большой круг обязанностей, выполняемых работниками аппарата суда, под воздействием вышеперечисленных внешних и внутренних факторов, создают условия высокой психоэмоциональной напряженности деятельности работников аппарата суда, что в свою очередь ведет к проявлению невротических реакций, профессиональной деформации и появлению психосоматических заболеваний.

В последнее время у работников аппарата суда чаще проявляются характерные признаки эмоционального выгорания: чувство усталости, раздражительность, снижение мотивации к деятельности, обезличиванию, циничность, эмоциональная отстраненность, эмоциональное перенасыщение контактами с коллегами по работе, субъектами профессиональной деятельности – прокурорами, адвокатами,

представителями государственных органов, гражданами, обращающимися в суды за защитой своих прав и обязанностей, пренебрежительное отношения к своей работе, соматические нарушения и. т.п. (наша статья)

Под эмоциональным выгоранием понимается комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью[21]. Поэтому в настоящее время существует необходимость рассмотрения здоровья работников аппарата суда, в том числе психического, как одной из важнейших составляющих служебной деятельности. [30].

Сложные условия работы в суде требуют обсуждения специфики психологических требований к личности и деятельности работников аппарата суда. В юридической литературе немало сказано, про требования к отбору на должность судей, но практически нигде не обсуждается вопрос о требованиях к работникам аппарата суда. Тем не менее практика показывает, что для должного исполнения профессиональных обязанностей профессиональная компетентность и психологической пригодность работников аппарата суда не играет последнюю роль. Поэтому в юридической психологии, законодательстве, касающемся судебной системы РФ, существенное внимание уделяется обоснованию психологических требований, предъявляемых к сотрудникам данной системы. В числе профессионально значимых качеств отмечают развитые коммуникативные способности, эмоциональную устойчивость и т.д.

В связи с постоянным реформированием судебной системы, с повышенными требованиями к морально-психологическим и нравственным качествам работников суда, в связи с малой изученностью, но признанной важностью психологического аспекта работы судов возникла необходимость более внимательного изучения личности не только судей, но и работников аппарата судов, изучение морально-психологического климата в судах, изучение и разработки новых методов

в профилактической работе и оценки психологического состояния работников аппарата суда.

В настоящий время существуют лишь площадки по внедрению психологических служб в судах, поэтому в судах не проводятся психодиагностические исследования работников судов. Но проблема психологического обеспечения судов стоит остро и обуславливается действием некоторых неблагоприятных факторов:

- 1) Специфика работы судов – огромное количество рассматриваемых дел, вариативность этих дел, гласность, контроль общественности, общественного мнения, ненормированный рабочий день, большое количество обязанностей у работников, частые проверки и запросы из вышестоящих инстанций, обилие обращений граждан и т.д.
- 2) Большое психоэмоциональное напряжение – разноплановые стрессовые ситуации при выполнении служебных обязанностей и необходимость мгновенного реагирования на них, при этом необходимо соблюдать правила этики и морали, быть собранным, вежливым, контролировать свои действия и поведение, а не только ситуацию и т.д.

Несмотря на немалое количество работ, посвященных изучению отдельных форм профессиональных деформаций у педагогов, медиков, сотрудников исполнительной власти, практически полностью отсутствуют работы, посвящённые изучению профессиональных деформаций у работников судебной системы РФ, а именно аппаратов судов, следствием чего является дефицит научного знания о сущностях и механизмах данного явления и отсутствие надежных, эффективных методик его профилактики и коррекции [29]. Поэтому, актуальным представляется организация и проведение специального научного исследования, направленного на изучение «эмоционального выгорания» у работников аппарата суда, а также мер по предупреждению и устранению этого феномена. [15].

1.3. Модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

Теоретической основой изучения эмоционального выгорания работников аппарата суда является исследование общих закономерностей профессионального развития и измерения личности, отдельных ее свойств и психических состояний в ходе деятельности, факторов, составляющих индивидуальные различия в когнитивной и эмоциональных сферах, которые влекут за собой различия поведения.

Целью данной исследовательской работы является теоретически обосновать и экспериментально проверить модель психолого – педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда. Для достижения данной цели и для организации психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда нам необходимо начать с построения дерева целей предстоящей деятельности.

Концепция «дерева целей» впервые была предложена Ч. Черчменом и Р. Акоффом в 1957 году и представляет собой упорядочивающий инструмент (подобный организационной схеме компании), используемый для формирования элементов общей целевой программы развития (главных или генеральных целей) и соотнесения со специфическими целями различных уровней и областей деятельности [36, с. 45]. Термин «дерево» подразумевает использование иерархической структуры, полученной путем разделения общей цели на подцели, а их, в свою очередь, на более детальные составляющие, которые можно называть подцелями нижележащих уровней или, начиная с некоторого уровня – функциями [36, с. 46].

Дерево целей позволяет представить полную картину взаимосвязей будущих событий вплоть до получения перечня конкретных задач, и получить информацию об их относительной важности. Оно обеспечивает работу по доведению целей до непосредственных исполнителей путем построения соответствия между организационной структурой управления и структурой целей. [16].

Алгоритм построения «дерева целей» следующий:

1. Сделать анализ постановки «генеральной цели», её соответствия задачам;
2. Сделать анализ декомпозиции «генеральной цели» на подцели второго уровня, показать их логическую связь с генеральной целью;

3. Сделать анализ декомпозиции целей второго уровня на подцели третьего уровня, показать их логическую связь с вышестоящими целями;

4. Сделать анализ соответствия содержания деятельности по теме её целям, вычленив блоки, системы, элементы деятельности;

5. Сделать анализ завершенности дерева целей, степени его детализации конкретности, логики. Доказать, что ни одна цель высших его уровней не достигается непосредственно сама по себе, а лишь по достижении целей, на которые она распадается. Доказать, что цели нижних уровней выводимы из целей верхних уровней. Доказать что каждая подсистема дерева целей стремится достичь своей собственной цели и что нижний из уровней дерева целей является элементарным (мероприятийным) [16, с. 69].

Как метод планирования дерево целей основывается на теории графов и представляет собой траекторные, определяющие направление движение к заданным стратегическим целям, которые характеризуют степень приближения к заданным целям по заданной траектории. [16, с.70].

На основании выше сказанного, графически представим «дерево целей» (см. рисунок 1)



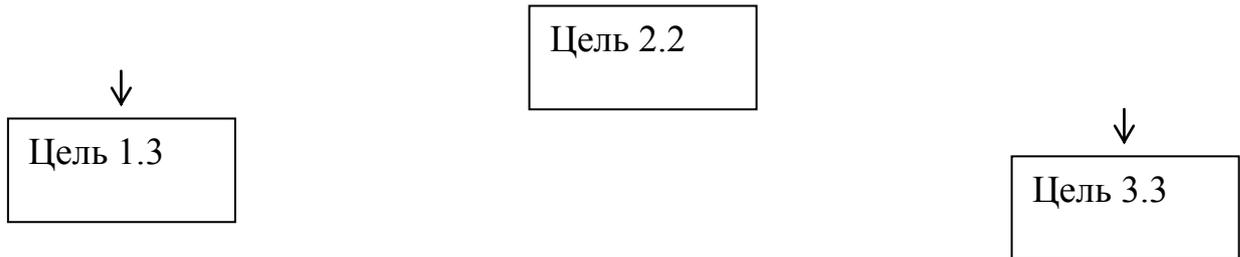


Рисунок 1 – Дерево целей психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

Описание дерева целей:

Генеральная цель: теоретическое обоснование и реализация программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

1. Теоретически обосновать проблему изучения эмоционального выгорания работников аппарата суда.

1.1. Раскрыть понятие «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе.

1.2. Особенности коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

1.3. Модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

2. Организация и проведение исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

2.1. Этапы, методы и методики исследования.

2.2. Характеристика выборки и результатов констатирующего эксперимента.

3. Экспериментальная работа по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

3.1 Организация программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

3.3 Психолого–педагогические рекомендации по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда. [33,39,40].

На основе данного «дерева целей» необходимо составить модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

В настоящее время в психологии успешно применяется метод моделирования - подразумевающий создание формальной модели психического или социально-психологического процесса, воспроизводящей его некоторые основные, ключевые моменты, с целью проверки работоспособности данного процесса. В научной литературе предлагаются различные классификации моделей (структурно-функциональные, причинно-следственные, прагматические, образные, концептуальные, эвристические) [20, с. 115]. 28.

Термин «модель» широко используется в различных сферах человеческой деятельности и имеет множество смысловых значений.

Модель – это искусственно созданный объект в виде схемы, физических конструкций, знаковых форм или формул, который будучи подобен исследуемому объекту (или явлению), отображает и воспроизводит в более простом и огрубленном виде структуру, свойства, взаимосвязи и отношения между элементами этого объекта. Под «моделью» в педагогике и психологии понимается система объектов или знаков, воспроизводящая некоторые существенные свойства, качества и связи предметов [14, с. 21].

Любая модель строится и исследуется при определенных допущениях, гипотезах. Модель – результат отображения одной структуры на другую. В качестве модели может рассматриваться и программно–проектная документация. А одна из главных задач использования модели – это оценка качества и результатов деятельности моделируемой системы до запуска функционирования системы в реальных условиях.

Разработка модели психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда – многоступенчатый процесс, предусматривающий использование научной теории, ее закономерностей, определенных правил, а также опытных данных.

Для осуществления психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда необходимо создание и реализация определенной модели - общей, типовой, индивидуальной.

Цель программы: изучить и представить в виде модели психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Задачи:

1. Изучить эмоциональное выгорание работников аппарата суда в психолого-педагогической литературе;
2. Выделить элементы модели, дать им характеристику;
3. Выявить функции каждого элемента модели;
4. Выяснить внутреннюю организацию.

Само понятие «модель», отмечает профессор В.И. Долгова, приобрело общенаучный характер и обозначает в широком смысле «мысленно представляемую или материально реализованную систему, которая отображает или воспроизводит объект исследования (природный или социальный) и способна замещать его так, что её изучение дает нам новую информацию об этом объекте» [7, с.33]. Этот аналог служит для хранения и расширения знания об оригинале, конструировании оригинала,

преобразования или управления им. Первоначально моделирование в научных изысканиях строилось на описании категорий «процесс» и «структура», исследователи стремились к тому, чтобы конструируемая ими модель максимально была приближена к реальности. Этот подход был особенно распространен в XVII – XVIII веках для описания простых механических объектов. [19, с.65].

С учетом выше изложенного рассмотрим модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда: (см. рисунок 2)

Цель: Коррекция эмоционального выгорания работников аппарата суда.

