



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЧГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

КОРРЕКЦИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

Выпускная квалификационная работа
по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль программы магистратуры
«Психология управления образовательной средой»

Выполнила:
Студентка группы ОФ-210/172-2-1
Мишкина Елена Алексеевна

Работа _____ к защите
рекомендована/не рекомендована

« ____ » _____ 2016 г.

зав. кафедрой ТиПП

_____ Кондратьева О.А.

Научный руководитель:
к.п.н., доцент кафедры ТиПП факультета
психологии ФГБОУ ВО «ЧГПУ»
Крыжановская Н.В.

Челябинск
2016

Оглавление

Введение.....	3
Глава I Теоретическое обоснование исследования коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия	
1.1 Понятие эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе.....	9
1.2 Проявления синдрома эмоционального выгорания в работе сотрудников предприятия.....	17
1.3 Теоретические аспекты процесса моделирования коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.....	23
Глава II Исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия	
2.1 Этапы, методы и методики исследования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.....	33
2.2 Характеристики выборки и анализ результатов констатирующего эксперимента.....	40
Глава III Опытное экспериментальное исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия	
3.1 Программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.....	51
3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.....	65
3.3 Психолого-педагогические рекомендации для коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.....	79
Заключение.....	85
Библиографический список.....	88
Приложения.....	97

Введение

Проблема коррекции синдрома эмоционального выгорания является сегодня весьма актуальной темой. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. В настоящее время исследователи выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с «психическим выгоранием». Среди них такие симптомы, как агрессивные и упаднические чувства, переживания вины и зависимости, психосоматические недомогания, бессонница, негативное отношение к работе, злоупотребление алкоголем и др.

«Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с коллегами. Последствия «выгорания» могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационных) изменениях личности.

В контексте профессиональной деятельности негативные последствия межличностных рабочих коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание». По мнению А. Лэнгле, – «это типичный феномен нашего времени». Это время высокой динамичности жизненных ситуаций, спешки, разнообразия возможностей для различных видов деятельности, деловой и личностной конкуренции, но также – это «отсутствие отношений, необязательность, прагматичность». Поэтому синдром выгорания можно рассматривать как счёт, предъявляемый нам за отчуждённую, удалённую от нашей человеческой действительности жизнь в угоду требованиям своего времени. Многочисленные данные показывают, что синдром выгорания вызывает появление депрессивных настроений, чувства беспомощности и бессмысленности своего существования, низкую оценку своей профессиональной компетентности, что, в конечном счете, сказывается на работоспособности человека, приводя к

снижению продуктивности деятельности и, как следствие, потерям в заработной плате и будущем пенсионном обеспечении.

Более актуальной задачей является решение проблемы саморегуляции психологического состояния сотрудника – это первостепенная психологическая проблема, актуальная для профессионального развития работника любой современной организации.

Одной из серьезнейших проблем современных предприятий в данный момент считается эмоциональное выгорание сотрудников организации, ему чаще всего подвергаются люди, возраст которых переходит границу тридцатипятилетнего возраста.

Проблема синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности особенно остро заявила о себе в настоящее время. Несомненно, и очевидно, что в современном постиндустриальном обществе меняется отношение людей к работе, работающие теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места, материального благополучия, обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу.

Эмоциональное выгорание многими учёными изучается как проблема профессиональной деформации личности (Г.С. Абрамова, В.В. Бойко, О.Т. Ефименко, Э.Ф. Зеер, Р. Кочунас, Л.М. Митина, Э.Э. Сыманюк, А.Р. Фонарёв, Т.В. Форманюк, А.А. Хван, А.И. Щербаков, Ю.А. Юдчиц и др.). На современном этапе развития российского общества в условиях социально-экономической нестабильности, конкуренции на рынке труда, социальных стрессов, растут требования, предъявляемые к профессионализму личности. Однако далеко не каждый может адаптироваться, эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность и социальную роль, а потому возрастает вероятность развития неблагоприятных психических состояний, и как следствие, сотрудники предприятия становятся подвержены эмоциональному выгоранию.

Исходя из этого, не теряет своей актуальности поиск факторов и технологий, способствующих снижению возможности возникновения и развития

синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия, помогающих сохранить психологическое здоровье работника и высокий профессионализм его деятельности.

Поэтому целью нашей работы: теоретически обосновать и экспериментально выполнить коррекцию синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Объект исследования: синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Предмет исследования: коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Гипотеза исследования:

Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности сотрудников предприятия снизится, если будет реализована коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия с использованием метода целеполагания.

Задачи:

1. Изучить понятие синдрома эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе.

2. Изучить проявления синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

3. Теоретически обосновать модель синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

4. Описать методы и методики исследования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

6. Разработать и реализовать программу коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.

8. Разработать психолого-педагогические рекомендации и технологическую карту внедрения по коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Методы и методики исследования:

Теоретические: анализ литературы по проблеме коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия, целеполагание, моделирование.

Эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий), психологическое тестирование:

- диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко,
- методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой),
- анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

Математическо-статистические:

- t-критерий Вилкоксона.
- t-критерий Стьюдента.

Количественный и качественный анализ полученных результатов.

Этапы исследования:

1. Поисково-подготовительный (2014-2015 гг.). На этом этапе мы определяли проблему, уровень ее разработанности, перспективность, формулировали гипотезу исследования.

2. Теоретический (2014-2015 гг.). На этом этапе изучалась литература по данному вопросу, а так же проведено исследование на тему «Коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия».

3. Опытно-экспериментальный (2015-2016 гг.). На этом этапе мы провели коррекцию синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия, осуществили сбор и фиксацию данных.

4. Контрольно-обобщающий (2015-2016 гг.). На этом этапе проводился анализ полученных данных, составление таблиц, установление правильности или ошибочности гипотезы исследования. Оформление результатов в виде диссертационной магистерской работы.

Научная новизна исследования заключается в том, что:

1. Разработана модель коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия с использованием метода "Дерево целей";

2. Составлена и реализована программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия и технологическая карта ее внедрения.

Теоретическая значимость исследования заключается:

- в определении особенностей коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия;

- в теоретическом обосновании модели и программы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Практическая значимость исследования заключается:

- в проведении обучающих семинаров для сотрудников предприятия;

- реализации программы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Положения, выносимые на защиту:

1. С помощью составленного «дерева целей» возможна эффективная работа по коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

2. Модель коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия, способствовала более полному и эффективному исследованию коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

3. Программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в

профессиональной деятельности сотрудников предприятия, разработанная на основании данных полученных в ходе диагностики сотрудников предприятия, представленная в работе, помогла снизить уровень выраженности синдрома эмоционального выгорания.

4. Психолого-педагогические рекомендации по коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия данные администрации и сотрудникам помогли создать условия для развития благоприятного психологического климата.

Апробация:

- участие в международном конгрессе МАНВО (gisap.eu) (Лондон, Великобритания) «Психофизиологические и психологические проблемы формирования устойчивости личности». Тема выступления «Проблема синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия» (12.10.2015)

- публикация в научно-методическом электронном журнале «Концепт» на темы: Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия (в печати, 2016);

- Исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия; Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия (в печати, 2016).

Обоснованность и достоверность проведенного исследования обеспечиваются использованием комплекса теоретических и эмпирических методов, адекватных объекту, предмету, цели и задачам исследования, организацией эксперимента с целью проверки гипотезы исследования, обработкой полученных данных методами математической статистики.

База исследования: предприятие АО «Завод «Пластмасс» г. Копейск, количество сотрудников – 44, средний стаж работы 30 лет.

Глава I Теоретическое обоснование исследования коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

1.1 Понятие эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе

Эмоциональное выгорание (burn-out) — это симптом нашего времени. Это состояние истощения, которое приводит к параличу наших сил, чувств и сопровождается утратой радости по отношению к жизни. В наше время случаи синдрома выгорания учащаются. Это касается не только социальных профессий, для которых синдром выгорания был характерен ранее, но и других профессий, а также личной жизни человека. Распространению синдрома выгорания способствует наша эпоха — время достижений, потребления, нового материализма, развлечений и получения удовольствия от жизни. Это время, когда мы эксплуатируем сами и позволяем себя эксплуатировать [39, с. 7].

Научный и практический интерес к синдрому выгорания обусловлен тем, что этот синдром непосредственное проявление всевозрастающих проблем, связанных с самочувствием работников, эффективностью их труда и стабильностью деловой жизни организации. Обеспокоенность работодателей и управленцев выгоранием сотрудников объясняется тем, что оно начинается незаметно, а его последствия в виде «упущенной прибыли» очень дорого обходятся организации [14, с. 5].

Впервые на явление выгорания обратили внимание американские психологи, когда в США в 60-х гг. XX в. начали появляться социальные службы помощи безработным, инвалидам, женам алкоголиков, людям, пережившим насилие, ветеранам вьетнамской войны и т. д. В центры реабилитации каждый приходил со своими трудностями и психологическими проблемами. От сотрудников требовалось выслушать посетителя, посочувствовать, помочь советом, оказать моральную поддержку. Рабочий персонал подбирался очень тщательно, проходил хорошую подготовку, однако через некоторое время начались осложнения. Все чаще со стороны посетителей стали звучать жалобы на невнимание, равнодушие и даже грубость сотрудников. Были проведены

исследования, после чего ученые заявили о существовании профессионального истощения, или «стресса общения» [35, с. 6].

Термин «эмоциональное выгорание» введен американским психиатром Х. Фройденбергер в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в излишне интенсивном, тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально перенасыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Эмоциональное выгорание было описано им как истощение вследствие резко завышенных требований к собственным ресурсам и силам. Позднее данное состояние он называл «болезнью сверхуспеха» [71, с. 9].

К. Кернис в 1980 г. определил синдром эмоционального выгорания как потерю мотивации к работе в ответ на чрезмерные обязательства, неудовлетворенность, реализующуюся в психологическом уходе и эмоциональном истощении [цит. по 69, с. 10].

По мнению К. Кондо, синдром «эмоционального сгорания» следует определять как дезадаптированность к рабочему месту из-за неадекватных отношений между людьми и чрезмерной рабочей нагрузки. Это определение также соответствует лицам, которые в силу своей профессиональной деятельности интенсивно работают с людьми или имеют альтруистическую направленность. Такая работа, предполагающая эмоциональное напряжение, сопровождается чрезмерной тратой психической энергии. Отсюда наблюдаются психосоматическая усталость и эмоциональное истощение, которые в свою очередь, находят выражение в пониженной самооценке, в тревоге, раздражении, гневе, нарушении сна, семейных проблемах [цит. по 64, с. 150].

К. Маслач, одна из основных специалистов по изучению «эмоционального сгорания», в 1981 году конкретизировала этот феномен как некое состояние, включающее в себя чувство эмоционального истощения, изнеможения; симптомы дегуманизации, деперсонализации, негативного самовосприятия, а в профессиональном плане – утрату профессионального мастерства [12, с. 8].

В отечественной литературе при исследовании феномена выгорания использовались различные термины: «эмоциональное сгорание» или «эмоциональное выгорание» (Форманюк Т.В.; Бойко В.В.), «психическое выгорание» (Орел В.Е.; Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.), «профессиональное выгорание» (Ронгинская Т.И.) [цит. по 70, с.12].

Одним из первых в России проблему «эмоционального выгорания» исследовал В.В. Бойко. По его мнению «синдром эмоционального выгорания» - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности [9, с. 5].

По мнению В.Е. Орла, психическое выгорание представляет собой сложный психофизиологический феномен эмоционального, умственного и физического истощения, возникающего из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, развивающейся на трех уровнях – индивидуальном, межличностном и организационном [49, с. 96].

Н.Е. Водопьянова определяет «синдром профессионального выгорания» как совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии), личных достижений и субъектов делового общения [18, с. 11].

В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания. Стадии развития синдрома эмоционального выгорания рассматриваются по-разному.

Х. Фройденбергер в начале своих исследований различал только две стадии: раннюю, когда чувства еще сохранены и последующую, характеризующуюся полным отсутствием эмоций. Впоследствии он выделил 12 стадий развития синдрома. На начальной стадии присутствует навязчивое стремление проявить себя, включаясь в активную деятельность. На следующих стадиях наблюдается пренебрежение к собственным потребностям, переосмысление ценностей, отрицание возникающих проблем. Наконец, на завершающей стадии мы

встречаемся с феноменами отступления (апатия, человек внутренне «сдается»), деперсонализации, внутренней пустоты вплоть до полного эмоционального и физического истощения [40, с. 4].

Согласно К. Маслач, эмоциональное выгорание развивается в три стадии, каждая из которых имеет свои особенности.

На первой стадии эмоционального выгорания индивидуум истощен эмоционально и физически, он может жаловаться на головные боли и другие различной локализации боли, простуду.

Для второй стадии характерны два набора симптомов: отрицательное, циничное, обезличенное отношение к пациентам/клиентам и негативные мысли относительно себя из-за чувств, возникающих по поводу такого отношения. Избегая этих негативных чувств, работник выполняет только минимальное количество работы и стремится избегать конфликтов и ссор. Признаки каждой группы могут проявляться как самостоятельно, так и совместно.

Заключительная стадия – полное эмоциональное выгорание, обнаруживается не часто, выражается в полном отчуждении, отвращении ко всему окружающему [29, с.58].

Синдром профессионального выгорания у личности развивается постепенно, как считает Н.Г. Осухова, и проходит 3 стадии, как 3 лестничных пролета в глубины профессиональной непригодности профессионала:

1 стадия. Начинается с приглушения эмоций, сглаживания остроты чувств и яркости переживаний. Профессионал неожиданно замечает: в целом все сейчас хорошо, но пусто и скучно на душе. Исчезают эмоции повышающие настроение. Выявляется отстраненность в личном взаимодействии с членами семьи, близкими друзьями. Повышается тревожность. По возвращении домой человек чаще всего хочет остаться в одиночестве, наедине с самим собой [цит. по 51, с. 4].

2 стадия. Появляются недоразумения с коллегами. Специалист начинает в своем рабочем коллективе с пренебрежением говорить о некоторых из коллег, клиентов. Далее проявляется неприязнь в присутствии коллег, клиентов. Вначале это с трудом придерживаемая антипатия, но далее это и вспышки раздражения.

Такое поведение специалиста - это неконтролируемое и неосознаваемое им самим проявление самосохранения при межличностном общении, превышающем самый безопасный для организма уровень.

3 стадия. Уже притупляются представления о ценностях жизни. Эмоциональное отношение к миру «уплощается», специалист становится достаточно опасно равнодушным ко всему, и даже к своей собственной жизни. По привычке такой специалист может еще некоторое время сохранять некоторый апломб и внешнюю респектабельность, но все же его глаза теряют блеск интереса к чему либо, и даже почти физически ощутимый холод безразличия появляется в его душе [цит. по 53, с. 28].

В.В. Бойко разработал следующую методику, рассматривающую процесс развития синдрома эмоционального выгорания в виде трех фаз:

1. Фаза напряжения. Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и запускающим механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обусловлено изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Эта фаза включает симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия.

2. Фаза резистенции (или фаза сопротивления). Человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, пытается снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты происходит на фоне следующих симптомов: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально - нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей.

3. Фаза истощения. Выраженное падение энергетического тонуса и ослабление нервной системы. Психологическая защита в форме эмоционального выгорания становится неотъемлемым атрибутом личности. Наблюдается присутствие следующих симптомов: эмоциональный дефицит, эмоциональная

отстранённость, личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения [8, с. 22].

Дж. Гринберг [16, с. 7] предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

1. Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. Вторая стадия («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям — хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У

работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой [38, с. 46].

В настоящее время хорошо известны 3 модели эмоционального выгорания и соответственно им разработанные методы его оценки. По 1-й, одномерной, модели, эмоциональное выгорание - это состояние такое физического и психического и, прежде всего, эмоционального истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях общения. Такая трактовка понятия близка пониманию эмоционального выгорания как синдрома «хронической усталости». В разрез двум другим подходам, приверженцы одномерного подхода не ограничивают эмоциональное выгорание какими-либо определенными профессиональными группами.

Модель №2 составлена голландскими исследователями. Она изучает эмоциональное выгорание как двухмерный конструкт, строящийся из деперсонализации и эмоционального истощения. Деперсонализация проявляется в ухудшении отношения к другим, но иногда и к себе лично [31, с. 46].

Наиболее распространенной является 3-х компонентная модель синдрома эмоционального выгорания зарубежных исследователей К. Маслач и С. Джексон. В рамках данной модели «выгорание» понимается как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции своих личных достижений. Эмоциональное истощение изучается как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в равнодушии или эмоциональном перенасыщении и достаточно сниженном эмоциональном фоне. Деперсонализация как вторая составляющая - выражается в деформации отношений с другими людьми. Поэтому в одних случаях это может быть увеличение зависимости от других личностей, в других - повышение циничности установок и негативизма, чувств по отношению к подчиненным, воспитанникам, клиентам, и другим людям.

Третий компонент эмоционального выгорания - редукция личных достижений - проявляется как либо в тенденции к негативному оцениванию своих профессиональных достижений и успехов, себя, негативизме относительно

профессиональных возможностей и достоинств, либо же в ограничении своих возможностей, редуцировании собственного достоинства, обязанностей по отношению к другим [цит. по 20, с. 139].

Таким образом, под синдромом эмоционального выгорания понимается комплекс различных психологических проблем, возникающих у личности в рамках его профессиональной деятельности. Чаще всего эмоциональное выгорание определяется как феномен, который может проявляться из-за чрезмерной рабочей нагрузки, неудовлетворенности, потери мотивации к работе, включающий в себя чувство эмоционального истощения, негативного самовосприятия, а профессиональном плане – утрату профессионального мастерства.

Возникает эмоциональное выгорание в результате продолжительной эмоциональной нагрузки, развивающейся на трех уровнях – индивидуальном, межличностном и организационном. Оно ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека. В соответствии со своей научной позицией, мы рассматриваем эмоциональное выгорание целостно. Это глубокая профессиональная деформация личности.

Эмоциональное выгорание появляется постепенно, его развитие разделено на три стадии:

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

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

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

1.2 Проявления синдрома эмоционального выгорания в работе сотрудников предприятия

Сотрудники большинства современных организаций, профессиональная деятельность которых связана необходимостью осуществления эмоционально напряженных контактов в той или иной мере подвержены выгоранию [10, с. 212].

Выгорание ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов сотрудников. А. Мороу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего профессиональное выгорание: «Запах горячей психологической проводки» [цит. по 55, с. 34].

Последствиями выгорания работников становятся ухудшение качества работы, снижение репутации фирмы, уменьшение преданности или лояльности персонала по отношению к организации, текучесть кадров, необходимость новых затрат на подбор персонала и его обучение и др. [61, с. 60].

Синдром эмоционального выгорания представляет собой многофакторный процесс, включающий взаимодействие стресса, особенностей центральной нервной системы и личности, производственной среды и др. В.В. Бойко выделяет внешние (организационные) факторы, включающие условия работы и социально-психологические условия деятельности, и внутренние факторы (индивидуально-психологические особенности) [цит. по 37, с. 103].

Ведущим звеном в феномене эмоционального выгорания и составляющей внутренних факторов является стресс.

В 1936 г. канадский ученый Ганс Селье предложил концепцию стресса. В своих классических исследованиях он установил, что различные физиологические состояния, вызываемые любой причиной (стрессором), например холодом, интоксикацией, инфекцией, травмой и т.д., несмотря на разнообразие проявлений, обусловленное спецификой действия факторов, имеют однотипную неспецифическую реакцию со стороны организма. Проявления этой реакции Селье назвал общим адаптационным синдромом, а возникающее при этом особое

состояние организма обозначил термином «стресс» - неспецифическая реакция организма на любое напряжение (стрессор) [74, с. 8].

Селье выделил три стадии стресса:

1) стадия мобилизации, напряжения.

В этот период возникает тревога, волнение.

2) стадия сопротивления и адаптации.

В это период организм борется со стрессом и достигает равновесия.

3) Стадия истощения.

Длительный стресс приводит к тому, что организм постепенно уступает стрессу. Ресурсы организма снижаются, и адаптация меняется на дезадаптацию. Данная стадия ведет как к физическому, так и к психологическому разрушению организма [42, с. 10].

В.В. Бойко предлагает рассматривать развитие синдрома выгорания сотрудников в соответствии с механизмом развития стресса. В данном подходе уровень выгорания сотрудников оценивается по двенадцати показателям сформированности ряда симптомов, которые в свою очередь группируются по трём фазам: тревожное напряжение, резистенция, истощение.

Фаза «тревожное напряжение» обусловлена развитием четырёх симптомов: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия

Фаза резистенции (или фаза сопротивления) обнаруживает себя в сочетании следующих симптомов: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально – нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей.

В фазе истощения обнаруживается присутствие следующих симптомов: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость, психосоматические и психовегетативные нарушения [47, с. 5].

Симптом деперсонализации является наиболее емким отображением явления выгорания. Представителями клинического направления в психологии это состояние трактуется как пограничное с патологией, имеющее свой

порядковый номер в классификации МКБ – 10. Понятие деперсонализации включает в себя как компонент отдельные проявления дереализации, подразумевая под нарушением личности данного типа не только нарушение осознания «своего Я», но и сознания реальности мира объективного [6, с. 22].

Ранее стресс разделяли на физиологический и психический, а теперь врачи и психологи считают, что любой стресс сопровождается как физиологическими, так и психологическими проявлениями.

Понятие психического стресса было введено Р. Лазарусом, который считал, что в отличие от физиологической высокостереотипизированной стрессовой реакции, психический стресс является реакцией, опосредованной оценкой угрозы и защитными процессами [цит. по 73, с. 95].

Р. Лазарус определяет стресс как связь между человеком и средой, которая оценивается им как обременяющая или превышающая его ресурсы и подвергающая опасности его благополучие. Это состояние в большей степени является продуктом когнитивных процессов, образа мыслей и оценки ситуации, значения собственных возможностей (ресурсов), степени обученности способам управления и стратегии поведения в экстремальных условиях, их адекватному выбору.

Р. Лазарус придает особое значение когнитивной оценке стресса, утверждая, что стресс – это не просто встреча с объективным стимулом, решающее значение имеет его оценка индивидом. Он выделил в овладении угрожающей или стрессовой ситуацией две последовательные стадии процессов познавательной активности:

- первичная оценка того, насколько ситуация угрожающая;
- вторичная оценка возможностей справиться со стрессом.

Для этого может быть применена одна из двух стратегий:

- прямые действия, сопровождаемые соответствующей эмоциональной активацией, например, нападение (гнев), бегство (страх), пассивность (депрессия);

- переоценка, выставляющая ситуацию менее опасной, в более благоприятном свете, и, в свою очередь, понижающая уровень связанного со страхом эмоционального возбуждения [цит. по 72, с. 96].

Т. Холмс и Р. Рахе в 1967 г. ввели понятие «критического восприятия жизненных переживаний». По их мнению, стресс начинается с восприятия событий [цит. по 41, с. 267].

В развитии стресса большое значение имеют опосредующие факторы, определяющие стрессоустойчивость человека. К ним относят эмоциональную стабильность, выносливость и т.д. Необходимо отметить роль особенностей личности как опосредующего фактора. Следует учитывать факторы, выделенные Т.В. Решетовой: незэмоциональность, неумение общаться, трудоголизм, снижение социальных ресурсов (социальные и родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность т.д.). К данным факторам Т.В. Решетова относит «безграмотное сочувствие – полное растворение в другом, со слабыми границами своего «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. По мнению Н.В. Гришиной, выгорание – плата не за сочувствие людям, а за свои нереализованные жизненные ожидания.

Другой крайностью является слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. Сотрудник не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять сочувствие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы – безразличие, равнодушие, душевную черствость [65, с. 170].

По мнению Х. Фройденбергера, чаще «выгорают» сочувствующие, гуманные, мягкие, увлекающиеся, идеалисты и одновременно неустойчивые, интровертированные и легко солидаризирующиеся личности. Кроме этого, надо отметить повышенный уровень тревожности, сенситивность и агрессивность. Е. Максер добавляет сюда «авторитаризм» и низкий уровень эмпатии. По мнению

В.В. Бойко, следует отметить следующие личностные факторы, способствующие развитию выгорания: склонность к эмоциональной холодности, к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности [цит. по 5, с. 7].

Б. У. Шауфели отметил тесную связь появления выгорания и чувства несправедливости, социальной незащищенности, социально-экономической нестабильности. Профессиональный рост, обеспечивающий повышение социального статуса, уменьшает степень выгорания, считает Водопьянова Н.Е. и Старченкова Е.С.. Установлена связи между ролевыми конфликтами, ролевой несправедливостью, ролевой перегруженностью и эмоциональным выгоранием. Выгорание реже встречается у тех, кто работает в организациях с сильным корпоративным духом.

По мнению А. Пайнса, главной причиной выгорания является неудачный поиск смысла жизни в профессиональной сфере. У лиц с высокой мотивацией в профессиональной деятельности, отождествляющих себя со своей работой и считающих ее высокозначимой и общественно полезной, в случае неудачи утрачивается смысл жизни и возникает «экзистенциальный вакуум» (по В. Франклу) [цит. по 19, с. 15].

К организационным факторам, способствующим эмоциональному выгоранию, по мнению В.В. Бойко относятся:

- высокая рабочая нагрузка;
- отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и начальства;
- недостаточное вознаграждение за работу (как моральное, так и материальное);
- невозможность влиять на принятие важных решений;
- двусмысленное, неоднозначное требование к работе;
- однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность;

- необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным, например, необходимость быть эмпатичным;

- отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы [цит. по 43, с.183].

А. Пайнсом установлена связь эмоционального выгорания с чувством собственной значимости на рабочем месте, с профессиональным продвижением и уровнем контроля со стороны руководителя.

Отечественные исследователи В.В. Бойко и Н.Е. Водопьянова не выявили прямой взаимосвязи между удовлетворенностью денежным и моральным вознаграждением и наличием синдрома эмоционального выгорания. При этом замечено, что для предотвращения эмоционального выгорания важно справедливое вознаграждение, что подтверждается данными С.Л. Корда.

В напряженных социальных ситуациях у большинства сотрудников возрастает потребность в социальной поддержке, отсутствие которой приводит к негативным переживаниям и возможной мотивационной и эмоциональной деформации личности. Отмечено, что социальная поддержка, особенно со стороны представителей администрации, препятствует развитию синдрома эмоционального выгорания, а получающие поддержку профессионалы могут лучше сопротивляться стрессовым воздействиям и менее подвержены эмоциональному выгоранию [68, с. 180].

Одной из причин проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников предприятия является профессиональный стресс.

Профессиональный стресс – многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека.

Н.В. Самоукина выделяет основные виды профессионального стресса (дистресса):

- Информационный стресс возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в атмосфере высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или

недостовойной информацией о ней) и быстрой переменной информационных параметров.

- Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией [цит. по 3, с. 56].

Таким образом, синдром эмоционального выгорания представляет собой многофакторный процесс, который зависит от внешних (организационных факторов) и внутренних факторов (индивидуально-психологических особенностей). Развитие синдрома выгорания рассматривается в соответствии с механизмом развития стресса, проявляющегося в таких симптомах, как неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, эмоционально-нравственная дезориентация, личностная отстраненность и т.д. Крайними формами проявления выгорания являются – безразличие, равнодушие, душевная черствость. При этом возникновению синдрома также способствуют высокая рабочая нагрузка, недостаточность вознаграждения за работу, однообразная и бесперспективная деятельность, отсутствие чувства собственной значимости на рабочем месте, что в конечном итоге приводит к резкому ухудшению качества жизни.

1.3 Теоретические аспекты процесса моделирования коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

Первоначально к лицам, потенциально подверженным эмоциональному выгоранию, относили социальных работников, врачей и адвокатов. К настоящему времени не только существенно расширилось количество симптомов профессионального выгорания, но и увеличился перечень профессий, подверженных такой опасности. В результате «из платы за сочувствие» (К. Маслач) синдром профессионального выгорания превратился в «болезнь» работников независимо от принадлежности к определенной профессии [13, с. 45].

Психокоррекция - это система мероприятий, направленных на исправление недостатков психологии или поведения человека с помощью специальных средств психологического воздействия.

Психокоррекции подлежат недостатки, не имеющие органической основы и не представляющие собой такие устойчивые качества, которые формируются довольно рано и в дальнейшем практически не изменяются [50, с. 6].

Коррекционная работа используется с клиентами разных возрастных групп. Включает использование специальных методов, методик, техник и процедур коррекционной работы. Перед началом работы психолог намечает цель, формулирует задачи, разрабатывает программу или определяет стратегию коррекционных воздействий [17, с. 28].

Коррекция эмоционального выгорания сотрудников предприятия способствует определить причины и способы преодоления выгорания; содействует активизации личностных ресурсов; помогает лучше понять и узнать способы управления своими эмоциями и внутренними напряжениями; также развивает коммуникативные умения и повышает мотивацию у сотрудников к профессиональному совершенствованию личности.

Процесс моделирования коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия начинается с целеполагания.

Совершенствование целеполагания открывает мощный потенциал для научной, программно-целевой основы управления. С точки зрения В.И. Долговой, оно позволяет осуществить высокий уровень конкретизации деятельности управленческого аппарата, целенаправить эту деятельность на достижение конечного результата, который заранее запрограммирован, обогатить базу для выполнения всех управленческих функций. Все это приобретает особую значимость в современных условиях, когда ставится задача перевода управления на новый качественный уровень работы [22, с. 59].

В основе планирования лежит действие поиска более эффективных способов достижения определенной цели, намечаются основные показатели

результатов деятельности. В целом, субъект составляет как общий план деятельности, стратегический, так и четко фиксирует последовательность способов действий, ориентированных на достижение общей цели и тактических задач [там же, с. 62].

Для достижения максимального результата нашего исследования, нами было составлено «дерево целей», на основе исследования В.И. Долговой [22, с. 61].

Цель: Теоретически обосновать и экспериментально провести коррекцию синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

1. Изучить теоретические основы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

1.1. Изучить литературу по теме коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

1.2. Изучить сущность коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

1.3. Изучить методы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

2. Осуществить опережающее внедрение коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

2.1. Разработать модель коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

2.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе.

2.3. Обеспечить условия для успешной реализации модели коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

3. Осуществить фронтальную коррекцию синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

3.1. Мобилизовать коллектив на коррекцию синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

3.2. Закрепить знания и умения, сформированные на предыдущем этапе.

3.3. Обеспечить условия для успешной реализации фронтальной коррекции.

3.4. Освоить всем коллективом программу коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

4. Обеспечить совершенствование работы по коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

4.1. Совершенствовать знания и умения, сформированные на предыдущих этапах.

