



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ  
КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Коррекция эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического  
интерната

Выпускная квалификационная работа  
по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
Направленность программы бакалавриата  
«Психология и педагогика инклюзивного образования»

Проверка на объем заимствований:  
54,08 % авторского текста

Работа рекомендована к защите  
рекомендована / не рекомендована

«7 апреля» 2019 г.

зав. кафедрой ТиПП

Кондратьева О.А.

Выполнила:  
студентка группы ОФ-410/098-4-1  
Рубайло Полина Павловна

Научный руководитель:  
к. п. н., доцент  
Крыжановская Надежда Васильевна

Челябинск  
2019

## Оглавление

Введение.....	3
Глава I. Теоретическое обоснование исследования коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната	
Понятие «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе.....	7
1.2. Особенности проявления эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.....	15
1.3. Теоретическое обоснование модели коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.....	23
Глава II. Организация опытно-экспериментального исследования коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната	
2.1. Этапы, методы и методики исследования.....	32
2.2. Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего эксперимента.....	37
Глава III. Опытное-экспериментальное исследование коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната	
3.1. Программа коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.....	47
3.2. Анализ результатов опытно-экспериментального исследования коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.....	58
3.3. Рекомендации для сотрудников психоневрологического интерната по коррекции эмоционального выгорания.....	61
Заключение.....	66
Библиографический список.....	69
Приложение.....	76

## Введение

Актуальность проблемы по сохранению здоровья сотрудников образовательных учреждений является первостепенной и особенно значимой в связи с изменением закона об образовании, введением ФГОС и т.д. Данная проблема стала особенно острой в последнее десятилетие.

Наличие синдрома эмоционального выгорания в профессии является фактором временной нетрудоспособности, а также препятствием в создании эффективной результативной системы деятельности педагог-ученик.

Чем старше специалист и чем больше у него стаж работы, тем более он подвержен эмоциональному выгоранию. Характер и возрастной компонент возникновения эмоционального выгорания зависит от индивидуальных особенностей личности, его уровню стрессоустойчивости, саморегуляции. Также наличие проблем физического здоровья ускоряет возникновение эмоционального выгорания. Так повышенное состояние усталости приводит к снижению общего тонуса организма, а это, в свою очередь, приводит к снижению работоспособности педагога, его психологической усталости. Ежедневное наличие таких состояний приводит к снижению интереса к работе и как следствие – выгорание. Другая проблема физического состояния как гипертония или гипотония, или анемия также влечет за собой состояние эмоционального истощения. Вследствие этого, работник должен быть заинтересован в укреплении своего физического здоровья, профилактике заболеваний и своевременное обращение за медицинской помощью.

Много исследований по проблеме эмоционального выгорания посвящены именно деятельности специалистов в образовательной организации. Это связано с особенностями педагогической деятельности,

такими как: немалое количество стрессогенных факторов, сложность рабочих ситуаций, а также проблемы коммуникативных взаимоотношений.

Вышеперечисленное указывает на большую подверженность специалистов эмоциональному выгоранию в профессии.

Исходя из этого, становится все более актуальным поиск решений, технологий по профилактике, а также для снижения возникшей проблемы, что является значимым фактором в сохранении психологического здоровья.

Проблема эмоционального выгорания рассматривается в психологической науке достаточно широко. Современные научные исследования данного феномена указывают на распространенность данного синдрома среди медицинских работников (В.В. Болучевская, М.Ю. Будников, В.Л. Малыгин и др.) и педагогов (Л.Г. Дикая, Е.С. Дьячкова, И.А. Курапова, О.А. Попова, Е.А. Селиванова, Л.В. Сорокина, М.В. Хватова и др.). Также имеется ряд работ, указывающих на то, что данный феномен в целом характерен для профессий сферы «человек – человек» (А.М. Лужецкая, И.А. Новикова, П.И. Сидоров, А.Г. Соловьев и др.).

Среди исследований посвященных проблеме выгорания в настоящее время важное место, занимают работы, касающиеся труда работников педагогической деятельности. Такие особенности как наличие большого числа стрессогенных факторов, сложность рабочих ситуаций формируют высокую подверженность учителей эмоциональному выгоранию. Исходя из этого, не теряет своей актуальности поиск факторов и технологий, способствующих снижению возможности возникновения и развития эмоциональному выгоранию педагогов образовательной организации, помогающих сохранить психологическое здоровье и высокий профессионализм его деятельности.