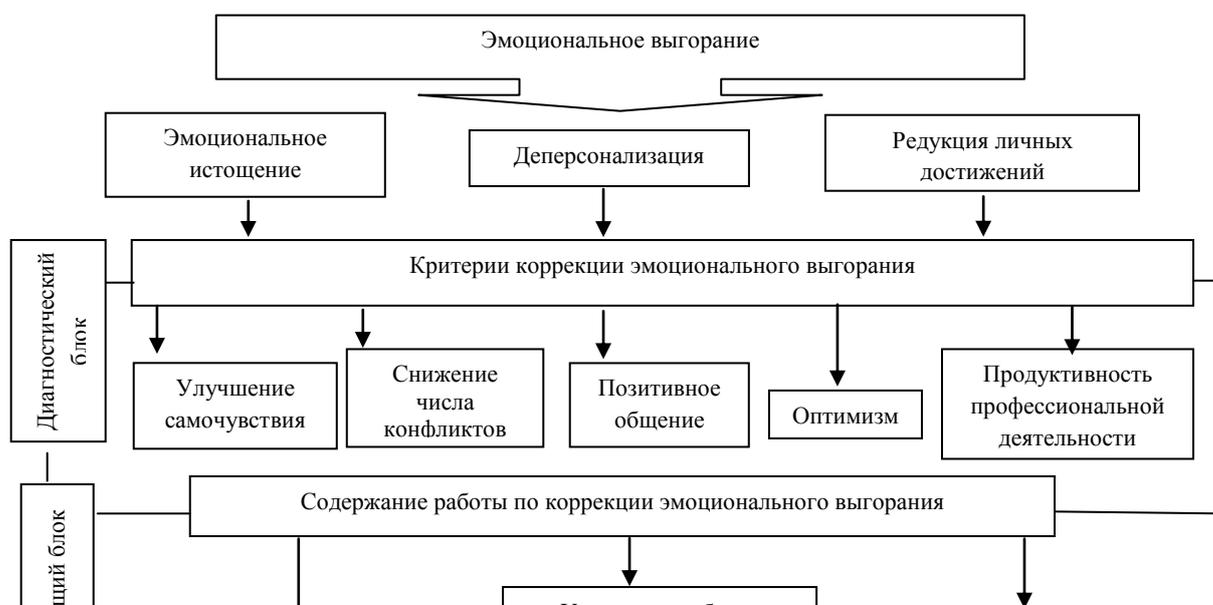


Рисунок 2 - Модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Целевой блок включает в себя постановку генеральной цели психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания работников аппарата суда. Так же сюда относится теоретическое изучение психолого-педагогической литературы по проблеме исследования: выявление различных трактовок понятия эмоционального выгорания, определение основных ученых, которые изучали данную проблему, определение факторов, способствующих эмоциональному выгоранию работников аппарата суда, подборка методов коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Диагностический блок включает в себя систему мероприятий, позволяющих выявить уровень эмоционального выгорания работников аппарата суда. Цель – провести диагностику с помощью методик: «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Опросник на «выгорание» МВІ С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой, диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации

Холмса и Раге и метода диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик представляет собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири.

Формирующий блок разрабатывается на основе результатов первичной психологической диагностики. Создание и реализация программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда, целями которой являются создание условий, способствующих коррекции эмоционального выгорания, передача психологических знаний о эмоциональном выгорании, его причинах и способах преодоления, развитие коммуникативных умений, эмоциональной сферы, снятие эмоционального напряжения.

Аналитический блок включает в себя проведение повторной диагностики по методикам, анализ и обработка результатов с помощью Т-Критерий Вилкоксона.

Таким образом, на основании определения понятия эмоционального выгорания работников аппарата суда, изучения принципов и методов коррекции, были составлены дерево целей и модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

На основании вышеизложенного можно сказать, что риск «эмоционального выгорания» работников аппарата суда может быть уменьшен путем обучения сотрудников ведения здорового образа жизни, стратегиям поведения в конфликтных ситуациях, повышению стрессоустойчивости, особенно следует заметить техники релаксации для снижения уровня психологического стресса.

Выводы по первой главе

Таким образом, на основании анализа психолого-педагогического литературы, изучения методов воздействия были составлены дерево целей и модель коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Эмоциональное выгорание - это динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда

налицо все три фазы стресса: нервное напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение.

Разработка мероприятий психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания является важной и перспективной для кадрового резерва судов. Риск «эмоционального выгорания» может быть уменьшен путем инновационных превращений внутренней среды организации, обучения сотрудников ведения здорового образа жизни, навыкам эффективного делового общения, стратегиям поведения в конфликтных ситуациях, повышению стрессоустойчивости, особенно следует заметить техники релаксации для снижения уровня психологического стресса.

Глава 2. Организация и проведение исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

2.1. Этапы, методы и методики исследования

Целью опытно-экспериментальной работы было изучение психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Исследование проводилось в три этапа:

Первый этап – поисково-подготовительный: осуществлялся сбор материала по теме исследования; теоретический анализ научной литературы по проблеме психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда; выбор оптимальных методов для изучения эмоционального выгорания работников аппарата суда, были подобраны методики с учетом возрастных характеристик и темы исследования.

Второй этап – опытно-экспериментальный: проводилось исследование уровня эмоционального выгорания работников аппарата суда по методикам: «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Опросник на «выгорание» MBI С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой; диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге и метода диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющий собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири. Полученные результаты были обработаны, выражены в виде диаграмм и сведены в общие таблицы.

Третий этап - контрольно-обобщающий: включал организацию и проведение формирующего эксперимента. Была разработана программа по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда, определено содержание, формы и методы организации, произведена его апробация, после чего качественное и количественное исследование эмоционального выгорания работников аппарата суда, сравнение показателей до и после прохождения программы. Обобщение результатов опытно-экспериментальной работы, проверка

гипотезы, сопоставление результатов с поставленными в исследовании целью и задачами.

Данное исследование проводилось с работниками аппарата Сосновского районного суда Челябинской области.

Выбирая эмпирические методы, опирались на следующие положения:

1) методы исследования должны полностью учитывать специфику объекта изучения, и только в этом случае они обеспечивают точность, объективность полученных результатов;

2) с целью всестороннего изучения явления следует использовать не один или два метода, а комплекс методов, приемов и средств, поскольку каждый отдельный метод исследования имеет свое определенное назначение.

Кроме того, исходя из требований, предъявляемых ко всем типам психологических методик: научность методик, обоснованность их применения, которая включает описание структуры показателей, измеряемых с помощью данной методики, доказательство необходимости их выявления и показания к возможности применения методики в различных исследованиях, практичность методик, которая заключается в простоте проведения, а также его быстроте.

Критерии, специфические для различных опросников: адаптированность опросника к отечественным социально-культурным условиям, если он разработан за рубежом; наличие шкал для оценки полученных в исследовании результатов; открытая публикация методики в специальной литературе, как показатель ее достаточно широкого применения.

Указанные критерии, а также особенности изучения психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда послужили основой для выбора следующих методов и методик:

– теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, обобщение.

– эмпирические: эксперимент, метод математической обработки, тестирование по методикам: «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Опросник на «выгорание» МВІ С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой; диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге и метода диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющий собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири.

– психокоррекционных: методы активного социально-психологического обучения – мозговой штурм, групповая дискуссия, ролевая игра, социально-психологический тренинг и др.

– методов количественной обработки данных: оценка достоверности сдвига в значениях исследуемого признака (Т-критерий Вилкоксона).

Охарактеризуем использованные методы и методики исследования:

Анализ литературы – это метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого (вещи, свойства, процесса или отношения между предметами) на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека [14, с. 147].

Обобщение – это форма приращения знания путём мысленного перехода от частного к общему в некоторой модели мира, что обычно соответствует и переходу на более высокую ступень абстракции [14, с. 228].

Синтез - мыслительная операция. Заключается в соединении различных признаков объекта или процесса, выделенных на предшествующей стадии анализа, в некую систему с воспроизведением

иерархических связей, свойственных реальным объектам. (ссылка на книгу)

Моделирование – это деятельность по построению и изучению моделей для указанных целей. Моделирование также является одним из способов научного познания и теоретическим методом исследования процессов и состояний при помощи реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей. [25, с.49]

Эксперимент – метод сбора фактов в специально созданных условиях, обеспечивающих активное проявление изучаемых психических явлений [6, с. 289].

Различают два вида эксперимента – естественный и лабораторный. Лица, участвующие в естественном эксперименте, не знают о том, что они выступают в роли испытуемых; он часто проводится в обычной обстановке учебной или трудовой деятельности. Вследствие его специфики в нем применимо лишь ограниченное число сигнальных и регистрирующих устройств, поэтому его результаты в значительной доле выражаются в описательной форме [6, с. 290].

Второй вид эксперимента обычно проводится в специально оборудованных сигнальными и регистрирующими устройствами помещениях – лабораториях. Испытуемый может не знать о замысле исследования, но знает, в качестве кого он чувствует в эксперименте [6, с. 290].

Констатирующий эксперимент – эксперимент, устанавливающий наличие какого-либо непреложного факта или явления.

Эксперимент является констатирующим, если исследователь ставит задачу выявления наличного состояния и уровня сформированности некоторого свойства или изучаемого параметра, иначе говоря, определяется актуальный уровень развития изучаемого свойства у испытуемого или группы испытуемых. Таким образом, получается

первичный материал для организации формирующего эксперимента [6, с. 292].

Формирующий эксперимент - особый метод психологического исследования, состоящий в том, что исследователь определенным образом строит обучение (воспитание) испытуемого с целью получить заданное изменение его психики [5, с. 159]. Формирующий (преобразующий, обучающий) эксперимент ставит своей целью не простую констатацию уровня сформированности той или иной деятельности, развития тех или иных сторон психики, а их активное формирование или воспитание. В этом случае создаётся специальная экспериментальная ситуация, которая позволяет не только выявить условия, необходимые для организации требуемого поведения, но и экспериментально осуществить целенаправленное развитие новых видов деятельности, сложных психических функций и глубже раскрыть их структуру [2, с. 31].

Тестирование – процесс и метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений. Применяется для стандартизированного измерения индивидуальных различий [31, с. 156].

Основные достоинства данного метода: стандартизация условий и результатов, оперативность и экономичность, количественный понятный характер оценки, оптимальная трудность заданий и надежность результатов [26, с.16].

Метод тестирования был реализован с помощью методик:

1. Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко)

Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко) позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для

разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение».

Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности. Ниже приводится перечень выявляемых симптомов на разных стадиях развития «эмоционального выгорания».

ФАЗА «Напряжение»:

- Переживание психотравмирующих обстоятельств;
- Неудовлетворенность собой;
- «Загнанность в клетку»;
- Тревога и депрессия.

ФАЗА «Резистенция»:

- Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование;
- Эмоционально-нравственная дезориентация;
- Расширение сферы экономии эмоций;
- Редукция профессиональных обязанностей.

ФАЗА «Истощение»:

- Эмоциональный дефицит;
- Эмоциональная отстраненность;
- Личностная отстраненность (деперсонализация);
- Психосоматические и психовегетативные нарушения.

К данному тесту добавляется инструкция:

«Прочитайте суждения и ответьте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то

имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности, с которыми вы ежедневно работаете, общаетесь.»

2. «Опросник на «выгорание» MBI С. Maslach & S.E.Jackson»,
адаптированный Н.Е. Водопьяновой.