4.2. Обеспечить условия для совершенствования программы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

5. Обеспечить распространение передового опыта коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

5.1. Обобщить опыт работы по теме коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

5.2. Предоставить рекомендации по коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.



Рисунок 1 – «Дерево целей» коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

В.Д. Симоненко определяет модель (лат. *modulus* - мера, образец) как систему объектов или знаков, воспроизводящая более существенные свойства системы - оригинала. Модели могут быть реальными (физическими), идеальными, математическими, информационными, графическими [цит. по 21, с. 20].

Для осуществления коррекционных воздействий необходимы создание и реализация определенной модели коррекции: общей, типовой, индивидуальной.

Общая модель психологической коррекции - система условий наиболее оптимального возрастного развития личности индивида в целом.

В настоящее время в педагогических исследованиях широко используется метод моделирования.

Процесс создания модели достаточно трудоемкий, исследователь как бы проходит через несколько этапов.

Первый - тщательное изучение передового опыта, связанного с интересующим исследователя явлением, анализ и обобщение этого опыта и создание гипотезы, лежащей в основе будущей психологической модели.

Второй - составление программы исследования, организация практической деятельности в соответствии с составленной программой, внесение в неё коррективов, подсказанных практикой, уточнение первоначальной гипотезы исследования, взятой в основу модели.

Третий - создание окончательного варианта модели. Если на втором этапе исследователь как бы предлагает различные варианты конструируемого явления, то на третьем этапе он на основе этих вариантов создает окончательный образец того процесса (или проекта), который собирается воплотить.

А.Я. Савельев считает, что модель - это «такая мысленно представленная или материально реализованная система, которая, отображая или воспроизводя существующий или проектируемый объект исследования, способна замещать ее так, что ее изучение дает нам новую информацию об этом объекте» [60, с. 25].

Особое значение приобретает моделирование как метод познания в тех случаях, когда эмпирическая картина изучаемого явления неполная, не выявлена в деталях. Синтез имеющихся знаний о конкретном объекте и выявление более важных для исследования его неизученных сторон - основное преимущество метода моделирования.

Б.С. Гершунский предложил общие исходные принципы построения моделей и последовательность операций при их разработке предполагают:

- определение целей и конкретных задач моделирования;
- сбор и систематизацию информации, относящейся к сформулированным задачам (достоверность и полнота исходной информации - необходимое условие построения обоснованной модели);
- выделение основных факторов, влияющих на изменение тенденций и закономерностей исследуемого объекта или явления;
- построение модели исходя из задач, которые призвана решать данная модель; при математическом моделировании все включаемые в модель факторы переводятся со словесного языка на язык математики [15, с. 132].

В ходе нашего исследования была составлена модель коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия, которая включает в себя 5 блоков:

Первый блок - диагностический. Цель: диагностика синдрома эмоционального выгорания сотрудников, выявление факторов риска, формирование общей программы психологической коррекции.

Рабочая деятельность начинается с обследования, в ходе которого собираются сведения о каждом. Полученная информация помогает наметить направления коррекционной работы. На основе данной информации, а также наблюдения сотрудников в разных ситуациях составляется характеристика, которая помогает не только в работе с данным сотрудником, но и указанием направлений работы для других специалистов.

Второй блок - психолого-педагогическая коррекция. Цель: гармонизация и оптимизация развития испытуемого, переход от отрицательной фазы развития к положительной, овладение способами взаимодействия с миром и самим собой, определенными способами деятельности.

Третий блок - диагностический. Цель: измерение психологического содержания.

Четвертый блок - анализ полученных результатов. Цель: измерение динамики реакций, способствование появлению позитивных поведенческих реакций и переживаний, стабилизация позитивной самооценки.

Критерии оценки эффективности психологической коррекции требуют учета структуры дефекта, механизмов его проявлений, анализа целей коррекции и используемых методов психологического воздействия. Результаты коррекционной работы могут проявляться у сотрудников в процессе работы с ними, к моменту завершения данного процесса и на протяжении длительного времени после окончания занятий.

Пятый блок - результаты. Цель: скорректировать синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.



Рисунок 2 - Модель коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

Исходя из вышеизложенного, мы видим, что модель нашего исследования включает в себя 5 блоков: два диагностических, один коррекционный и один аналитический, а так же блок - результаты. Все блоки взаимосвязаны, так как при составлении модели, а так же при проведении самого исследования мы руководствовались принципом целостности.

Представленные нами блоки связаны единой целью – коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Выводы по I Главе

Под синдромом эмоционального выгорания понимается комплекс различных психологических проблем, возникающих у личности в рамках его профессиональной деятельности. Чаще всего эмоциональное выгорание определяется как феномен, который может проявляться из-за чрезмерной рабочей нагрузки, неудовлетворенности, потери мотивации к работе, включающий в себя чувство эмоционального истощения, негативного самовосприятия, а на профессиональном плане – утрату профессионального мастерства.

Возникает эмоциональное выгорание в результате продолжительной эмоциональной нагрузки, развивающейся на трех уровнях – индивидуальном, межличностном и организационном. Оно ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека.

Эмоциональное выгорание появляется постепенно, его развитие разделено на три стадии:

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

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

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

На синдром эмоционального выгорания влияют следующие факторы: внешние (организационные), включающие условия работы и социально-психологические условия деятельности, и внутренние факторы (индивидуально-психологические особенности).

Развитие синдрома выгорания рассматривается в соответствии с механизмом развития стресса, проявляющегося в таких симптомах, как

неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, эмоционально-нравственная дезориентация, личностная отстраненность и т.д. Крайними формами проявления выгорания являются – безразличие, равнодушие, душевная черствость. При этом возникновению синдрома также способствуют высокая рабочая нагрузка, недостаточность вознаграждения за работу, однообразная и бесперспективная деятельность, отсутствие чувства собственной значимости на рабочем месте, что в конечном итоге приводит к резкому ухудшению качества жизни.

Модель, представленная в исследовании, полностью соответствует цели и задачам нашего исследования, и включает в себя 5 блоков.

Глава II Исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

2.1 Этапы, методы и методики исследования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

В первой главе нашей работы были рассмотрены теоретические вопросы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Цель данного исследования: теоретически изучить и экспериментально проверить эффективность реализации программы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Исследование синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия включало в себя ряд этапов:

1. Поисково-подготовительный этап: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения констатирующего эксперимента. На этом этапе выполнено изучение литературы по проблеме коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия. Были подобраны методики с учетом возрастных характеристик и темы исследования.

2. Опытно-экспериментальный этап: проведение констатирующего эксперимента, обработка результатов. Была проведена психодиагностика испытуемых по трем методикам. Затем полученные результаты были обработаны, выражены в виде диаграмм и сведены в общие таблицы. По результатам диагностики разработана программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

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

В работе был использован комплекс методов и методик исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по теме исследования, обобщение, моделирование.

2. Эмпирические: психологическое тестирование:

- диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко,
- методика для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой),
- анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

Математическо-статистические:

- t-критерий Вилкоксона.
- t-критерий Стьюдента.

Охарактеризуем использованные в исследовании методы и методики.

Теоретический анализ дает возможность переносить выводы, полученные в одних условиях и на основе анализа одних объектов, на другие условия и объекты, в том числе и еще не существующие, проектируемые, создаваемые пока мысленно, в воображении.

Моделирование – процесс создания моделей и их использования в целях формирования знаний о свойствах, структуре, отношениях, связях объектов.

Эксперимент – метод сбора фактов в специально созданных условиях, обеспечивающих активное проявление изучаемых психических явлений.

Констатирующий эксперимент – направлен на установление фактического состояния и уровня тех или иных особенностей психического развития к моменту проведения исследования.

Тест – кратковременное задание, выполнение которого может служить показателем уровня развития некоторых психических функций и которое позволяет определить актуальный уровень развития у индивида необходимых навыков, знаний, личностных характеристик и т.д.

Тесты, в основном, служат для целей испытания, чтобы выявить, насколько психические качества у испытуемого соответствуют уже ранее выявленным психическим нормам и стандартам.

В психодиагностике под тестированием понимают стандартизированное испытание [46, с. 125].

Тестирование – это метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений. Применяется для стандартизированного измерения индивидуальных различий. Метод тестирования был реализован в исследовании с помощью методик:

1. Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

По мнению автора методики (В. В. Бойко), эмоциональное выгорание - сформированный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Предложенная методика даёт подробную картину синдрома «эмоционального выгорания», позволяет увидеть его ведущие симптомы. Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз выгорания, можно дать достаточно объёмную характеристику психологического состояния исследуемого. Интерпретация результатов проводится по трем фазам: напряжение, сопротивление (или резистенция) и истощение.

Эмоциональное выгорание представляет собой стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать и дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Под термином «партнер» понимается субъект профессиональной деятельности. В профессиональной деятельности это коллеги [28, с. 321].

2. Методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой).

Предназначена для оценки синдрома профессионального выгорания.

Инструкция. Цель данного исследования состоит в том, чтобы определить, как сотрудники предприятия изучают свою работу и коллег, с которыми они тесно сотрудничают. Сотрудникам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Нужно, прочитав внимательно каждое утверждение и решить, чувствует ли испытуемый себя, таким образом, относительно его работы. Если не было такого чувства, в листе для ответов нужно отметить позицию 0 - никогда. Если было такое чувство, указать, как часто его ощущали. Для этого зачеркнуть или обвести кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства [48, с. 138].

Опросник ПВ («психическое выгорание»), составленный на основе модели К. Маслач и С. Джексона, и «ключ» [Приложение 1].

Порядок работы. Исследование проводится индивидуально или в группах персонала «сервисных» или коммуникативных профессий: медперсонал, учителя, директора, менеджеры, преподаватели, психологи, консультанты, агенты и др.

Испытуемым выдается лист для ответов и опросник.

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с ключом подсчитываются суммы баллов по трем субшкалам: фиксируются в протоколе.

Обработка результатов теста [Приложение 1]:

Опросник имеет три шкалы:

1. «эмоциональное истощение» (9 утверждений);
 2. «деперсонализация» (5 утверждений);
 3. «редукция личных достижений» (8 утверждений).
3. Анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

Зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий более чем у пяти тысяч пациентов. Они пришли к заключению, что 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.

Внимательно прочтите весь перечень, чтобы иметь общее представление о том, какие ситуации, события и жизненные обстоятельства, вызывающие стресс, в нем представлены. Далее повторно прочтите каждый пункт, обращая внимание на количество баллов, которым оценивается каждая ситуация. Далее попробуйте вывести из тех событий и ситуаций, которые за последние два года происходили в вашей жизни, среднее арифметическое (посчитайте - среднее количество баллов в 1 год). Если какая-либо ситуация возникала у вас чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

Итоговая сумма определяет одновременно и степень сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов - это сигнал тревоги, предупреждающий вас об опасности. Следовательно, вам необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Подсчитанная сумма имеет еще одно важное значение - она выражает (в цифрах) вашу степень стрессовой нагрузки.

Подсчет суммы баллов даст возможность воссоздать картину своего стресса. И тогда вы поймете, что не отдельные, вроде бы незначительные события в вашей жизни явились причиной возникновения стрессовой ситуации, а их комплексное воздействие.

Полученная сумма баллов представляет собой первичную, или «сырую», оценку.

Первичная оценка переводится в шкальную. В качестве шкальной оценки используется стандартная десятка. Для этого данные испытуемого сопоставляются с нормативными показателями группы испытуемых соответствующего возраста и пола. Результат, полученный по всей шкале, интерпретируется как показатель общего уровня тревожности, по отдельным субшкалам - отдельных видов тревожности [12, с. 116].

4. t - критерий Вилкоксона.

Назначение критерия.

Критерий предназначен для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он позволяет установить не только направленность изменений, но и их выраженность, то есть,

способен определить, является ли сдвиг показателей в одном направлении более интенсивным, чем в другом.

Описание критерия.

Критерий применим в тех случаях, когда признаки измерены, по крайней мере, в порядковой шкале. Целесообразно применять данный критерий, когда величина самих сдвигов варьирует в некотором диапазоне (10-15% от их величины). Это объясняется тем, что разброс значений сдвигов должен быть таким, чтобы появлялась возможность их ранжирования. В случае если сдвиги незначительно отличаются между собой, и принимают какие-то конечные значения, к примеру, +1, - 1 и 0, формальных препятствий к применению критерия нет, но, ввиду большого числа одинаковых рангов, ранжирование утрачивает смысл, и те же результаты проще было бы получить с помощью критерия знаков.

Суть метода состоит в том, что мы сопоставляем абсолютные величины выраженности сдвигов в том или ином направлении. Для этого сначала все абсолютные величины сдвигов ранжируются, а потом суммируются ранги. Если сдвиги в ту или иную сторону происходят случайно, то и суммы их рангов окажутся примерно равны. Если же интенсивность сдвигов в одну сторону больше, то сумма рангов абсолютных значений сдвигов в противоположную сторону будет значительно ниже, чем это могло бы быть при случайных изменениях.

Сдвиг в более часто встречающемся направлении принято считать «типичным», и наоборот.

5. Определение среднего арифметического значения, среднего квадратического отклонения и t-критерия Стьюдента.

Среднее арифметическое \bar{x} вычисляют по формуле:

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i \quad (1)$$

где n – объем выборки;

X_i – варианты выборки;

i – индекс, порядковый номер суммируемых чисел;

Σ - сумма.

Среднее квадратическое отклонение (σ) – это характеристика колеблемости показателей. Определяется как корень квадратный из значения дисперсии.

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2} \quad (2)$$

t-критерий Стьюдента показывает статистическую достоверность различия между средними арифметическими величинами двух выборок.

t-критерий Стьюдента для несвязанных выборок (неравные объемы выборок и неравные дисперсии) вычисляется по формуле:

$$t = \frac{|\bar{X}_1 - \bar{X}_2|}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}} \quad \begin{array}{l} n_1 \neq n_2 \\ \sigma_1 \neq \sigma_2 \end{array} \quad (3)$$

число степеней свободы определяется по формуле:

$$V = n_1 + n_2 - 2 \quad (4)$$

Таким образом, опытно-экспериментальное исследование проводилось в три этапа:

1. Поисково – подготовительный этап.
2. Опытно – экспериментальный этап.
3. Контрольно – обобщающий этап.

В работе был использован комплекс методов и методик исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по теме исследования, обобщение, моделирование.

2. Эмпирические: психологическое тестирование:

- диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко,

- методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой),

- анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

Математическо-статистический:

- t-критерий Вилкоксона.

- t-критерий Стьюдента.

Подобранные нами методики соответствуют цели нашего исследования и позволят выполнить поставленные нами задачи. Все методики стандартизированы.

2.2 Характеристики выборки и анализ результатов констатирующего эксперимента

Исследование проходило на предприятии АО «Завод «Пластмасс» г. Копейска в 2015-2016 году.

АО «Завод «Пластмасс» уже более 70 лет успешно трудится в составе оборонно-промышленного комплекса страны. Сегодня предприятие успешно сочетает в своей структуре выпуск продукции, как военного, так и промышленного назначения. Специализация завода - производство современных боеприпасов к различным артиллерийским комплексам и некоторых видов авиационных средств поражения.

Сотрудники коллектива предприятия АО «Завод «Пластмасс» г. Копейска отличаются стабильным составом специалистов, большинство имеют высокий уровень профессионального мастерства за счет многолетнего стажа работы.

Было проведено исследование на выявление синдрома эмоционального выгорания у сотрудников предприятия АО «Завод «Пластмасс».

В заводоуправлении данной организации находится 11 отделов, в исследовании принимали участие следующие:

- отдел труда и заработной платы;

- финансовый отдел;
- планово-экономический отдел;
- отдел производственной бухгалтерии;
- отдел главного технолога.

От первых четырех отделов было представлено по 9 человек, от отдела главного энергетика 8 человек. Всего в исследовании принимало участие 44 сотрудника, женщины в возрасте от 27 до 60 лет со средним стажем работы 30 лет.

В коллективе все 44 сотрудника имеют высшее образование. 10 сотрудников предприятия имеют звание «Ветеран труда», 7 сотрудников награждены Почетной грамотой Министерства обороны Российской Федерации.

В коллективе царит взаимопонимание и поддержка. Сотрудники легко идут на контакт. Однако присутствует четкое разделение коллектива на группы из-за принадлежности к определенному отделу. В каждой группе присутствует благоприятный морально-психологический климат, проявляющийся в сотрудничестве, взаимовыручке и согласованности в действиях, который позволяет повысить эффективность трудовой деятельности коллектива в целом.

Полученные результаты были размещены в таблицы [Приложение 2], для удобства анализа результаты также были отражены в диаграммах.

По методике В.В. Бойко [Приложение 2]:

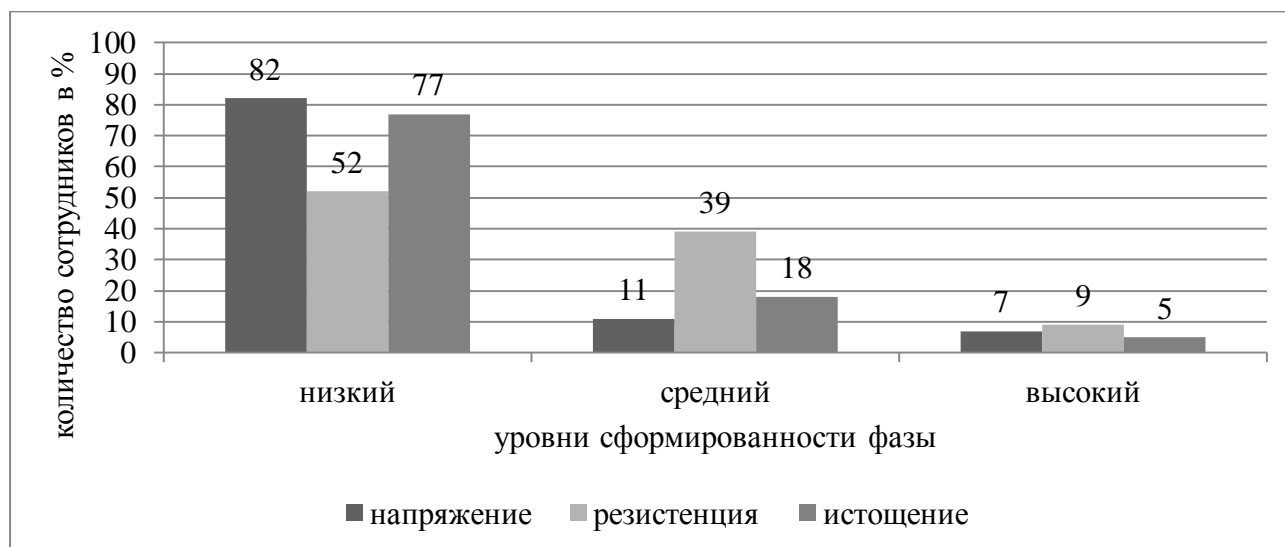


Рисунок 3 - Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики В.В. Бойко

1. Фаза напряжения.

У 36 (82%) сотрудников низкий уровень сформированности фазы напряжения. Нервное напряжение (тревожность) отсутствует, механизм формирования эмоционального выгорания не запущен. Сотрудники удовлетворены своей работой.

У 5 (11%) сотрудников средний уровень сформированности фазы напряженности. Сотрудники могут находиться в нервном напряжении, но возможности личности (внутренние ресурсы), позволяют справиться со сложившейся ситуацией.

И 3 (7%) сотрудника имеют сформированную фазу. Наличие напряжения служит предвестником развития и запускающим механизмом формирования синдрома профессионального выгорания. Тревожное напряжение включает следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, чувство безысходности, тревога и депрессия.

2. Фаза резистенции.

У 23 (52%) сотрудников низкий уровень сформированности фазы. Сотрудники легко адаптируются к несильным и непродолжительным стрессам.

У 17 (39%) сотрудников средний уровень сформированности фазы. В стадии резистентности, устойчивость сотрудников к воздействию стрессов достигает среднего уровня, происходит незначительное повышение устойчивости к различным воздействиям.

И у 4 (9%) сотрудников фаза сформирована. При осознании наличия тревожного напряжения, человек стремится избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничения эмоционального реагирования: неадекватного избирательного эмоционального реагирования, эмоционально-нравственная дезориентации, расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

3. Фаза истощения.

У 34 (77%) сотрудников низкий уровень сформированности фазы. Характеризуется выраженным поднятием общего энергетического тонуса и крепкой нервной системой.

У 8 (18%) сотрудников средний уровень сформированности фазы. Стадия истощения возникает при влиянии на организм раздражителей чрезмерных по силе или по продолжительности действия и сопровождается явлениями дистресса. У данных сотрудников незначительно снижена устойчивость организма к стрессору и другим видам стрессорных воздействий.

И у 2 (5%) сотрудников фаза сформирована. Характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и вегетативные проявления.

Развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов. К группе внешних факторов относятся условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Среди них доминирующую роль в развитии синдрома эмоционального выгорания играют: дестабилизирующая организация деятельности (нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация); повышенная ответственность за исполняемые функции и результат труда; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, относятся: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности (данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело); слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезориентация личности.

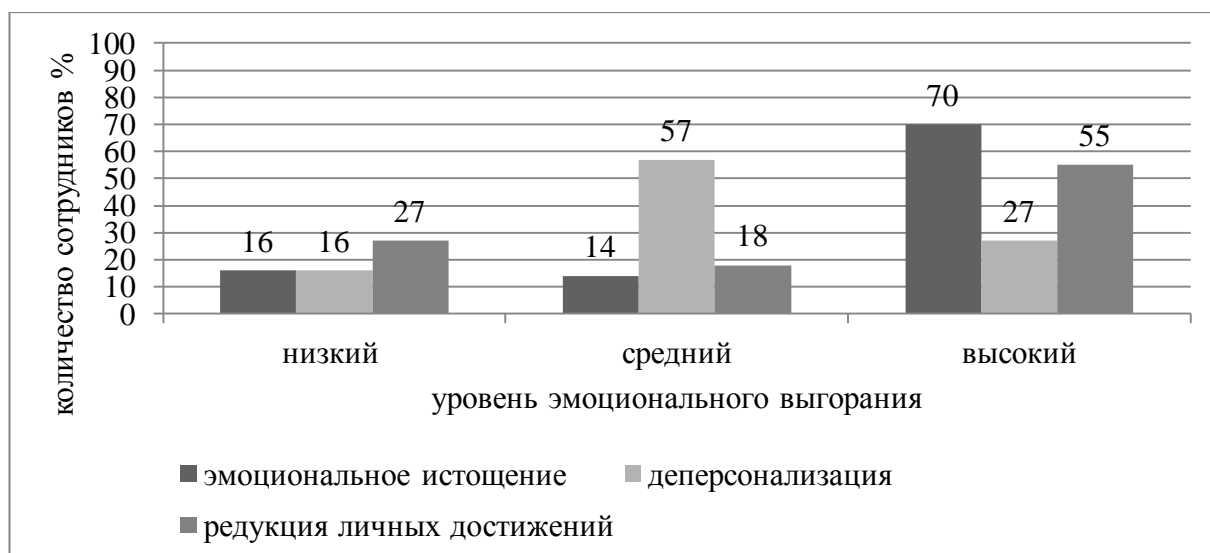


Рисунок 4 - Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой

При анализе результатов по шкале эмоционального истощения мы видим, что 7 (16%) сотрудников от общего числа испытуемых показали низкий уровень эмоционального истощения. Сотрудники не испытывают эмоциональное истощение, с удовольствием выполняют работу. При общении легки и непринужденны.

Шесть (14%) респондентов имеют средний уровень эмоционального истощения. У данных сотрудников может отмечаться: незначительная потеря аппетита, чувство усталости, нарушения сна, боли в животе и проблемы с пищеварением, учащенное сердцебиение, головные боли, потеря либидо, ухудшение памяти. Но данные физические симптомы не настолько выражены, чтобы сотрудник нуждался в стационарном лечении.

И высокий уровень эмоционального истощения имеют 31 (70%) человек, что выражается в чувстве эмоциональной опустошенности и усталости, вызванной собственной работой. Так как эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении можно сказать, что эти сотрудники имеют высокий уровень эмоционального выгорания.

По шкале деперсонализация результаты диагностики эмоционального выгорания показали следующие результаты: 7 (16%) человек имеют низкий уровень деперсонализации, сотрудники не переживают психотравмирующую ситуацию. Спокойны и жизнерадостны.

Средний уровень деперсонализации имеют 25 (57%) человек от общего числа испытуемых. У данных респондентов изредка возникает деперсонализация, но она только позволяет человеку отвлеченно и логично взглянуть на ситуацию, без мешающих в этот момент эмоций. Это нормально в разовой ситуации и, обычно, проходит, когда заканчивается травмировавшая ситуация.

И у 12 (27%) сотрудников наблюдается высокий уровень, характеризующийся в циничном отношении к труду и объектам своего труда. У таких сотрудников возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

По шкале редукция личных достижений диагностика показала, что низкий уровень имеют 12 (27%) сотрудников, 8 (18%) сотрудников показали средний уровень, и 24 (55%) респондента имеют высокий уровень редукции личных достижений. Это выражается в возникновении у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознании неуспеха в ней.

По анкете Э. Ховарда результаты исследования стрессоустойчивости показали, что большинство сотрудников, 23 (52%) человека, имеют высокий уровень стрессоустойчивости.



Рисунок 5 - Результаты диагностики уровня стрессоустойчивости сотрудников по анкете Э. Ховарда

Такие сотрудники характеризуются как эмоционально стабильные, с низким уровнем тревожности, высоким уровнем саморегуляции и психологической готовностью к стрессу. У 19 (43%) человек средний уровень стрессоустойчивости.

И низкий уровень стрессоустойчивости у 2-х (5%) респондентов [Приложение 2]. Психическое напряжение этих сотрудников так велико от причин, приводящих к стрессу, что человек полностью дезориентирован во времени и в пространстве.

Для дальнейшей проверки достоверности исследования из общей выборки необходимо выделить экспериментальную и контрольную группы.

С этой целью, результат суммы баллов по диагностике эмоционального выгорания по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, был подвержен обработке с помощью t-критерия Стьюдента [Приложение 2, табл. 10]. Список был условно разделен на половину по 22 человека в каждой группе. Первая группа стала – экспериментальной, а вторая группа – контрольной.

В результате статистической обработки стало ясно, что начальные показатели в обеих группах статистически значимы (рис. 6).

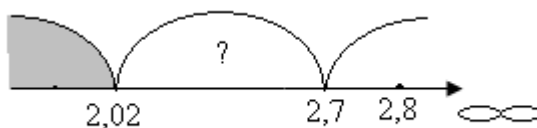


Рисунок 6 – Ось значимости

Таким образом, в результате диагностики мы видим, что в целом профессиональный коллектив нуждается в работе по коррекции эмоционального выгорания. Результаты диагностики таковы:

- по методике эмоционального выгорания Бойко: 1. Фаза напряжения. У 82 % (36 сотрудников) низкий уровень сформированности фазы. У 11 % (5 сотрудников) средний уровень сформированности фазы. И у 7 % (3 сотрудников) фаза сформирована. 2. Фаза резистенции. У 52 % (23 сотрудников) низкий уровень сформированности фазы. У 39 % (17 сотрудников) средний уровень сформированности фазы. И у 9 % (4 сотрудников) фаза сформирована. 3. Фаза истощения. У 77 % (34 сотрудника) низкий уровень сформированности фазы. У 18 % (8 сотрудников) средний уровень сформированности фазы. И у 5 % (2 сотрудников) фаза сформирована.

- по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой: 1. Эмоциональное истощение. 7 сотрудников, а это 16 % от общего числа испытуемых показали низкий уровень эмоционального истощения. 14 % респондентов имеют средний уровень эмоционального истощения (6 человек). И высокий уровень эмоционального истощения имеют 31 человек (70 %). 2. Результаты диагностики эмоционального выгорания по шкале деперсонализация показали следующие результаты: 7 человек (16 %) имеют низкий уровень деперсонализации, 25 человек, а это 57 % от общего числа испытуемых показали средний уровень деперсонализации. Высокий уровень, характеризующийся в циничном отношении к труду и объектам своего труда, имеют 12 (27 %) сотрудников. 3. Диагностика уровня редукции профессиональных достижений показала, что 12 сотрудников (27 %) имеют

низкий уровень редуции профессиональных достижений, 8 (18 %) сотрудников показали средний уровень, и 24 респондента, а это 55 % имеют высокий уровень редуции профессиональных достижений.

- по методике диагностики стрессоустойчивости по анкете Э. Ховарда показали, что большинство сотрудников 23 человека (52 %) имеют высокий уровень стрессоустойчивости. У 43 % (19 человек) средний уровень стрессоустойчивости. И у 2-х человек (5 %) низкий уровень стрессоустойчивости.

На данном этапе исследования было необходимо разделить сотрудников на две группы экспериментальную и контрольную. Разделение происходило условно по 22 сотрудника в каждой группе. Результаты первичной диагностики данных групп были подвержены статистической обработке, и стало ясно, что начальные показатели в обеих группах статистически значимы.

Выводы по главе II

Опытно-экспериментальное исследование проводилось в три этапа: поисково – подготовительный этап; опытно – экспериментальный этап; контрольно – обобщающий этап.

В работе был использован комплекс методов и методик исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по теме исследования, обобщение, моделирование.

2. Эмпирические: психологическое тестирование:

- диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко,
- методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой),
- анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

Математическо-статистический:

- t-критерий Вилкоксона.
- t-критерий Стьюдента.

Подобранные нами методики соответствуют цели нашего исследования и позволят выполнить поставленные нами задачи. Все методики стандартизированы.

В результате диагностики мы видим, что в целом профессиональный коллектив нуждается в работе по коррекции эмоционального выгорания. Результаты диагностики таковы:

- по методике эмоционального выгорания Бойко: 1. Фаза напряжения. У 82 % (36 сотрудников) низкий уровень сформированности фазы. У 11 % (5 сотрудников) средний уровень сформированности фазы. И у 7 % (3 сотрудников) фаза сформирована. 2. Фаза резистенции. У 52 % (23 сотрудников) низкий уровень сформированности фазы. У 39 % (17 сотрудников) средний уровень сформированности фазы. И у 9 % (4 сотрудников) фаза сформирована. 3. Фаза истощения. У 77 % (34 сотрудника) низкий уровень сформированности фазы. У 18 % (8 сотрудников) средний уровень сформированности фазы. И у 5 % (2 сотрудников) фаза сформирована.