Вышеизложенное определило цель исследования: теоретически обосновать и экспериментально провести коррекцию эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.

Объект исследования: эмоциональное выгорание у сотрудников психоневрологического интерната.

Предмет исследования: коррекция эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического выгорания.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что показатели эмоционального выгорания изменятся, после реализации программы коррекции.

Задачи:

1. Изучить понятие эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе.
2. Выявить особенности эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.
3. Теоретически обосновать модель коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.
4. Определить этапы, методы и методики исследования.
5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.
6. Разработать и реализовать программу коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.
7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования сотрудников психоневрологического интерната.
8. Разработать рекомендации для коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

В ходе исследования были применены следующие методы и методики:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования, синтез, систематизация, обобщение моделирование, целеполагание.

2. Эмпирические: констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование по методикам: диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика для оценки синдрома выгорания в профессиях системы «человек – человек» К.Маслач, С.Джексон (в адаптации Н.Е.Водопьяновой).

3. Статистические: Т-критерий Вилкоксона.

Исследование проводилось на базе ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат № 2». В исследовании принимали участие 13 человек.

## Глава I. Теоретическое обоснование исследования коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

### 1.1. Понятие «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе

Проблема эмоционального выгорания обсуждалась в работах таких авторов, как: Д. Гринберг, М.Г. Дмитриев, Е.П. Ильин, В.А. Лебедев, Н.П. Лукашевич, К. Маслач, Н.Г. Осухова. и др. В зарубежной и отечественной психологии в 70-х годах XX века появился интерес к синдрому «эмоциональное выгорание». Проблема изучается и до нашего времени. В зарубежной психологии синдром эмоционального выгорания широко исследуется. В отечественной науке этот феномен как самостоятельный почти не изучался.

Эмоциональное выгорание определяют как синдром, который развивается на фоне хронического стресса, он может привести к истощению эмоциональных и личностных ресурсов любого специалиста. Эмоциональное выгорание считается одним из самых опасных профессиональных нарушений тех, кто осуществляет рабочую деятельность с людьми: учителей, бизнесменов и политиков, психологов, социальных работников, журналистов, менеджеров, врачей, - тех, у кого деятельность связана с общением [48, с. 12].

Кристина Маслач, одна из первых исследовала данную проблему. Она выпустила книгу: «Эмоциональное сгорание - плата за сочувствие». Эмоциональное выгорание возникает в результате того, что идет накопление отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. Вследствие возникает истощение эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека [цит. по 50, с.12].

А. Мороу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего эмоциональное выгорание: «Запах горящей психологической проводки» [цит. по 56, с. 7].

В целом, понятие «выгорание» рассматривается как стресс на протяжении длительного времени, или синдром, который возникает из-за достаточно продолжительных стрессов в профессиональной деятельности средней интенсивности. Поэтому синдром «профессиональное выгорание» определяется некоторыми авторами понятием «эмоциональное выгорание». Это позволяет рассматривать данное явление как личностную деформацию специалиста под влиянием продолжительного профессионального стресса.

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: не эмоциональность, 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.

Как показывает определенное количество исследований, основным в синдроме «выгорания» является напряженные отношения или эмоционально затрудненные в системе «человек - человек», например, взаимоотношения между врачом и больным, между учителем и учеником в



конфликтных ситуациях или же наличие неблагоприятного психологического климата в рабочем коллективе.

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.

М.Г. Дмитриев считает, что эмоциональное выгорание проявляется тогда, когда общение сопровождается когнитивной сложностью или эмоциональной насыщенностью. Чем чаще и длительнее возникают такие контакты с разрушительной и раздражительной характеристикой, тем больше возрастает синдром «выгорания». Таким образом «выгорание» соотносится с качеством и количеством взаимодействий, которые специалист имел со своими клиентами, подчиненными, подопечными [19, с. 138].

Д. Гринберг считает, что «выгорание» можно охарактеризовать как эмоциональное, так и физическое, когнитивное истощение. Проявляется такими симптомами: ухудшение общего самочувствия (головные боли и т.п.), повышением чувства тревожности, изменением продуктивности работы, сильным снижением самооценки и др. [цит. по 47, с. 49].