Авторы MBI понимают под психическим «выгоранием» синдром, имеющий три основных компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений

Опросник имеет 3 шкалы - «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Тест опросника имеет 21 утверждение. Респондентам необходимо ответить на вопрос: «Как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике?» На бланке для ответов опрашиваемый отмечает по каждому пункту свою позицию, которая соответствует частоте его мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день». При этом каждой позиции соответствуют баллы:

0 баллов – «никогда»,

1 балл – «очень редко»,

3 балла – «иногда»,

4 балла – «часто»,

5 баллов – «очень часто»,

6 баллов – «каждый день».

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

3.Тест на стрессоустойчивость. Методика определения

стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.

Доктора Томас Холмс и Ричард Райх (или Холмс и Раге, США) изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что 151 психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

Стрессоустойчивость — это способность выдерживать определенные психофизические нагрузки и переносить стрессы без ущерба для организма и психики. Сложно поддается корректировке, если речь идет о реакции на стресс. А вот стрессор (источник стресса) и/или постстрессовое поведение корректировать можно.

Социальная адаптация — процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды. Одним из видов социальной адаптации является адаптация социально-психологическая, т.е. такое взаимодействие личности и социальной среды, которое приводит к оптимальному соотношению целей и ценностей личности и группы. Этот вид приспособления предполагает поисковую активность личности, осознание ею своего социального статуса и социально-ролевого поведения, идентификацию личности и группы в процессе выполнения совместной деятельности, принятие индивидом норм, ценностей и традиций социальной группы.

Тест-опросник содержит в себе 43 жизненные ситуации. Согласно инструкции к тесту респондентам необходимо вспомнить все события, случившиеся с ними в течение последнего года. Далее необходимо подсчитать общее число «заработанных» очков. Если какая-либо ситуация

возникала у человека чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз. Обработка теста проводится в форме сложения баллов событий, которые присутствовали в жизни тестируемого за последний год. Для этого используется ключ к тесту:

Таблица 1

Общая сумма баллов	Степень сопротивляемости стрессу
Меньше 150	Большая
150-199	Высокая
200-299	Пороговая
300 и более	Низкая (ранимость)

4. Метод диагностики межличностных отношений. (Адаптированный материал интерперсональной диагностики Т. Лири).

Данная методика адаптирована Собчик Л.Н. и предназначена для диагностики структуры межличностных и внутриличностных отношений. Основываясь на том, что личность проявляется в поведении, актуализированном в процессе взаимодействия с окружающими, Т. Лири систематизировал эмпирические наблюдения в виде 16-ти вариантов межличностного взаимодействия.

В процессе взаимодействия с окружающими личность проявляется в стиле межличностного поведения. Реализуя потребность в общении и в осуществлении своих желаний, человек соотносит свое поведение с оценками значимых других на уровне осознанного самоконтроля, а также (неосознанно) с символикой идентификации. Соответственно типам межличностного поведения разработан опросник, представляющий собой

128 простых характеристик, на которые испытуемые отвечают «да» или «нет».

Для этого используется «ключ», с помощью которого выделяются блоки по 16 номеров, формирующих 8 октантов методики. Количество перечеркнутых испытуемым номеров в каждом блоке выносится на таблицу количественных результатов соответственно каждому октанту, отражающему тот или иной вариант межличностных отношений.

В результате производится подсчет баллов по каждой октанте с помощью специального «ключа» к опроснику.

После того, как испытуемый оценит себя и заполнит сетку регистрационного листа, подсчитываются баллы по 8-ми октантам психогаммы методики. Количество перечеркнутых испытуемых номеров в каждой ячейке, выносится в таблицу полученных результатов соответственно каждому октанту, отражающему тот или иной вариант межличностных отношений и соответствующий тип межличностного поведения.

Варианты эти следующие:

1. Властный-лидирующий. При умеренно выраженных баллах (до 8) выявляет уверенность в себе, умение быть хорошим советчиком, наставником и организатором, свойства руководителя. При высоких показателях – нетерпим к критике, переоценка собственных возможностей (до 12 б.), дидактический стиль высказываний, императивная потребность командовать другими, черты деспотизма (выше 12 б.).

2. Независимый-доминирующий. Выявляет стиль межличностных отношений от уверенного, независимого, соперничающего, нарциссического, с выраженным чувством собственного превосходства над окружающими, с тенденцией иметь особое мнение, отличное от мнения большинства, и занимать обособленную позицию в группе (при высоких баллах, 12-16).

3.Прямолинейный-агрессивный. В зависимости от степени выраженности показателей этот октант выявляет искренность, непосредственность, прямолинейность, настойчивость в достижении цели (умеренные баллы) или чрезмерное упорство, недружелюбие, несдержанность и вспыльчивость (высокие баллы).

4.Недоверчивый-скептический. Реалистичность базы суждений и поступков, скептицизм и неконформность (до 8 баллов) перерастает в крайне обидчивый и недоверчивый модус отношений к окружающим с выраженной склонностью к критицизму, недовольством окружающими и подозрительностью.

5.Покорно-застенчивый. Отражает такие особенности межличностных отношений, как скромность, застенчивость, склонность брать на себя чужие обязанности. При высоких баллах – полная покорность, повышенное чувство вины, самоуничижение.

6.Зависимый - послушный. При умеренных баллах – потребность в помощи и доверии со стороны окружающих, в их признании. При высоких показателях – сверхконформность, полная зависимость от мнения окружающих.

7.Сотрудничающий-конвенциональный. Выявляет стиль межличностных отношений, свойственный лицам, стремящимся к тесному сотрудничеству с референтной группой, к дружелюбным отношениям с окружающими. Избыточность в проявлении данного стиля межличностного отношения проявляется компромистным поведением, несдержанностью в изливаниях своего дружелюбия по отношению к окружающим, стремлением подчеркнуть свою причастность к интересам большинства.

8.Ответственно-великодушный. Проявляется выраженной готовностью помогать окружающим, развитым чувством ответственности. Высокие баллы выявляют мягкосердечность, сверхобязательность, гиперсоциальность установок, подчеркнутый альтруизм.

Полученные баллы переносятся на дискограмму.

Таким образом, исследование проходило в 3 этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий. Выбранные методы и методики позволили получить необходимую информацию о предмете исследования, соответствовали требованиям валидности и надежности: теоретические методы – анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, моделирование, «Дерево целей» (В.И. Долговой); эмпирические – констатирующий, формирующий эксперимент, тестирование по методикам: «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Опросник на «выгорание» MBI C. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой; диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге и метода диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющий собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири. По окончании психодиагностического обследования коллектив суда был ознакомлен с результатами и рекомендациями относительно дальнейшей работы по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

2.2 Характеристика выборки и результатов констатирующего эксперимента

Нами было проведено исследование среди работников аппарата Сосновского районного суда Челябинской области. Исследованием в общей сложности было охвачено 5 сотрудников в возрасте от 26 до 57 лет. В таблице 1 приведена характеристика выборки.

Таблица 1

Характеристика выборки

Характеристика	Количество работников аппарата суда
Гендерная характеристика	5 - женщин
Стаж работы: До 5 лет До 10 лет Более 25 лет	2 работник суда 1 работник суда 2 работника суда
Возраст: до 30 лет от 30 до 40 лет от 40 до 57 лет	1 работник суда 2 работника суда 2 работника суда
Образование: Высшее Средне-специальное	3 работника суда 2 работника суда
Квалификация: Высшая Первая	2 работника суда 3 работника суда

По результатам констатирующего эксперимента, целью которого было исследование психолого-педагогической коррекции эмоционального

выгорания работников аппарата суда, были получены следующие результаты.

Результаты диагностики работников аппарата суда по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко отображены на рисунке 3.

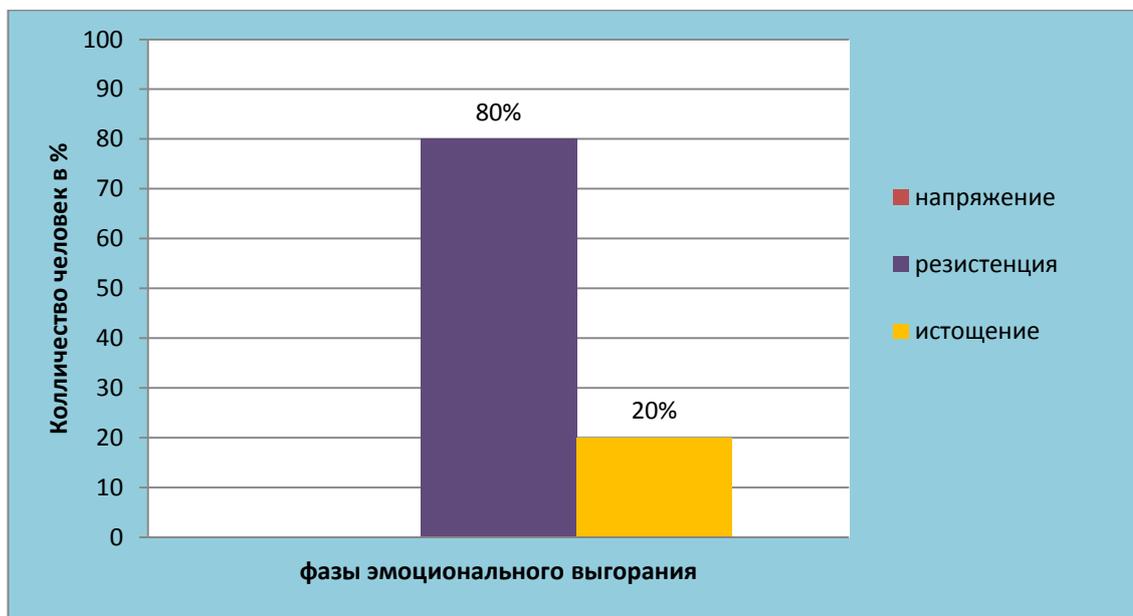


Рисунок 3 – Результаты констатирующего этапа эксперимента по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко)»

Исследование уровня эмоционального выгорания показало, что наибольшее количество работников аппарата Сосновского районного суда Челябинской области находится в фазе резистенции – 80% испытуемых, в фазе истощения по эмоциональному выгоранию - 20% испытуемых.

Среди доминирующих в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания работников аппарата суда выявлены следующие:

1) на фазе «Напряжения» - доминирующим синдромом является «Переживание психотравмирующих обстоятельств», и сложившимся симптомом у 60% испытуемых установлена неудовлетворенность собой, т.е. присутствует сниженная самооценка, ощущение беспомощности и недовольства собой.

2) на фазе «Резистенция» - у разных испытуемых доминирующими синдромами являются «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», что означает неадекватная экономия на эмоциях, ограниченная эмоциональная отдача за счет выборочного реагирования, сторонние наблюдатели при этом обычно фиксируют эмоциональную черствость, неучтивость, «Эмоционально-нравственная дезориентация», что выражается в потребности в самооправдании, вытеснении из сознания неприятных фактов. Эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства, также доминирующим у 60% испытуемых выявлен синдром «Редукция профессиональных обязанностей», т.е. упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

3) на фазе «Истощение» - доминирующим синдромом является «Личностная отстраненность (деперсонализация)» - отмечается полная или частичная утрата интереса к людям. Люди тягостятся своими потребностями, проблемами неприятно их присутствие, сам факт их существования. Возникает защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Также доминирующим синдромом является «Психосоматические и психовегетативные нарушения».