- по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой: 1. Эмоциональное истощение. 7 сотрудников, а это 16 % от общего числа испытуемых показали низкий уровень эмоционального истощения. 14 % респондентов имеют средний уровень эмоционального истощения (6 человек). И высокий уровень эмоционального истощения имеют 31 человек (70 %). 2. Результаты диагностики эмоционального выгорания по шкале деперсонализация показали следующие результаты: 7 человек (16 %) имеют низкий уровень деперсонализации, 25 человек, а это 57 % от общего числа испытуемых показали средний уровень деперсонализации. Высокий уровень, характеризующийся в циничном отношении к труду и объектам своего труда, имеют 12 (27 %) сотрудников. 3. Диагностика уровня редукции профессиональных достижений показала, что 12 сотрудников (27 %) имеют низкий уровень редукции профессиональных достижений, 8 (18 %) сотрудников

показали средний уровень, и 24 респондента, а это 55 % имеют высокий уровень редукации профессиональных достижений.

- результаты исследования стрессоустойчивости по анкете Э. Ховарда показали, что большинство сотрудников 23 человека (52 %) имеют высокий уровень стрессоустойчивости. У 43 % (19 человек) средний уровень стрессоустойчивости. И у 2-х человек (5 %) низкий уровень стрессоустойчивости.

На данном этапе исследования было необходимо разделить сотрудников на две группы экспериментальную и контрольную. Разделение происходило условно по 22 сотрудника в каждой группе. Результаты первичной диагностики данных групп были подвержены статистической обработке, и стало ясно, что начальные показатели в обеих группах статистически значимы.

Глава III Опытное экспериментальное исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

3.1 Программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

На сегодняшний день с проблемой «синдрома эмоционального выгорания» сталкиваются все больше людей, по всей видимости, дело тут не только в специфике профессий, но и в значительном повышении в последнее время общего уровня информационных, эмоциональных и энергетических нагрузок на психику каждого человека. Данные нагрузки связаны со значительным увеличением объемов информации, усложнением самой жизни и многих социально-экономических и технологических процессов, что конечно влияет на наше поведение, эмоции и проявляется в стрессах, в хроническом повседневном напряжении и в эмоциональном переутомлении.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в чувстве безразличия, близком к цинизму. Кроме того, возникает ощущение однообразия, человек начинает отгораживаться от окружающих, под любым предлогом избегать работы и живет с постоянным желанием, чтобы его оставили в покое, становится менее сдержанным, вспыльчивым и даже агрессивным по отношению к окружающим.

Синдром профессионального выгорания – это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. По мере того как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его здоровье. Истощение ведет к уменьшению контактов с окружающими, а это, в свою очередь, к обостренному переживанию одиночества. У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность труда.

На основании проведенной диагностики нами была разработана программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Цель программы: коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Задачи программы:

- создание благоприятного психологического климата;
- повышение знаний по теме синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников;
- развитие способностей регуляции эмоционального состояния, освоение способов саморегуляции;
- коррекция синдрома эмоционального выгорания.

Формы работы с группой: фронтальная работа, работа в подгруппах (3-4 чел.), работа в диадах, индивидуальная работа, мини-лекции, индивидуальные и групповые упражнения, методы релаксации.

Методы работы с группой:

- беседа-дискуссия;
- игровые упражнения (психотехнические игры и упражнения, деловая игра).

Реализация программы позволит:

- проанализировать социально-психологический климат в коллективе, с точки зрения основных показателей здоровья коллектива;
- познакомить сотрудников с понятием «синдрома эмоционального выгорания», его причинами, стадиями, способами профилактики;
- повысить уровень информированности участников о способах предотвращения или снятия негативных индивидуально-психологических состояний, эмоционального напряжения;
- обучить способам психической саморегуляции;
- помочь активизировать личностные ресурсные состояния;
- снизить уровень психического выгорания и эмоционального напряжения;

- сформировать установку на сохранение и укрепление психического здоровья.

Способы и методы проверки эффективности программы: до и после реализации программы проводится диагностика по методикам:

- личностный опросник диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко,
- методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой),
- анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

После этого по средствам метода математической статистики t-критерия Вилкоксона было поведено сравнение полученных данных в ЭГ и КГ.

Структура программы.

Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю. Занятия проходят в тренинговой форме.

Весь цикл занятий разделен на 3 блока.

Установочный блок включает в себя 1 занятие, направленное на знакомство сотрудников с ведущим и с предлагаемой темой, установку доброжелательного контакта, личное и групповое целеполагание.

Основной блок состоит из 8 занятий, которые предполагают повышение знаний по тематике работы, измеряющих уровень и корректирующих уровень эмоционального выгорания.

Завершающий блок содержит последнее занятие и предполагает закрепление полученного опыта через продуктивную совместную деятельность.

Структура тренингового занятия

Элемент тренинга	Цели
1. Ритуал жеребьевки, приветствие	Сплочение, создание атмосферы группового доверия и принятия
2. Разминка	Настройка на продуктивную совместную деятельность за счет воздействия на эмоциональное состояние и уровень активности
3. Основное содержание занятия (информирование, совокупность психотренинговых упражнений и приемов, направленных на решение задач данного занятия)	Ознакомление и обучение владению многофункциональными техниками, направленными одновременно на актуализацию личностных ресурсов и динамическое развитие группы. Большинство упражнений заканчивается мини-рефлексией: участникам задаются вопросы о том, что было трудно, а что легко в упражнении, какая может быть от него польза, что они поняли и почувствовали в ходе выполнения
4. Рефлексия занятия	Двойная оценка: - эмоциональная (понравилось - не понравилось, почему); - содержательно-смысловая (чему научились, что поняли, какой можно сделать вывод для себя)
5. Ритуал прощания	По аналогии с ритуалом приветствия

Форма реализации программы.

Реализация программы предполагает цикл групповых занятий с сотрудниками. Целевая группа – сотрудники предприятия. Наполняемость группы – 10-12 человек (44 участника были разделены на контрольную и экспериментальную группы по 22 человека). Для эффективной реализации программы экспериментальная группа была разделена на две подгруппы по 10 и 12 человек соответственно.

Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю (30 часов). Занятия проходят в тренинговой форме.

Для занятий необходим просторный зал, стулья, столы. Компьютер, проектор, колонки. Для занятия 7: аромалампа, массажные коврики, музыкальное сопровождение, массажеры для ладоней (грецкий орех, морские камушки).

Занятие № 1

Цели занятия:

- знакомство участников с особенностями работы в тренинговой группе,

- выявление ожиданий участников от предстоящей работы.

Ход занятия:

В начале занятия участникам предлагается расположиться по кругу (все последующие занятия также желательно проводить в кругу).

Вводная часть

Ведущий осуществляет ритуал жеребьевки для формирования подгрупп участников на предстоящее занятие, знакомит их с темой и задачами занятия.

Упражнение-приветствие 1. «Бейдж».

Цель: приветствие участников группы, создание благоприятной непринужденной психологической атмосферы.

Упражнение-разминка 2. «Соглашения».

Цель: выработка правил групповой работы.

Основная часть

Упражнение 3. «Чудное приветствие».

Цель: приветствие участников группы, создание непринужденной и благоприятной психологической атмосферы.

Упражнение 4. «Никто не знает, что я...»

Цель: создание хорошего настроения, положительного эмоционального фона, атмосферы искренности и доверия.

Упражнение 5. «Имя-качество».

Цель: способствовать личностному раскрытию и самопознанию участников, настроить их на предстоящую совместную работу.

Упражнение 6. «Наши ожидания».

Цель: выявить и сопоставить индивидуальные и групповые ожидания участников тренинга.

Упражнение 7. «Я тебе желаю»

Цель: сориентировать участников тренинга на получение в процессе совместной работы не только индивидуальной пользы, но и позитивного результата для всех членов коллектива.

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 8. «Интервью».

Цель упражнения: - развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки.

Мини-анкета «Обратная связь».

Участникам предлагается заполнить мини-анкету после каждого занятия.

Цель: актуализация эмоционального состояния личности.

В конце занятия ведущий знакомит участников с формой дневника самонаблюдений «Рюкзак в дорогу», объясняет смысл его заполнения после каждого занятия: дневник поможет осмыслению итогов занятия каждым участником, позволит выделить личностную значимость и практические результаты этой работы.

Занятие № 2

Цель: формирование у сотрудников знаний о профессиональном выгорании, причинах его возникновения, стадиях и качествах помогающих избежать эмоционального выгорания; проведение тренинга на предупреждение синдрома выгорания; создание условий для личностного роста участников тренинга и актуализация их личностных ресурсов стрессоустойчивости.

Ход занятия:

Вводная часть:

Упражнение 1 «Магия нашего имени».

Цель: умение презентовать себя и других участников тренинга.

Основная часть

Упражнение 2 «Молекулы».

Цель: снятие напряжения, создание дружеской обстановки.

Упражнение 3 «Самолетик».

Цель: обучение навыкам активного взаимодействия.

Упражнение 4 «Перекинь мяч».

Цели: вербальное и невербальное общение, сближает членов группы. Оно направлено на раскрепощение членов группы, на установление контактов друг с другом и поиску быстрого решения поставленной задачи.

Материалы: мяч.

Упражнение 5 «Ловец блага».

Цель: познакомить участников с приемом позитивной психотерапии.

Заключительная часть

Упражнение 6. Медитация «Водопад» (под спокойную музыку)

Цель: помочь каждому участнику полностью расслабиться и получить положительные эмоции.

Занятие № 3

Цель:

- определение своего отношения к профессии, вычленение проблемности в распределении психической энергии.

- анализ проявления признаков выгорания, выделение источников неудовлетворения профессиональной деятельностью. Анализ собственных источников негативных переживаний на работе, выявление ресурсов профдеятельности, направлений роста.

Материалы и оборудование:

- Маркерная доска или ватманы для записи собранной информации;
- Маркеры, фломастеры, цветные карандаши;
- Бумага А4 (белая и тонированная).

Ход занятия:

Вводная часть.

Упражнение 1. «Приветствие по кругу».

Цель: настрой всех участников на продуктивную совместную деятельность за счет воздействия на эмоциональное состояние и уровень активности.

Основная часть.

Упражнение 2. «Баланс реальный и желательный».

Цель: обсуждение и объективный анализ реального и желаемого баланса личной и профессиональной жизни сотрудников.

Упражнение 3. «Я – дома, я – на работе».

Цель: помочь участникам выйти на имеющиеся стереотипы поведения, мышления.

Упражнение 4. Работа с симптомами эмоционального выгорания.

Цель: выявить умения различать симптомы.

Упражнение 5 Мини-дискуссия по подгруппам «Что мешает вам получать удовлетворение от профессиональной деятельности?».

Цель: актуализация собственного опыта.

Упражнение 6. «Символ переживания».

Цель: гармонизация эмоционального состояния.

Упражнение 7. Эмоциональная регуляция.

Цель: гармонизация эмоционального состояния.

Завершающая часть.

Упражнение 8. «Дружественная ладошка».

Цель: сплочение группы, развитие чувства доверия.

Упражнение 9. «Что общего».

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

Рефлексия занятия.

Занятие № 4

Цель:

- формирование навыков самопознания и саморазвития личности в целом;
- развитие навыков управления своим состоянием;
- создание благоприятных условий для работы группы;
- создание собственной схемы управления временем;
- накопление психологических знаний о синдроме эмоционального выгорания, его причинах, симптомах и способах преодоления.

Материалы и оборудование:

- цветные карандаши, фломастеры;
- раздаточный материал;
- магнитофон.

Ход занятия:

Вводная часть.

Упражнение 1. «Порядковый счет».

Цель: настроить на продуктивную совместную деятельность за счет воздействия на эмоциональное состояние и уровень активности.

Упражнение 2. «Три цвета личности».

Цель: помочь каждому обрести поддержку и в то же время подчеркнуть свою индивидуальность.

Основная часть.

Упражнение 3. «Путанка»

Цель: улучшение взаимопонимания участников и сплочение группы.

Упражнение 4. «Список эмоций».

Цель: научиться выработать навык определения своего эмоционального состояния.

Упражнение 5. «Разгладим море».

Цель: снятие эмоционального напряжения.

Упражнение 6. «Памятка на «черный день»».

Цель: научиться приему улучшения самочувствия с помощью повышения самооценки.

Упражнение 7. «Гардероб»

Цель: научиться правильно распределять свое время.

Завершающая часть.

Упражнение 8. «Вверх по радуге»

Цель: стабилизация эмоционального состояния.

Рефлексия занятия.

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

Занятие № 5

Цель: повышение знаний по теме «Эмоциональное выгорание».

Ход занятия.

Вводная часть.

Основная часть.

Упражнение 1. «Установление личной дистанции».

Цель: установление личной «зоны комфорта» при общении с конкретными людьми, группой.

Упражнение 2. «Расширение внутреннего пространства».

Цель упражнения: актуализация переживаний внутренней свободы, уверенности в себе, гибкости, ощущения себя предприимчивым человеком.

Упражнение выполняется под ритмичную музыку.

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 3. «Обещание самому себе».

Цель: развитие умения находить радость и испытывать положительные эмоции в разных жизненных ситуациях, как профилактика профессионального выгорания.

Упражнение 4. Мини-анкета «Обратная связь».

Занятие № 6

Цель: моделирование своей профессиональной деятельности.

Ход занятия.

Вводная часть.

Основная часть.

Упражнение 1. «Зона прочности».

Цель упражнения: расширение круга личных притязаний, развитие уверенности в себе.

Упражнение 2. «Крылья уверенности».

Цель: открыть для себя новые энергетические возможности.

Упражнение 3. «Я хвалю себя за то, что...»

Цель: способствовать формированию позитивного самоощущения.

Упражнение 4. «Самая обаятельная и привлекательная».

Цель: полюбить себя и научиться раскрепощаться.

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 5. «Интервью».

Цель: развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки.

Упражнение 6. Мини-анкета «Обратная связь».

Занятие № 7

Цель: расслабление и снятие мышечного напряжения.

Ход занятия

1. Подготовительная часть:

- приготовить материала: аромалампу, массажные коврики, музыкальное сопровождение, массажеры для ладоней (грецкий орех, морские камушки)
- комнату для релаксации проветрить, затем наполнить ароматами (по выбору ведущего или посетителей)

2. Вступительная часть:

- приглашение в комнату для релаксации (обязательно снять обувь);
- массаж стоп ног на массажном коврике для ног;
- массаж ладоней рук с помощью природного материала (грецкого ореха).

3. Основная часть:

- сеанс релаксации.

Заключительная часть:

- просмотр слайдов « природа моря, островов и скал» (звучит спокойная инструментальная музыка)

Обсуждение: участники обмениваются впечатлениями, отвечая на вопросы.

Мини-анкета «Обратная связь».

Занятие № 8

Цель: познакомить участников с эффективными способами эмоциональной саморегуляции с помощью расслабления мимической мускулатуры и освоения дыхательных упражнений.

Ход занятия

Вводная часть.

Упражнение 1. «Расскажи о своём состоянии».

Цель: научиться слушать себя, говорить о своих эмоциях и чувствах.

Основная часть.

Упражнение 2. «Маска удивления».

Цель: научиться расслаблять мышцы лба.

Упражнение 3. «Жмурки».

Цель: научиться расслаблять мышцы глаз.

Упражнение 4. «Возмущение».

Цель: научиться расслаблять мышцы носа.

Упражнение 5. «Маска поцелуя».

Цель: научиться расслаблять мышцы губ.

Упражнение 6. «Маска смеха».

Цель: научиться расслаблять мышцы лица.

Упражнение 7. «Маска недовольства».

Цель: научиться расслаблять мышцы нижней части лица.

Упражнение 8. «Ключичное (верхнее) дыхание».

Цель: расслабление с помощью упражнений с дыханием.

Упражнение 9. «Грудное (среднее) дыхание».

Цель: расслабление с помощью упражнений с дыханием.

Упражнение 10. «Брюшное (нижнее) дыхание».

Цель: расслабление с помощью упражнений с дыханием.

Упражнение 11. «Замок».

Цель: тонизирование с помощью упражнений с дыханием.

Заключительная часть «Рефлексия».

Упражнение 12. «Самооценка физического и психологического состояния».

Упражнение 13. «Расскажи о своем состоянии».

Цель: актуализация идентификации.

Упражнение 14. «Итоги занятия».

Цель: подведение итогов.

Упражнение 15. «Аплодисменты» (ритуал прощания).

Цель: снятие напряжения, позитивное эмоциональное закрепление новой конструктивной информации.

Занятие № 9

Цель: актуализация жизненных ресурсов и повышение работоспособности, снижение рисков развития синдрома эмоционального выгорания (освоение техник психической саморегуляции, концентрации внимания и визуализации).

Ход занятия.

Вводная часть.

Упражнение 1. Разминка.

Цель: настрой на продуктивную совместную деятельность за счет воздействия на эмоциональное состояние и уровень активности.

Основная часть.

Упражнение 2. «Концентрация на счете».

Цель: освоение способа эмоциональной регуляции с помощью концентрации.

Упражнение 3. «Концентрация на слове».

Цель: освоение способа эмоциональной регуляции с помощью концентрации.

Упражнение 4. «Сосредоточение на предмете».

Цель: освоение способа эмоциональной регуляции с помощью концентрации.

Упражнение 5. «Образы».

Цель: освоение способа эмоциональной регуляции с помощью приема визуализации.

Упражнение 6. «Саморазвивающиеся представления».

Цель: освоение способа эмоциональной регуляции с помощью приема визуализации.

Упражнение 7. Формулировка самоприказа.

Цель: освоение способа эмоциональной регуляции с помощью положительных установок.

Заключительная часть «Рефлексия».

Занятие № 10

Цели:

- подведение итогов работы группы, оценка результатов тренинга;
- прогнозирование возможных путей продолжения исследования проблемы и поиска ее решений в данном коллективе.

Ход занятия.

Вводная часть.

Основная часть.

Упражнение-приветствие 1. «Выбор за вами».

Цель: приветствие участников группы, создание благоприятной непринужденной психологической атмосферы.

Упражнение-разминка 2. Мини-дискуссия.

Основная часть

Упражнение 3. Игра «Пресс-конференция «Я - профессионал!»

Цель: планирование профессиональной деятельности, рефлексия трудностей и барьеров в процессе профессионального становления.

Упражнение 4. «Всеобщее внимание».

Цель: закрепить навык презентовать себя.

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 5. «Что я почти забыл».

Цель: снятие напряжение, позитивное эмоциональное закрепление новой конструктивной информации.

Обсуждение.

Участники обмениваются впечатлениями по мероприятию.

Комментарии. В заключительной части мероприятия участникам предлагается заполнение анкет обратной связи.

Таким образом, с помощью программы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности у сотрудников предприятия сформировались знания о синдроме эмоционального выгорания, причинах его возникновения, симптомах, стадиях и способах преодоления эмоционального выгорания. Участники определили свое отношение к профессии,

выделили источники неудовлетворения профессиональной деятельностью, проанализировали признаки проявления выгорания и собственные источники негативных переживаний на работе. Для снижения рисков возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания сотрудники освоили различные техники психической саморегуляции с помощью расслабления мимической мускулатуры и дыхательных упражнений, концентрации внимания, визуализации.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

После реализации программы коррекции синдрома эмоционального выгорания было проведено повторное диагностирование сотрудников предприятия. Полученные результаты были размещены в таблицы [Приложение 4], для удобства анализа результаты также были отражены в диаграммах.

По методике В.В. Бойко в экспериментальной группе [Приложение 4]:

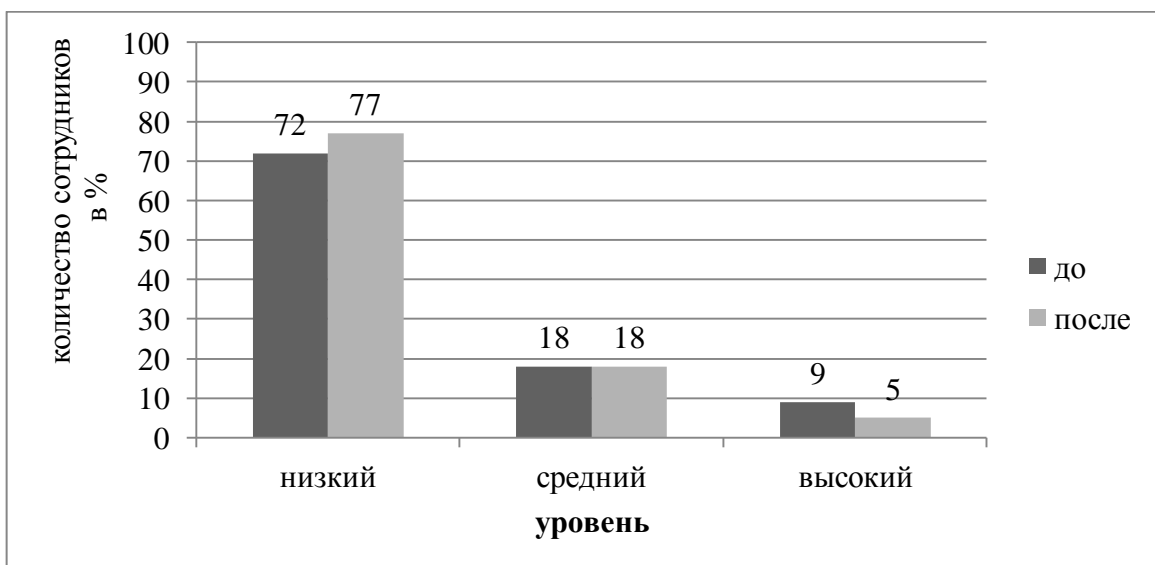


Рисунок 7 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в ЭГ по методике диагностики В.В. Бойко (фаза напряжение)

1. Фаза напряжение.

Высокий уровень напряжения снизился до 1 сотрудника (5%), средний уровень остался без изменений (4 сотрудника (18%)) и низкий уровень напряжения увеличился до 17 сотрудников (77%).

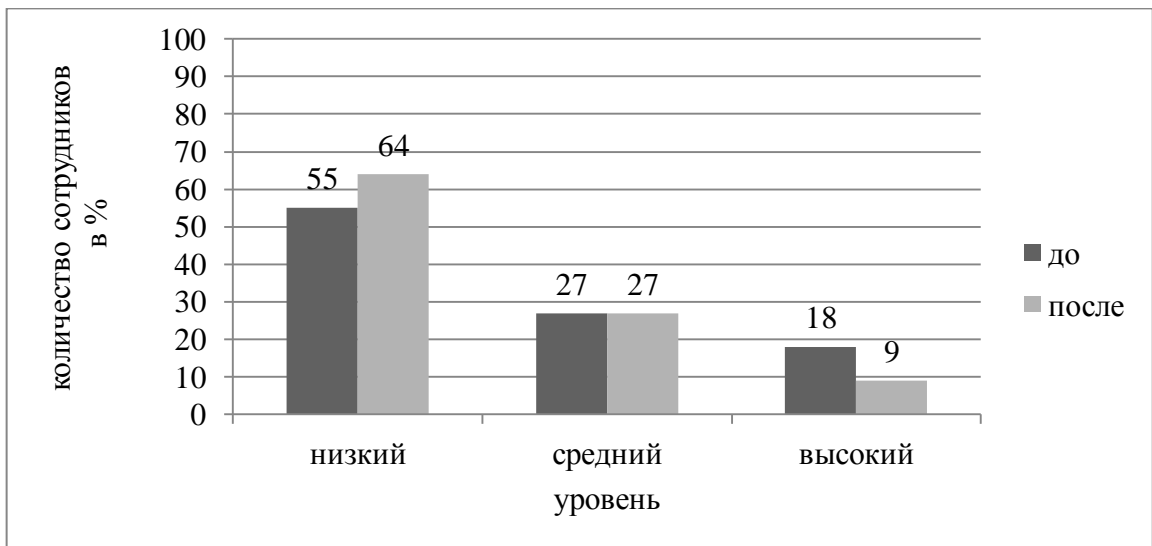


Рисунок 8 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в ЭГ по методике диагностики В.В. Бойко (фаза резистенция)

2. Фаза резистенция.

Высокий уровень сформированности фазы снизился до 2 сотрудников (9%), средний уровень остался без изменений (6 сотрудника (27%)) и низкий уровень сформированности фазы увеличился до 14 сотрудников (64%).

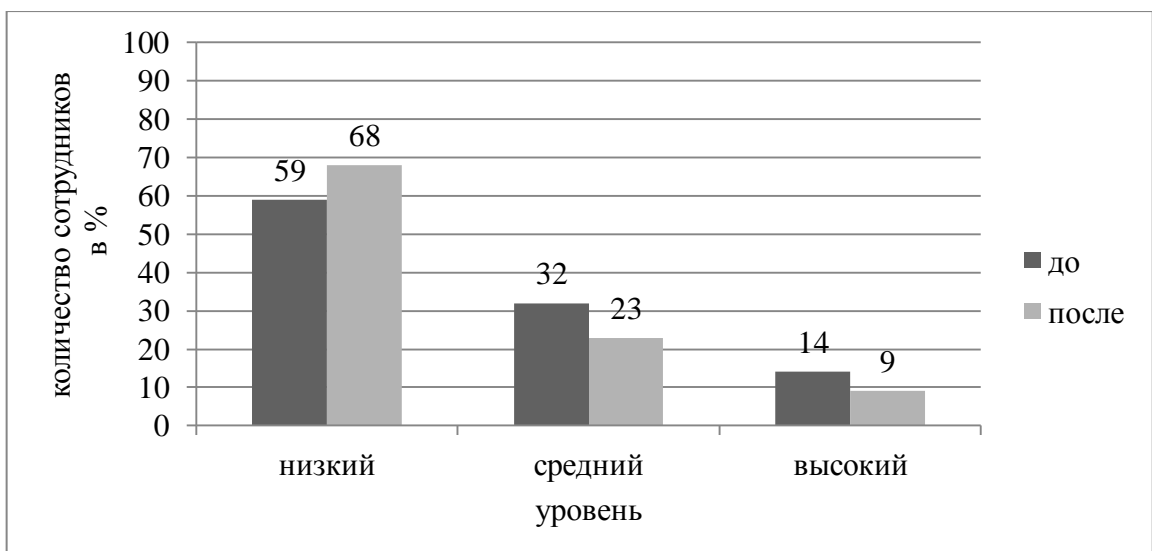


Рисунок 9 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в ЭГ по методике диагностики В.В. Бойко (фаза истощения)

3. Фаза истощения.

Высокий уровень истощения снизился до 2 сотрудников (9%), средний уровень уменьшился до 5 сотрудников (23%) и низкий уровень истощения увеличился до 15 сотрудников (68%).

По методике В.В. Бойко в контрольной группе [Приложение 4]:

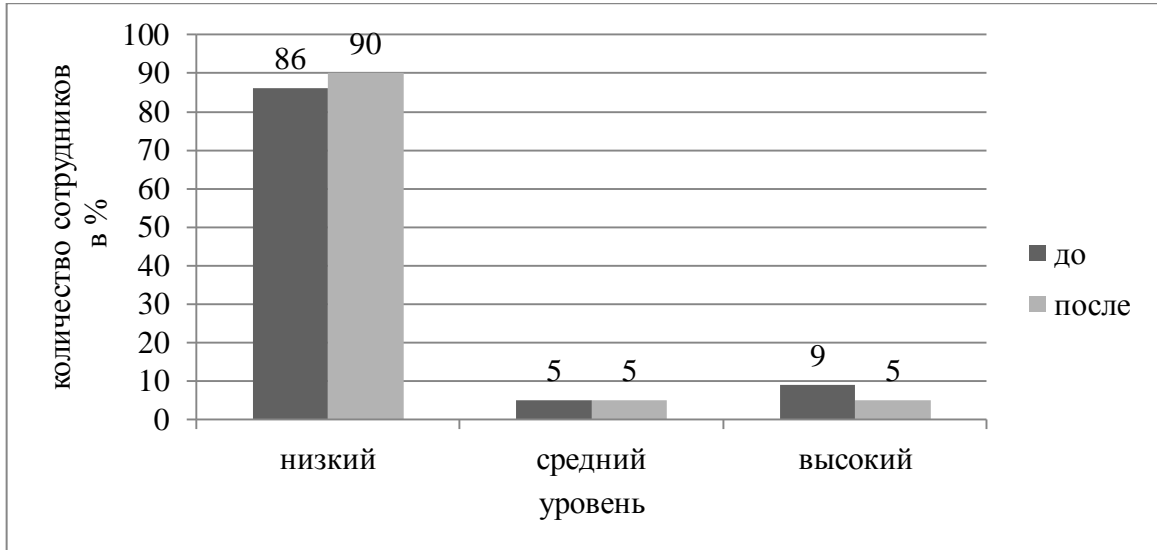


Рисунок 10 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в КГ по методике диагностики В.В. Бойко (фаза напряжение)

1. Фаза напряжение.

Высокий уровень напряжения снизился до 1 сотрудника (5%), средний уровень остался без изменений (1 сотрудник (5%)) и низкий уровень напряжения увеличился до 20 сотрудников (90%).

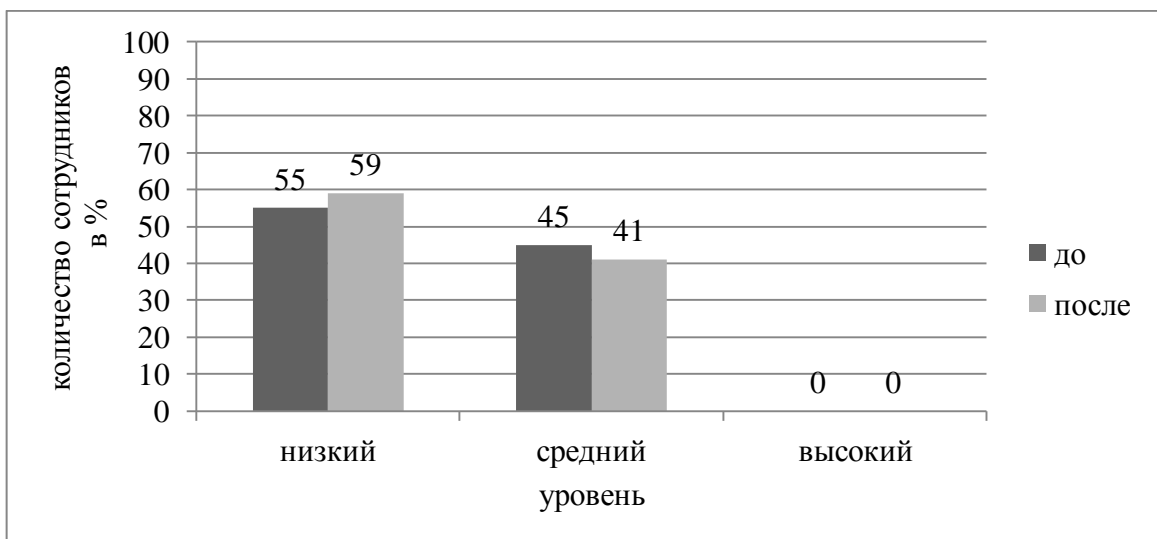


Рисунок 11 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в КГ по методике диагностики В.В. Бойко (фаза резистенция)

2. Фаза резистенция.