Как считает Н.П. Лукашевич, наибольшее влияние на снижение эффективности трудовой деятельности может оказать эмоциональное (профессиональное) «выгорание», которое достаточно часто возникает в профессиях такого типа как «человек - человек». Эмоциональное «выгорание» проявляется в эмоциональном истощении – чувстве истощенности эмоциональных ресурсов, опустошенности,

деперсонализации, связанной с появлением равнодушного, негативного или же циничного отношения ко всем окружающим, своем профессиональном редуцировании достижений, которое определяется в частом недовольстве собой, достаточно четком негативном восприятии себя как специалиста, чувстве своей некомпетентности, безразличии к проделываемой работе [36, с. 91].

Е.П. Ильин определил, что скорость эмоционального выгорания зависит как от личностных особенностей (эмоциональная неустойчивость, необщительность, высокая реактивность и эмпатия, импульсивность), так и непосредственно от производственных факторов, которые в свою очередь приводят к оценке специалистом собственной работы как не достаточно значимой, неудовлетворенности своим профессиональным и личностным ростом; переживанию нехватки самостоятельности и излишнего контроля над собой; ролевой неопределенности как следствию нечетких к нему требований; не достаточной нагрузке или же перегрузке текущими трудовыми обязанностями [цит. по 37, с. 91].

В настоящее время рассматривается единая точка зрения на специфику эмоционального выгорания и непосредственно его структуру. Н.Е. Водопьянова под «психическим выгоранием» понимает такое состояние эмоционального, физического и умственного истощения, проявляющееся непосредственно в профессиях социальной сферы [цит. по тому же].

Деятельность специалиста в современных системах управления связана непосредственно с периодически повторяющимся влиянием социальных, профессиональных, экологических и других факторов экстремального значения. Текущая или же угроза от их проявления сопровождается отрицательными эмоциями, перенапряжением психических и физиологических функций, т.е. развитием нервно-психического напряжения [цит. по тому же].

Самюэль Глэддинг считает, что эмоциональное выгорание - это такое состояние эмоционального и физического истощения, в котором личность не может вести полноценное функционирование [16, с. 56].

Многие представители интерперсональных подходов рассматривают причину эмоционального выгорания в дисгармонии отношений между специалистами и реципиентами, что выделяет важность межличностного взаимодействия в возникновении эмоционального выгорания. К. Маслач считает, что основной причиной выгорания являются напряженные взаимоотношения между специалистами и субъектами их деятельности.

Психологическая опасность данных взаимоотношений определяется в том, что профессионалы имеют дело с проблемами личности, часто несущими в себе негативный эмоциональный заряд, который откладывается в подсознании специалиста [цит. по 13, с. 48].

Синдром эмоционального выгорания у личности развивается постепенно. Как считает Н.Г. Осухова, синдром проходит 3 стадии:

Первая стадия начинается с приглушения окраса эмоций, сглаживания остроты чувств и яркости переживаний. Специалист неожиданно замечает чувство пустоты и одиночества. Исчезают эмоции повышающие настроение. Заметна отстраненность в общении с членами семьи, близкими друзьями. Повышается тревожность. По возвращении домой человек чаще всего хочет остаться в одиночестве, наедине с самим собой.

На второй стадии появляются недопонимания с коллегами, подчиненными, воспитанниками. Специалист начинает в своем рабочем коллективе с пренебрежением говорить о некоторых из коллег, клиентов, воспитанников. Далее неприязнь проявляется в присутствии коллег, клиентов, воспитанников. Вначале это с трудом придерживаемая антипатия, но далее это и вспышки раздражения, сопровождающиеся конфликтами. Такое поведение специалиста - это неконтролируемое и не

осознаваемое им самим проявление самосохранения при межличностном общении, превышающем сам безопасный для организма уровень.

На третьей стадии уже притупляются представления о ценностях жизни. Эмоциональное отношение к миру «уплощается», специалист становится равнодушным ко всему, испытывает постоянную аутоагрессию и демонстрирует деструктивные пути выхода из данного состояния.

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 [56, с. 4].