Результаты второй методики «Опросника на выгорание (МВІ)» С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой, отображены на рисунке 4.

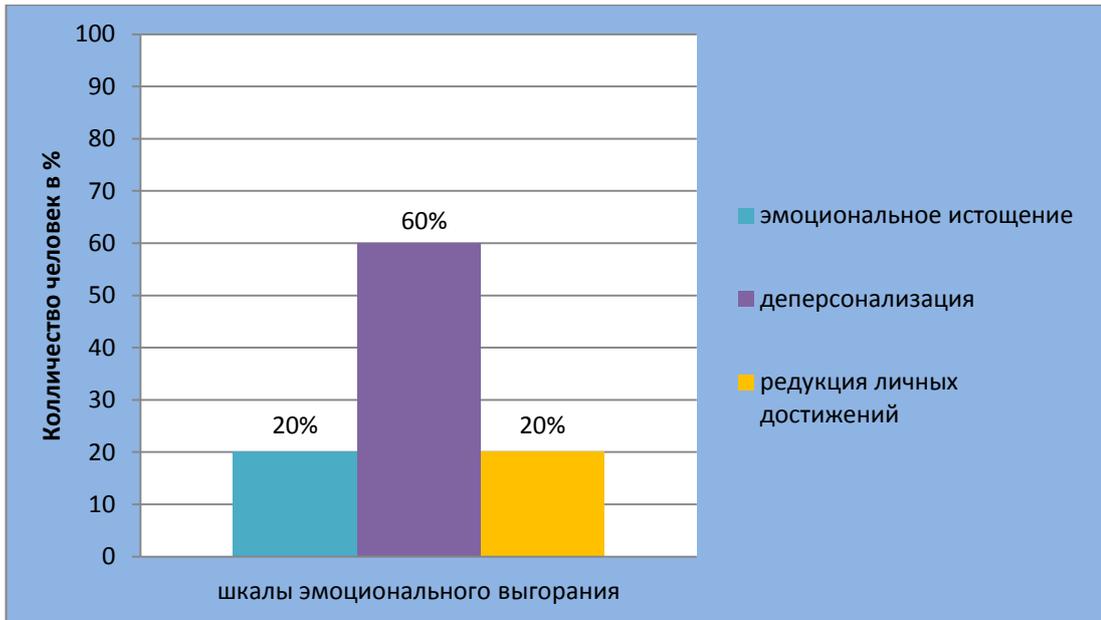


Рисунок 4 – Результаты констатирующего этапа эксперимента по методике «Опросник на выгорание (MBI)»

Анализ ответов испытуемых по методике «Опросник на выгорание (MBI)» (Авторы методики: американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Данный вариант, адаптированный Н.Е. Водопьяновой, показал, что у 20% работников аппарата суда выражено эмоциональное истощение, у 60% - деперсонализация, по шкале редукция личных достижений – 20%.

Таким образом, полученные результаты говорят о доминировании фазы деперсонализации, которая рассматривается как основа профессиональной деформации, специфической частью которой, согласно юридической литературе, является эмоциональное выгорание. Также полученные данные способствуют разработке программы по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата Сосновского районного суда Челябинской области.

Результаты третьего опросника диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге отображены на рисунке 5.

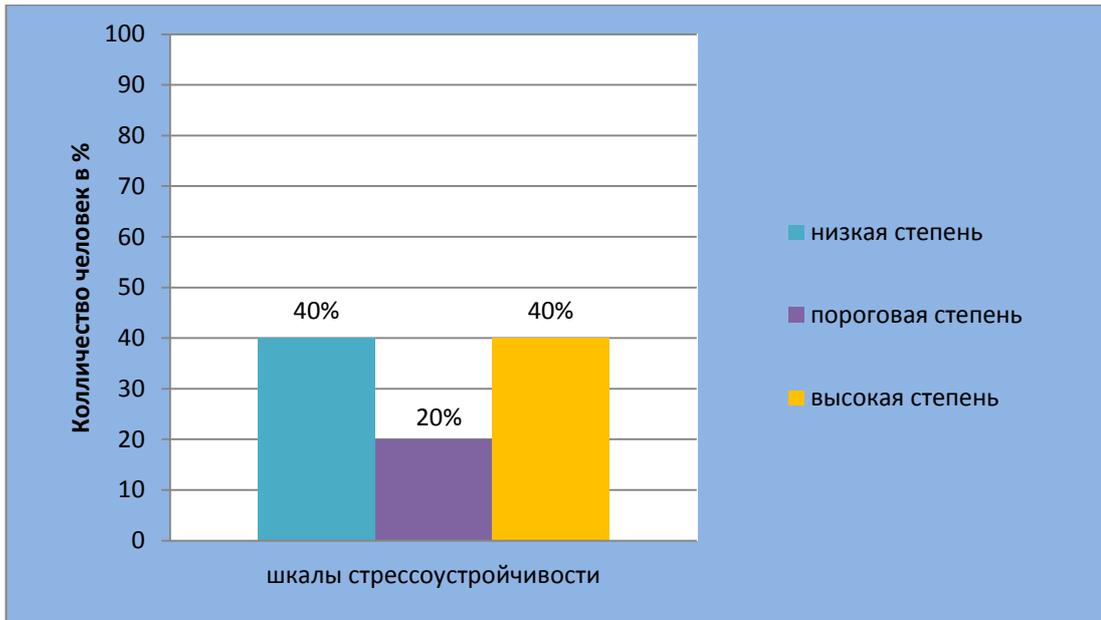


Рисунок 5 – Результаты констатирующего этапа эксперимента по методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге

Анализируя ответы испытуемых по методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге, было выявлено, что у 40% низкая степень сопротивляемости стрессу, у 40% испытуемых диагностирована пороговая степень сопротивляемости стрессу, а у 20% - высокая.

Результаты четвертого опросника по методике диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющего собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири отображены на рисунке 6.

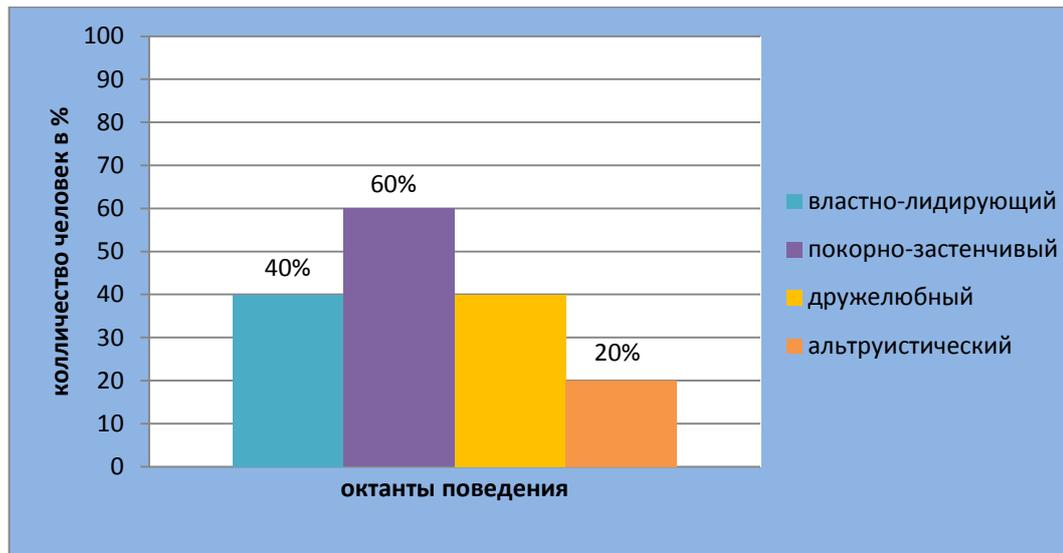


Рисунок 6 - Результаты констатирующего этапа эксперимента по методике диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик

Анализ ответов испытуемых по методике диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющего собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири, показал, что первые 4 типа межличностного отношения (1-4 октанты испытуемых) характеризуются преобладанием не конформных тенденций и склонностью к конфликтам, выраженной независимостью мнений, упорством, тенденцией к лидерству. Выявлено 2 работника с властно-лидерским октантом – 40% от общего числа испытуемых. В основном в октантах выявлены показатели, не выходящие за уровень 8 баллов, что соответствует «гармоническим личностям». Другие 4 октанта V - VIII представляют противоположную тенденцию. У 60% испытуемых выявлены высокие показатели по покорно-застенчивой октанте, т.е. у них преобладают конформистские установки, покладистость, неуверенность, склонность к компромиссам, у 40% испытуемых выявлено дружелюбие, у 20% - альтруистический тип.

Обобщенные результаты проведенного исследования по четырем методикам показали, что у 5 работников аппарата суда, принявших участие в исследовании «эмоционального выгорания» работников суда, имеют уже разные стадии эмоционального выгорания. Таким образом, на основании

результатов работникам аппарата суда было рекомендовано принять участие в формирующем эксперименте.

Выводы по второй главе.

Исследование психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда проходило в 3 этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий. Выбранные методы и методики позволили получить необходимую информацию о предмете исследования, соответствовали

требованиям валидности и надежности: теоретические методы – анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, моделирование, «Дерево целей» (В.И. Долгова); эмпирические – констатирующий, формирующий эксперимент, тестирование по методикам «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Опросник на «выгорание» МВІ С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой; диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге и метода диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющий собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири. По окончании психодиагностического обследования работники аппарата суда были ознакомлены с результатами и рекомендациями относительно дальнейшей работы по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Исследование проводилось на базе Сосновского районного суда Челябинской области.

Выборка состояла из работников аппарата суда. В исследовании приняло участие 5 работников суда в возрасте от 26 до 57-ти лет. По результатам исследования по четырем методикам установлено, что по методике «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко у 20% работников суда присутствует фаза истощения, у 80% диагностирована фаза резистенции.

По методике «Опросник на «выгорание» МВІ С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой установлено:

- эмоциональное истощение – у 20% (1 работник суда);
- деперсонализация – 60% (3 работника суда);
- по шкале редукция личных достижений –20% (1 работник суда).

По методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге, было выявлено, что у 40% низкая степень сопротивляемости стрессу, у 40% испытуемых диагностирована пороговая степень сопротивляемости стрессу, а у 20% - высокая.

Анализ ответов испытуемых по методике диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющего собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири, выявил 40% испытуемых с авторитарным типом межличностных отношений – доминантный тип личности, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения, у 20% испытуемых выявлено ярко выраженный подчиняемый тип межличностных отношений – покорный, склонный к самоунижению, слабовольный, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном. У 40% - дружелюбный тип межличностных отношений, у 20% - альтруистический - гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, принимает на себя ответственность за других.