Высокий уровень сформированности фазы отсутствует, средний уровень снизился до 9 сотрудников (41%) и низкий уровень сформированности фазы увеличился до 13 сотрудников (59%).

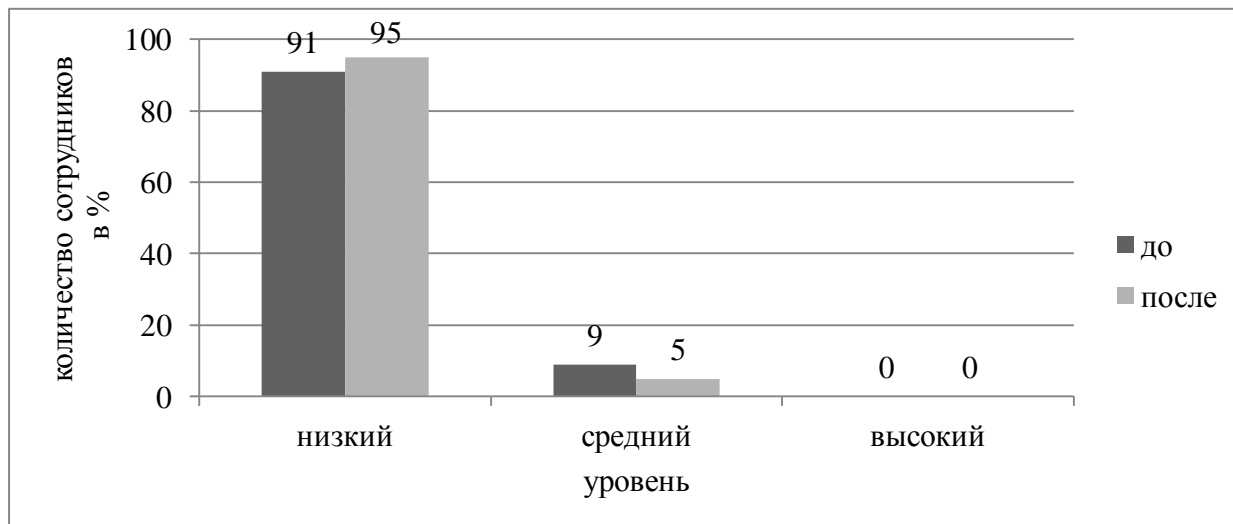


Рисунок 12 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в КГ по методике диагностики В.В. Бойко (фаза истощения)

3. Фаза истощения.

Высокий уровень сформированности фазы истощения отсутствует, средний уровень снизился до 1 сотрудника (5%) и низкий уровень истощения увеличился до 21 сотрудника (95%).

По методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой в ЭГ получены такие результаты:

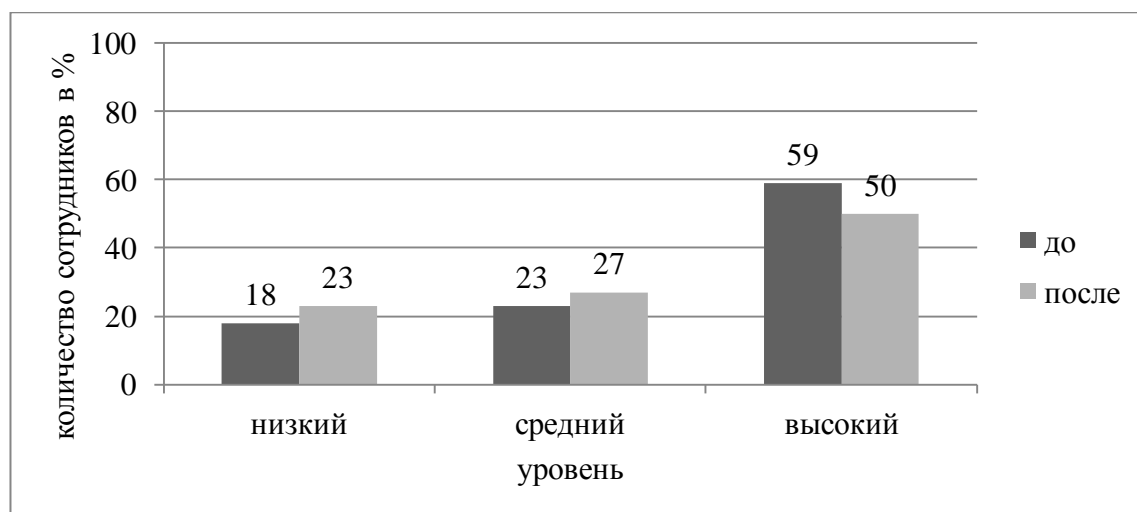


Рисунок 13 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в ЭГ по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой (эмоциональное истощение)

По шкале эмоциональное истощение по результатам диагностики видно: высокий уровень эмоционального истощения снизился до 11 человек (50%), средний уровень увеличился до 6 человек (27%) и низкий уровень эмоционального истощения увеличился до 5 человек (23%).

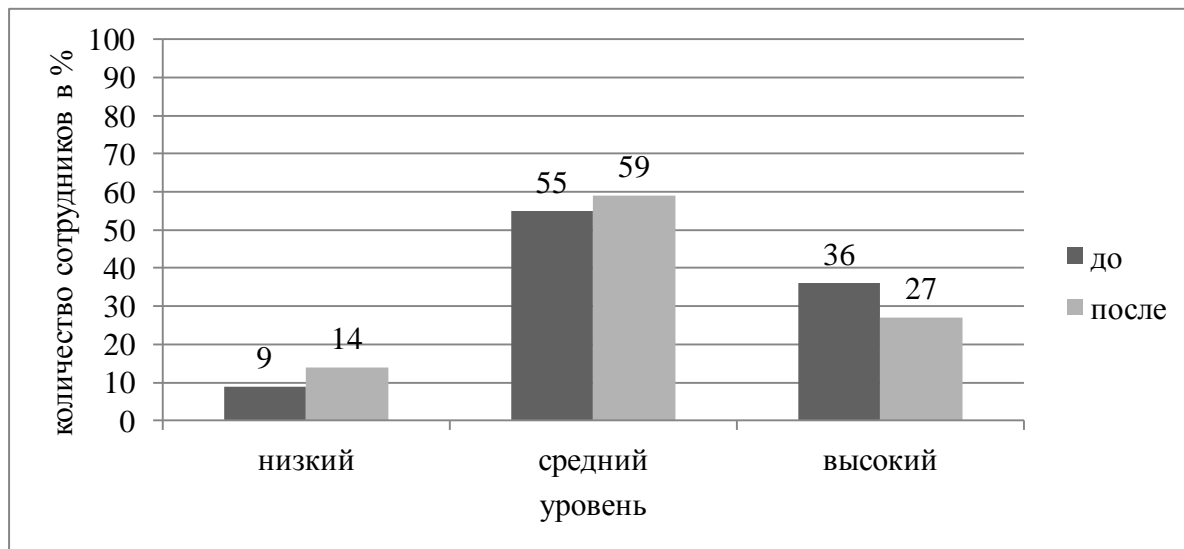


Рисунок 14 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в ЭГ по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой (деперсонализация)

По шкале деперсонализация результаты диагностики эмоционального выгорания показали следующие результаты: высокий уровень сформированности фазы деперсонализация снизился до 6 человек (27%), средний уровень увеличился до 13 человек (59%) и низкий уровень деперсонализации увеличился до 3 человек (14%).

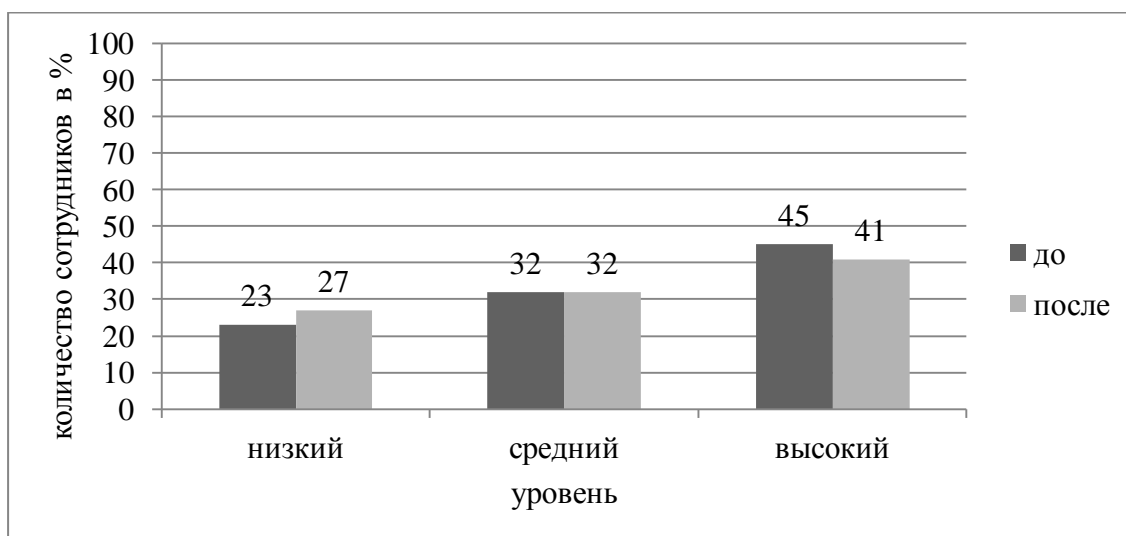


Рисунок 15 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в ЭГ по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой (редукция)

Диагностика уровня редукции личных достижений показала, что высокий уровень сформированности фазы редукция личных достижений снизился до 9 респондентов (41%), средний уровень остался без изменений (7 человек (32%)) и низкий уровень сформированности фазы увеличился до 6 респондентов (27%).

По методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой в КГ получены следующие результаты:

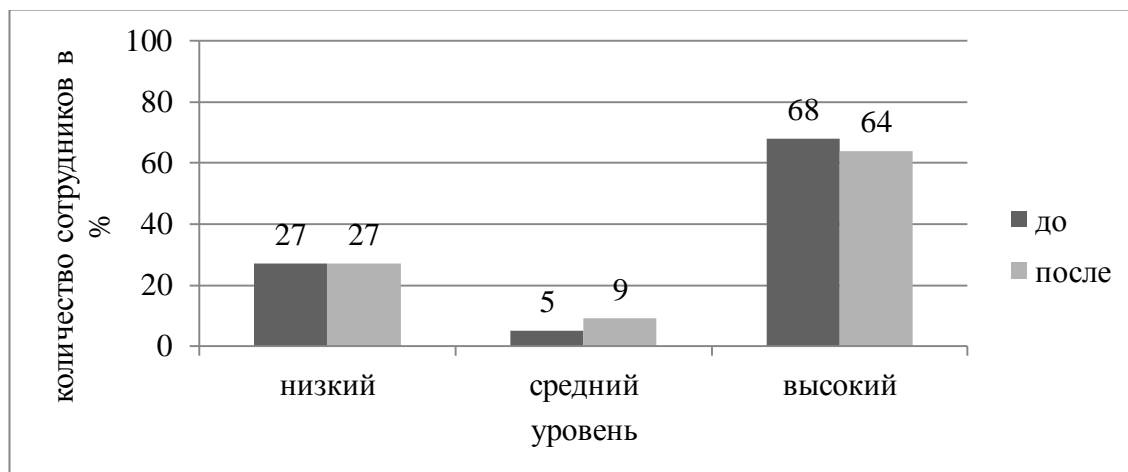


Рисунок 16 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в КГ по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой (эмоциональное истощение)

По шкале эмоционального истощения результаты показали, что высокий уровень эмоционального истощения снизился до 14 человек (64%), средний уровень увеличился до 2 человек (9%) и низкий уровень эмоционального истощения остался без изменений (6 человек (27%)).

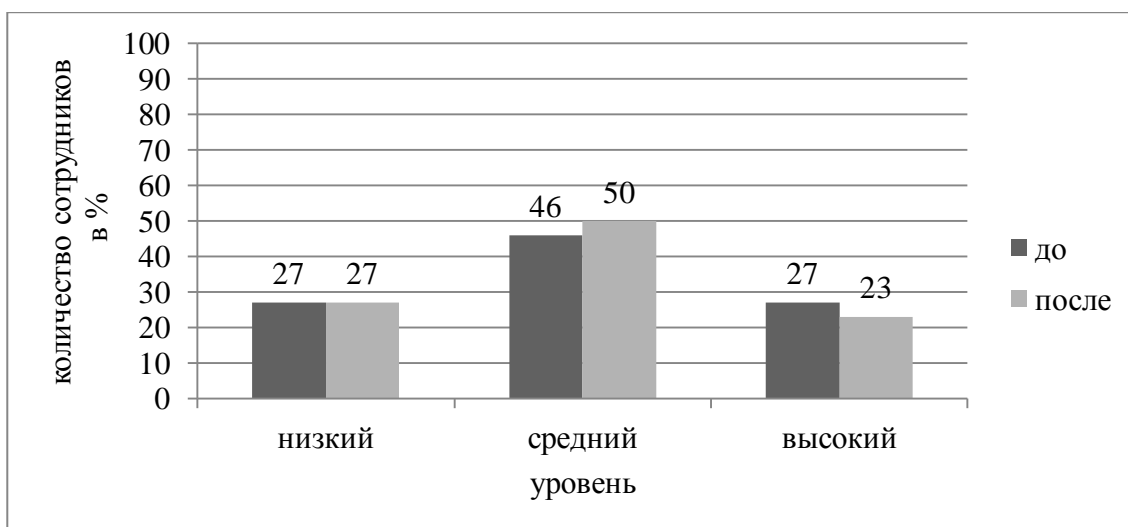


Рисунок 17 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в КГ по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой (деперсонализация)

Диагностика эмоционального выгорания по шкале деперсонализация показала следующие результаты: высокий уровень сформированности фазы деперсонализация снизился до 5 человек (23%), средний уровень увеличился до 11 человек (50%) и низкий уровень деперсонализации остался без изменений (6 человек (27%)).

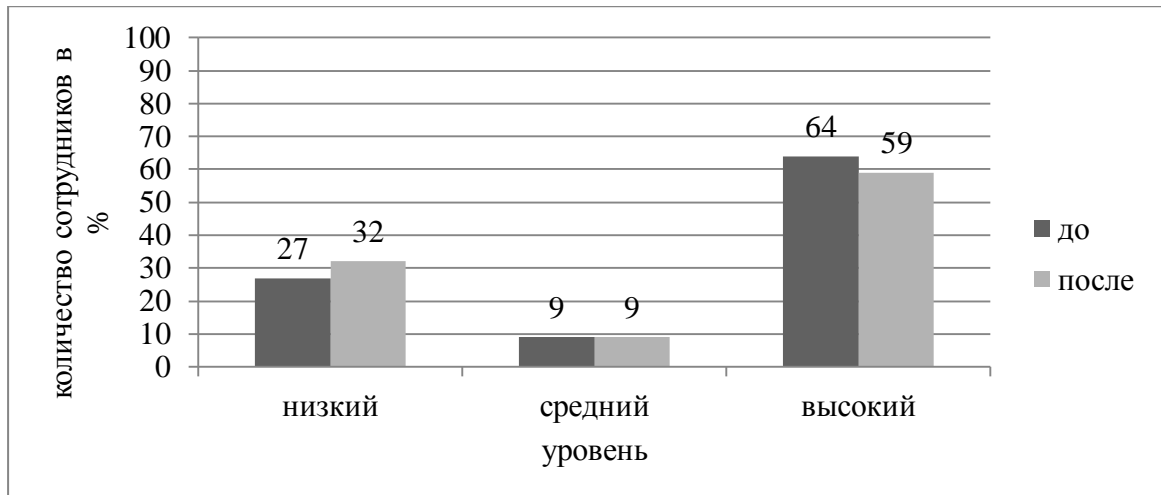


Рисунок 18 - Результаты диагностики эмоционального выгорания в КГ по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой (редукция)

По шкале редукция личных достижений диагностика показала, что высокий уровень сформированности фазы редукция личных достижений снизился до 13 респондентов (59%), средний уровень остался без изменений (2 человек (9%)) и низкий уровень сформированности фазы увеличился до 7 респондентов (32%).

Результаты диагностики уровня стрессоустойчивости сотрудников по анкете Э. Ховарда в ЭГ:

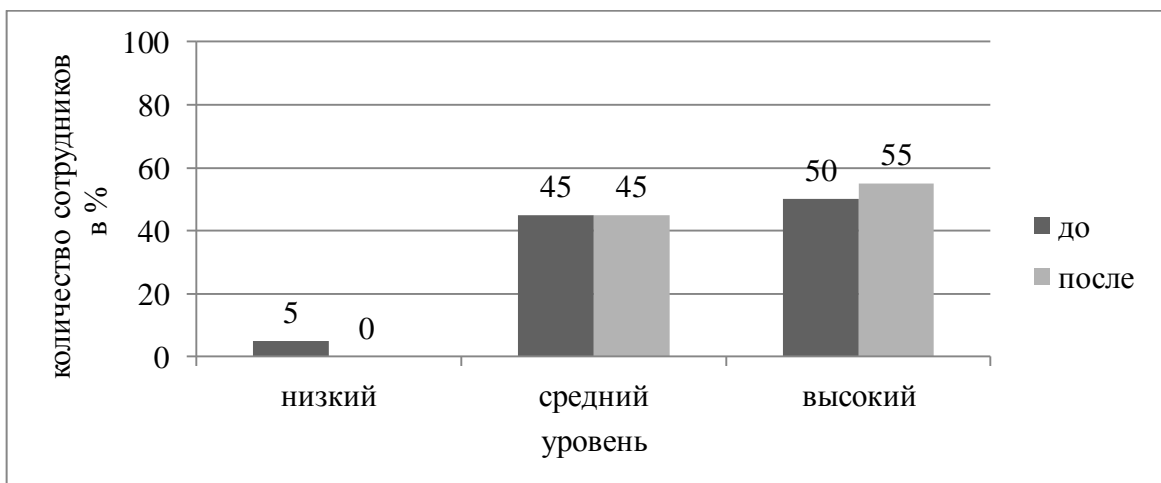


Рисунок 19 - Результаты диагностики уровня стрессоустойчивости сотрудников по анкете Э. Ховарда в ЭГ

Исследования стрессоустойчивости по анкете Э. Ховарда показали следующие результаты, высокий уровень стрессоустойчивости увеличился до 12 респондентов (55%), средний уровень остался без изменений (10 человек (45%)) и низкий уровень стрессоустойчивости отсутствует.

Результаты диагностики уровня стрессоустойчивости сотрудников по анкете Э. Ховарда в КГ:

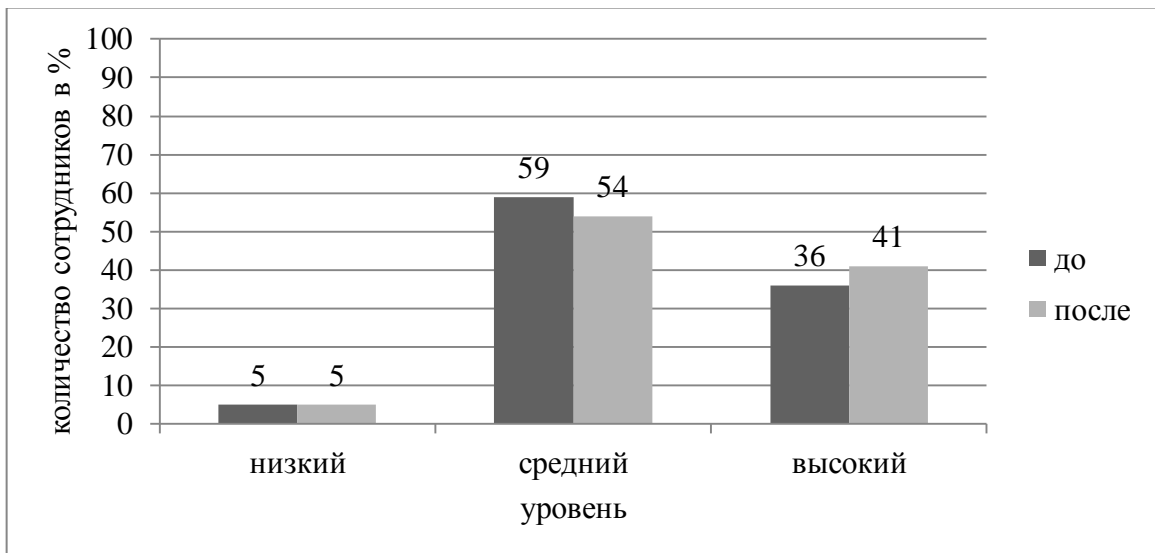


Рисунок 20 - Результаты диагностики уровня стрессоустойчивости сотрудников по анкете Э. Ховарда в КГ

По анкете Э. Ховарда результаты исследования стрессоустойчивости показали, что высокий уровень стрессоустойчивости увеличился до 9 респондентов (41%), средний уровень снизился до 12 человек (54%) и низкий уровень стрессоустойчивости остался без изменений (1 человек (5%)) [Приложение 4].

Качественный анализ полученных результатов показал различия в уровне эмоционального выгорания по количеству сотрудников в экспериментальной группе до и после реализации программы.

Для сопоставления показателей уровня эмоционального выгорания сотрудников в экспериментальной группе, полученных в 2015 г. с показателями, полученными в 2016 г., используем Т-критерий Вилкоксона [Приложение 4].

Сопоставим показатели уровня сформированности фазы напряжения, полученные в 2015г. с показателями, полученными в 2016г. после проведения

коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия [Приложение 2 и 4].

Сформулируем гипотезы:

H_0 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону уменьшения.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону уменьшения.

$T_{\text{эмп}} = 6,5$ [Приложение 4].

Таблица 2

Критическое значением Т-критерий Вилкоксона при $n=14$

n	$T_{\text{кр}}$	
	0.01	0.05
14	15	25

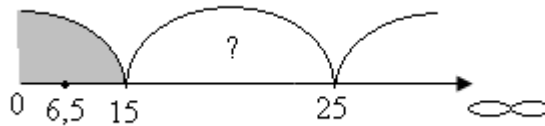


Рисунок 21 - Ось значимости

Полученное эмпирическое значение $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости. $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}$, изменения достоверны при $t \leq 0,01$.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону уменьшения.

При сопоставлении показателей уровня сформированности фазы напряжения до и после проведения программы, с использованием Т-критерия Вилкоксона, было получено следующее: интенсивность сдвигов в сторону увеличения уровня сформированности фазы напряжения не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее уменьшения.

Сопоставим показатели уровня сформированности фазы резистенции, полученные в 2015г. с показателями, полученными в 2016г. после проведения коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия [Приложение 2 и 4].

Сформулируем гипотезы:

H_0 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы резистенции в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы резистенции в сторону уменьшения.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы резистенции в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы резистенции в сторону уменьшения.

$T_{\text{эмп}} = 5,5$ [Приложение 4].

Таблица 3

Критическое значением T-критерий Вилкоксона при $n=18$

n	$T_{\text{кр}}$	
	0.01	0.05
18	32	47

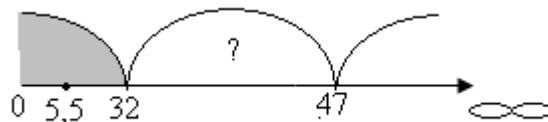


Рисунок 22 - Ось значимости

Полученное эмпирическое значение $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости. $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}$, изменения достоверны при $t \leq 0,01$.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы резистенции в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы резистенции в сторону уменьшения.

При сопоставлении показателей уровня сформированности фазы резистенции до и после проведения программы, с использованием T-критерия Вилкоксона, было получено следующее: интенсивность сдвигов в сторону

увеличения уровня сформированности фазы резистенции не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее уменьшения.

Сопоставим показатели уровня сформированности фазы истощения, полученные в 2015г. с показателями, полученными в 2016г. после проведения коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия [Приложение 2 и 4].

Сформулируем гипотезы:

H_0 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы истощения в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы истощения в сторону уменьшения.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы истощения в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы истощения в сторону уменьшения.

$T_{эмп} = 6$ [Приложение 4].

Таблица 4

Критическое значением T-критерий Вилкоксона при $n=18$

n	$T_{кр}$	
	0.01	0.05
18	32	47

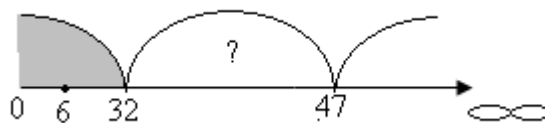


Рисунок 23 - Ось значимости

Полученное эмпирическое значение $T_{эмп}$ находится в зоне значимости. $T_{эмп} < T_{кр}$, изменения достоверны при $t \leq 0,01$.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы истощения в экспериментальной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы истощения в сторону уменьшения.

При сопоставлении показателей уровня сформированности фазы истощения до и после проведения программы, с использованием Т-критерия Вилкоксона, было получено следующее: интенсивность сдвигов в сторону увеличения уровня сформированности фазы истощения не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее уменьшения.

Для сопоставления показателей уровня эмоционального выгорания сотрудников в контрольной группе, полученных в 2015 г. с показателями, полученными в 2016 г., используем Т-критерий Вилкоксона [Приложение 4].

Сопоставим показатели уровня сформированности фазы напряжения, полученные в 2015г. с показателями, полученными в 2016г. после проведения коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия [Приложение 2 и 4].

Сформулируем гипотезы:

H_0 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону уменьшения.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону уменьшения.

$T_{Эмп} = 7,5$ [Приложение 4].

Таблица 5

Критическое значением Т-критерий Вилкоксона при $n=9$

n	$T_{кр}$	
	0.01	0.05
9	3	8

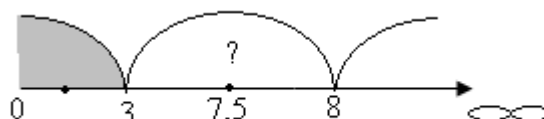


Рисунок 24 - Ось значимости

Полученное эмпирическое значение $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости. $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}$, изменения достоверны при $t \leq 0,01$.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону уменьшения.

При сопоставлении показателей уровня сформированности фазы напряжения до и после проведения программы, с использованием T-критерия Вилкоксона, было получено следующее: интенсивность сдвигов в сторону увеличения уровня сформированности фазы напряжения не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее уменьшения.

Сопоставим показатели уровня сформированности фазы резистенции, полученные в 2015г. с показателями, полученными в 2016г. после проведения коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия [Приложение 2 и 4].

Сформулируем гипотезы:

H_0 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы резистенции в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы резистенции в сторону уменьшения.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы резистенции в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы резистенции в сторону уменьшения.

$T_{\text{эмп}} = 12,5$ [Приложение 4].

Таблица 6

Критическое значением T-критерий Вилкоксона при $n=7$

n	$T_{\text{кр}}$	
	0.01	0.05
7	0	3

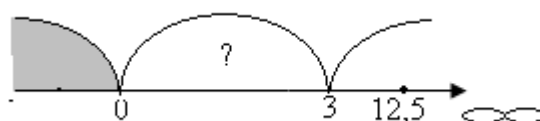


Рисунок 25 - Ось значимости

Полученное эмпирическое значение $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости. $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}$, изменения достоверны при $t \leq 0,01$.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы резистенции в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы резистенции в сторону уменьшения.

При сопоставлении показателей уровня сформированности фазы резистенции до и после проведения программы, с использованием T-критерия Вилкоксона, было получено следующее: интенсивность сдвигов в сторону увеличения уровня сформированности фазы резистенции не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее уменьшения.

Сопоставим показатели уровня сформированности фазы истощения, полученные в 2015г. с показателями, полученными в 2016г. после проведения коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия [Приложение 2 и 4].

Сформулируем гипотезы:

H_0 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы истощения в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы истощения в сторону уменьшения.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы истощения в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы истощения в сторону уменьшения.

$T_{\text{эмп}} = 7,5$ [Приложение 4].

Таблица 7

Критическое значением T-критерий Вилкоксона при $n=6$

n	$T_{\text{кр}}$	
	0.01	0.05
6	-	2

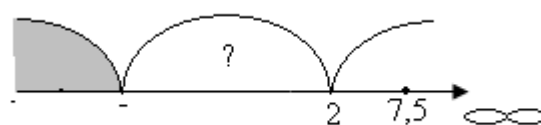


Рисунок 26 - Ось значимости

Полученное эмпирическое значение $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости. $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}$, изменения достоверны при $t \leq 0,01$.

H_1 – интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы истощения в контрольной группе в сторону увеличения не превосходит уровень сформированности фазы истощения в сторону уменьшения.

При сопоставлении показателей уровня сформированности фазы истощения до и после проведения программы, с использованием T -критерия Вилкоксона, было получено следующее: интенсивность сдвигов в сторону увеличения уровня сформированности фазы истощения не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее уменьшения.

Таким образом, качественный анализ полученных результатов показал различия в уровне эмоционального выгорания по количеству сотрудников в экспериментальной группе до и после реализации программы.

Гипотеза о том, что уровень эмоционального выгорания сотрудников предприятия снизится, если будет реализована модель коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия, подтверждена.

3.3 Психолого-педагогические рекомендации для коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

Чем опасно «эмоциональное выгорание»? Это состояние выражается в постепенной утрате эмоциональной, познавательной и физической энергии, проявляющейся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Постепенно снижается мотивация работы, увеличивается циничность, конфликтность, раздражительность [1, с.7].

Коррекция эмоционального выгорания может идти на 2-х уровнях – на уровне индивидуальной работы сотрудников и на уровне изменений в управлении самой организации.

На уровне индивидуальной работы сотрудников можно выделить следующие рекомендации:

1. Целенаправленная, систематическая забота о своем физическом состоянии здоровья (занятия спортом, утренняя зарядка, пешая ходьба, здоровый образ жизни, борьба с вредными привычками и т.д.).

2. Работа с самооценкой, уверенностью в себе, своих способностях и возможностях. Подмечать свои достижения, успехи и хвалить себя за них, радоваться достигнутым целям.

3. Умение формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности в отношении, как самих себя, так и других людей и жизни в целом. Жить с девизом «В целом все хорошо, а то, что делается, делается к лучшему».

4. Приобретение опыта успешного преодоления профессионального стресса и способности конструктивно реагировать в напряженных условиях рабочего процесса. Умение «отвлекаться» и «переключаться» во время напряженной стрессовой работы [4, с. 105].

5. Овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, положительный настрой, самовнушение). Использование эффективных психотехник борьбы со стрессом, помощь психологов.

6. Признание важности эмоционально-личностного общения. Доказано, что, проговаривая проблему со «значимыми» людьми, мы получаем доступ к новым возможностям ее решения и избавляемся от негативного эмоционального заряда.