Д. Гринберг считает, что «выгорание» можно охарактеризовать как эмоциональное, так и физическое, когнитивное истощение. Проявляется такими симптомами: ухудшение общего самочувствия (головные боли и т.п.), повышением чувства тревожности, изменением продуктивности работы, сильным снижением самооценки и др. [цит. по 47, с. 49].

Как считает Н.П. Лукашевич, наибольшее влияние на снижение эффективности трудовой деятельности может оказать эмоциональное (профессиональное) «выгорание», которое достаточно часто возникает в профессиях такого типа как «человек - человек». Эмоциональное «выгорание» проявляется в эмоциональном истощении – чувстве истощенности эмоциональных ресурсов, опустошенности, деперсонализации, связанной с появлением равнодушного, негативного или же циничного отношения ко всем окружающим, своем профессиональном редуцировании достижений, которое определяется в частом недовольстве собой, достаточно четком негативном восприятии себя как специалиста, чувстве своей некомпетентности, безразличии к выполняемой работе [37, с. 91].

Исследователь В.В. Бойко рассматривал развитие синдрома эмоционального выгорания в рамках развития стресса. Так уровень выгорания оценивается по 12 показателям сформированности нескольких

симптомов, которые в свою очередь группируются по 3 фазам: тревожное напряжение, резистенция, истощение [4, с. 22].

Фаза тревожного напряжения обусловлена развитием четырех симптомов: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность 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 В.В. Бойко обнаруживает присутствие следующих симптомов: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения [4, с. 22].

В настоящее время описаны 3 модели эмоционального выгорания.

Первая модель была предложена А. Пайнес и Е. Аронсон. Она рассматривает эмоциональное выгорание как состояние физического, психического и эмоционального истощения, которое вызвано длительным нахождением в эмоционально перегруженных ситуациях общения. В данном случае эмоциональное выгорание можно рассматривать как синдром «хронической усталости». В отличие от двух других подходов, сторонники одномерного подхода не ограничивают эмоциональное выгорание какими-либо определенными профессиональными группами.

Вторая модель была составлена голландскими исследователями Д. Дирендок и В. Шауфели. Она изучают эмоциональное выгорание как двухмерный компонент, состоящий из деперсонализации и эмоционального истощения. Деперсонализация проявляется в ухудшении отношения к другим, а иногда и к себе.

К. Маслач и С. Джексон разработали наиболее распространенную компонентную модель синдрома. В данной модели «выгорание»

рассматривается как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции своих личных достижений. Эмоциональное истощение является в данной модели как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в равнодушии или эмоциональном перенасыщении и достаточно сниженном эмоциональном фоне. Деперсонализация выражается в деформации отношений с другими людьми. Поэтому в одних случаях это может быть увеличение зависимости от других личностей, в других – повышение циничности установок и негативизма, чувств по отношению к подчиненным, воспитанникам, клиентам, и другим людям.

Третий компонент эмоционального выгорания - 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 18, с. 139].

Развитие эмоционального выгорания разделено на три стадии:

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

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

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

Из вышеперечисленного можно сделать вывод, что эмоциональное (профессиональное) выгорание - это комплекс различных психологических

проблем, которые возникают у личности в границах его профессиональной деятельности. Чаще всего эмоциональное выгорание рассматривается как синдром, который развивается на фоне хронического стресса и приводит к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов профессионала.

Эмоциональное выгорание считается самым опасным профессиональным нарушением у специалистов, которые взаимодействуют во время своей работы с людьми: педагоги, психологи, социальные работники, менеджеры и т.д., всех тех специалистов, чья профессиональная деятельность невозможна без общения. Эмоциональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без последующей «разрядки» или «освобождения» от них. Это ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека. В соответствии со своей научной позицией, мы рассматриваем эмоциональное выгорание целостно. Выгорание - это глубокая профессиональная деформация личности. Выгорать – значит терять связь с окружающим миром, ограждать от себя других людей и жизнь в целом. При этом происходит затухание всех положительных эмоций.

## 1.2. Особенности проявления эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

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.

Эмоциональное выгорание считают одним из самых опасных профессиональных нарушений тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, - всех, чья деятельность невозможна без общения.

Возникает профессиональное выгорание в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов педагога. А. Мороу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего профессиональное выгорание: «Запах горячей психологической проводки» [56, с. 7].