Полученные результаты констатирующего этапа эксперимента убеждают в необходимости разработки и реализации программы по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Глава 3. Экспериментальное исследование по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

3.1. Организация программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания

Основной формой работы работников аппарата суда является постоянное взаимодействие между всеми субъектами судебного процесса, органами государственной власти и местного самоуправления. И работник аппарата суда, имеющий те или иные нарушения психологического здоровья – элементы эмоционального выгорания, может проецировать свои эмоциональные проблемы на субъектов судебного процесса.

Предупреждение конфликтов на работе, постоянное давление со стороны общества и общественного мнения, многоуровневый контроль за деятельностью судов, напряженный график работы, ненормированный рабочий день требует от работников аппарата суда напряжения собственных физических и психофизических сил, заставляет их становиться более ответственными, что ведет к «эмоциональному выгоранию».

Чтобы успешно преодолеть последствия данного феномена и уменьшить воздействие эмоционального выгорания на деятельность работников судов, нужно научиться обходить их, научиться методикам релаксации. А это возможно лишь при высоком уровне развития саморегуляции и релаксации и благоприятного социально-психологического климата коллектива суда.

Процесс психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда, реализуется на пяти этапах, при этом каждый последующий этап является логическим продолжением и завершением предыдущего.

Первый этап «Целеполагание психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда». Содержание данного этапа составляют: постановка цели коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда, целенаправленный отбор содержания, прогнозирование конечного результата коррекции.

Второй этап «Создание положительной установки на психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания работников

аппарата суда». Цели и задачи этого этапа: выработать состояние готовности к восприятию объекта коррекции, на основе принятой установки создать положительную реакцию на предмет коррекции. Результатом функционирования второго этапа является наличие высокой степени готовности работников аппарата суда к психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания.

Третий этап «Изучение теоретических основ психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда». Этот этап направлен на изучение системы понятий, категорий, законов, свойств, связей, отношений объекта коррекции эмоционального выгорания. Результатом работы на третьем этапе коррекции является осознание работниками суда сущности проблемы коррекции эмоционального выгорания, увеличение объема знаний и умений по теории, повышение качества этих знаний.

Четвертый этап «Выборочно-содержательная (опережающая, пробная) реализация коррекции эмоционального выгорания в практике». Этот этап характеризуется научно поставленным опытом. На этом этапе создается единый подход к реализации в практике достижений науки и передового опыта, формируются умения применения методов и форм работы. К концу этапа повышается качественный уровень психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Пятый этап «Фронтальное внедрение программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда». Этап разворачивается на основе результатов опережающей реализации. Он характеризуется достаточной уверенностью в правильности разработанных целей коррекции и успешности их реализации. Организация фронтального внедрения программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда предполагает планирование процесса внедрения,

осуществление работы коллектива по плану, реализацию наставничества со стороны инициативной группы. Результаты этого этапа характеризуются образованием единого подхода у коллектива суда к предмету внедрения, формированием умений и навыков применения новых технологий, повышением качества профессиональной деятельности всех членов коллектива.

Названные этапы обозначены в качестве ориентира в процессе изучения психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда. В программе коррекции эмоционального выгорания предусмотрено как традиционная обучающая работа (лекции) так и привлечение активных методов обучения (мозговой штурм, дискуссии, деловые и ролевые игры и др.).

Лекционные части занятий имеют целью ознакомление с теоретическими подходами к формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения педагогов школы. На наш взгляд, большой потенциал эффективности в достижении поставленной цели, имеют активные методы обучения. Активные формы обучения являются мощным многоаспектным психологическим и педагогическим средством личностного развития [4; 8]. Активное обучение способствует формированию необходимых профессиональных умений и навыков, позволяет применение знаний, полученных во время занятий, дает возможность каждому педагогу «попробовать себя» в деятельности [23, с. 26].

В программе как один из методов активного обучения применяется социально-психологический тренинг и психологического воздействия, осуществляемого в процессе интенсивного группового взаимодействия и направленного на повышение компетентности в сфере общения, в котором общий принцип активности обучаемого дополняется принципом рефлексии над собственным поведением и поведением других участников группы. [27; 37; 38].

Разработанная программа предназначена для коррекции эмоционального выгорания, повышения психологической компетентности работников аппарата суда, для освоения психологических знаний, приемов и методов, которые повысят эффективность и качество взаимодействия между участниками судебного процесса.

Стержнем программы является цель, конкретизируемая в ряде задач.

Цели программы:

- создать обстановку для профилактики и коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда;
- повысить уровень знаний работников аппарата суда в области синдрома эмоционального выгорания, психологии безопасности личности, психологии межличностных отношений, психологии конфликта;
- развитие коммуникативных навыков, формирование навыков самопознания и саморазвития, снятие эмоционального напряжения.

Задачи программы:

- Создание условий для открытого доверительного общения, эмоциональной поддержки;
- Осознание имеющихся личностных ресурсов, способствующих эффективному межличностному взаимодействию педагогов в конфликтной ситуации;
- Формирование навыков и приемов эффективного поведения в ситуациях конфликтного взаимодействия и способов нахождения решения в конфликтных ситуациях.

Организация деятельности психолога в рамках программы должна строиться с учетом следующих принципов:

1. Компетентности – психолог чётко определяет и учитывает границы собственной компетентности
- Принципом гуманизма – утверждение норм уважения и доброжелательного отношения к каждому

руководителю, исключение принуждения и насилия над личностью.

2. Ответственности – психолог заботится, прежде всего, о благополучии руководителей и не использует результаты работы им во вред.

3. Конфиденциальности – информация, полученная психологом в процессе проведения работы, не подлежит сознательному или случайному разглашению. Участие обучающихся должно быть сознательным и добровольным.

Актуальность программы определяется тем, что работники аппарата суда относятся к разряду стрессогенных, требующих больших резервов самообладания и саморегуляции. Вся деятельность, связанная с осуществлением судопроизводства, относится к сфере человек-человек и потому считается наиболее напряженным видом труда в эмоциональном плане. Профессиональная деятельность работников аппарата суда вызывает эмоциональное напряжение, которое проявляется в снижении устойчивости психических функций и понижение работоспособности. Низкий уровень психической культуры, недостаточное развитие коммуникативных способностей, навыков саморегуляции приводит к тому, что значительная часть сотрудников (в соотношении с другими профессиями) страдает болезнями стресса — многочисленными соматическими и нервно психическими болезнями.

Критерием эффективности программы является результат повторного диагностического исследование эмоционального выгорания работников аппарата суда после психолого-педагогической коррекции.

Используемые методы и методики:

1. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.
2. Опросник выявления эмоционального выгорания МВІ К. Маслач, С. Джексон (в адаптации Водошняковой Н. Е.).

3. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.
4. Методика диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющего собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири.
5. Метод наблюдения, арт-терапия, мини-лекции, беседа.

Материально-техническое оснащение программы:

1. просторное помещение.
2. столы и стулья из расчета на группу.

Тренинг лучше проводить в отдельном хорошо освещенном помещении, где стулья будут расставлены кругом.

3. музыкальный центр и аудиозаписи,
4. компьютер и проектор.
5. бумага, цветные карандаши, фломастеры, мячики и т.д.

Разработанная программа рассчитана на работников аппарата Сосновского районного суда Челябинской области. Сроки реализации программы: общая продолжительность программы составляет 10 часов. Занятия проводятся 1 раз в неделю, продолжительностью 60 минут. Наполняемость группы составляет 5-7 человек.

Форма работы: групповая. В процессе групповой работы развиваются техники самопознания: анализ, обратная связь, рефлексия.

Программа групповых занятий психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда основывается на трех этапах.

На первом этапе происходит знакомство участников группы; расширение информации о собственной личности и проблеме эмоционального выгорания; осознание и оценка своего состояния,

поведения и его последствий, как для самого участника, так и для окружающих его людей.

Второй этап предполагает совместный поиск и обучение альтернативным способом поведения и эмоционального реагирования в ситуациях, провоцирующих конфликт.

На третьем этапе осуществляется закрепление социально приемлемых способов удовлетворения собственных потребностей во взаимодействии с окружающими; происходит осознание расширения собственных возможностей в общении, в связи с приемлемыми механизмами психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций.

На протяжении всех групповых занятий осуществляется формирование положительных установок в общении через развитие способности к эмпатическому пониманию, принятию индивидуальности других, переоценку негативных эмоций по отношению к другим людям.

Занятия по программе имеют чёткую структуру, состоящие из нескольких взаимосвязанных частей, а именно:

1. Ритуал приветствия позволяет спланировать участников, создавать атмосферу группового доверия и принятия.

2. Разминка – воздействие на эмоциональное состояние участников, уровень их активности. Разминка выполняет важную функцию настройки на продуктивную групповую деятельность.

3. Основное содержание занятия – совокупность теоретического материала, функциональных упражнений и техник.

4. Рефлексия занятия предполагает участниками две оценки занятия: эмоциональную (понравилось - не понравилось) и смысловую (почему это важно для каждого конкретно, зачем и чему мы научились, что запомнилось больше всего).

5. Ритуал прощания – смысловое завершение занятий.

В таблице 2 приведено тематическое планирование программы по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

Таблица 2

Тематическое планирование программы по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

Занятие	Цели занятия
Занятие 1	1.Познакомить работников аппарата суда с результатами психолого-диагностического исследования эмоционального выгорания работников аппарата суда; 2. Познакомить работников аппарата суда с принципами программы, мини-лекция по понятиям «эмоциональное выгорание», «тревожность», «конфликт» причины возникновения и способы коррекции и профилактики; 3. Познакомиться с участниками группы через ряд упражнений; 4.Сформировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья работников аппарата суда через ряд упражнений.
Занятие 2	1. Познакомить работников суда со снятием психофизиологических «зажимов» и формированием приемов релаксации состояния; 2. Познакомить работников суда с характеристиками «трудных» людей; 3. Отработка навыка конструктивного общения с «конфликтными» и «трудными» людьми.
Занятие 3	1. Познакомить с механизм возникновения конфликтов; 2. Познакомить с механизмом возникновения неслучайных конфликтов; 3. Познакомить с типологией конфликта по степени их случайности – неизбежности; 4. Познакомить с алгоритм разрешения конфликтов; 5. Познакомить с 5 правилами бесконфликтного общения; 6. Отработка навыков по пройденному теоретическому материалу через ряд упражнений.
Занятие 4	1.Познакомить работников суда с предотвращением случайных и закономерных конфликтов; 2. Познакомить с методами предотвращения конфликтов: Метод комплимента; Метод активного слушания; Метод рефлексивного слушания; Метод невербального общения; Метод конструктивной критики. 3. Отработка навыков по пройденному теоретическому материалу через ряд упражнений.
Занятие 5	1. Познакомить работников суда с приемами защиты от тревожности и других психологических перегрузок; 2. Отработка навыков по пройденному теоретическому материалу через ряд упражнений.
Занятие 6	1. Помочь педагогам в осознании особенностей самовосприятия и восприятия себя другими; в осознании и принятие своих чувств;

	2. Работа с негативными чувствами.
Занятие 7	1. Познакомить работников суда с понятием «самооценки» 2. Приемы повышения самооценки. 3. Отработка навыков по пройденному теоретическому материалу через ряд упражнений.
Занятие 8	1. Развитие у педагогов самовосприятия, освоение ими эффективных способов снятия внутреннего напряжения, приемов саморегуляции; 2. Помочь работникам суда в осознании личностных и профессиональных ресурсов; 3. Закрепить полученные навыки позитивного мышления.
Занятие 9	1. Профилактика синдрома эмоционального выгорания работников аппарата суда, отработка способов снятия внутреннего напряжения, приемов саморегуляции; 2. Помочь работникам суда в осознании личностных и профессиональных ресурсов; 3. Закрепить полученные навыки позитивного мышления
Занятие 10	1. Сформировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья; развивать систему профилактики стрессовых ситуаций, эмоционального выгорания. Подведение итогов

Таким образом, программа по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда будет успешной, если будут достигнуты поставленные цели и задачи.