7. Взять за правило: дольше и чаще общаться с людьми, которые приятны. С теми же, кто неприятен, мягко и незаметно ограничивать общение. Если взаимодействие с малоприятным человеком неизбежно, убедить себя, что происходящее не стоит того, чтобы реагировать эмоционально.

8. Формирование таких общечеловеческих личностных качеств, как открытость, общительность, настойчивость, способность опираться на собственные силы. Составьте список своих достоинств. Убедите себя в том, что таковые имеются [11, с. 6].

9. Стремление более позитивно относиться к жизни, мыслить позитивно. Используйте внутренний диалог с собой, состоящий только из позитивных утверждений. Если негативные мысли будут иметь место, старайтесь переключиться на более приятное. Выискивайте в человеке не недостатки, а достоинства. Попытайтесь избавиться от того, что в себе самом не нравится.

10. Признание за любым человеком право на свободное проявление его индивидуальности. Каждый проявляет свою индивидуальность так, как ему удобно, а не так, как это делаете вы или как бы вам этого хотелось. Необходимо быть более гибким в оценках других людей, не стараться переделать партнеров по общению, переделывать их под себя [67, с. 34]

11. Культивировать интересы, не связанные с профессиональной деятельностью (например, сочетать работу с учебой, любимым хобби; читать не только профессиональную, но и другую литературу, для своего удовольствия без ориентации на какую-либо пользу и пр.).

12. Вносить разнообразие в свою работу (например, участвовать в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом; периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися в профессиональном и личностном плане).

13. Создание себе по возможности комфортных условий работы. Даже «милые пустячки»: фото на столе, несколько сувениров от близких людей и т.д., что позволит в нужный момент переключиться на приятные «знаковые» моменты.

14. Приобщение к новым формам проведения досуга, хобби: рыбалка, охота, бильярд, танцы, туристические походы и др.

15. Поддерживать свое здоровье, соблюдая режим сна, питания, двигательной активности; овладение техникой медитации [45, с. 184].

На уровне изменений в управлении самой организации рекомендации для руководящего состава предприятия следующие:

1. Оцените способности, потребности и склонности ваших сотрудников и попытайтесь выбрать объем и тип работы для них, соответствующие этим факторам. Как только они продемонстрируют успешные результаты при выполнении этих задач, повысьте им нагрузку, если они того желают. В подходящих случаях делегируйте полномочия и ответственность.

2. Установите приоритеты в работе своих подчиненных, чтобы дать необходимое время и ресурсы для выполнения дополнительного задания, которое вы им даете, и если необходимо, чтобы они выполняли это задание, объясните, почему это нужно.

3. Четко опишите конкретные зоны полномочий, ответственности и производственных ожиданий. Используйте двустороннюю коммуникацию и информацию своих подчиненных.

4. Обеспечивайте надлежащее вознаграждение за эффективную работу, не скупитесь на похвалу и позитивную обратную связь.

5. Выступайте в роли наставника по отношению к вашим подчиненным, развивая их способности и обсуждая с ними сложные вопросы [73, с. 324].

Приведем рекомендации в виде упражнения, которое поможет сотруднику быстро справиться со стрессом и вернуться к эффективному взаимодействию с окружающими [76, с. 253]:

1. Сядьте поудобнее, закройте глаза и просто расслабьтесь. Обратите внимание на то, что происходит прямо сейчас. Заметьте, что вы сидите на стуле/кресле, что вы дышите, что все происходит само по себе без вашего активного участия. Посмотрите спокойно, как все это происходит.

2. Закрытыми глазами представьте перед собой бесконечную тишину, пустоту и спокойствие. Побудьте в этом состоянии 3-5 минут. Не думайте ни о чем, просто наблюдайте пустоту.

3. Постарайтесь вспомнить ситуацию, которая вызвала у вас стресс со всеми подробностями и картинками. Сделайте это осознанно.

4. Уберите картинку из вида и обратите внимание на ваше внутреннее ощущение в теле. Понаблюдайте за этими ощущениями без сопротивления, заметьте, что они не являются плохими. Это просто внутренняя энергия, которая возникла из-за ваших воспоминаний.

5. Наблюдайте эту энергию. Посмотрите, что она состоит из той же самой энергии, что и вся пустота вокруг вас. Она является маленькой частью вас самих.

6. Вернитесь к картинке и поставьте ее на фоне всей бесконечной пустоты и спокойствия, как если бы вы смотрели на фотографию при вытянутой руке. Заметьте, что ваша картинка состоит из той же самой энергии, что и вся тишина, спокойствие и пустота. Это может напомнить о том, что произойдет, если капля соприкоснется океаном. Она станет с ним одним целым. То же самое произойдет с вашими мыслями и переживаниями.

7. Картинка со стрессовой ситуацией растворится в океане, как капля воды. Повторяйте это простое упражнение всегда, когда чувствуете напряжение и стресс. Тем самым, вы быстро сможете выйти из него.

Специалисты обращают особое внимание на необходимость проведения профилактической работы. Поскольку синдром выгорания зачастую возникает вследствие появления стрессовых состояний, сотрудников необходимо обучать навыкам реагирования на негативные эмоции (гнев, раздражение и др.), умения справляться с критикой. Для этого рекомендуется делать специальные упражнения по саморегуляции. Любому сотруднику, чтобы не оказывать пагубного влияния на тех, с кем он общается (прежде всего, на коллег), следует разобраться с собой, со своими эмоциональными проблемами, найти выход из стрессовой ситуации, то есть начать с себя.

Выводы по главе III

Весь цикл занятий программы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия разделен на 3 блока. Установочный блок включает в себя 1 занятие. Основной блок состоит из 8 занятий. Завершающий блок содержит последнее занятие. Реализация программы предполагает цикл групповых занятий с сотрудниками. Целевая группа – сотрудники предприятия. Наполняемость группы – 10-12 человек (44 участника были разделены на контрольную и экспериментальную группы по 22 человека). Для эффективной реализации программы экспериментальная группа была разделена на две подгруппы по 10 и 12 человек соответственно.

Общая продолжительность 30 часов. Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю. Занятия проходят в тренинговой форме.

Качественный анализ полученных результатов показал различия в уровне эмоционального выгорания по количеству сотрудников в экспериментальной группе до и после реализации программы.

Гипотеза о том, что эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности сотрудников предприятия снизится, если будет реализована коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия, подтверждена.

Заключение

Интерес к эмоциональному выгоранию первоначально как социальной проблеме, а затем и исследовательской, был обусловлен тем мощным отрицательным эффектом, который выгорание оказывает на профессиональную деятельность и особенности поведения профессионалов.

Синдром эмоционального выгорания – сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

Эмоциональное выгорание появляется постепенно, его развитие разделено на три стадии:

При первой стадии сотрудник перестает остро воспринимать окружающую действительность. Внешне ему кажется, что происходящее вокруг не приносит ему дискомфорта, но если оценить его душевное состояние, то можно отметить, что присутствует чувство пустоты и одиночества.

При второй стадии сотрудник начинает выражать свой негатив по отношению ко всем участникам рабочего процесса. Постоянно ищет виноватых в своих неудачах. Старается перекладывать ответственность своих ошибок на других. С пренебрежением отзывается о коллегах и руководстве. На первых парах сотрудник старается сдерживать такие негативные проявления, но с нарастанием симптома уже не может контролировать собственные эмоции.

Когда же наступает третья стадия развития эмоционального выгорания к сотруднику приходит равнодушие и безразличие к происходящему вокруг. Он просто выполняет свои обязанности, но уже без интереса, без инициативы.

Модель, представленная в исследовании, полностью соответствует цели и задачам нашего исследования, и включает в себя 5 блоков.

Опытно-экспериментальное исследование проводилось в три этапа:

1. Поисково – подготовительный этап.
2. Опытно – экспериментальный этап.
3. Контрольно – обобщающий этап.

В работе был использован комплекс методов и методик исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по теме исследования, обобщение, моделирование.
2. Эмпирические: психологическое тестирование:
 - диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко,
 - методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой),
 - анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

Математическо-статистический:

- t-критерий Вилкоксона.
- t-критерий Стьюдента.

Подобранные нами методики соответствуют цели нашего исследования и позволяют выполнить поставленные нами задачи. Все методики стандартизированы.

Весь цикл занятий программы коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия разделен на 3 блока. Установочный блок включает в себя 1 занятие. Основной блок состоит из 8 занятий. Завершающий блок содержит последнее занятие. Реализация программы предполагает цикл групповых занятий с сотрудниками. Целевая группа – сотрудники предприятия. Наполняемость группы – 10-12 человек (44 участника разделены на контрольную и экспериментальную группы по 22 человека). Для эффективной реализации программы экспериментальная группа была разделена на две подгруппы по 10 и 12 человек соответственно.

Общая продолжительность 30 часов. Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю. Занятия проходят в тренинговой форме.

Качественный анализ полученных результатов показал различия в уровне эмоционального выгорания по количеству сотрудников в экспериментальной группе до и после реализации программы.

Для достижения цели исследования были решены следующие задачи:

1. Изучено понятие эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе.
2. Рассмотрен феномен синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.
3. Теоретически обоснована модель синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.
4. Описаны методы и методики исследования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.
5. Охарактеризована выборка и проанализированы результаты констатирующего эксперимента.
6. Разработана программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.
7. Проанализированы результаты опытно-экспериментального исследования.
8. Разработаны психолого-педагогические рекомендации для коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Так же была подтверждена гипотеза о том, что эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности сотрудников предприятия снизится, если будет реализована коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Библиографический список

1. Агеева И. А. Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы. СПб.: Речь, 2011. 208 с.
2. Адамовская М. В., Шеметов П. В. Декомпозиция целей или построение дерева целей в организации // Сибирский международный. 2014. № 16. С. 119-122.
3. Акимова А. Р. Практикум по психологии стресса: в 4 ч. Ульяновск: Зебра, 2015. Т.1, ч. 1. 126 с.
4. Ананьев В. А. Практикум по психологии здоровья: методическое пособие по первичной специфической и неспецифической профилактике. СПб.: Речь, 2012. 320 с.
5. Асеева И. Н. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у социальных работников: автореф. дис. ... канд. психолог. наук : 19.00.05. Самара, 2011. 24 с.
6. Бодров В. А. Профессиональное утомление. Фундаментальные и прикладные проблемы. Москва: Институт психологии РАН, 2013. 560 с.
7. Бодров В. А. Современные представления о чувстве усталости в профессиональной деятельности // Психологический журнал. 2012. № 2. С. 23-34.
8. Бойко В. В. Психоэнергетика. СПб.: Питер, 2008. 416 с.
9. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 2006. 470 с.
10. Борисова М. В., Ансимова Н. П. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Ярославский педагогический вестник. 2011. Т.2. № 2. С. 212-215. URL: http://vestnik.yvspu.org/releases/2011_2pp/50.pdf (дата обращения 11.04.2016).
11. Брынских К. Г. Коррекция и профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности педагогов [Электронный ресурс] //

Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2015. № S8. С.1-7. URL: <http://e-koncept.ru/2015/75134.htm>. (дата обращения 27.05.2016).

12. Водопьянова Н. Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания. С.-Петербург. гос. ун-т. Санкт-Петербург: Издательский дом Санкт-Петербургского государственного университета, 2011. 159 с.

13. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2010. 288 с.

14. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.

15. Гершунский Б. С. Образовательно-педагогическая прогностика: Теория, методология, практика: учебное пособие. Киев, 2013. 768 с.

16. Гордеева М. А. Особенности эмоционального выгорания государственных служащих в моно- и полиэтнических коллективах : автореф. дис. ... канд. психолог. наук : 19.00.05. Саратов, 2015. 26 с.

17. Глэддинг С. Психологическое консультирование. 4-е изд. СПб.: Питер, 2012. 736 с.

18. Гордеева М. А., Константинов В. В. Эмоциональное выгорание государственных служащих в моно и поликультурных трудовых коллективах: исследовательские задачи // Наука и бизнес: пути развития. 2014. № 4 (34). С. 11-13.

19. Грабе М. Синдром выгорания - болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять / пер. с нем. М. Грабе. СПб.: Речь, 2010. 96 с.

20. Дмитриев М. Г., Белов В. Г., Парфенов Ю. А. Психолого-педагогическая диагностика делинквентного поведения у трудных подростков. (Части 4-9). СПб.: ЗАО «ПОНИ», 2010. 316 с.

21. Дмитриева Ю. А., Грязева-Добшинская В. Г. Метод моделирования в социальной психологии // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. 2013. № 1. С. 18-26.

22. Долгова В. И. К проблеме формирования готовности психолога образования к сопровождению процессов управления инновационной деятельностью // Наука. Теория и практика (29.10.2012 - 31.10.2012) - Познание, 2012. С. 55-63

23. Долгова В. И., Иванова Л. В., Крыжановская Н. В. Регламент аттестационных материалов: методические рекомендации // изд.5-е переработанное дополненное. Челябинск: Изд-во ЧГПУ, 2015. 139 с.

24. Долгова В. И., Мельник Е. В. Моделирование процессов формирования профессиональной коммуникативной компетентности // В сборнике: Forms of social communication in the dynamics of human society development Materials digest of the XXXVII International Research and Practice Conference and the III stage of the Championship in philological, historical and sociological sciences. (London, December 05 - December 10, 2012). Chief editor - Pavlov V. V.. London, 2013. С. 66-69.

25. Долгова В. И., Напримеров А. А., Латюшин Я. В. Формирование эмоциональной устойчивости личности: монография. Санкт-Петербург. РГПУ им. А. И. Герцена, 2002. 167с.

26. Долгова В. И., Гольева Г. Ю. Эмоциональная устойчивость как ключевая компетенция. Челябинск: Изд-во «АТОКСО», 2010. 183 с.

27. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология: учебное пособие. Спб.: Питер, 2012. 320 с.

28. Дубровина И. В. Практическая психология в лабиринтах современного образования. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2014. 464 с.

29. Изард И. Психология эмоций / пер. с английского А. Татлыбаева, В. Мисник. Спб.: Питер, 2010. 464 с.

30. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. Спб.: Питер, 2011. 784 с.

31. Каменская О. В. Синдром профессионального выгорания // Служба кадров и персонал. 2012. № 8. С. 45–47

32. Каменюкин А. Г., Ковпак Д. В. Антистресс-тренинг. Спб.: Питер, 2013. 128 с.

33. Козлов В. В. Психотехнологии измененных состояний сознания [Электронный ресурс]. Саратов: Вузовское образование, 2014. 507 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/18332> (дата обращения 15.10.2015).

34. Костин Е. Ю. Эмоциональное выгорание педагогов в системе психологических знаний [Электронный ресурс] // Мир науки, культуры, образования. 2014. № 4 (47). С. 17-19. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-pedagogov-v-sisteme-psihologicheskikh-znaniy> (дата обращения 27.05.2016).

35. Котова Е. В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие. Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2013. 76 с.

36. Ключева Г. М., Черных Т. Г. Эмоциональное выгорание педагогов в условиях школы как психолого-педагогическая проблема [Электронный ресурс] // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2016. Т. 7. С. 26–30. URL: <http://e-koncept.ru/2016/56083.htm>. (дата обращения 27.05.2016).

37. Лисняк М. А., Горбач Н. А., Логинова И. О., Машукова М. А. Эмоциональное выгорание преподавателей медицинского вуза: проблема и пути ее решения // Сибирское медицинское обозрение. 2014. № 6 (90). С. 101-105.

38. Лукашевич Н. П., Сингаевская И. В., Бондарчук Е. И. Психология труда: учеб. пособие. 2-е изд., доп. и перераб. К.: МАУП, 2011. 112 с.

39. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание — пепел после фейерверка. Экзистенциально-аналитическое понимание и предупреждение (лекция в МСПИ, 27.11.2014). [Электронный ресурс]. URL: <http://tovievich.ru/news/6389-alfred-lengle-emocionalnoe-vygoranie-pepel-posle-feyerverka-ekzistencialno-analiticheskoe-ponimanie-i-preduprezhdenie-lekciya-v-mspi-27112014.html> (дата обращения: 11.04.2016).

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

41. Малышева О. А., Веденцов В. С. К вопросу об эмоциональном выгорании руководителя образовательного учреждения // В сборнике: Вузовская

наука - региону материалы XIII Всероссийской научной конференции. Вологда, 2015. С. 266-268.

42. Марищук В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. СПб.: Изд-во «Сентябрь», 2011. 260 с.

43. Меркулова Н. Н. Рефлексивность социальных работников и её связь с эмоциональным выгоранием // В сборнике: Проблемы социальной зрелости современной молодежи материалы международного семинара молодых ученых и аспирантов. Тамбов, 2013. С. 180-185.

44. Модель психологической помощи при эмоциональном выгорании // Международный научно-исследовательский журнал. 2015. № 9-4 (40). С. 90-92

45. Моница Г. Б., Лютова-Робертс Е. К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). СПб.: Издательство «Речь», 2011. 224 с.

46. Немов Р. С. Психология. Учебник для студентов высш. пед. учеб. заведений. В 3-х кн-х. Кн. 1. М. : Просвещение, 2014. 512 с.

47. Новгородцева Е. А. Эмоциональная устойчивость личности в пространстве, незащищенном от терроризма [Электронный ресурс] // Концепт. 2015. Спецвыпуск № 1. ART 75029. URL: <http://e-koncept.ru/2015/75029.htm>. (дата обращения: 11.04.2016).

48. Общая и профессиональная педагогика: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности «Профессиональное обучение» / под ред. В. Д. Симоненко, М. В. Ретивых. Брянск: Изд-во Брянского государственного университета, 2011. 174 с.

49. Орел В. Е. Синдром психического выгорания: мифы и реальность. Харьков: Гуманитарный центр, 2014. 294 с.

50. Осипова А. А. Общая психокоррекция: учебное пособие. М. : Сфера, 2010. 510 с.

51. Осухова Н. Г., Кожевникова В. В. Возвращение к жизни: Методические материалы для ведущих тренингов и семинаров по профилактике профессионального выгорания / под ред. Н. Г. Осуховой. М. : Изд-во «Амиго-пресс», 2013. 112 с.

52. Платонов К. К. Занимательная психология. М. : Римис, 2011. 304 с.
53. Попова Т. А. Самоактуализация как условие совладания с эмоциональным выгоранием педагога // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 6. С. 27-29.
54. Прохоров А. О. Смысловая регуляция психических состояний. М. : Институт психологии РАН, 2011. 352 с.
55. Пряжников Н. С., Ожогова Е. Г. Эмоциональное выгорание и личностные деформации в психолого-педагогической деятельности [Электронный ресурс] // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2014. № 4. С. 33-43. URL: <http://msupsyj.ru/articles/detail.php?article=5212> (дата обращения 27.05.2016).
56. Ракицкая А. В. Социодемографические характеристики и эмоциональное выгорание у педагогов // Научное обозрение: гуманитарные исследования. 2014. № 8. С. 57-62.
57. Рапохин Н. П. Исследование эмоционально-волевой устойчивости в условиях значимой деятельности // Психологический журнал. 2011. Т.2. № 5. С. 92-98.
58. Реан А. А. Практическая психодиагностика личности : учеб. пособие С.-Петерб. гос. ун-та. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2012. 221 с.
59. Реан А. А., Кудашев А.А., Баранов А.А. Психология адаптации личности. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2013. 369 с .
60. Савельев А. Я. Модель формирования специалиста с высшим образованием на современном этапе. М., 2009. 72 с.
61. Сайдутова З. С., Краснорядцева О. М. Эмоциональное выгорание у представителей помогающих профессий // В сборнике: Перспективы развития психологической науки и образования третьего тысячелетия Материалы III международной научно-практической конференции. СПб., 2015. С. 59-69.
62. Седнева О. Ю. К вопросу об эмоциональном выгорании педагога // В сборнике: Наука и образование в жизни современного общества сборник научных

трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 14 томах. 2015. С. 132-134.

63. Семенова Е. М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога. М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2012. 210 с.

64. Синюкова Е. М. Синдром эмоционального выгорания личности: его сущность и детерминанты // Парадигма познания. 2014. №2. С. 150-155

65. Степанов Ф. Г., Щукина О. Э. Профессиональное выгорание и эмоциональная направленность учителя // Психологический журнал. 2015. Т. 2. № 4 (4). С. 169-172.

66. Суховершин А. В., Мещерякова Э. И. Возможности психологической помощи в санаторно-курортных условиях при эмоциональном выгорании с экзистенциальными проблемами // Вестник Томского государственного университета. 2011. № 353. С. 182-189.

67. Ткачева Т. М., Сазонова З. С. Эмоциональное выгорание педагога вуза: превентивные меры и ликвидация последствий // Вестник Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования Московский государственный агроинженерный университет им. В.П. Горячкина. 2014. № 4. С. 30-35.

68. Трушников Д. Ю. Синдром первичного эмоционального выгорания молодых преподавателей как социальный феномен // Специфика педагогического образования в регионах России. 2012. № 1. С. 179-183.

69. Форманюк Т. В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителям // Вопросы психологии. 2010. № 6. С. 57–63.

70. Човдырова Г. С., Осипова М. И., Клименко Т. С. Психологические свойства, препятствующие эмоциональному выгоранию личности как синдрому развития хронического стресса // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2014. № 3. С. 88-90.

71. Чутко Л. С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. 2-е изд. Москва: МЕДпресс-информ, 2014. 255 с.
72. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. 2-е изд. СПб.: Питер, 2012. 256 с.
73. Щербатых Ю. В. Психология труда и кадрового менеджмента в схемах и таблицах. М. : КНОРУС, 2011. 427 с.
74. Щербатых Ю. В. Стресс и счастье на одну букву. Ростов н/Д. : Феникс, 2010. 112 с.
75. Шибеева Г. Е., Зюзин Р. И. Эмоциональная устойчивость сотрудников УИС как фактор профессионализации личности [Электронный ресурс] // Культура и образование. Июль 2014. № 7 . URL: <http://vestnik-rzi.ru/2014/07/2223> (дата обращения 15.10.2015).
76. Шукшин Н. А. Психология счастья: простые решения сложных вопросов: практическая психология . 2-е изд. Челябинск: Аркаим, 2012. 303 с.

Публикация в следующих работах:

1. Мишкина Е.А. Проблема синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия / Е.А. Мишкина // Международный конгресс Психофизиологические и психологические проблемы формирования устойчивости личности (Лондон, Великобритания), 15 сентября – 15 октября 2015 года;
2. Мишкина Е. А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Научно-методический электронный журнал "Концепт". – 2015. – Актуальные проблемы формирования и развития инновационной культуры её носителя. Выпуск 1. – ART 95063. – URL: <http://e-koncept.ru/2015/95063.htm>. – ISSN 2304-120X.
3. Исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Научно-

методический электронный журнал "Концепт" (в печати, 2016);

4. Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Научно-методический электронный журнал "Концепт" (в печати, 2016).

Стимульный материал к методикам

**Методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВИ
(адаптирован Н. Е. Водопьяновой),**

Лист для ответов

ФИО _____ Профессия _____
Возраст _____ Стаж _____

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

доброжелательности и сотрудничества в коллективе.							
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.							
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.							
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.							
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.							
22. Бывает, что коллеги переключают на меня груз своих проблем и обязанностей.							

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

«никогда» - 0 баллов;
«очень редко» - 1 балл;
«редко» - 2 балла;
«иногда» - 3 балла;
«часто» - 4 балла;
«очень часто» - 5 баллов;
«каждый день» - 6 баллов.

«Ключ» опросника ПВ

Субшкала	Номер утверждения	Сумма баллов (максимальная)
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукция личных достижений	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Уровни выгорания

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

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Тест методики эмоционального выгорания

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.

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

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

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

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

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

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

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

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

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных (ключ) методики выгорания.

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

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания», 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12-ти симптомов.

« НАПРЯЖЕНИЕ »

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

« РЕЗИСТЕНЦИЯ »

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

« ИСТОЩЕНИЕ »

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

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

Интерпретация результатов методики выгорания Бойко В. В.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

9 и менее баллов - не сложившийся симптом,

10-15 баллов- складывающийся симптом,

16 и более- сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы « выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов - фаза не сформировалась;

37-60 баллов - фаза в стадии формирования;

61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

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

Освещаются следующие вопросы:

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

Анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу»

	Обычно	Иногда	Редко
1. Я легко раздражаюсь и обижаюсь	3	2	1
2. Я терпеть не могу проигрывать	3	2	1
3. Если кто-то нападает на меня или критикует, я злюсь, но не показываю своих чувств	3	2	1
4. Я страдаю от нетерпения, когда приходится стоять в очереди	3	2	1
5. Я могу взять на себя больше ответственности, хотя знаю, что буду чувствовать себя дискомфортно	3	2	1
6. Мне трудно обратиться за помощью, когда она мне требуется.	3	2	1
7. Я прибегаю к лекарственным препаратам, чтобы снять стресс	3	2	1
8. Я обсуждаю проблемы с людьми, которым доверяю	1	2	3
9. Мне трудно извиниться, если я сделал ошибку.	3	2	1
10. Я сильно переживаю и виню себя, если совершаю ошибку	3	2	1
11. Если другие задевают мои чувства, я даю им понять это	1	2	3
12. Я считаю, что отдаю друзьям больше, чем получаю от них.	3	2	1

13. Я отвожу себе время для отдыха и получаю удовольствие от развлечений	1	2	3
14. Я нахожу время для ежедневных или почти ежедневных занятий физкультурой	1	2	3
15. Я часто смеюсь и улыбаюсь	1	2	3
Итого:			

низкий - 15-25 баллов: ты слабо подвержен стрессу;

средний - 26-35 баллов: ты умеренно подвержен стрессу;

высокий - 36-45 баллов: ты сильно подвержен стрессу.

Сводные результаты исследования на констатирующем этапе эксперимента

Таблица 8

Результаты диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	фаза		фаза		фаза	
	балл	сформированность	балл	сформированность	балл	сформированность
1	28	нет	28	нет	11	нет
2	18	нет	41	сф-я	39	сф-я
3	22	нет	29	нет	38	сф-я
4	54	сф-я	49	сф-я	42	сф-я
5	71	да	80	да	93	да
6	20	нет	8	нет	23	нет
7	46	сф-я	64	да	42	сф-я
8	32	нет	57	сф-я	29	нет
9	29	нет	27	нет	41	сф-я
10	46	сф-я	63	да	64	да
11	26	нет	44	сф-я	9	нет
12	15	нет	16	нет	16	нет
13	15	нет	20	нет	5	нет
14	30	нет	20	нет	32	нет
15	36	нет	43	сф-я	27	нет
16	17	нет	33	нет	20	нет
17	25	нет	20	нет	12	нет
18	28	нет	19	нет	5	нет
19	22	нет	35	нет	28	нет
20	30	нет	34	нет	3	нет
21	60	сф-я	50	сф-я	41	сф-я
22	72	да	76	да	50	сф-я
23	29	нет	58	сф-я	31	нет
24	44	сф-я	33	нет	20	нет
25	30	нет	37	сф-я	19	нет
26	28	нет	42	сф-я	13	нет
27	29	нет	56	сф-я	22	нет
28	61	да	37	сф-я	34	нет
29	30	нет	39	сф-я	19	нет
30	25	нет	43	сф-я	22	нет
31	15	нет	40	сф-я	19	нет
32	15	нет	32	нет	20	нет
33	16	нет	42	сф-я	23	нет
34	25	нет	22	нет	16	нет
35	32	нет	22	нет	30	нет
36	28	нет	27	нет	22	нет
37	27	нет	23	нет	25	нет
38	17	нет	54	сф-я	10	нет
39	22	нет	45	сф-я	20	нет
40	27	нет	17	нет	22	нет
41	36	нет	19	нет	18	нет
42	34	нет	14	нет	23	нет
43	29	нет	21	нет	37	сф-я

44	18	нет	33	нет	11	нет
----	----	-----	----	-----	----	-----

Таблица 9

Результаты диагностики по методике для выявления эмоционального выгорания МВИ
(адаптирован Н. Е. Водопьяновой)

№	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция личных достижений		Сумма балл
	балл	уровень	балл	уровень	балл	уровень	
1.	34	высокий	12	средний	31	высокий	77
2.	19	средний	8	средний	42	низкий	69
3.	25	средний	12	средний	32	средний	69
4.	25	средний	12	средний	32	средний	69
5.	29	высокий	15	высокий	36	средний	80
6.	37	высокий	7	средний	46	низкий	90
7.	30	высокий	19	высокий	30	высокий	79
8.	25	средний	12	средний	32	средний	69
9.	29	высокий	15	высокий	36	средний	80
10.	37	высокий	7	средний	44	низкий	88
11.	30	высокий	19	высокий	26	высокий	75
12.	27	высокий	12	средний	28	высокий	67
13.	29	высокий	16	высокий	31	высокий	76
14.	15	низкий	6	низкий	44	низкий	65
15.	27	высокий	10	средний	27	высокий	64
16.	27	высокий	12	средний	28	высокий	67
17.	29	высокий	16	высокий	31	высокий	76
18.	15	низкий	6	низкий	42	низкий	63
19.	27	высокий	10	средний	28	высокий	65
20.	34	высокий	12	средний	31	высокий	77
21.	20	средний	8	средний	42	низкий	70
22.	25	средний	12	средний	36	средний	73
23.	29	высокий	15	высокий	32	средний	76
24.	37	высокий	7	средний	39	низкий	83
25.	30	высокий	19	высокий	26	высокий	75
26.	26	высокий	9	средний	26	высокий	61
27.	9	низкий	1	низкий	40	низкий	50
28.	27	высокий	12	средний	25	высокий	64
29.	29	высокий	16	высокий	25	высокий	70
30.	15	низкий	6	низкий	40	низкий	61
31.	27	высокий	10	средний	25	высокий	62
32.	34	высокий	12	средний	26	высокий	72
33.	15	низкий	6	низкий	40	низкий	61
34.	27	высокий	10	средний	26	высокий	63
35.	34	высокий	12	средний	25	высокий	71
36.	27	высокий	12	средний	26	высокий	65
37.	29	высокий	16	высокий	26	высокий	71
38.	15	низкий	6	низкий	40	низкий	61
39.	27	высокий	10	средний	25	высокий	62
40.	34	высокий	12	средний	27	высокий	73
41.	30	высокий	19	высокий	25	высокий	74
42.	26	высокий	9	средний	26	высокий	61

43.	10	низкий	1	низкий	39	низкий	50
44.	30	высокий	15	высокий	32	средний	77

Таблица 10

Расчет t-критерия Стьюдента по результатам диагностики для выявления эмоционального выгорания МВИ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой) (по сумме)

№	Выборки		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	В.1	В.2	В.1	В.2	В.1	В.2
1	77	76	3.91	9.5	15.2881	90.25
2	69	83	-4.09	16.5	16.7281	272.25
3	69	75	-4.09	8.5	16.7281	72.25
4	69	61	-4.09	-5.5	16.7281	30.25
5	80	50	6.91	-16.5	47.7481	272.25
6	90	64	16.91	-2.5	285.9481	6.25
7	79	70	5.91	3.5	34.9281	12.25
8	69	61	-4.09	-5.5	16.7281	30.25
9	80	62	6.91	-4.5	47.7481	20.25
10	88	72	14.91	5.5	222.3081	30.25
11	75	61	1.91	-5.5	3.6481	30.25
12	67	63	-6.09	-3.5	37.0881	12.25
13	76	71	2.91	4.5	8.4681	20.25
14	65	65	-8.09	-1.5	65.4481	2.25
15	64	71	-9.09	4.5	82.6281	20.25
16	67	61	-6.09	-5.5	37.0881	30.25
17	76	62	2.91	-4.5	8.4681	20.25
18	63	73	-10.09	6.5	101.8081	42.25
19	65	74	-8.09	7.5	65.4481	56.25
20	77	61	3.91	-5.5	15.2881	30.25
21	70	50	-3.09	-16.5	9.5481	272.25
22	73	77	-0.09	10.5	0.0081	110.25
Суммы:	1608	1463	0.02	0	1155.8182	1483.5
Среднее:	73.09	66.5				

Таблица 11

Результаты диагностики стрессоустойчивости по анкете Э. Ховарда

№	Диагностический балл	Уровень
1.	34	Средний
2.	32	Средний
3.	20	Высокий
4.	19	Высокий
5.	34	Средний
6.	15	Высокий
7.	20	Высокий
8.	20	Высокий
9.	19	Высокий

10.	34	Средний
11.	32	Средний
12.	17	Высокий
13.	20	Высокий
14.	35	Средний
15.	32	Средний
16.	27	Средний
17.	35	Средний
18.	15	Высокий
19.	38	Низкий
20.	20	Высокий
21.	19	Высокий
22.	34	Средний
23.	32	Средний
24.	17	Высокий
25.	20	Высокий
26.	35	Средний
27.	32	Средний
28.	27	Средний
29.	35	Средний
30.	15	Высокий
31.	38	Низкий
32.	20	Высокий
33.	19	Высокий
34.	34	Средний
35.	32	Средний
36.	17	Высокий
37.	20	Высокий
38.	35	Средний
39.	32	Средний
40.	27	Средний
41.	35	Средний
42.	15	Высокий
43.	27	Средний
44.	35	Средний

Программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия

На сегодняшний день с проблемой «синдрома эмоционального выгорания» сталкиваются все больше людей, по всей видимости, дело тут не только в специфике профессий, но и в значительном повышении в последнее время общего уровня информационных, эмоциональных и энергетических нагрузок на психику каждого человека. Данные нагрузки связаны со значительным увеличением объемов информации, усложнением самой жизни и многих социально-экономических и технологических процессов, что конечно влияет на наше поведение, эмоции и проявляется в стрессах, в хроническом повседневном напряжении и в эмоциональном переутомлении.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в чувстве безразличия, близком к цинизму. Кроме того, возникает ощущение однообразия, человек начинает отгораживаться от окружающих, под любым предлогом избегать работы и живет с постоянным желанием, чтобы его оставили в покое, становится менее сдержанным, вспыльчивым и даже агрессивным по отношению к окружающим.