В исследованиях, посвященных описанию феномена эмоционального выгорания педагогов, различают 3 основных подхода: индивидуальный, межличностный, организационный. Каждый из них описывает процесс возникновения данного явления на отдельных уровнях, существующие независимо друг от друга. Это способствует появлению преувеличения значимости либо личностных факторов, либо факторов, связанных со стрессами в профессиональной деятельности.



Экзистенциальный является наиболее известным из индивидуальных подходов. Основоположником является А. Пайнс. Она считает, что выгорание возникает в связи с высоким уровнем притязаний. Когда высоко мотивированные специалисты, отождествляющие себя со своей работой и считающие ее высоко значимой и общественно полезной, в результате терпят неудачи в достижении своих целей и чувствуют, что не способны внести весомый вклад, они выгорают. Работа, которая была смыслом существования для данного индивидуума, инициирует у него разочарование, что и приводит подчас к выгоранию [8, с. 87].

Межличностный аспект объясняет первопричину выгорания дисгармонией взаимоотношений между преподавателями и учениками. Это подчеркивает значимость межличностных взаимодействий в возникновении выгорания. В частности, К. Маслач полагает, что основополагающей причиной выгорания являются напряженные взаимоотношения между педагогами и учениками их деятельности. Психологическая опасность таких взаимоотношений заключается в том, что профессионалы имеют дело с человеческими проблемами, несущими в себе порою негативный эмоциональный заряд, который нелегким гнетом ложится на их плечи [цит. по 13, с. 48].

Организационный подход выдвигает в качестве основных причин выгорания факторы и условия профессиональной среды, а именно: большой фронт работы, суженная область контактов, рутинность, отсутствие самостоятельности в работе.

В.В. Бойко рассматривает развитие синдрома выгорания в соответствии с механизмом развития стресса. В данном подходе уровень выгорания педагогов оценивается по двенадцати показателям сформированности ряда симптомов. Далее они группируются по трём фазам: тревожное напряжение, резистенция, истощение [4, с. 22].

В фазе «тревожное напряжение» возникает развитие четырёх симптомов: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия.

В фазе резистенции (или фаза сопротивления) проявляется сочетание следующих симптомов: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально – нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей.

В фазе истощения возникают симптомы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость, психосоматические и психовегетативные нарушения.

Наиболее полным отображением выгорания является симптом деперсонализации. В психологии это состояние трактуется как пограничное с патологией, которое имеет порядковый номер в классификации МКБ – 10. Понятие деперсонализации включает в себя нарушение личности осознания «своего Я», и сознания реальности объективного мира.

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.

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].

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.

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].

Как утверждает А.А. Меграбян, данные состояния часто обусловлены усиленной умственной работой при резких аффективных переживаниях. Большинство людей, подверженных данному симптому высказывают жалобы по поводу потери чувства удовольствия в актах мышления и восприятия, о снижении эстетических чувств и чувства эмоциональной привязанности к родным, чувств беспокойства и тревоги беспричинно [43, с. 54].

А.А. Реан отмечает, что в результате вынужденности частого общения у специалистов, работающих с людьми, возникает, «публичное одиночество»: избыток общения формального, потребительского, «механического» и недостаток общения нормального, искреннего, сочувственного. Можно сказать, избыток общения «чужими» и недостаток – со своими, с теми, кого мы воспринимаем как людей эмоционально

близких. Виноват в этом дефицит социальной общности, приводящий к недостатку общности эмоций, или совместных, разделяемых с другими, эмпатии. К тому же вносит свой вклад еще и культивируемый в обществе запрет на естественное, искреннее, живое и непосредственное публичное проявление эмоций. По инерции он порой переносится и на отношения с близкими людьми» [65, с. 168].

Некоторые социальные факторы, которые сопровождают учительский труд, оказывают влияние на устойчивость к психологическому стрессу, такие как: миграционный фактор, уровень урбанизации среды, численность педагогических коллективов.

М.В. Борисовой выделены значимые детерминанты, способствующие возникновению и динамике выгорания, которыми являются несформированность умений и навыков саморегуляции, неудовлетворительный социально психологический климат и недостатки в организации педагогической деятельности – низкий уровень автономности, неравномерное распределение нагрузки, недостаточное стимулирование труда, отсутствие возможностей профессионального роста и включения в управление [5, с. 98].