3.2. Анализ результатов коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

После реализации программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда была проведена повторная диагностика у работников суда по методикам по методикам

«Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Опросник на «выгорание» MBI С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой; диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге и метода диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющий собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири.

Результаты по методу диагностики эмоционального выгорания личности В.В. Бойко, где рассматривались шкалы: напряжение, резистенция, истощение, представлены на рисунке 7.

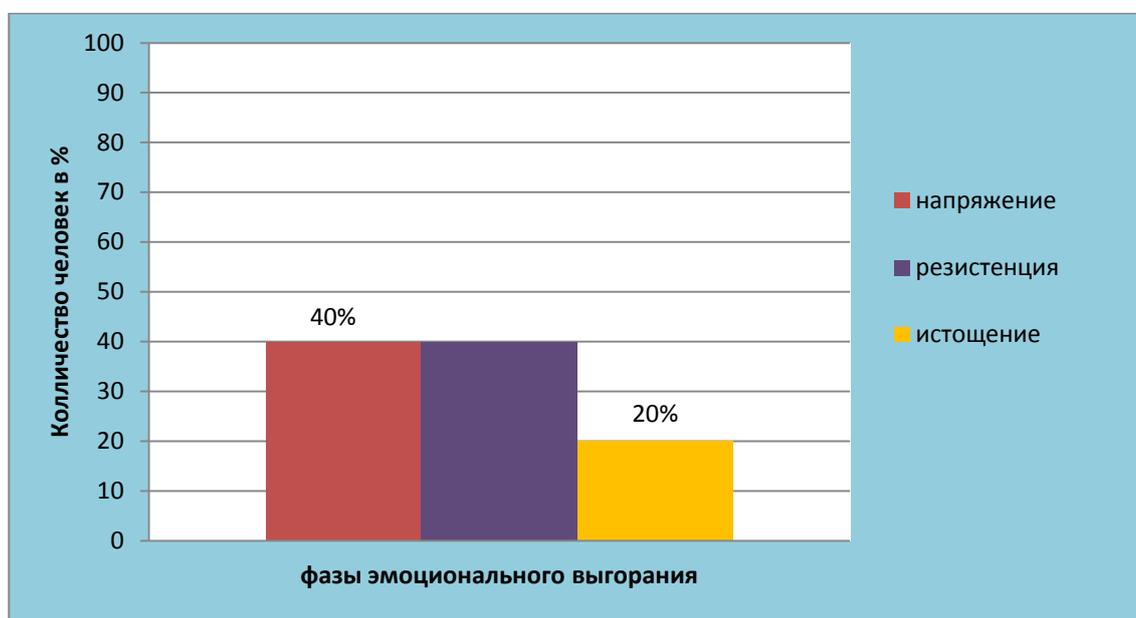


Рисунок 7 – Результаты контрольного этапа эксперимента по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко)»

Диагностика уровня эмоционального выгорания после программы показала, что 20% работников аппарата Сосновского районного суда Челябинской области находится в фазе напряжения, в фазе резистенции – 40% испытуемых, в фазе истощения по эмоциональному выгоранию - 20% испытуемых.

Результаты второй методики «Опросника на выгорание (МБИ)» С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой, где рассматривались шкалы выгорания: деперсонализация, эмоциональное

истощение и редукция личностных достижений, представлены на рисунке 8.

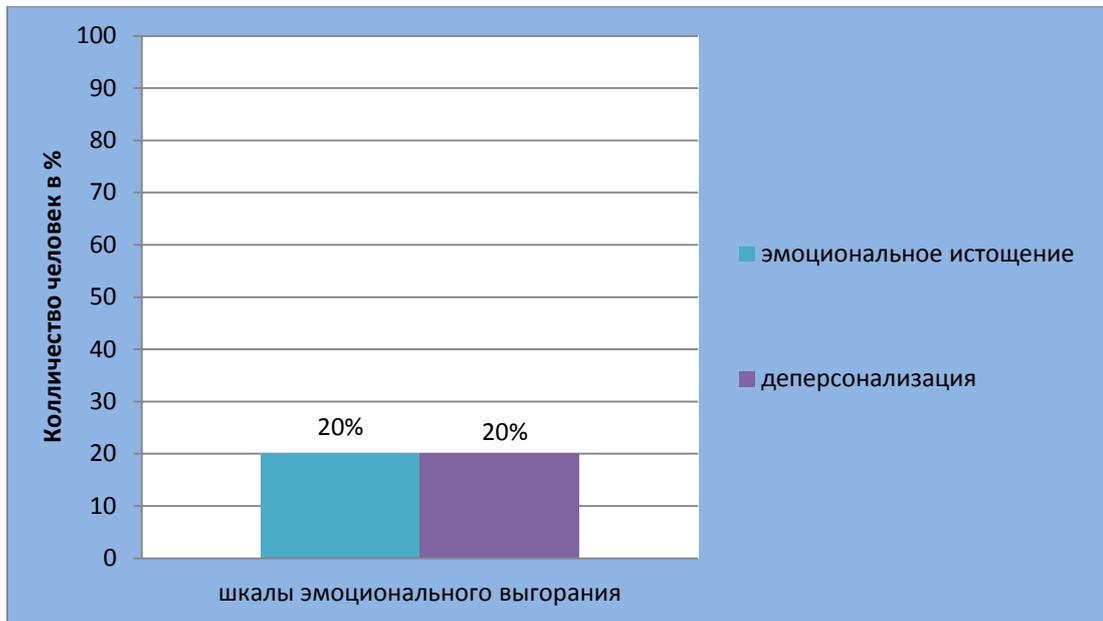


Рисунок 8 – Результаты контрольного этапа эксперимента по методике «Опросник на выгорание (MBI)»

Анализ ответов испытуемых по методике «Опросник на выгорание (MBI)» (Авторы методики: американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Данный вариант, адаптированный Н.Е. Водопьяновой, показал, что у 20% работников аппарата суда выражено эмоциональное истощение, у 20% - деперсонализация.

Результаты третьего опросника диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге отображены на рисунке 9.

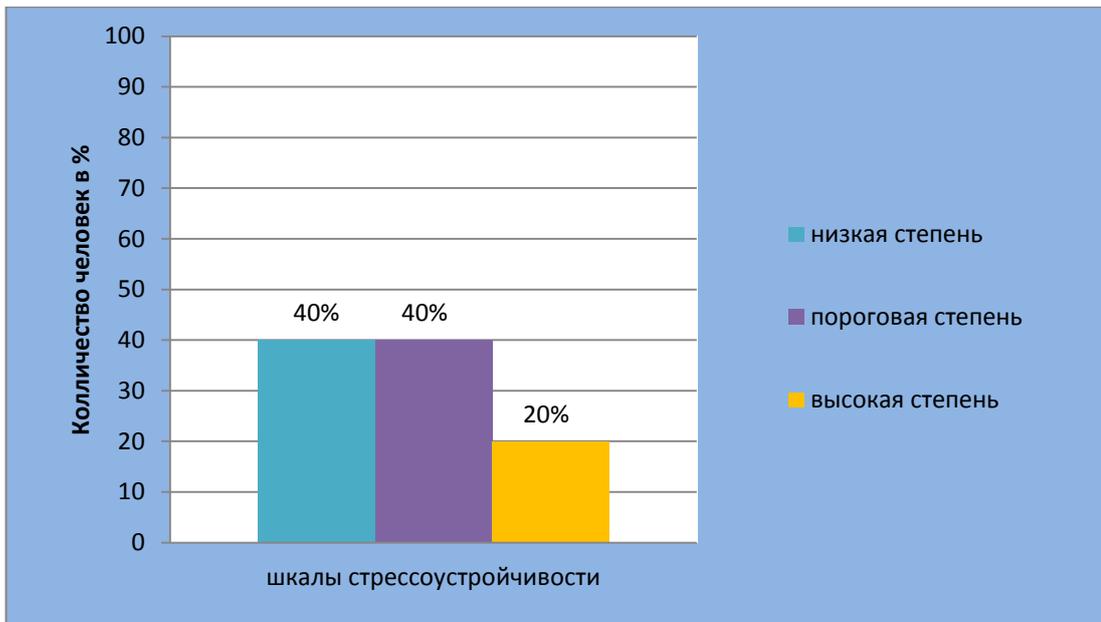


Рисунок 9 – Результаты контрольного этапа эксперимента по методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге

Анализируя ответы испытуемых по методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге, было выявлено, что после проведения программы коррекции у 40% низкая степень сопротивляемости стрессу, у 40% испытуемых диагностирована пороговая степень сопротивляемости стрессу, а у 20% - высокая.

Результаты четвертого опросника по методике диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик, представляющего собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Лири отображены на рисунке 10.

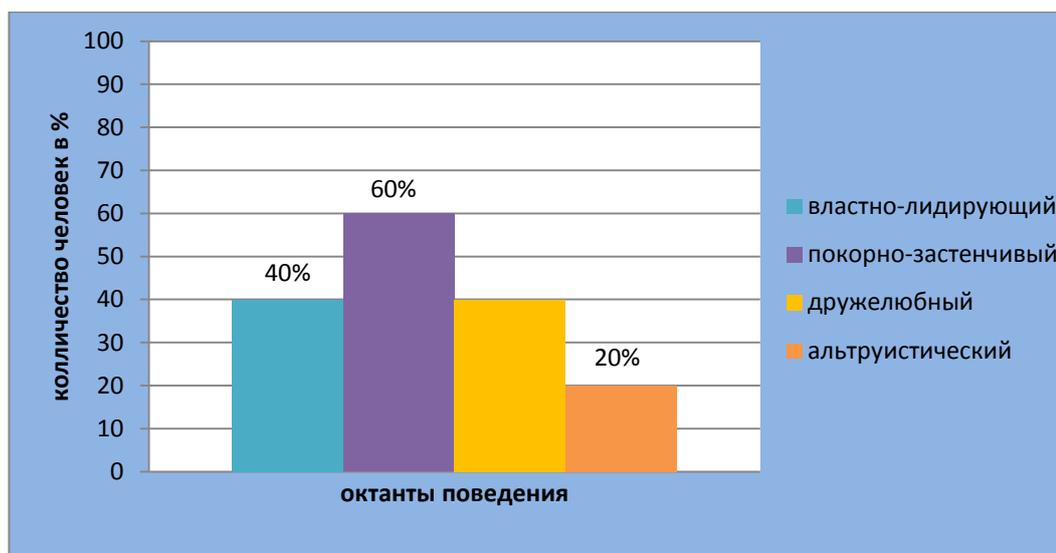


Рисунок 10 - Результаты контрольного этапа эксперимента по методике диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик

Таким образом, после проведения программы по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда, нами были получены положительные сдвиги по методикам, таким как: «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Опросник на «выгорание» МВІ С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой; по методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.