Синдром профессионального выгорания – это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. По мере того как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его здоровье. Истощение ведет к уменьшению контактов с окружающими, а это, в свою очередь, к обостренному переживанию одиночества. У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность труда.

На основании проведенной диагностики нами была разработана программа коррекции синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Цель программы: коррекция синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия.

Задачи программы:

- создание благоприятного психологического климата;
- развитие способностей регуляции эмоционального состояния, освоение способов саморегуляции;
- повышение знаний по теме синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников;

- коррекция синдрома эмоционального выгорания.

Формы работы с группой: фронтальная работа, работа в подгруппах (3-4 чел.), работа в диадах, индивидуальная работа, мини-лекции, индивидуальные и групповые упражнения, методы релаксации.

Методы работы с группой:

- беседа-дискуссия;
- игровые упражнения (психотехнические игры и упражнения, деловая игра).

Ожидаемый результат: Реализация программы позволит:

- проанализировать социально-психологический климат в коллективе, с точки зрения основных показателей здоровья коллектива;
- познакомить сотрудников с понятием «синдрома эмоционального выгорания», его причинами, стадиями, способами профилактики;
- повысить уровень информированности участников о способах предотвращения или снятия негативных индивидуально-психологических состояний, эмоционального напряжения;
- обучить способам психической саморегуляции;
- помочь активизировать личностные ресурсные состояния;
- снизить уровень психического выгорания и эмоционального напряжения;
- сформировать установку на сохранение и укрепление психического здоровья.

Способы и методы проверки эффективности программы: до и после реализации программы проводится диагностика по методикам:

- личностный опросник диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко,
- методика (опросник) для выявления эмоционального выгорания МВІ (адаптирован Н. Е. Водопьяновой),
- анкета Э. Ховарда «Как сильно ты подвержен стрессу».

После этого по средствам метода математической статистики t-критерия Вилкоксона было проведено сравнение полученных данных в ЭГ и КГ.

Структура программы.

Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю. Занятия проходят в тренинговой форме.

Весь цикл занятий разделен на 3 блока.

Установочный блок включает в себя 1 занятие, направленное на знакомство сотрудников с ведущим и с предлагаемой темой, установку доброжелательного контакта, личное и групповое целеполагание.

Основной блок состоит из 8 занятий, которые предполагают повышение знаний по тематике работы, измеряющих уровень и корректирующих уровень эмоционального выгорания.

Завершающий блок содержит последнее занятие и предполагает закрепление полученного опыта через продуктивную совместную деятельность.

Организационные условия

Форма реализации программы.

Реализация программы предполагает цикл групповых занятий с сотрудниками. Целевая группа – сотрудники предприятия. Наполняемость группы – 10-12 человек (44 участника были разделены на контрольную и экспериментальную группы по 22 человека). Для эффективной реализации программы экспериментальная группа была разделена на две подгруппы по 10 и 12 человек соответственно.

Программа рассчитана на 10 занятий по 3 академических часа в неделю (30 часов). Занятия проходят в тренинговой форме.

Для занятий необходим просторный зал, стулья, столы. Компьютер, проектор, колонки. Для занятия 7: аромалампа, массажные коврики, музыкальное сопровождение, массажеры для ладоней (грецкий орех, морские камушки).

Занятие № 1

Цели занятия:

- знакомство участников с особенностями работы в тренинговой группе,
- выявление ожиданий участников от предстоящей работы.

Ход занятия:

В начале занятия участникам предлагается расположиться по кругу (все последующие занятия также желательно проводить в кругу).

Вводная часть

Ведущий осуществляет ритуал жеребьевки для формирования подгрупп участников на предстоящее занятие, знакомит их с темой и задачами занятия.

Жеребьевка происходит при помощи использования фишек 2-х цветов (красного и зеленого) и «волшебного мешочка», из которого участники тренинга достают фишки. Таким образом, перед каждым занятием комплектуются 2 новые подгруппы, где каждый из членов коллектива получает возможность взаимодействовать в парах и микрогруппах с разными партнерами.

Упражнение 1. «Бейдж».

Ведущий предлагает каждому участнику выбрать себе имя не зависимо от того как он записан по паспорту. По этому имени каждый обращается друг к другу на протяжении всего

тренинга. Имя может отражать забавные прозвища из детства, быть животным или неодушевленным предметом. Затем выбранное имя оформляют в виде бейджа.

Упражнение 2. «Соглашения»

Цель: выработка правил групповой работы.

- 1) Обращаться друг к другу по имени.
- 2) Принимать себя и других такими, какие они есть.
- 3) Быть искренним.
- 4) Избегать оценок друг друга.
- 5) Все, что делается в группе, делается на добровольных началах.
- 6) Активное участие в происходящем.
- 7) Уважение говорящего.
- 8) Каждому члену группы – как минимум одно хорошее и доброе слово.
- 9) Конфиденциальность всего происходящего в группе.
- 10) Общение по принципу «здесь и сейчас».

Следует записать все принятые правила на доске или листе ватмана. Могут быть предложены другие правила.

Упражнение-приветствие 3. «Чудное приветствие»

Ведущий предлагает участникам образовать круг и разделить на три равные части: «европейцев», «японцев» и «африканцев». Потом каждый из участников идет по кругу и здоровается со всеми «своим способом»: «европейцы» пожимают руку, «японцы» кланяются, «африканцы» трутся носами.

Упражнение-разминка 4. «Никто не знает, что я...»

Каждый из участников (по кругу или в произвольном порядке) дополняет фразу: «Никто в группе не знает, что я...» Например: «Никто в группе не знает, что я сегодня не услышал звонок будильника», или «Никто в группе не знает, что больше всего на свете я люблю соленые огурцы», или «Никто в группе не знает, что мне снилось сегодня ночью... И я никому не скажу!».

Можно предложить участникам и другие фразы для дополнения:

- «А сегодня я лучше, чем вчера, потому что...»;
- «Я очень рад тому, что я...»;
- «Я готов горы свернуть, потому что...»;
- «Мы все сегодня будем...».

Основная часть

Упражнение 5. «Имя-качество»

Цель: способствовать личностному раскрытию и самопознанию участников, настроить их на предстоящую совместную работу.

Участники, передавая друг другу какой-либо предмет (мяч, игрушку), называют свое имя и какое-либо одно качество, начинающееся с любой буквы, которая есть в его имени, отчестве или фамилии. Упражнение выполняется в технике «Снежный ком»: каждый последующий участник повторяет то, что было сказано до него, и прибавляет свое имя и качество.

Подводя итог, ведущий обращает внимание участников на разнообразие качеств, подчеркивает: несмотря на то, что в кругу собрались очень разные люди, им предстоит совместная работа.

Упражнение 6. «Наши ожидания»

Цель: выявить и сопоставить индивидуальные и групповые ожидания участников тренинга.

Участникам предлагается озвучить свои ожидания от занятий и те усилия, которые они готовы приложить в процессе работы. Ведущий задает вопросы:

Каждый из нас чего-то ждет от нового дела. Чего вы ждете от этого тренинга? (записывает ожидания в левой части доски, ватмана).

Что вы готовы вложить в тренинг? (записывает в правой части доски).

То, что записано, может меняться на протяжении тренинга. Возможно, будет получено то, чего вы не ожидали, а оправданы ли будут высказанные вами ожидания, зависит от вашей активности.

Упражнение 7. «Я тебе желаю»

Цель: сориентировать участников тренинга на получение в процессе совместной работы не только индивидуальной пользы, но и позитивного результата для всех членов коллектива.

Участникам предлагается записать свои приветствия и пожелания друг другу на листах бумаги и положить их в «ларец» (коробку).

Правила таковы: во-первых, письмо не должно быть адресовано конкретному человеку, во-вторых, пожелания должны касаться содержания тренинга.

Затем ведущий перемешивает листочки, и каждый участник получает чье-то письмо, которое зачитывает в группе и оставляет себе на память. Подводя итог, ведущий предлагает участникам ответить на вопросы: «Трудно ли было написать письмо с пожеланием? Как вы себя чувствовали, когда зачитывали ваше письмо?»

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 8. «Интервью»

Ведущий просит участников занятия представить себе, что корреспонденты известного издания будут брать у них интервью по поводу их впечатлений от тренинга. Передавая друг другу импровизированный «микрофон» (маркер), участники высказываются о результатах работы на занятии. Игра «Интервью» проводится после каждого занятия.

Мини-анкета «Обратная связь»

Участникам предлагается заполнить мини-анкету после каждого занятия.

В конце занятия ведущий знакомит участников с формой дневника самонаблюдений «Рюкзак в дорогу», объясняет смысл его заполнения после каждого занятия: дневник поможет осмыслению итогов тренинга каждым участником, позволит выделить личностную значимость и практические результаты этой работы.

Занятие № 2

Цель: формирование у сотрудников знаний о профессиональном выгорании, причинах его возникновения, стадиях и качествах помогающих избежать эмоционального выгорания; проведение тренинга на предупреждение синдрома выгорания; создание условий для личностного роста участников тренинга и актуализация их личностных ресурсов стрессоустойчивости.

Ход занятия:

Вводная часть:

Римский император Диоклетиан после 20 лет успешного расширения империи, подавления восстаний и окультуривания варваров плюнул на все и уехал в деревню – выращивать капусту, как утверждали злые языки. Последующие 16 с лишним столетий неблагодарные потомки считали древнего римлянина заурядным сумасшедшим, и только недавно психиатры поставили ему точный диагноз – император сгорел на работе.

Эмоциональное «выгорание» - это состояние физического, эмоционального, умственного истощения, это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующее воздействие. «Выгорание» - это ответ на хроническое эмоциональное напряжение.

Причины возникновения синдрома эмоционального выгорания.

1. Длительная нагрузка на основные анализаторы (слух, зрение и т.д.), концентрация внимания, память, большой объем информации, соучастие эмоций и интеллекта и как следствие нервно – психическое и физическое напряжение.

2. Этика общения (рамки общения). Человек не выбирает себе тех, с кем он взаимодействует. По этическим соображениям эмоциональная «разрядка» невозможна.

Накапливание отрицательных эмоций ведет к истощению эмоционально – этических и личностных ресурсов.

Стадии эмоционального выгорания.

Синдром эмоционального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии.

Первая стадия:

- начинается приглушение эмоций, сглаживания остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но скучно и пусто на душе;

- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;

- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Оставьте меня в покое!»

- наблюдаются отдельные сбои на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, сбои выполнении каких – либо двигательных действий. Из-за боязни ошибиться, это сопровождается повышенным контролем и многократной проверкой выполнения рабочих действий специалистом на фоне ощущения нервно – психической напряженности.

Вторая стадия:

- возникают различные недоразумения, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;

- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии коллег – вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала – это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень;

- у специалиста падает интерес к работе, к общению (желание «никто бы меня не трогал»);

- происходит нарушение сна, головные боли по вечерам;

- повышается раздражительность;

- увеличивается число простудных заболеваний.

Третья стадия (личностное выгорание):

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

- проявляется полная потеря интереса к работе, эмоциональное безразличие, оупение, нежелание видеть людей и общаться с ними, ощущение постоянного отсутствия сил;

- появление хронических заболеваний (сердечно – сосудистая система, желудочно – кишечный тракт).

Качества, помогающие специалисту избежать эмоционального выгорания.

Во-первых:

- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни);

- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Во-вторых:

- опыт успешного преодоления профессионального стресса;

- способность конструктивно меняться в напряженных условиях;

- высокая мобильность;

- открытость;

- общительность;

- самостоятельность;

- стремление опираться на собственные силы.

В-третьих:

способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистические установки и ценности – как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

Упражнение 1. «Магия нашего имени»

Цель: умение презентовать себя и других участников тренинга.

Участники делятся на пары. Партнеры представляются по имени и обсуждают:

- От кого я получил свое имя?
- Кто из моих знакомых (родных) носит то же имя?
- Есть ли мои тезки среди известных людей?
- Знаю ли я литературных или кино-героев, носящих то же имя?
- Как имя влияет на мое поведение в жизни?
- Нравится ли мне мое имя?
- Знаю ли я, что означает мое имя?
- Хотел бы я, чтобы меня называли другим именем (если да, то каким)?

Основная часть

Упражнение 2. «Молекулы»

Цель: снятие напряжения, создание дружеской обстановки.

Члены группы – «атомы» – свободно двигаются по комнате под музыку. По сигналу ведущего (хлопок) атомы объединяются в молекулы по 2 человека, затем по 3 и т.д. в конце упражнения объединяется вся группа.

Упражнение 3. «Самолетик»

4 пары: от каждой группы по паре участников – остальные поддерживают. Пары участников берут друг друга за руку и свободными руками делают бумажный самолетик.

Ведущий: Вы попытались договориться друг с другом, распределить, кто, что будет делать и выполнить сообща задание.

Упражнение 4. «Перекинь мяч»

Цели: вербальное и невербальное общение, сближает членов группы. Оно направлено на раскрепощение членов группы, на установление контактов друг с другом и поиску быстрого решения поставленной задачи.

Материалы: мяч.

Процедура: Участники стоят в тесном кругу, им дается небольшой мячик (размером приблизительно с теннисный) и формулируется задание: как можно быстрее перекинуть этот мячик друг другу так, чтобы он побывал в руках у каждого. Ведущий фиксирует потребовавшееся на это время. Оптимальное число участников в кругу от 6 до 8; при большем их количестве целесообразно выполнять упражнение в нескольких подгруппах. Упражнение повторяется 3-4 раза, ведущий просит делать его как можно быстрее. Когда затраты времени доведены примерно до 1 с на каждого участника, ведущий просит изобрести и продемонстрировать способ, которым можно перекинуть мяч так, чтобы он побывал в руках у каждого, потратив лишь 1 с на всю группу. Обычно через некоторое время участники придумывают и демонстрируют соответствующее решение. (Оно состоит в том, что все они ставят сложенные «лодочкой» руки друг над другом и поочередно разводят ладони в стороны. Мячик, падая вниз, передается из рук в руки и таким образом успевает побывать у каждого участника). Задача решена!

Психологический смысл упражнения. Демонстрация того, как проблема может быть решена более эффективно с помощью нетривиального подхода к ней и как этому препятствуют стереотипы («перекинуть – значит подбросить вверх, а потом поймать»). Сплочение группы, обучение координации совместных действий.

Вопросы для обсуждения:

1. Что мешало сразу же увидеть быстрый способ выполнения задания, какой стереотип при этом активизировался?
2. Кому первому пришла мысль перебрасывать мяч, не подкидывая, а роняя его, и что подтолкнуло к этой идее?

3. Какие ситуации, когда стереотипное видение мешало разглядеть простой и нетривиальный способ решения проблемы, встречались в жизненном опыте участников и как удавалось преодолеть эти ограничения?

Упражнение 5. «Ловец блага»

Цель: познакомить участников с приемом позитивной психотерапии.

(звучит тихая инструментальная музыка)

Ведущий: «Чтобы с вами не случилось, во всем старайтесь находить положительные стороны. Давайте потренируемся. Найдите и запишите, пожалуйста, положительные моменты в следующих ситуациях:

1. Вы собираетесь на работу, погода встречает вас проливным дождем.
2. Вы опоздали на автобус.
3. У вас нет денег, чтобы уехать куда-нибудь в отпуск».

Участники пишут для каждой ситуации свои положительные моменты. Каждый по очереди проговаривает эти моменты. Участник, указавший более 5 положительных моментов в каждой предложенной ситуации, считается «ловцом блага».

Заключительная часть

Упражнение 6. Медитация «Водопад» (под спокойную музыку)

Ведущий: «Сядьте поудобнее и закройте глаза. 2-3 раза глубоко вдохните и выдохните. Представьте себе, что вы стоите возле водопада. Но это не совсем обычный водопад. Вместо воды в нем падает вниз мягкий белый свет. Теперь представьте себя под этим водопадом и почувствуйте, как этот прекрасный белый свет струится по вашей голове. Вы чувствуете, как расслабляется ваш лоб, затем рот, как расслабляются мышцы шеи... Белый свет течет по вашим плечам, затылку и помогает им стать мягкими и расслабленными. Белый свет стекает с вашей спины, и вы замечаете, как и в спине исчезает напряжение, и она тоже становится мягкой и расслабленной. А свет течет по вашей груди, по животу. Вы чувствуете, как они расслабляются и вы сами собой, без всякого усилия, можете глубже вдохнуть и выдохнуть. Это позволяет вам ощущать себя очень расслабленно и приятно. Пусть свет течет также по вашим рукам, по ладоням, по пальцам. Вы замечаете, как руки и ладони становятся все мягче и расслабленнее. Свет течет и по ногам, спускается к вашим ступням. Вы чувствуете, что и они расслабляются и становятся мягкими. Этот удивительный водопад из белого света обтекает все ваше тело. Вы чувствуете себя совершенно спокойно и безмятежно, и с каждым вдохом и выдохом вы все глубже расслабляетесь и наполняетесь свежими силами... (30 секунд). Теперь поблагодарите этот водопад света за то, что он вас так чудесно расслабил... Немного потянитесь, выпрямитесь и откройте глаза».

Занятие № 3

Цель:

- Определение своего отношения к профессии, вычленение проблемности в распределении психической энергии.
- Анализ проявления признаков выгорания, выделение источников неудовлетворения профессиональной деятельностью. Анализ собственных источников негативных переживаний на работе, выявление ресурсов профдеятельности, направлений роста.

Материалы и оборудование:

- Маркерная доска или ватманы для записи собранной информации
- Маркеры, фломастеры, цветные карандаши
- Бумага А4 (белая и тонированная)

Ход занятия:

Вводная часть.

Ведущий: Сегодня мы:

- продолжим знакомство с таким явлением, как профессиональное выгорание;
- вспомним симптомы его проявления;
- разберемся в себе, поймем, насколько велик наш запас прочности в отношении стрессовых факторов;
- найдем способы противостоять этим факторам;
- рассмотрим примеры упражнений по повышению эмоционального тонуса.

Давайте начнем занятие с приветствия.

Упражнение 1. «Приветствие по кругу».

Ведущий: Я предлагаю Вам закрыть глаза и мысленно сформулировать позитивное послание. Сейчас я дотронуся до того, кто сидит слева от меня. Он примет мое приветствие и с закрытыми глазами точно таким же образом дотронется до своего соседа, передавая привет ему, и так далее, пока мое приветствие опять ко мне не вернется, только уже с другой стороны.

Ведущий: Каждый из вас получил заряд положительной энергии и я предлагаю перейти к выполнению следующему заданию.

Основная часть.

Упражнение 2. «Баланс реальный и желательный»

Предлагается нарисовать круг, в нем, ориентируясь на внутренние психологические ощущения, секторами отметить, в каком соотношении в настоящее время находятся работа (профессиональная жизнь), работа по дому и личная жизнь (путешествия, отдых, увлечения).

В другом круге – их идеальное соотношение. Есть ли различия? В чем они заключаются? Почему так получилось? Что можно сделать, чтобы приблизить одно к другому? За счет чего?

От кого или от чего это зависит?

Упражнение 3. «Я – дома, я – на работе».

Разделить лист пополам. Составить 2 списка определений «Я – дома», «Я – на работе».

Это позволит выйти на имеющиеся стереотипы поведения, мышления.

Проанализировать:

- похожие черты,
- противоположные черты
- одинаковые качества, проявляющиеся в разных модальностях
- отсутствие общих черт
- какой список было составлять легче; какой получился объемнее?
- каково ваше отношение к тому, что в характеристиках есть заметные различия и

т.д.

Упражнение 4. Работа с симптомами эмоционального выгорания.

Ведущий: Нарушение пропорций между секторами может повлечь развитие симптомов профессионального выгорания, с которыми мы с вами знакомимся и сейчас я предлагаю вам актуализировать эти знания и распределить симптомы на 4 сферы их проявления.

Сейчас мы проверим, как вы умеете различать симптомы.

Названия симптомов (отпечатанные на листочках) раздаются участникам, и они должны определить к какой из четырёх сфер относится каждый из симптомов.

Проверка задания и обсуждение.

Вопросы: Все ли согласны? Давайте прочитаем.

Ведущий: Систематизировав, таким образом, проявления выгорания, нам будет проще анализировать свое состояние в напряженной ситуации, различать симптомы какой сферы сигнализируют нам о том, что нужно остановиться на какое-то время, отдохнуть и соответственно симптомам подбирать способы саморегуляции своего состояния.

Упражнение 5. Мини-дискуссия по подгруппам «Что мешает вам получать удовлетворение от профессиональной деятельности?».

Представить их для записи на доске, разделяя на организационные и индивидуальные.

Упражнение 6. «Символ переживания».

Для того, чтобы получить материал для анализа собственных источников негативных переживаний на работе, предлагается выбрать один из записанных на доске «барьеров» и изобразить в виде рисунка, схемы, символа.

Упражнение 7. Эмоциональная регуляция

Ведущий: Современный специалист обязательно должен владеть навыками снятия стрессового напряжения, которое может возникать в процессе работы. Это необходимо для

сохранения здоровья и достижения желаемого результата. Мы знаем, что существуют разные способы снятия стресса. Давайте обратимся к нашим навыкам саморегуляции.

Участникам предлагается в течение 1 минуты обсудить и предложить свои варианты выхода из стрессовых ситуаций (Участники делятся на тройки и каждая группа предлагает свое упражнение – все остальные повторяют).

Вопросы: Чем вам понравилось это упражнение? Применяли ли вы его? В каких ситуациях оно было вам полезно? Трудно ли его вам было выполнять?

Ведущий: Мне приятно видеть, что вы пользуетесь знаниями, которые получаете на занятиях, что это вам помогает в решении ваших вопросов, что вы видите необходимость и пользу наших встреч. Таким образом, и я вижу значимость подобной работы со своей стороны.

Мне очень хочется, чтобы о нашей сегодняшней встрече осталась память. Пусть это будет дружеская ладошка. Для этого выполним упражнение, которое так и называется.

Завершающая часть.

Упражнение 8. «Дружественная ладошка».

Участникам раздаются листки бумаги.

Ведущий: Обведите контур своей ладони тем цветом, на который похоже ваше настроение сейчас и напишите на ней свое имя. Затем передайте листок с контуром ладошки вашим коллегам по группе, и пусть каждый оставит свои пожелания или комплимент на одном из пальцев ладошки. Послание должно иметь позитивное содержание, личностную обращенность, любым образом упоминать сильные стороны конкретного человека. И я с удовольствием присоединюсь к вам.

Выполнение задания участниками.

Ведущий: Пусть эти ладошки несут тепло и радость наших встреч, напоминают об этих встречах, а может быть и помогают в какой-то сложный момент.

Упражнение 9. «Что общего».

Выбирается один из участников в качестве водящего. Сотрудники говорят вслух, что у них есть общего (в деталях одежды, в причёске, в характере) с данным человеком.

Рефлексия занятия.

Ведущий: - Как прошло занятие, что было самым трудным (неприятным), что больше всего понравилось (запомнилось)? Ваши пожелания себе самому, ведущему. Начните, пожалуйста, словами «Мне сегодня...»

Занятие № 4

Цель:

- формирование навыков самопознания и саморазвития личности в целом;

- развитие навыков управления своим состоянием;
- создание благоприятных условий для работы группы;
- создание собственной схемы управления временем;
- накопление психологических знаний о синдроме эмоционального выгорания, его причинах, симптомах и способах преодоления;

Материалы и оборудование:

- цветные карандаши, фломастеры;
- раздаточный материал;
- магнитофон.

Ход занятия:

Вводная часть.

Упражнение 1. «Порядковый счет»

Все сидят в кругу, один человек говорит «один» и смотрит на любого участника игры, тот на кого он посмотрел, говорит «два» и смотрит на другого.

Упражнение 2. «Три цвета личности»

Каждый участник получает три небольших листочка разного цвета. Психолог объясняет значение каждого цвета: зеленый – «как все», синий – «как некоторые», желтый – «как никто больше». Каждому участнику предлагается на листочках соответствующего цвета сделать запись про себя, про собственные свойства и черты. При этом на листочке «как все» должно быть записано качество, реально присущее данному человеку и объединяющее его (на его взгляд) со всеми другими участниками группы. На листочке «как некоторые» - качество, свойство характера или особенность поведения, стиля жизни, роднящее его с некоторыми, но не со всеми участниками. На листочке «как никто больше» указываются уникальные черты данного человека, которые или вообще не свойственны остальным, или выражены у него значительно сильнее.

После завершения работы участники обращаются к листочку, на котором записаны черты «как все». Их задача – в свободном режиме пообщаться со всеми членами группы, выяснить, действительно ли они обладают такой же особенностью. Затем организуется обсуждение. Таким же способом психолог просит обсудить содержание листочков «как некоторые». Каждый должен убедиться в том, что в группе есть люди, обладающие подобными особенностями, с одной стороны, и что эти свойства присущи не всем – с другой. С листочками «как никто больше» работа организуется непосредственно в кругу: каждый участник озвучивает качество, которое он считает своим, неповторимым в данной группе. Группа либо соглашается с ним, либо помогает найти другое, действительно уникальное качество.

Упражнение позволяет участникам увидеть себя как некое «единство непохожих», помогает каждому обрести поддержку и в то же время подчеркнуть свою индивидуальность.

Основная часть.

Упражнение 3. «Путанка»

Ведущий ставит рядом 2-3 стула и предлагает участникам всем сесть на них по его команде. Когда все сели (можно садиться на колени друг другу) предлагается поднять вверх левую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Теперь нужно поднять вверх правую руку и протянуть ее кому-нибудь другому. Когда все руки, осторожно, не расцепляя, но и не выворачивая рук, встать со стульев, отойти немного в сторону и распутаться. В результате получится один или два круга, либо цепочка.

Упражнение 4. «Список эмоций»

Ведущий: Ни для кого не секрет, что эмоции играют важную роль в нашей жизни. Общаясь с людьми, наверняка можно заметить, что люди по-разному проявляют эмоции, делятся своими чувствами.

Эмоции - это адаптивный механизм, который заложен в нас природой, для оценки ситуации. Эмоциональная оценка она наиболее верная - природа не может обманывать. Эмоциональная оценка происходит очень быстро и здесь не "примешивается" разум и логика.

Инструкция:

Группе предлагается назвать как можно больше слов, обозначающих эмоции. Затем кто-то выходит и изображает эмоцию мимикой и жестами. Все отгадывают. Первый отгадавший показывает свою эмоцию.

Усложнение: Упражнение проводится в кругу. Один человек называет эмоцию — все ее показывают.

Вопросы для обсуждения:

- Какое слово было труднее всего показать?
- У всех ли было одинаковое выражение лица при изображении эмоции? Почему?

Могут ли люди испытывать одни и те же эмоции и иметь совершенно разное выражение лица? Когда? (Привести пример.)

Упражнение 5. «Разгладим море»

Ведущий: Представьте себе какую-то конфликтную ситуацию. Проследите, какие ощущения возникают в вашем теле. Часто в таких ситуациях возникает дискомфортное состояние за грудиной (давление, сжатие, жжение, пульсация).

Закройте глаза, посмотрите внутренним взором в область грудины и представьте бушующее «огненное море» эмоций. Теперь визуально рукой разгладьте это море до ровного зеркала.

Что вы теперь чувствуете? Попробуйте еще раз.

Упражнение 6. «Памятка на «черный день»».

Ведущий: У каждого из людей случаются приступы хандры, «кислого» настроения, когда кажется, что ты ничего не стоишь в этой жизни, ничего у тебя не получается. В такие моменты как-то забываются все собственные достижения, одержанные победы, способности, радостные события. А ведь каждому из нас есть, чем гордиться. Одним из хороших приемов повышения самочувствия в таких ситуациях является обращение к своим достоинствам, положительным характеристикам личности. Я предлагаю вам составить памятку ваших достоинств, положительных характеристик личности.