Для подтверждения достоверности различий между результатами одной и той же выборки «до» и «после» реализации разработанной нами психолого-педагогической программы по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда мы провели математическую обработку данных по Критерию Т-Вилкоксона.

Критерий применяется для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Были обработаны результаты по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко «до» и «после» реализации программы по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда. Расчет был произведен по следующему алгоритму:

1. Сначала мы составили список испытуемых в алфавитном порядке.
2. Вычислили разницу между индивидуальными значениями во втором и первых замерах («после» – «до»).
3. Определили, что будет считаться типичным сдвигом и сформулировали гипотезы: H_0 – сдвиг показателей является случайным. H_1 – сдвиг показателей является не случайным.
4. Перевели разницы в абсолютные величины и записали их отдельным столбцом.
5. Проранжировали абсолютные величины разницы, начисляя меньшему значению меньший ранг.
6. Проверили совпадение полученной суммы рангов с расчетной.
7. Отметим ранги, соответствующие сдвигам в «нетипичном» направлении.
8. Посчитали сумму рангов по формуле $T = \sum$, где – ранговые значения сдвигов с более редким знаком.
9. Определили критические значения T для данного n по таблице:

$$T_{кр} = \begin{cases} 0,05 = 17 \\ 0,01 = 9 \end{cases}$$

На рисунке 11 представлена ось значимости по Критерию Т–Вилкоксона.

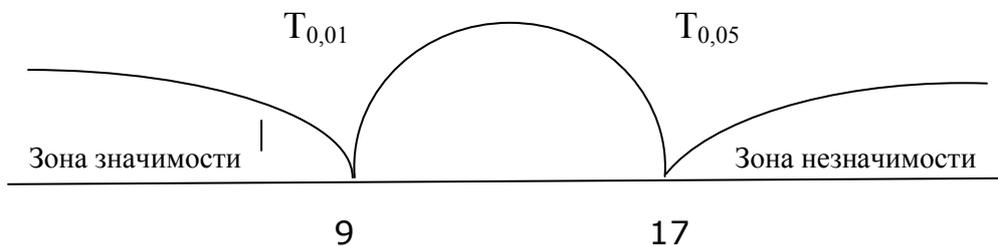


Рисунок 11 – Ось значимости по Критерию Т–Вилкоксона

Как видно из рисунка 11, полученная величина $T_{эмп}$ попала в зону значимости. Это свидетельствует о том, что гипотеза H_1 подтверждается.

Таким образом, разработанная и реализованная нами программа по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда позволила получить положительную динамику.

Гипотеза исследования говорила о том, что при проведение программы психолого-педагогической коррекции изменятся показатели эмоционального выгорания у работников аппарата суда, подтвердилась.

3.3. Психолого-педагогические рекомендации по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

Прежде всего нужно отметить, что консультативно-просветительская и профилактическая деятельность по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда должна выполняться последовательно и систематически. Каждый день в своей профессиональной деятельности работники судов сталкиваются со множеством конфликтных ситуаций, которые предъявляют им повышенную требовательность к стрессоустойчивости и психическим качествам личности, обеспечивающим преодоление стресса.

Работники аппарата суда в силу своих профессиональных обязанностях взаимодействуют с большим количеством людей – это и стороны по уголовным, гражданским, административным делам (правонарушители и обвиняемые/подсудимые по уголовным и административным делам, и истцы/ответчики по гражданским делам, их родители (или лица их заменяющие), представители государственной власти и органов местного самоуправления и т.д. Такой интенсивный поток межличностных отношений не может пройти без конфликтов и стрессов.

Для коррекции неблагоприятных эмоциональных состояний работников аппарата суда можно использовать следующие способы:

- экономно расходовать свои эмоционально-энергетические ресурсы,
- игнорировать мрачные стороны жизни, позитивно оценивать события и ситуации.
- воспринимать неудовлетворительные обстоятельства жизни как временные и пытаться изменить их к лучшему [3].

Предложенные в научной литературе психологические модели психопрофилактики эмоционального выгорания включают в себя в разных комбинациях тренинги, направленные на:

- изменение профессионального самосознания и установок в поведении и общении;

- осознание личностью профессиональных проблем, в том числе в условиях применения различных средств психодиагностики;

- повышение значимости профессии и развитие позитивного самовосприятия;

- повышение коммуникативной компетентности, обучение навыкам конструктивного общения, в том числе в напряженных ситуациях;

- развитие интеллектуальной, эмоциональной и поведенческой гибкости, устранение типичных неадекватных стереотипов поведения;

- обучение способам самоконтроля и саморегуляции эмоционального состояния и психофизической тренировки и т.д.

Особое внимание нужно обратить на формирование посредством тренингов защитных механизмов у работников аппарата суда. Как правило, это удастся сделать только с помощью серии тренинговых групп, проводимых специалистом в области групповой психотерапии. Основные защитные механизмы формируются при осознании и принятии целей и методов коррекции и профилактики эмоционального выгорания.

В целях психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда следует:

- проще относиться к конфликтам на работе;

- стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки, включая «минутки» релаксации;

- учиться переключаться с одного вида деятельности на другой;

- не пытаться быть лучшим всегда и во всем.

Профилактика и коррекция синдрома эмоционального выгорания, как указывает А.А. Осипова, состоит в принятии на себя ответственности за свою работу, свой профессиональный результат, в умении не спешить и давать себе время для достижений в работе и жизни [4].

Проведенный анализ исследований позволяет сформулировать некоторые рекомендации по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников суда:

1. Анализируя результаты диагностики эмоционального выгорания, мы пришли к выводу, что в коллективе прослеживается заниженная оценка личных интересов работников аппарата суда. А значит, работников необходимо обучать активным формам борьбы за свои интересы, применению всех доступных средств для достижения поставленных целей.

2. Изучение отношения к «эмоциональному выгоранию», «конфликтам» показало, что работники аппарата суда с большой настороженностью относятся к ним. Значит необходимо предоставить возможность высказывания анонимно. Для решения данного вопроса можно рекомендовать проведение рабочих совещаний по проблемным вопросам. Идеальным решением вопроса было бы создание психологических служб в каждом суде общей юрисдикции.

Профилактика эмоционального выгорания представляет собой совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок и проявлений профессиональной деформации. Важное значение здесь имеют развитие у работников аппарата суда таких психоаналитических качеств, как самоконтроль, самооценка, а также стрессоустойчивые качества, умение переключаться и управлять своими эмоциями.

Для профилактики эмоционального выгорания работникам аппарата суда можно рекомендовать:

1. Проявляйте заботу о своем настроении и положительном жизненном настроении, овладевайте навыками самовнушения «радости дня», радости выполняемой работы.

2. Радуйтесь любому своему достижению. «Ничто не обескураживает больше, чем неудача; ничто не одобряет сильнее, чем успех». Даже

после сокрушительного поражения боритесь с угнетающей мыслью о неудаче лучше всего с помощью воспоминаний о бывалых успехах.

3. Важно научиться говорить «нет» и только после этого браться за большие объемные работы.

4. Не откладывайте на долго важные дела, ибо стресс «незавершенного действия» будет истощать ваши ресурсы.

5. Признайте, что совершенство невозможно, но в каждом виде достижений есть своя вершина. Стремитесь к ней и довольствуйтесь этим.

Соблюдая перечисленные выше рекомендации, работники судов смогут не только предотвратить возникновение эмоционального выгорания, но и смогут снизить степень его выраженности при наличии.

Выводы по третьей главе

С целью коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда нами была разработана программа, задачей которой явилось развитие у работников аппарата суда мотивации к профессиональному самосовершенствованию личности через повышение самооценки, снятие тревожности, сохранение в коллективе благоприятного психологического микроклимата, снижение уровня конфликтности.

Реализация психолого-педагогической программы по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда показала положительную динамику, почти по всем методикам произошёл сдвиг в наилучшую сторону, но и есть показатели, которые остались не изменёнными такие, как типы поведения в межличностных отношениях.

Разработанные нами практические рекомендации по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда представляют практическую значимость и могут быть использованы руководителями судебных органов, психологами в учреждениях государственной службы, преподавателями юридических дисциплин.

Заключение

Актуальность исследования эмоционального выгорания у работников аппарата суда обуславливается ее высокой социальной значимостью и широкой распространенностью. Проблема психологического благополучия работников аппарата суда является одной из наиболее актуальных проблем современной юридической психологии, но мало освещенной.

Высокая эмоциональная напряженность профессиональной деятельности вызывается наличием большого числа стресс-факторов, постоянно присутствующих в работе сотрудников аппарата суда:

- высокая динамика работы, постоянная нехватка времени, жесткие временные рамки рассмотрения судебных дел и обращений граждан, рабочие перегрузки,
- сложность рассмотрения судебных дел, ввиду постоянного изменения законодательства РФ,
- столкновение с криминогенными элементами в процессе деятельности судов и т.д.

Специфика деятельности работников аппаратов судов Российской Федерации также включает в себя необходимость осуществления частых и интенсивных контактов с населением, взаимодействие с различными участниками судопроизводства, социальными группами.

На этом фоне многие работники аппарата суда отмечают у себя наличие психических состояний, дестабилизирующих профессиональную деятельность (тревожность, уныние, подавленность, апатия, разочарование, хроническая усталость) Данная профессиональная деформация мешает полноценной работе судов Российской Федерации, оказанию необходимой квалифицированной помощи населению по защите их прав и свобод.

Проблема эмоционального выгорания личности далеко не новая научная проблема, берущая своё начало в зарубежной психологии в конце XX в. (К. Маслач, 1982; В. Пелман, Е. Харман, 1982; К. Кондо, 1991 и др.) [24]., проблема эмоционального выгорания получила своё развитие в трудах и исследованиях отечественных психологов (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, Л.М. Митина, В.Е. Орёл), рассматривающих возникновение данного синдрома в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов и проявляющегося как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнёрами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

Поскольку в литературе на данный момент вопрос эмоционального выгорания работников аппарата суда изучен мало, поэтому нами была поставлена цель - теоретически обосновать и экспериментально проверить модель психолого – педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда

Для достижения поставленной цели и проверки выдвинутой гипотезы исследования были определены следующие задачи:

1. Изучить феномен «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе.
2. Выявить особенности эмоционального выгорания работников аппарата суда.
3. Разработать и апробировать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.
4. Подобрать и обосновать выбор метод и методик исследования.
5. Охарактеризовать выборку исследования и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

6. Разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.
7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.
8. Разработать рекомендации по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.
9. Разработать технологическую карту внедрения исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Теоретически обоснована и разработана модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда, которая состоит из следующих компонентов: целевого, диагностического, теоретического, коррекционно–развивающего и аналитического.

В рамках аналитического блока была проведена повторная диагностика по методикам, анализ и обработка результатов с помощью Т-Критерий Вилкоксона.

Результаты констатирующего этапа эксперимента показали по методике «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко:

- в фазе истощения по эмоциональному выгоранию - 20% (1 работник суда);
- в фазе резистенции – 40% (2 работника суда);
- в начальной фазе – напряжение – 40% (2 работника суда).

Результаты констатирующего этапа эксперимента показали по методике «Опросник на «выгорание» MBI С. Maslach & S.E.Jackson», адаптированный Н.Е. Водопьяновой:

- эмоциональное истощение – у 20% (1 работник суда);
- деперсонализация – 60% (3 работника суда);
- по шкале редукция личных достижений –20% (1 работник суда).

По методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге, было выявлено, что у 40% низкая степень сопротивляемости стрессу, у 40% испытуемых диагностирована пороговая степень сопротивляемости стрессу, а у 20% - высокая.

Полученные результаты констатирующего этапа эксперимента убедили нас в необходимости разработки и реализации программы по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда.

Реализация данной программы показала положительную динамику, почти по всем методикам произошел сдвиг в наилучшую сторону, но есть показатели, которые остались не измененными – тип межличностных отношений.

Разработанные нами практические рекомендации по коррекции эмоционального выгорания работников аппарата суда представляют практическую значимость и могут быть использованы руководителями органов судебной власти, психологами в учреждениях государственной власти, преподавателями юридических дисциплин.

Применение критерия Т–Вилкоксона позволило установить наличие статистически значимого влияния разработанной программы по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания, что дает основание считать гипотезу подтвержденной.

Таким образом, все поставленные нами задачи были выполнены. Цель достигнута. Гипотеза, выдвинутая в начале исследования, о том, что после проведения программы психолого-педагогической коррекции изменятся показатели эмоционального выгорания у работников аппарата суда, подтвердилась.

Список литературы

1. Амосов Н. М. Раздумья о здоровье. — 3-е изд., доп., перераб. — М.: Физкультура и спорт, 1987. — 64с. (ХЗ вставить)
2. Айсмонтас Б.Б. Педагогическая психология: схемы и тесты. М.: ВЛАДОС-Пресс, 2006. - 207 с. (2)
3. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 304 с. (6)
4. Барканова. О. В. Активное социально-психологическое обучение. Часть I: Дискуссии.— Красноярск: Литера-принт, 2008. — 175с. [Электронный ресурс]. URL: [http://yandex.ru/clck/uchebnoe-posobie-aktivnoe-sotsialno-psihologicheskoe-obuchenie%20\(2\).pdf](http://yandex.ru/clck/uchebnoe-posobie-aktivnoe-sotsialno-psihologicheskoe-obuchenie%20(2).pdf) (дата обращения: 15.06.16). (9)
5. Большой психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. М.: АРТ, 2009. - 672 с. (13)
6. Блейхер В. М., Крук И. В. Толковый словарь психиатрических терминов. — Воронеж: НПО "МОДЭК", 2010. 640 с. (12)
7. Бутрим Г. А., Колмаков А. А. Стратегии совладающего поведения в генезе суицидального риска у молодых людей. // Психолого-социальная работа в современном обществе: проблемы и решения: сборник материалов международных научно-практических конференций / Под общ. ред. Ю. П. Платонова. — СПб.: СПбГИПСР, 2012. — 780 с. (14)
8. Барканова. О. В. Активное социально-психологическое обучение. Часть I: Дискуссии.— Красноярск: Литера-принт, 2008. — 175с. [Электронный ресурс]. URL: [http://yandex.ru/clck/uchebnoe-posobie-aktivnoe-sotsialno-psihologicheskoe-obuchenie%20\(2\).pdf](http://yandex.ru/clck/uchebnoe-posobie-aktivnoe-sotsialno-psihologicheskoe-obuchenie%20(2).pdf) (дата обращения: 15.06.16). (9)
9. Бойко В.В. Эмоциональное выгорание, М.1995

10. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. - СПб.: Питер.- 1999.- С.99-105.
11. Бунеева В.Д. «Бойко В.В. в статье “Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других» :<http://psychology-info.ru/metods/http://uchimrechi.ru/upload/userfiles/1/yelektronnyi-sbornik-konferencii-sovreme5397c1dbd8cf9.pdf>
[http://school4you.ru/download/orator\(2\)/Бойко%20В.В.%20-%20ЭНЕРГИЯ%20ЭМОЦИЙ%20В%20ОБЩЕНИИ%20ВЗГЛЯД%20НА%20СЕБЯ%20И%20НА%20ДРУГИХ.pdf](http://school4you.ru/download/orator(2)/Бойко%20В.В.%20-%20ЭНЕРГИЯ%20ЭМОЦИЙ%20В%20ОБЩЕНИИ%20ВЗГЛЯД%20НА%20СЕБЯ%20И%20НА%20ДРУГИХ.pdf)
12. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. - 2-е изд., доп. и перераб. - СПб. : Питер, 2008. – 336 с.7. (6)
13. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса. — СПб.: Питер, 2009. — 336с.
14. Головин С. Ю. Словарь практического психолога – Минск :Харвест, 2010. - 800 с. №19 и 18.
15. Ермохина Н.Г. Стрессоустойчивость и конфликтоустойчивость специалиста как проблема современной профессиональной подготовки // «Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования». – Челябинск: Изд – во «Образование», ч. VI . - 2004. – Стр. 74 – 78. [4].
16. Долгова В. И., Шумакова О. А. Иновационные технологии педагога-психолога: учебник. – М.: КДУ, 2009. - 96 с. №22.
17. Китаев Н.С., Смык Л.А. Психология стресса. - М.: Наука, 1983
18. Китаев-Смык Л.А., Боброва Э.С. Социально-психологические проявления стресса и синдром «выгорания личности» // Активизация личности в системе общественных отношений. Тезисы докладов к VII съезду Общества психологов СССР. - М., 1989. - С.24-25.

19. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. Учеб. заведений. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. -176с. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studfiles.ru/preview/2974062/> (дата обращения: 25.04.2015). 30.
20. Калтаева, М. В. Теоретические и организационные основы становления и развития психологической службы вуза: дис. канд. психол. наук : 19.00.07 / М. В. Калтаева. – Н. Новгород, 2011. – 265 с. 28.
21. Ленгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / Ленгле А. // Вопросы психологи. — 2008. — № 2 ст.3–16 1].
22. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Электронный ресурс] :: Справочник по управлению персоналом. – Режим доступа: www.hrland.com/pages/professional_noe_vygoranie_kak_lyudi_spravlyayutsya.ht/ (12 дек. 2008).
23. Оганесян Н.Т. Технологии активного социально-педагогического взаимодействия (тренинги, игры, дискуссии) в обеспечении психологической безопасности образовательного процесса. Учебно-методическое пособие. — М.: ФЛИНТА, 2013. - 134 с [Электронный ресурс]. URL:file:///C:/Users/z/Downloads/Oganesyan_N._Tekhnologii_aktivnogo_sotsialno_pedagogicheskogo_vzaimodeystviya.Fragment.pdf (дата обращения: 12 марта 2014). 41.
24. Психология здоровья: Учебник для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб.: Питер. 2006. — 607 с.
25. Приказ Минобрнауки РФ от 17.12.2010 г. № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования». 46.

26. Психодиагностика стресса: практикум/сост. Р.В. Куприянов, Ю.М. Кузьмина; М-во образ, и науки РФ, Казан, гос. технол.ун-т. - Казань: КНИТУ, 2012.-212 с. 49.
27. Психология: учебник для педагогических вузов / под ред. Б. А. Сосновского. - М. : Юрайт - Издат, 2005. - 660 с. 33.
28. Психодинамические факторы профессионального выгорания. Канд. мед. наук Куликов А.И., Санкт-Петербург. 2007г.41
29. Савина Н.Г. Реакция человека на возникающие жизненные ситуации как гуманистическая проблема. // Монография - Научные исследования: информация, анализ, прогноз: монография / [Н.Г. Савина и др.]; под общей ред. проф. О.И. Кирикова. – Книга 37. – Москва: Наука: информ; Воронеж : ВГПУ, 2012 – 228 с. С. 51- 66 3
30. Савина Н.Г. Психическое здоровье: проблема сохранения в образовательном процессе // Монография - Образовательно-инновационные технологии: теория и практика: монография / [И.Г. Савина и др.]; под общей ред. проф. О.И. Кирикова. – Книга 7: Гл. 8 – Воронеж: ВГПУ, 2010. – С. 122-136[2].
31. Стефанов С. И. Реклама и полиграфия: опыт словаря-справочника. – М.: Гелла-принт, 2008. 320 с. 61.
- 32.Юрьева Л. Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников: Формирование, профилактика, коррекция. — К. — Сфера, 2004. — 272с.
35. Рогинская, Т. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. Рогинская // Мир психологии. – 2002. - № 1. – С. 57–60
33. Федерального конституционного закона от 07.02.2011 N 1-ФКЗ (ред. от 21.07.2014) «О судах общей юрисдикции в Российской Федерации»
Электронный ресурс
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_110271/ (дата обращения: 12 ноября 2016).

34. Сергеева, В. П. Классный руководитель в современной школе / В. П. Сергеева. - М. : Прогресс, 2000. – 156 с
35. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) Электронный ресурс http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 12 ноября 2016).
36. Профилактика и разрешение социальных конфликтов / Под ред. Е. В. Змановской. — СПб.: СПбГИПСР, 2011. — 278 с.
37. Савина Н.Г. Конфликтология. Учебно-методическое пособие для студентов вуза. / Н.Г. Савина. — Челябинск: ЧГПУ, 2015. — 54 с. — 100 экз. учебно-методическое пособие без грифа декабрь 3 печ. л.
38. Савина Н.Г. Тренинговая работа в образовании. Учебно-методическое пособие для студентов вуза. / Н.Г. Савина. — Челябинск: ЧГПУ, 2015. — 38 с. — 100 экз. учебно-методическое пособие без грифа декабрь 2 печ. л.
39. Павлова Н.Н. (Гинц Н. Н.), Гумерова Л. Р. Моделирование процесса психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания государственных служащих. <https://e-koncept.ru/2016/86618.htm> (дата обращения: 12 ноября 2016).
40. Павлова Н.Н. (Гинц Н. Н.), Гумерова Л. Р. Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания государственных служащих. <https://e-koncept.ru/2016/86618.htm> (дата обращения: 12 ноября 2016).