Инструкция:

На листе бумаги нарисуйте таблицу с тремя колонками и заполните самостоятельно ее следующим образом.

«Мои лучшие черты»: в эту колонку запишите черты или особенности своего характера, которые вам в себе нравятся и составляют вашу сильную сторону.

«Мои способности и таланты»: сюда запишите способности и таланты в любой сфере, которыми вы можете гордиться.

«Мои достижения»: в этой графе обозначьте свои достижения в любой области.

После заполнения таблицы ведущий спрашивает: «Кто из группы желает поделиться содержанием своей таблицы «Мои лучшие качества»?» (ответы по желанию)

Упражнение 7. «Гардероб»

Не правильно организованная работа оказывает влияние на развитие эмоционального выгорания. О том, что у человека появились проблемы управления временем, могут свидетельствовать симптомы, на появление которых необходимо отреагировать: переутомление, суета, "авральная" стиль работы, необходимость брать работу домой и др. Как же мы распределяем свое рабочее время - мы можем проследить, выполнив данное упражнение.

Инструкция:

Этап 1. Участникам необходимо разделиться на пары. Ведущий просит всех представить себе шкаф для одежды (гардероб). Затем каждая пара в течение 10 минут рисует идеальный шкаф на листе А4, в котором располагает необходимые вещи (каждая пара решает сама, какие вещи лучше всего разместить) на полках и вешалках, подписывая их.

Этап 2. После завершения рисования ведущий просит участников «сложить» в шкаф еще несколько необходимых вещей, которые забыли положить. Каждую вновь поступившую вещь необходимо подписать цветным фломастером:

носовые платки;

шкатулка с документами;
 палатка;
 новогодняя елка;
 коробка конфет;
 вечернее платье (сюрприз для мужа/жены);
 книги по психологии;
 подарок для ребенка на Новый год.

Этап 3. Каждая пара показывает группе свой рисунок, рассказывает о первоначальном плане размещения вещей, сообщает о степени удовлетворенности действительным положением дел (на сколько процентов порядок в шкафу удовлетворяет каждого партнера), оценивает, насколько легко будет ориентироваться в шкафу при поиске необходимой вещи.

Как правило, каждый участник достаточно объективно оценивает ситуацию и объективно видит «слабые места» в организации пространства шкафа.

Этап 4. Ведущий спрашивает участников, как же должен выглядеть идеально убранный шкаф, а затем просит каждую пару составить рекомендации себе по распределению вещей в шкафу.

После того как рекомендации составлены и зачитаны в кругу (складывать вещи по группам, разделить площадь шкафа между двумя «хозяевами», сортировать по определенному правилу, не засовывать вещи впопыхах, между уже лежащими предметами, размещать в шкафу предметов не больше, чем он может вместить и др.).

В заключение упражнения ведущий проводит аналогию между ошибками при распределении вещей в шкафу и при распределении времени. Если позволяет время, желательно после проведения аналогии обобщить полученный участниками опыт, составленные ими рекомендации и выделить ошибки в управлении временем, которые мешают быть успешными.

Завершающая часть.

Упражнение 10. «Вверх по радуге»

Упражнение способствует стабилизации эмоционального состояния. Участники встают, закрывают глаза, делают глубокий вдох и представляют, что вместе с этим вдохом они взбираются вверх по радуге. А выдыхая – съезжают с нее, как с горки. Упражнение повторяется трижды, затем желающие делятся впечатлениями.

Рефлексия занятия.

Ведущий: - Как прошло занятие, что было самым трудным (неприятным), что больше всего понравилось (запомнилось)? Ваши пожелания себе самому, ведущему. Начните, пожалуйста, словами «Мне сегодня...»

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

Занятие № 5

Цель: повышение знаний по теме «Эмоциональное выгорание».

Ход занятия.

Вводная часть

Ведущий: Сегодня мы поговорим обо всем известном синдроме эмоционального выгорания, его так же называют психическим или профессиональным выгоранием.

Итак, профессиональное выгорание - это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности. Ее можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов (Н.Е. Водопьянова).

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека. С точки зрения концепции стресса (Г. Селье), профессиональное выгорание - это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома - стадия истощения.

В 1981 г. А. Морроу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего дистресс профессионального выгорания: «Запах горящей психологической проводки».

Сегодня мы поговорим с Вами о возможных мерах предупреждения и исправления состояния дистресса. Рассмотрим нашу деятельность с точки зрения профилактики и коррекции.

Коррекция (от лат. исправлять) – исправление каких – либо недостатков путем использования специальных методов, приемов, средств и условий.

Психопрофилактика (от греч. предохранительный) – совокупность предупредительных мер, направленных на сохранение и укрепление психического здоровья.

Факторами риска в плане появления эмоционального выгорания являются:

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

Во многом из сниженного самоуважения вытекают трудоголизм, высокая мотивация успеха вплоть до перфекционизма, стремления все и всегда сделать очень хорошо, желательно

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 направленность интересов на свой внутренний мир, личностная отдаленность от других людей. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, например, поучаствовать в спортивном празднике или приоткрыться - принять участие в тренинге, 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.

Какие работники составляют группу риска в том случае, когда мы говорим о профессиональном выгорании?

Таблица 2

Группы риска

Первая группа	Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми , знакомыми и незнакомыми. Это: • руководители • менеджеры по продажам, медицинские работники • социальные работники • консультанты • преподаватели и т.п.
Вторая группа	Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер , индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт.
Третья группа	Люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой .
Четвертая группа	Это - женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.
Пятая группа	Работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. Также работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу.

Основная часть.

Ведущий. Каждый человек имеет свои границы. И обычно мы чувствуем границу между собой и другими очень отчетливо. Но если люди вообще не чувствуют границы между собой и средой или между собой и другими, они находятся в слиянии со средой или другими и таким образом перестают видеть различия между собой и остальным миром. Можно сказать, они теряют ощущение себя. Слияние имеет и серьезные социальные последствия. В таком состоянии человек требует от других сходства со своими взглядами и отказывается терпеть какие бы то ни было различия, нагло нарушает границы другого. И, в то же время, мы часто видим в своей жизни людей, которые создают границы вокруг себя. Их поведение характеризуется изоляцией от мира, они четко чувствуют границы между собой и миром и знают, что они отличаются.

Люди, страдающие от эмоционального выгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с людьми и увидеть необходимые границы. У них преобладают объект - объектные отношения.

Упражнение 1. «Установление личной дистанции»

Цель упражнения: Установление личной «зоны комфорта» при общении с конкретными людьми, группой.

Существует два варианта этого упражнения: «индивидуальные дистанции» и «групповая дистанция».

Групповой вариант выполняется следующим образом. Один человек стоит в центре круга. Участники держатся за руки. Они по команде центрального участника подходят ближе или отходят дальше от него, изменяя величину круга. Можно варьировать движение: медленно подходить, быстро, спиной и т. д. Когда центральный участник чувствует, что ему становится некомфортно, он говорит «стоп» - и вся группа замирает. Индивидуальный вариант выполняется несколько иначе. К центральному участнику по очереди подходит каждый член группы. Он двигается до тех пор, пока центральный участник не скамандует «стоп», то есть пока ему не начнет становиться дискомфортно. Движение можно варьировать, как и в групповом варианте.

Обсуждение: Участники обмениваются впечатлениями, отвечая на вопросы:

- Понравилось ли вам упражнение?
- Были ли сложности в его выполнении?
- Что вы думаете о своем личном пространстве?

Упражнение 2. «Расширение внутреннего пространства»

Цель упражнения: Актуализация переживаний внутренней свободы, уверенности в себе, гибкости, ощущения себя предприимчивым человеком. Упражнение выполняется под ритмичную музыку.

Ведущий. Я предлагаю вам сейчас попрыгать, покружиться, ритмично походить вперед, назад и в разные стороны. Почувствуйте, как внутри и вокруг вас образуется большое пространство. Хватайте его руками, мните пальцами - это пространство принадлежит только вам. Оно все ваше - и впереди, и позади, и вокруг. Оно теперь будет сопутствовать вам повсюду, что бы вы ни делали и куда бы ни шли. Обсуждение: Участники делятся своими впечатлениями.

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 3. «Обещание самому себе»

Комментарии. Участникам предлагается раздаточный материал.

Ведущий.

1. Запишите 10 пунктов, которые вы могли бы сделать в личной области - для работы с эмоциональным выгоранием.

2. Поставьте галочкой те пункты, которые вы можете выполнить в течение года.

2. Поставьте звездочкой те пункты, которые вы можете выполнить в течение следующего месяца.

3. Подчеркните тот пункт, который вы можете попробовать выполнить уже на следующей неделе.

Упражнение 4. Мини-анкета «Обратная связь»

Занятие № 6

Цель: моделирование своей профессиональной деятельности.

Ход занятия

Вводная часть

Технологии моделирования своей профессиональной деятельности

Они помогают осмыслить и интегрировать все ресурсы человека, необходимые для эффективной профессиональной деятельности, а также выйти за пределы личностных пристрастий и рассмотреть свою деятельность как служение своим идеалам и ценностям.

Окружение	Какие люди и вещи, где и когда окружают Вас при достижении Вами своей цели?	
Поведение	Что Вы делаете в данном окружении для достижения цели?	
Способности	Какие способности поддерживают эти виды поведения?	
Убеждение и ценности	Почему важно использовать именно эти способности, осуществлять именно такое поведение в рамках	

	достижения вашей цели?	
Идентичность	Кто Вы такая, поддерживающая именно эти ценности и убеждения, чем Вы отличаетесь от других людей в данном окружении? Используйте метафору для своего личностного своеобразия	
Миссия	Представьте как можно более детально образ себя в будущем, полностью реализовавшего свои цели. Всмотритесь, вслушайтесь, почувствуйте себя в этом опыте. Ощутите себя обладающей всеми ресурсами, необходимыми для успешной реализации цели. Создайте метафору миссии	

Обсуждение:

Участники делятся своими идеями и впечатлениями.

Ведущий. Повышение самооценки тесно связано с развитием умения «раздвигать границы» своего успеха и неудачи. Не следует действовать по принципу «Все или ничего».

Иначе все, что хоть немного будет отличаться от ваших притязаний, будет восприниматься вами как неудача. Расширение «поля успеха» и «поля неудачи» обеспечивает необходимый запас прочности жизни, причем важно, что это делается не только «сверху», со стороны удачи, но и «снизу», показывая тот уровень, ниже которого вы ни в коем случае не захотите опуститься, уважая себя. «Зону прочности» с точки зрения жизненных целей, притязаний можно укрепить еще одним способом - увеличивая, расширяя свои энергетические ресурсы, позитивные эмоции, объективно замечая и подчеркивая свои способности, захватывая самые разные области жизни. В таком случае вы будете застрахованы от «зацикливания» на чем-то одном.

Основная часть.

Упражнение 1. «Зона прочности»

Цель упражнения: Расширение круга личных притязаний, развитие уверенности в себе.

Ведущий. Возьмите лист бумаги. Напишите в центре заглавную букву «Я». Можете обвести ее в кружочек или выделить каким-нибудь способом. Проведите несколько линий от «Я» и напишите под ними области реализации своих способностей. Ваша задача состоит в том, чтобы назвать как можно больше областей, где это «Я» может проявить себя, быть реализовано. Сколько областей вы смогли выделить? Теперь, когда вы все закончили, придумайте еще четыре - любых, самых неожиданных. Но важное условие - они должны быть вполне реальны, впрочем, как и все остальные.

Обсуждение: Ведущий. Посмотрите на эту «звездную карту» своей жизни и скажите: может ли эта карта быть картой неудачника? Ведь у вас, как выяснилось, столько возможностей. Так пользуйтесь ими! Но, конечно, для этого необходимы компетентность,

приобретение умений и навыков в разных областях, умение налаживать контакты, общаться с самыми разными людьми. Эти навыки сделают вас независимыми и свободными для жизни людьми. А это, в свою очередь, даст возможность для саморазвития и преодоления ограниченного жизненного сценария.

Упражнение 2. «Крылья уверенности»

Цель: открыть для себя новые энергетические возможности.

Ведущий: Необходимо удобно сесть и сознательно вызвать в себе ощущения, которые у вас ассоциируются с уверенностью. Для этого необходимо вспомнить и заново пережить несколько ситуаций, при которых вы чувствовали себя очень уверенно. Обычно в таких случаях возникает ощущение, что за спиной выросли крылья. Человек выпрямляет спину, расправляет плечи и уверенно смотрит в глаза другим. При этом повышается контроль ситуации и улучшается координация движений. Вы абсолютно уверенный в себе человек. Постарайтесь запомнить это ощущение и воспроизводить его, когда уверенность в себе будет покидать вас по какой-либо причине.

Упражнение 3. «Я хвалю себя за то, что...»

Цель: способствовать формированию позитивного самоощущения.

Ведущий предлагает участникам вспомнить 1 жизненную ситуацию, в которой они показали себя с лучшей стороны, и похвалить себя за это: «Мы так редко себя хвалим, считая это неудобным, неправильным, неприкрытым. Сейчас у вас есть редкая возможность забыть об ограничениях и похвалить себя за что-нибудь. Продолжите фразу «Я хвалю себя за то, что...»

По окончании упражнения ведущий задает вопросы:

Трудно ли было хвалить себя?

Какие чувства вы испытывали при этом?

Упражнение 4. «Самая обаятельная и привлекательная»

Цель: полюбить себя и научиться раскрепощаться.

Ведущий: Это упражнение для женщин всеми известно, но при этом очень эффективное. Если проделывать это упражнение дома регулярно, то можно получить ошеломляющие результаты.

Инструкция:

Всем участникам тренинга необходимо встать в круг и каждому взять небольшое зеркальце. Вначале все произносят друг другу минимум по три комплимента. После чего каждая участница рассказывает присутствующим о своих 3 качествах, за которые ее можно любить. Последнее качество должно затрагивать внешность и говорится перед зеркалом.

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 5. «Интервью»

Ведущий просит участников занятия представить себе, что корреспонденты известного издания будут брать у них интервью по поводу их впечатлений от тренинга. Передавая друг другу импровизированный «микрофон» (маркер), участники высказываются о результатах работы на занятии. Игра «Интервью» проводится после каждого занятия.

Упражнение 6. Мини-анкета «Обратная связь»

Занятие № 7

Цель: снятие мышечного напряжения. Расслабление.

Ход занятия

1. Подготовительная часть:

- Приготовить материала: аромалампу, массажные коврики, музыкальное сопровождение, массажеры для ладоней (грецкий орех, морские камушки)
- Комнату для релаксации проветрить, затем наполнить ароматами (по выбору ведущего или посетителей)

2. Вступительная часть:

- Приглашение в комнату для релаксации (обязательно снять обувь);
- Массаж стоп ног на массажном коврике для ног;
- Массаж ладоней рук с помощью природного материала (грецкого ореха)

3. Основная часть:

- Сеанс релаксации (звучит спокойная инструментальная музыка на протяжении всего сеанса релаксации) Текст сеанса пассивной релаксации. Ведущий. Сядьте удобно и расслабьтесь. Закройте глаза. Все, что тревожило, беспокоило вас, уходит на задний план. Полностью сосредоточьтесь на внутренних ощущениях и на мыслях, направленных на релаксацию. Ваше тело занимает удобную позу и расслаблено. Это вам приятно. Прочувствуйте удовольствие от расслабленного тела. Вам приятен этот процесс. Начинаем формирование состояния телесного покоя при активном сознании.

Внимание! Помните, самым главным вашим противником на этом сеансе является сонливость, которая часто возникает, когда мы расслабляем тело. Вы должны преодолеть эту сонливость и сохранить четкость и ясность сознания.

Начинаем работу.

Сосредоточились на лице. Прочувствовали лицо - лоб, веки, скулы, нос, губы, подбородок. Расслабили лицо обычным волевым усилием. Точно так же расслабили жевательные мышцы и прочувствовали, что нижняя челюсть стала свободной. Лицо полностью подготовлено для его «усыпления» с помощью мысленного самомассажа. Сосредоточились на коже лба, мысленно разгладили кожу и начали ее массировать с помощью мысленных

представлений от центра к вискам. Расслабили веки. Вообразили и прочувствовали, как веки становятся тяжелыми и неподвижными. Веки слипаются, и их уже трудно открыть. Промассировали нос, скулы, виски. Промассировали губы, скулы, виски. Промассировали подбородок, скулы, виски. Замечательно!

Лицо приняло спокойное бесстрастное выражение. Жевательные мышцы расслабились, нижняя челюсть слегка опустилась. Волна душевного покоя, успокоенности, комфорта постепенно охватывает все тело. Сознание по-прежнему остается ясным и четким. Мысли ясные, активные. Ваш разум обостряется, а чувства затухают. Чувства больше не влияют на ваши мысли. Все, что вас тревожило и беспокоило, вызывало напряжение, страх, - ушло, покинуло вас. Взамен этого возникло чувство комфорта, удовольствия. Усилим это состояние мысленным самомассажем рук. Руки расслаблены, свободно лежат на бедрах. Неподвижны. Расслабляем руки, одновременно правую и левую. Поочередно выполняем упражнение то правой, то левой рукой. Прочувствовали правую руку от кончиков пальцев до плечевого сустава. Расслабили ее. Прочувствовали удовольствие с расслабленного спокойствия руки. Перенесли внимание на левую руку. Прочувствовали руку от кончиков пальцев до плечевого сустава. Расслабили ее. Почувствовали удовольствие от расслабленного спокойствия левой руки. Мысленно промассировали большой палец правой руки. Теперь указательный палец. Средний палец. Безымянный палец. Мизинец. Промассировали ладонную поверхность. Промассировали тыл кисти. Кисть стала мягкая, расслабленная, спокойная. Сделайте самостоятельно то же с левой кистью. (Пауза 40 секунд). Сосредоточились на правой руке. Мысленно помассировали внутреннюю и наружную поверхность правого предплечья. Самостоятельно помассируйте предплечье левой руки. Сосредоточьтесь на плече правой руки. Мысленно помассируйте его переднюю и заднюю поверхность, затем плечевой сустав. Сделайте то же самое с левой рукой. Чудесно! Руки расслаблены. Волна приятного покоя, удовольствия, комфорта охватила лицо и руки. Мышцы засыпают. В ответ возникает чудесное ощущение легкости, свободы, невесомости рук. Пусть это чувство нарастает, а вы тем временем перенесите свое внимание на ноги. Прочувствуйте свои ноги от кончиков пальцев до ягодиц и расслабьте их. Ваше сознание ясное. Ваши мысли четкие. Все признаки сонливости исчезают. Вам приятно и легко ощутить свои ноги расслабленными и свободными. Сосредоточьтесь на подошвах и пальцах стоп. Мысленно помассируйте подошвы и пальцы и почувствуйте, как они приятно нагреваются. Помассируйте пятку и голеностопный сустав. Прочувствуйте, как вся ваша стопа расслабилась и наполнилась приятным теплом справа и слева. Перенесите внимание на голени обеих ног. Расслабьте икроножные мышцы. Мысленно помассируйте эти мышцы на правой и левой ноге. Прочувствуйте, как приятное тепло охватывает ваши голени и коленные суставы.

Перенесите внимание на бедра. Расслабьте их. Теперь помассируйте их. Прочувствуйте, как ваши бедра стали расслабленными, спокойными, теплыми. Итак, ваши ноги расслаблены. Мышцы ног засыпают от покоя и тепла. В ответ возникает удивительное чувство легкости и невесомости ног, которое распространяется и на туловище, соединяясь с чувством легкости и невесомости рук. Руки и ноги засыпают, а сознание, разум продолжают быть активными и ясными. Мысли четкие, яркие. Вы свободно отдаете себе отчет во всем, что делаете. Признаков сонливости нет. Завершаем глубокое расслабление тела. Переносим внимание на туловище. Расслабьте поясницу, спину, живот, грудь. Мысленно помассировали область поясницы. Прочувствовали, как приятное тепло охватывает ее. Расслабьте спину и начните ее мысленно массировать. Приятная волна тепла, истомы поднимается от поясницы вверх по спине, к шее, затылку. Вам приятно. Спина нагревается, и вам становится удивительно приятно и спокойно. Вы погружаетесь в удивительно нежную теплую среду. Тело испытывает особую радость.

Радость мышечного покоя и мышечного удовольствия. Прочувствуйте эти ощущения. Это ощущения особого комфорта - чувства неги, истомы, необыкновенно радостного состояния.

Прочувствуйте, как вам легко мыслить. Вы не испытываете сонливости при засыпающем теле. Это особое, очень приятное состояние, и вам оно легко удастся. Усилим его, расслабив живот и грудь. Сосредоточились на области живота. Мысленно помассируем живот по часовой стрелке. Прочувствуйте, как в глубине живота, чуть ниже пупка, возникает приятное чувство тепла, которое нарастает и занимает все большее пространство. Чудесно! Перенесите внимание на грудную клетку. В области сердца возникает чувство тепла и неги. Прочувствуйте, как приятно вам дышится.

Итак, мы завершаем процесс глубокого расслабления тела. Тело расслаблено. Ему очень приятно. Вы испытываете чувство удовольствия, неги, истомы, радость мышечного покоя. Сознание ясное, бодрое, а тело глубоко засыпает. В ответ на это возникает удивительное чувство легкости и невесомости всего тела. Если вы сейчас представите себя птицей, свободно парящей в небе, вам это легко удастся. Вообразите и прочувствуйте: вы - птица. Вы свободно парите в голубом небе. А далеко внизу под вами расстилаются поля, леса, реки, озера. Прочувствуйте счастье и радость свободного полета. Наслаждайтесь этим состоянием несколько минут. (Пауза 5 минут.) Завершаем сеанс релаксации. Вы выполнили поставленные перед собой задачи и овладели рядом приемов, ощущений и чувств, а также психических состояний, характерных для состояния полного мышечного покоя при активном сознании. Теперь нужно пробудить тело, вернуть ему былую активность. Начинаем мышечную активизацию. Прочувствуйте вновь свое тело. Прочувствуйте свои руки, ноги, туловище. Сосредоточьтесь на руках. Постарайтесь сжать пальцы в кулаки и прочувствуйте, как руки пробуждаются. К ним

возвращается былая сила и активность. Сосредоточьтесь на ногах. Напрягите стопы, голени и бедра. Прочувствуйте, как мышцы ног активизируются. Сделайте глубокий вдох и потянитесь всем телом. Тело проснулось. И глаза открылись. Однако помните: пока вы не почувствуете, что полностью пробудили мышцы, не вставайте. Лучше лежа или сидя проделать активную гимнастику и только после этого закончить занятие.

Заключительная часть:

- Просмотр слайдов « природа моря, островов и скал» (звучит спокойная инструментальная музыка)

Обсуждение: Участники обмениваются впечатлениями, отвечая на вопросы:

- Удалось ли вам полностью расслабиться? Если нет - что вам мешало?
- Что вы ощущали? Какие чувства, какие образы возникали в процессе релаксации?
- Что вы испытываете сейчас? Каково ваше настроение до и после сеанса?

Мини-анкета «Обратная связь»

Занятие № 8

Цель: познакомить участников с эффективными способами эмоциональной саморегуляции с помощью расслабления мимической мускулатуры и освоения дыхательных упражнений.

Ход занятия.

Вводная часть.

Упражнение 1. «Расскажи о своём состоянии»

Инструкция.

Расскажите о состоянии своего тела (ощущениях) и своих чувствах (эмоциях). Ответьте на вопросы:

- Что вы чувствуете здесь и сейчас? Что ощущает ваше тело? (в начале и в конце занятия).
- Что хотелось бы получить от занятия? (в начале занятия).
- Что важного и значимого для себя вы получили от предыдущего занятия? (в начале занятий 3, 4, 5).
- Что стало для вас важным, ценным, запоминающимся на занятии? (в конце занятия)

Комментарии для ведущего.

Если участнику трудно объяснить своё состояние, ведущий помогает ему и задает наводящие вопросы. Иногда стоит напомнить участникам какие бывают чувства и эмоции. Важно делать акцент именно на чувства участников.

Основная часть.

Ведущий: Самый простой, но достаточно эффективный способ эмоциональной саморегуляции – расслабление мимической мускулатуры. Научившись расслаблять лицевые мышцы, а также произвольно и сознательно контролировать их состояние, можно научиться управлять и соответствующими эмоциями. Упражнения для релаксации мышц лица включают задания на расслабление той или иной группы мимических мышц (лба, глаз, носа, щек, губ, подбородка). Суть их состоит в чередовании напряжения и расслабления различных мышц, чтобы легче было запомнить ощущение расслабления по контрасту с напряжением.

Инструкция

Выполняя упражнения, надо стремиться к тому, чтобы не упражняемые в данный момент мышцы были расслаблены. Дышать следует ровно и спокойно, через нос. Внимание следует сосредоточить на состоянии упражняемых мышц. Постепенно в сознании возникает образ лица-маски, полностью свободного от мышечного напряжения. После такой тренировки можно легко по мысленному приказу со словесными формулировками в нужный момент расслабить все мышцы лица.

Упражнение 2. «Маска удивления»

Закройте глаза. С медленным вдохом максимально высоко поднимите брови и произнесите про себя: «Мышцы лба напряжены». Задержите на секунду дыхание и с выдохом опустите брови (пауза 15 секунд). Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 3. «Жмурки»

С медленным выдохом мягко опустите веки, постепенно наращивайте напряжения мышц глаз и, наконец. Зажмурьте их так, как будто в них попал шампунь, жмурьтесь как можно сильнее. Произнесите про себя: «Веки напряжены». Задержите на секунду дыхание и расслабьте мышцы, теперь дыхание свободное. Оставьте веки опущенными и произнесите про себя: «Веки расслаблены». Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 4. «Возмущение»

Округлите крылья носа и напрягите их так, как будто вы очень сильно чем-то возмущены, сделайте вдох и выдох. Произнесите про себя: «Крылья носа напряжены». Сделайте вдох, на выдохе расслабьте крылья носа. Произнесите про себя: «Крылья носа расслаблены». Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 5. «Маска поцелуя»

Одновременно со вздохом сожмите губы, как будто для поцелуя, доведите это усилие до предела и зафиксируйте его, повторяя: «Мышцы рта напряжены». На секунду задержите дыхание и со свободным выдохом расслабьте мышцы. Произнесите: «Мышцы рта расслаблены». Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 6. «Маска смеха».

Чуть прищурьте глаза, со вздохом постепенно улыбнитесь настолько широко, насколько это возможно. С выдохом расслабьте напряженные мышцы лица. Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 7. «Маска недовольства»

Со вздохом постепенно сожмите зубы, плотно сомкните губы, подожмите мышцы подбородка и опустите уголки рта. Сделав маску недовольства, зафиксируйте напряжение.. Произнесите про себя: «Челюсти сжаты, губы напряжены». С выдохом расслабьте мышцы лица – разомкните зубы. Произнесите про себя: «Мышцы лица расслаблены». Повторите упражнение 2-3 раза.

Ведущий: Важным резервом в стабилизации своего эмоционального состояния является совершенствование дыхания. Основы дыхательных упражнений заимствованы из системы йогов. Их смысл состоит в сознательном контроле за ритмом, частотой и глубиной дыхания. В дыхательной гимнастике существует два вида дыхания – успокаивающего и мобилизующего. Успокаивающее дыхание используется для погашения избыточного возбуждения и нервного напряжения. Мобилизующее дыхание помогает преодолеть вялость и сонливость при утомлении, способствует быстрому переходу от сна к бодрствованию и мобилизации внимания. Сейчас мы познакомимся с некоторыми из них.

Упражнение 8. «Ключичное (верхнее) дыхание»

Для выполнения данного упражнения необходимо положить ладони на ключицы и следить за подъемом и опусканием ключиц и плеч. Сядьте на стуле прямо, голова, шея и спина должны располагаться на одной линии. Выдохните воздух из легких. Сделайте медленный вдох через нос, поднимая ключицы и плечи, заполняя воздухом самые верхние отделы легких. При выдохе плечи медленно опустите вниз. Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 9. «Грудное (среднее) дыхание»

Для того, чтобы легче освоить методику среднего дыхания, можно положить ладони на обе стороны грудной клетки и следить за ее опусканием и расширением. Сядьте на стуле прямо, голова, шея и спина должны располагаться на одной линии. Сделайте выдох через нос, ребра при этом опускаются, затем – полный и продолжительный вдох, расширяя грудную клетку. Плечи и живот при вдохе остаются неподвижными, не допуская выпячивание живота. Затем снова выдох и снова вдох. Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 10. «Брюшное (нижнее) дыхание»

Для выполнения данного упражнения необходимо положить ладони на живот, чтобы следить за поднятием и опусканием брюшной стенки. Сядьте на стуле прямо, голова, шея и спина должны располагаться на одной линии. Сделайте полный выдох, при этом живот вбирается внутрь, диафрагма поднимается вверх. Затем медленно вдохните воздух через нос,

выпятите живот, диафрагма опускается, грудная клетка и руки не двигаются. Нижняя часть легких наполняется воздухом. Снова выдохните воздух – живот уходит глубоко внутрь (воздух выдыхается из нижних долей легких). Повторите упражнение 2-3 раза.

Упражнение 11. «Замок»

Ведущий: Данное дыхательное упражнение с тонизирующим эффектом.

Сядьте прямо, спина прямая, руки положите на колени в положении «замок». Сделайте вдох, одновременно руки поднимите над головой ладонями вперед. Задержите дыхание на 2 секунды, затем сделайте резкий выдох через рот, руки падают на колени. Повторите упражнение 2-3 раза.

Заключительная часть «Рефлексия»

Упражнение 12. «Самооценка физического и психологического состояния»

Упражнение 13. «Расскажи о своем состоянии»

Упражнение 14. «Итоги занятия»

Комментарии для ведущего.

Ведущий отвечает на все вопросы, которые задают участники. Подводит общие итоги дня, решает вместе с участниками организационные вопросы следующего занятия.

Упражнение 15. «Аплодисменты» (ритуал прощания).

Инструкция.

Ведущий начинает хлопать в ладоши и подходит к одному из участников группы. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого т.д. Последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Комментарий для ведущего.

Это упражнение поднимает настроение порой до полного восторга, и хорошо завершает занятие в эмоциональном плане.

Занятие № 9

Цель: актуализация жизненных ресурсов и повышение работоспособности, снижение рисков развития синдрома эмоционального выгорания (освоение техник психической саморегуляции, концентрации внимания и визуализации).

Ход занятия

Вводная часть.

Приветствие

- Уважаемые коллеги, рада вас видеть. Располагайтесь, позвольте своему телу занять удобное положение. (Звучит музыка для релаксации).

Упражнение 1. Разминка

- Прочувствуйте, пожалуйста, в каком настроении, состоянии Вы сейчас находитесь, охарактеризуйте его одним-двумя словами.

Основная часть.

Ведущий: На прошлом занятии мы с вами познакомились и освоили дыхательные упражнения. Эффективность влияния дыхательных упражнений на эмоциональное состояние увеличивается, если они используются в комплексе с другими способами эмоциональной регуляции. Одним из таких способов является сознательная концентрация внимания. Концентрация – это сосредоточение сознания на определенном объекте своей деятельности. Можно сосредоточиться на своих зрительных, звуковых, телесных и других ощущениях, на эмоциях и настроениях, чувствах и переживаниях.

Инструкция:

Сядьте на стул в удобной позе, руки свободно положите на колени, закройте глаза. Глаза должны быть закрыты до окончания упражнения, чтобы внимание не отвлекалось на посторонние предметы. Дышите через нос спокойно. Постарайтесь сосредоточиться лишь на том, что вдыхаемый воздух холоднее выдыхаемого.

Упражнение 2. «Концентрация на счете»

Мысленно медленно считайте от 1 до 10 и сосредоточьтесь на этом медленном счете. Если в какой-то момент мысли начнут рассеиваться, и вы будете не в состоянии сосредоточиться на счете, начните считать сначала. Повторите счет 2-3 раза.

Упражнение 3. «Концентрация на слове»

Выберите какое-нибудь короткое слово, которое вызывает у вас положительные эмоции или же с которым связаны приятные воспоминания. Пусть это будет имя любимого человека, или ласковое прозвище, которым вас называли в детстве родители, или название любимого блюда... Сосредоточьтесь на «своем» слове, которое отныне станет вашим персональным лозунгом при концентрации.

Упражнение 4. «Сосредоточение на предмете»

Представьте, что в вашей голове прожектор. Его луч может осветить что угодно с безмерной яркостью. Этот прожектор – ваше внимание. Давайте будем управлять его лучом! В течении 2-3 минут «освещаем прожектором» любой предмет. Все остальное уходит во тьму. Смотрим только на этот предмет. Можно моргать, но взгляд должен оставаться в пределах предмета. Возвращайтесь к нему снова и снова, разглядывайте, находите все новые черточки и оттенки...

Ведущий: Упражнения мы выполнили, а теперь проведите ладонями по векам и не спеша откройте глаза и подтянитесь.

Далее я хочу Вас познакомить еще с одним способом эмоциональной саморегуляции. Ее эффективности способствует также использование приемов воображения или визуализации. Визуализация – это создание внутренних образов в сознании человека, т.е. активизация воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, осязательных ощущений, а также их комбинаций. Визуализация помогает человеку активизировать его эмоциональную память, воссоздать те ощущения, которые он испытывал когда-то. Воспроизводя в своем сознании образы внешнего мира, можно быстро отвлечься от напряженной ситуации, восстановить эмоциональное равновесие.

Упражнение 5. «Образы»

Сядьте удобно и закройте глаза. Сосредоточьтесь на своем дыхании. Глубоко вдыхайте и выдыхайте воздух. С каждым вдохом и выдохом вы все больше успокаиваетесь и сосредотачиваетесь на своих ощущениях. Тело расслабляется все больше и больше. Вам тепло, удобно и спокойно. Вы вдыхаете свежий, прохладный воздух. Вы успокаиваетесь и настраиваетесь на выполнение новой работы. Мы приступаем к овладению приемам формирования образных представлений. Я буду произносить отдельные слова, а вы должны проговаривать их про себя, сосредоточившись на их содержании. После этого вы стремитесь представить образы услышанных слов.

Начнем со зрительных образов:

- | | |
|-------------|------------|
| 1) апельсин | 6) светлый |
| 2) море | 7) играть |
| 3) поляна | 8) нежный |
| 4) цветы | 9) строить |
| 5) птица | 10) плести |

Слуховые образы:

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| 1) шум волны | 6) эхо |
| 2) скрежет колес | 7) звук капающей из крана воды |
| 3) звон колокольчика | 8) шепот |
| 4) звуки скрипки | 9) рассерженный крик |
| 5) завывание ветра | 10) пение птиц |

Телесные представления:

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| 1) прикосновение к шелку | 6) колкая иглолка |
| 2) колючий снег | 7) холодный ветер |
| 3) горячий пар | 8) прикосновение к рыбьей чешуе |
| 4) прикосновение ко мху | 9) прикосновение к липкому предмету |
| 5) теплая вода | 10) нежный пух |

Осязательные и обонятельные образы:

- | | |
|---|------------------------|
| 1) вкус только что
разрезанного лимона | 4) аромат розы |
| 2) вкус шоколада | 5) запах моря |
| 3) икра: красная, крупная | 6) свежесрезанный гриб |

Упражнение 6. «Саморазвивающиеся представления»

Сядьте удобно и закройте глаза. Расслабьтесь. Делаем глубокий вдох и выдох. Сосредоточьтесь на своих ощущениях. А теперь попытаемся воссоздать в своем воображении целостную картину, целостный образ.

Представьте себе пляж у моря. Жаркий день. Вы в купальнике. С наслаждением вытягиваетесь на песке... Смотрите в море. Видны головы купающихся... Рассмотрите получше линию горизонта. Что там появилось? Всмотритесь внимательно... А что происходит вокруг, на берегу?..

Солнце палит сильно, приходится поворачиваться с боку на бок. Хочется искупаться... Вы идете к воде, входите в нее... Чувствуете прикосновение воды... Какая она?..

Образы уходят. Сосредоточили свое внимание на своем теле. Сделайте глубокий вдох и выдох. Откройте глаза.

Ведущий: Внушение и самовнушение играют огромную роль в нашей жизни, в конкретных жизненных ситуациях. Но наше воображение в нашей власти.

Как же при помощи самовнушения можно добиться результатов? Необходимо составить словесные формулы, соблюдая ряд правил:

1. Формулы должны быть утвердительными (не должны содержать отрицания «не»).
2. Если слишком жесткое категоричное звучание формулы вызывает у вас внутренний протест, сделайте ее более мягкой.
3. Формулы должны быть краткими, лаконичными.

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма.

Самоприказ это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением.

«Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» - это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы.

Упражнение 7.

Сформулируйте самоприказ.

Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичных обстоятельствах. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями. Сформулируйте текст, программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

Мысленно повторите его несколько раз.

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок — это одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самому.

В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить, себя мысленно говоря:

«Молодец! Умница! «Здорово получилось!»

Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3-5 раз.

Заключительная часть (рефлексия)

Негативные мысли имеют силу только над вами и только в том случае, если вы реагируете на них страхом, тревогой. Они получают эту силу от вас. Как только вы перестаете на них реагировать, они теряют власть. Скажите: «Это всего лишь негативная мысль!»

Помогает при излишней самокритичности. Одно из противоядий — осознать, что вы, так же как и другие люди, не можете и не должны быть совершенством. Но вы достаточно хороши для того, чтобы жить, радоваться и, конечно, быть успешным.

А теперь — самоподдерживающий прием:

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

Занятие № 10

Цели:

- подведение итогов работы группы, оценка результатов тренинга;

- прогнозирование возможных путей продолжения исследования проблемы и поиска ее решений в данном коллективе.

Ход занятия

Вводная часть.

Ведущий: Подводя итог нашего мероприятия, я бы хотела зафиксировать ваше внимание на качествах, которые могут помочь избежать профессионального выгорания и рекомендаций.

Качества, помогающие специалисту избежать профессионального выгорания:

Во-первых:

- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни);
- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Во-вторых:

- опыт успешного преодоления профессионального стресса;
- способность конструктивно меняться в напряженных условиях;
- высокая мобильность;
- открытость;
- общительность;
- самостоятельность;
- стремление опираться на собственные силы.

В-третьих:

- способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности - как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

Основные подходы к работе с профессиональным выгоранием:

1. Забота о себе и снижение уровня стресса:

- стремление к равновесию и гармонии, здоровому образу жизни, удовлетворение потребности в общении;
- удовольствие (релаксация, игра);
- умение отвлекаться от переживаний, связанных с работой.

2. Трансформация негативных убеждений, чувства отчаяния, утраты смысла и безнадежности:

- стремление находить смысл во всем - как в значительных событиях жизни, так и в привычных, повседневных заботах;
- стремление бороться со своими негативными убеждениями.

3. Повышение уровня профессионального мастерства.

Упражнение-приветствие 1. «Выбор за вами»

Каждому участнику в течение 1 минуты предлагается придумать и затем продемонстрировать оригинальный способ приветствия остальных членов группы.

Упражнение-разминка 2.

Ведущий предлагает для общего обсуждения слова известного американского психолога А. Маслоу: «Это удивительное и парадоксальное ощущение взаимной любви человека и его дела... Человек и работа в таких случаях подходят друг другу, как ключ к замку, как замок к ключу; они откликаются друг на друга, как струна фортепиано откликается на чистый тон голоса, как пение сливается с музыкой в высшей гармонии».

Вопросы для ведения дискуссии:

Делает ли такое ощущение человека счастливым, здоровым?

Что для этого нужно?

Какую роль в достижении профессиональной гармонии может играть коллектив, в котором вы работаете?

Основная часть

Упражнение 3. Игра «Пресс-конференция «Я - профессионал!»

1 этап (15 -20 минут) - введение в игру: участникам предлагается разделить на 2 неоднородные по возрастному составу, личному и профессиональному опыту группы. Обе группы готовятся к выполнению разных ролей (роли определяются жеребьевкой):

- «корреспонденты» различных СМИ продумывают свои игровые имена и принадлежность к определенным печатным изданиям, телепроектам. Затем совместно составляют серию вопросов личного и профессионального характера для специалистов (с учетом особенностей группы участников тренинга).

- «специалисты» также продумывают свои «легенды» (игровую биографию), пытаются совместно спрогнозировать возможные вопросы (составляют примерный перечень) и морально готовятся отвечать на вопросы «журналистов».

2. этап - основной: озвучивание вопросов группами друг другу, в игровом режиме «Идет конференция».

4. этап - обсуждение результатов, обмен впечатлениями.

Упражнение 4. «Всеобщее внимание»

Участникам игры предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям и местным катастрофам, постарайтесь привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее стараются выполнить все участники игры. Определите, кому это удалось и за счет каких средств. Итак, все участники игры пытаются обратить на себя внимание как можно большего числа играющих. Начали!

Подсчитываем, в заключение, кто привлек внимание большего числа участников игры.

Заключительная часть (рефлексия)

Упражнение 5. «Что я почти забыл»

Инструкция: «Прежде чем расстаться, хотелось бы дать вам возможность проговорить то, что вы не успели озвучить в ходе занятий. Сядьте удобно. Закройте глаза. Представьте себе, что вы возвращаетесь домой и по дороге вспоминаете нашу работу... В голове у вас проносятся лица участников, пережитые ситуации, и внезапно вы осознаете, что по какой-то причине не сделали или не сказали что-то важное. Вы жалеете об этом...(1 минута).

Теперь откройте глаза. У вас есть возможность выразить то, что вы не успели сказать раньше».

Участники высказываются по кругу. Могут быть использованы записи в дневнике самонаблюдений, это позволит оценить, какой «багаж» удалось собрать каждому участнику тренинга.

Обсуждение.

Участники обмениваются впечатлениями по мероприятию.

Комментарии. В заключительной части мероприятия участникам предлагается заполнение анкет обратной связи.

Сводные результаты исследования на формирующем этапе эксперимента

Таблица 12

Результаты диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	фаза		фаза		фаза	
	балл	сформированность	балл	сформированность	балл	сформированность
ЭГ						
1	26	нет	26	нет	10	нет
2	16	нет	36	нет	36	нет
3	21	нет	27	нет	35	нет
4	50	сф-я	49	сф-я	40	сф-я
5	60	сф-я	76	да	80	да
6	19	нет	10	нет	20	нет
7	46	сф-я	61	да	40	сф-я
8	32	нет	54	сф-я	27	нет
9	29	нет	24	нет	36	нет
10	36	нет	60	сф-я	56	да
11	26	нет	42	сф-я	7	нет
12	17	нет	14	нет	16	нет
13	15	нет	18	нет	5	нет
14	30	нет	20	нет	25	нет
15	36	нет	39	сф-я	26	нет
16	16	нет	32	нет	15	нет
17	23	нет	19	нет	12	нет
18	26	нет	19	нет	5	нет
19	22	нет	30	нет	16	нет
20	26	нет	34	нет	5	нет
21	54	сф-я	47	сф-я	40	сф-я
22	70	да	68	да	45	сф-я
КГ						
23	29	нет	56	сф-я	31	нет
24	44	сф-я	33	нет	20	нет
25	28	нет	36	сф-я	19	нет
26	28	нет	42	сф-я	13	нет
27	29	нет	56	сф-я	22	нет
28	63	да	36	нет	36	нет
29	30	нет	39	сф-я	19	нет
30	25	нет	42	сф-я	22	нет
31	14	нет	40	сф-я	19	нет
32	12	нет	32	нет	18	нет
33	15	нет	42	сф-я	23	нет
34	25	нет	22	нет	18	нет
35	30	нет	23	нет	30	нет
36	28	нет	27	нет	22	нет
37	27	нет	23	нет	25	нет
38	8	нет	54	сф-я	12	нет
39	22	нет	45	сф-я	20	нет

40	27	нет	19	нет	22	нет
41	34	нет	19	нет	18	нет
42	34	нет	15	нет	23	нет
43	29	нет	21	нет	36	нет
44	19	нет	33	нет	10	нет

Таблица 13

Результаты диагностики для выявления эмоционального выгорания МВИ
(адаптирован Н. Е. Водопьяновой)

№	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция личных достижений	
	балл	уровень	балл	балл	уровень	балл
ЭГ						
1.	25	Средний	8	средний	32	средний
2.	19	средний	8	средний	39	низкий
3.	25	средний	12	средний	32	средний
4.	25	средний	12	средний	32	средний
5.	29	высокий	15	высокий	36	средний
6.	36	высокий	7	средний	40	низкий
7.	30	высокий	15	высокий	26	высокий
8.	25	средний	12	средний	32	средний
9.	29	высокий	15	высокий	39	низкий
10.	37	высокий	7	средний	40	низкий
11.	30	высокий	17	высокий	26	высокий
12.	27	высокий	12	средний	26	высокий
13.	29	высокий	16	высокий	32	средний
14.	15	низкий	6	средний	42	низкий
15.	27	высокий	10	средний	27	высокий
16.	27	высокий	10	средний	26	высокий
17.	29	высокий	12	высокий	30	высокий
18.	15	низкий	6	низкий	42	низкий
19.	27	высокий	10	средний	27	высокий
20.	34	высокий	12	средний	31	высокий
21.	20	низкий	6	средний	39	низкий
22.	20	низкий	12	средний	32	средний
КГ						
23.	29	высокий	15	высокий	39	низкий
24.	37	высокий	7	средний	40	низкий
25.	30	высокий	19	высокий	26	высокий
26.	25	средний	9	средний	32	высокий
27.	9	низкий	6	низкий	45	низкий
28.	27	высокий	12	средний	26	высокий
29.	29	высокий	16	высокий	30	высокий
30.	15	низкий	6	низкий	41	низкий
31.	27	высокий	10	средний	27	высокий
32.	34	высокий	12	средний	31	высокий
33.	15	низкий	6	низкий	42	низкий
34.	27	высокий	10	средний	27	высокий
35.	34	высокий	12	средний	31	высокий
36.	27	высокий	12	средний	25	высокий

37.	29	высокий	12	средний	30	высокий
38.	15	низкий	6	низкий	42	низкий
39.	27	высокий	10	средний	26	высокий
40.	34	высокий	12	средний	34	высокий
41.	30	высокий	19	высокий	26	высокий
42.	26	высокий	9	средний	32	высокий
43.	10	низкий	6	низкий	45	низкий
44.	30	высокий	15	высокий	36	средний

Таблица 14

Результаты диагностики стрессоустойчивости
по анкете Э. Ховарда

№	Диагностический балл	Уровень
ЭГ		
1.	32	Средний
2.	30	Средний
3.	20	Высокий
4.	19	Высокий
5.	30	Средний
6.	15	Высокий
7.	20	Высокий
8.	20	Высокий
9.	19	Высокий
10.	34	Средний
11.	32	Средний
12.	20	Высокий
13.	20	Высокий
14.	32	Средний
15.	32	Средний
16.	27	Средний
17.	35	Средний
18.	15	Высокий
19.	35	Средний
20.	20	Высокий
21.	19	Высокий
22.	20	Высокий
КГ		
23.	32	Средний
24.	17	Высокий
25.	19	Высокий
26.	35	Средний
27.	32	Средний
28.	27	Средний
29.	20	Высокий
30.	15	Высокий
31.	37	Низкий
32.	20	Высокий
33.	19	Высокий
34.	34	Средний

35.	32	Средний
36.	17	Высокий
37.	20	Высокий
38.	32	Средний
39.	32	Средний
40.	27	Средний
41.	35	Средний
42.	15	Высокий
43.	26	Средний
44.	35	Средний

Таблица 15

Результаты сопоставления уровней сформированности фазы напряжение в ЭГ

N	«До»	«После»	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	28	26	-2	2	6.5
2	18	16	-2	2	6.5
3	22	21	-1	1	2
4	54	50	-4	4	10.5
5	71	60	-11	11	14
6	20	19	-1	1	2
7	46	46	0	0	0
8	32	32	0	0	0
9	29	29	0	0	0
10	46	36	-10	10	13
11	26	26	0	0	0
12	15	17	2	2	6.5
13	15	15	0	0	0
14	30	30	0	0	0
15	36	36	0	0	0
16	17	16	-1	1	2
17	25	23	-2	2	6.5
18	28	26	-2	2	6.5
19	22	22	0	0	0
20	30	26	-4	4	10.5
21	60	54	-6	6	12
22	72	70	-2	2	6.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					6.5

Таблица 16

Результаты сопоставления уровней сформированности фазы резистенция в ЭГ

N	«До»	«После»	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	28	26	-2	2	5.5

2	41	36	-5	5	16.5
3	29	27	-2	2	5.5
4	49	49	0	0	0
5	80	76	-4	4	14.5
6	8	10	2	2	5.5
7	64	61	-3	3	11
8	57	54	-3	3	11
9	27	24	-3	3	11
10	63	60	-3	3	11
11	44	42	-2	2	5.5
12	16	14	-2	2	5.5
13	20	18	-2	2	5.5
14	20	20	0	0	0
15	43	39	-4	4	14.5
16	33	32	-1	1	1.5
17	20	19	-1	1	1.5
18	19	19	0	0	0
19	35	30	-5	5	16.5
20	34	34	0	0	0
21	50	47	-3	3	11
22	76	68	-8	8	18
					5,5

Таблица 17

Результаты сопоставления уровней сформированности фазы истощение в ЭГ

N	«До»	«После»	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	11	10	-1	1	2
2	39	36	-3	3	10
3	38	35	-3	3	10
4	42	40	-2	2	6
5	93	80	-13	13	18
6	23	20	-3	3	10
7	42	40	-2	2	6
8	29	27	-2	2	6
9	41	36	-5	5	13
10	64	56	-8	8	16
11	9	7	-2	2	6
12	16	16	0	0	0
13	5	5	0	0	0
14	32	25	-7	7	15
15	27	26	-1	1	2
16	20	15	-5	5	13
17	12	12	0	0	0
18	5	5	0	0	0
19	28	16	-12	12	17
20	3	5	2	2	6

21	41	40	-1	1	2
22	50	45	-5	5	13
					6

Таблица 18
Результаты сопоставления уровней сформированности фазы напряжение в КГ

N	«До»	«После»	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	29	29	0	0	0
2	44	44	0	0	0
3	30	28	-2	2	5.5
4	28	28	0	0	0
5	29	29	0	0	0
6	61	63	2	2	5.5
7	30	30	0	0	0
8	25	25	0	0	0
9	15	14	-1	1	2
10	15	12	-3	3	8
11	16	15	-1	1	2
12	25	25	0	0	0
13	32	30	-2	2	5.5
14	28	28	0	0	0
15	27	27	0	0	0
16	17	8	-9	9	9
17	22	22	0	0	0
18	27	27	0	0	0
19	36	34	-2	2	5.5
20	34	34	0	0	0
21	29	29	0	0	0
22	18	19	1	1	2
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					7,2

Таблица 19
Результаты сопоставления уровней сформированности фазы резистенция в КГ

N	«До»	«После»	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	58	56	-2	2	6.5
2	33	33	0	0	0
3	37	36	-1	1	3
4	42	42	0	0	0
5	56	56	0	0	0
6	37	36	-1	1	3
7	39	39	0	0	0
8	43	42	-1	1	3
9	40	40	0	0	0
10	32	32	0	0	0

11	42	42	0	0	0
12	22	22	0	0	0
13	22	23	1	1	3
14	27	27	0	0	0
15	23	23	0	0	0
16	54	54	0	0	0
17	45	45	0	0	0
18	17	19	2	2	6.5
19	19	19	0	0	0
20	14	15	1	1	3
21	21	21	0	0	0
22	33	33	0	0	0
					12,5

Таблица 20

Результаты сопоставления уровней сформированности фазы истощение в КГ

N	«До»	«После»	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	31	31	0	0	0
2	20	20	0	0	0
3	19	19	0	0	0
4	13	13	0	0	0
5	22	22	0	0	0
6	34	36	2	2	4.5
7	19	19	0	0	0
8	22	22	0	0	0
9	19	19	0	0	0
10	20	18	-2	2	4.5
11	23	23	0	0	0
12	16	18	2	2	4.5
13	30	30	0	0	0
14	22	22	0	0	0
15	25	25	0	0	0
16	10	12	2	2	4.5
17	20	20	0	0	0
18	22	22	0	0	0
19	18	18	0	0	0
20	23	23	0	0	0
21	37	36	-1	1	1.5
22	11	10	-1	1	1.5
					7,5

Технологическая карта внедрения результатов исследования

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
1-й этап: «Целеполагание внедрения инновационной технологии по коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия»						
1.1. Изучить документы по предмету внедрения (Программа коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия)	Изучение нормативной документации, ФЗ и Законов РФ, Постановлений Правительства РФ в области образования и безопасности среды и личности в РФ, документации организации	Обсуждение, анализ, изучение документации и и нормативных источников по теме, наблюдение	Поиск и анализ литературы, самообразование, обучение на факультете психологии ЧГПУ	1	С 2014 г.	Психолог, администрация учреждения
1.2. Поставить цели внедрения Программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия	Выдвижение и обоснование целей внедрения Программы	Разработка «Дерева целей» исследования, обсуждение, разработка модели и программы, анализ материалов по цели внедрения Программы	Работа кадровой службы предприятия, консультация с научным руководителем и администрацией предприятия, наблюдение, беседа	1	Сентябрь	Психолог, администрация учреждения
1.3. Разработать этапы внедрения Программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия	Изучение и анализ содержания этапов внедрения Программы, ее задач, принципов, критериев и показателей эффективности	Анализ состояния ситуации эмоционального выгорания сотрудников предприятия АО «Завод «Пластмасс» г. Копейска, анализ	Работа кадровой службы предприятия, анализ документации работа по составлению программы внедрения	1	Сентябрь	Психолог, администрация учреждения

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
		Модели и программы внедрения, анализ готовности предприятия к инновационной деятельности по внедрению модели				
1.4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения Программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия	Анализ уровня подготовленности коллектива к внедрению инноваций, анализ работы предприятия по теме внедрения, подготовка методической базы внедрения программы	Составление программы внедрения, анализ материалов готовности предприятия к инновационной деятельности	Административное совещание, анализ документов, работа по составлению программы внедрения	1	Сентябрь	Психолог, администрация учреждения
2-й этап: «Формирование положительной психологической установки на внедрение программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия»						
2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у администрации и предприятия и заинтересованных субъектов внедрения	Формирование готовности внедрить Программу в предприятие, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения	Обоснование практической значимости внедрения, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности, внедрения), беседы, обсуждения, популяризация идеи внедрения программы	Индивидуальные беседы с заинтересованными субъектами внедрения программы, работа кадровой службы предприятия, участие в семинарах со смежной тематикой	1	Октябрь	Психолог, администрация учреждения
2.2. Сформирует	Пропаганда передового	Беседы, обсуждение,	Беседы, семинары,	Более 5	Сентябрь -	Психолог, администрация

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
ь положительную реакцию на предмет внедрения Программы у коллектива предприятия	опыта по внедрению инновационных технологий на предприятии и их значимости для предприятия, значимости и актуальности внедрения программы	семинары, выпуск стен-газеты (тема: проблемы, связанные с коррекцией синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия)	изучение передового опыта внедрения инновационных технологий на предприятии, творческая деятельность		ноябрь	ия учреждения
2.3. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения программы у заинтересованных субъектов вне предприятия	Пропаганда передового опыта по внедрению инновационных технологий вне предприятия и их значимости для самого предприятия, значимости и актуальности внедрения программы для психологической безопасности общества	Методические выставки, семинары, консультации, научно-исследовательская работа, конференции и конгрессы	Участие в конгрессах, конференциях, семинарах по теме внедрения, статьи, выставки	Более 5	Сентябрь - ноябрь	Психолог, администрация учреждения
2.4. Сформировать веру в свои силы по внедрению инновационной технологии на предприятии	Анализ своего состояния по теме внедрения, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения, исследование психологического паспорта субъектов внедрения	Постановка проблемы, обсуждение, тренинг развития, консультации и с научным руководителем диссертационного исследования	Беседы, консультации самоанализ	1	Сентябрь – ноябрь	Психолог

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
3-й этап: «Изучение предмета внедрения программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия»						
3.1. Изучить необходимые материалы и документы о предмете внедрения	Изучение материалов и документов о предмете внедрения инновационной программы	Фронтально	Семинары, работа с литературой и информационными источниками	1	Декабрь	Психолог
3.2. Изучить сущность предмета внедрения инновационной программы на предприятии	Освоение системного подхода в работе над темой изучения предмета внедрения, его задач, принципов, содержания, форм и методов	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности)	1	Январь (2015)	Психолог, администрация учреждения
3.3. Изучить методику внедрения темы Программы	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (целеполагания, внедрения)	1	Февраль	Психолог, администрация учреждения
4-й этап: «Опережающее (пробное) освоение предмета внедрения программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия»						
4.1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы	Определение состава инициативной группы, организационная работа, исследование психологического портрета субъектов внедрения	Наблюдение, анализ, собеседования, обсуждение	Работа кадровой службы предприятия, тематические мероприятия	Более 6	Апрель	Психолог, администрация учреждения, научный руководитель диссертационного исследования
4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе	Изучение теории предмета внедрения, теории систем и системного подхода, методики внедрения	Самообразование, научно-исследовательская работа, обсуждение	Беседы, консультации	1	Апрель	Психолог, администрация учреждения

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
4.3. Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения программы	Анализ создания условий для опережающего внедрения инновационной программы	Изучение состояния дел на предприятии по теме внедрения программы, обсуждения, экспертная оценка	Производственное собрание, анализ документации	1	Май	Психолог, администрация учреждения
4.4. Проверить методику внедрения программы	Работа инициативной группы по новой методике	Изучение состояния дел на предприятии, корректировка методики	Работа кадровой службы предприятия, наблюдение за коллективом	Более 5	1-е полугодие	Психолог, администрация учреждения, инициативная группа по внедрению программы
5-й этап: «Фронтальное освоение предмета внедрения программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия»						
5.1. Мобилизовать коллектив предприятия на внедрение инновационной программы	Анализ работы инициативной группы по внедрению программы	Сообщение о результатах работы по инновационной технологии, тренинги	Работа кадровой службы предприятия, наблюдение за коллективом	1	Январь	Психолог, администрация учреждения, инициативная группа по внедрению Программы
5.2. Развить знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Обновление знаний о предмете внедрения Программы, теории систем и системного подхода, методики внедрения	Обмен опытом внедрения инновационных программ, самообразование, тренинги (готовности к инновационной деятельности, саморегуляция)	Наставничество, консультации, семинар, работа кадровой службы предприятия, наблюдение за коллективом	1	Январь – март	Психолог, администрация учреждения, инициативная группа по внедрению программы
5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения	Анализ состояния условий для фронтального внедрения	Изучение состояния дел на предприятии по теме	Производственное собрание, анализ документов	1	Май	Психолог, администрация учреждения

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
инновационной программы	программы на предприятии	внедрения Программы, обсуждения				
5.4. Освоить всем коллективом предприятия предмет внедрения	Фронтальное освоение программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия	Наставничество, обмен опытом, анализ и корректировка технологии внедрения программы	Работа кадровой службы предприятия, наблюдение за коллективом, консультации	1	Январь	Психолог, администрация учреждения
6-й этап: «Совершенствование работы над темой коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия»						
6.1. Совершенствовать знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Совершенствование знаний и умений по системному подходу	Наставничество, обмен опытом, корректировка методики	Конференция, конгресс по теме внедрения, анализ материалов	1	Январь	Психолог, администрация учреждения
6.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по внедрению программы	Анализ зависимости конечного результата по 1-му полугодю от создания условий для внедрения программы	Анализ состояния дел на предприятии по теме внедрения программы, обсуждение, доклад	Производственное собрание, работа кадровой службы предприятия, анализ документации	1	Январь	Психолог, администрация учреждения
6.3. Совершенствовать методику освоения внедрения программы	Формирование единого методического обеспечения освоения внедрения программы	Анализ состояния дел на предприятии по теме внедрения программы, методическая работа	Работа кадровой службы предприятия, методическая работа	Более 3	Сентябрь - декабрь	Психолог, администрация учреждения
7-й этап: «Распространение передового опыта освоения внедрения программы коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников предприятия»						
7.1. Изучить и обобщить опыт внедрения инновационной	Изучение и обобщение опыта работы предприятия по	Наблюдение за коллективом	Работа кадровой службы предприятия, стенды,	Более 5	Сентябрь - декабрь	Психолог, администрация учреждения

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
ой технологии	инновационной технологии		буклеты			
7.2. Осуществить наставничество над другими предприятиями, приступающими к внедрению программы	Обучение сотрудников других предприятий работе по внедрению программы	Наставничество, обмен опытом, консультации, семинары	Выступление на семинарах, работа Работы кадровой службы предприятия		Март – май	Психолог, администрация учреждения
7.3. Осуществить пропаганду передового опыта по внедрению программы на предприятии	Пропаганда внедрения программы в районе	Выступления на семинарах, конференциях, конгрессах, научная и творческая деятельность	Участие в конференциях, конгрессах, написание статей и научной работы по внедрению программы	Январь - февраль	1 - 3	Психолог, администрация учреждения
7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившееся на предыдущих этапах	Обсуждение динамики работы над темой, научная работа по теме внедрения программы	Наблюдение, анализ, научная деятельность	Семинары, написание научной работы статей по теме программы, изучение последующего опыта внедрения программы на различных предприятиях	Октябрь - февраль	Более 2	Психолог, администрация учреждения