А.О. Прохоров выделяет внешние, объективные факторы эмоционального выгорания и внутренние, субъективные – индивидуальные особенности личности профессионала, которые влияют на возникновение выгорания. Объективные факторы следующие:

- 1) неблагоприятный социально-психологический климат педагогического коллектива. Это подразумевает следующее: частые конфликты, повышенная напряженность в отношениях с коллегами и руководством, отсутствие поддержки и сплоченности в коллективе отношениях с коллегами и руководством, отсутствие поддержки и сплоченности в коллективе и др. Это негативно сказывается на индивидуальных психических состояниях его членов и может привести к эмоциональному выгоранию;

2) недостатки в организации педагогической деятельности – ее регламентация, степень автономности педагога, характер распределения учебной нагрузки, характер стимулирования труда учителя, перспективы профессионального роста, характер включения педагога в управление учебным заведением [60, с. 56].

К субъективным факторам относятся:

1) высокий нейротизм как показатель эмоциональной неустойчивости, Повышенную возбудимость, частые проявления реактивности и высокую степень откликаемости, низкий порог переживания дистресса и преобладание негативных эмоциональных состояний. Субъект с эмоциональной устойчивостью в условиях стрессогенных факторов сохраняет оптимальное эмоциональное состояние и как следствие обеспечивает высокий результат деятельности, в то время как эмоциональная неустойчивость является фактором, способствующим возникновению эмоционального выгорания;

2) наличие рассогласований в ценностной сфере. Это выражается в том, что педагог не способен реализовать значимые жизненные цели, а также приоритетные типы поведения;

Сотрудники психоневрологического интерната, как и другие люди, имеют одну из целей своей профессиональной деятельности – это удовлетворение потребностей через выполнение трудовых функций.

Здесь можно выделить 3 типа целей:

1. Материальные цели (оплата труда, дополнительные материальные льготы и стимулы);

2. Социально-психологические цели (межличностное общение, условия труда, социальная безопасность, социально-психологический климат);

3. Цель самореализации человека (творческий характер труда, возможность профессионального роста, карьерный рост, признание заслуг).

Если происходит недостаточная реализация вышеперечисленных целей, у сотрудника появляется неудовлетворение своей профессиональной деятельностью. И как следствие может произойти выгорание. Кроме этого, из-за возрастания заинтересованности в достижении одной цели, не учитывая другие, также возможно возникновение выгорания. Например, сотрудник заинтересован в высокой оплате труда. Вследствие этого, качество деятельности сотрудник связывает с размером заработной платы. Если его устраивает оплата, он стремится к высоким результатам своего труда, у сотрудника большая заинтересованность к своей деятельности. А при снижении оплаты интерес снижается, качество деятельности ухудшается и как следствие может произойти эмоциональное выгорание.

Сотрудник может стремиться к профессиональному росту, самореализации, достижению высоких результатов своей профессиональной деятельности. Однако, при возникновении трудностей или препятствий реализации этих целей, у сотрудника может возникнуть снижение интереса, усталость как психологическая, так и физическая и, как следствие, возникновение эмоционального выгорания. Успешность профилактики и коррекции может предотвратить нежелательные эффекты, а именно: снижение интереса педагога к своей профессиональной деятельности и как следствие ухудшение результативности его работы, ухудшение взаимоотношений с коллегами и руководящим коллективом. Кроме этого, у работника может увеличиться степень конфликтности с окружающими его коллегами, а также и членами его семьи. Либо наоборот, появляется апатия, равнодушие к окружающим, к происходящим событиям как в профессиональной, так и в личной сфере педагога. Могут появиться такие симптомы ухудшения здоровья - снижение или увеличение аппетита, нарушение сна, бессонница, гипотония или гипертония, головные боли, мышечная слабость или наоборот мышечное напряжение и др. Чаще всего сложившиеся

негативные отношения на работе сотрудник автоматически переносит на взаимоотношения в семье. И как следствие этого, возникают конфликты в семье с близкими и знакомыми. Кроме этого, конфликтная ситуация в семье может также привести к возникновению эмоционального выгорания.

Таким образом, в связи с большой эмоциональной напряженностью профессиональной деятельности сотрудников психоневрологического интерната, нестандартностью рабочих ситуаций, ответственностью и сложностью профессионального труда, увеличивается риск развития синдрома «эмоционального выгорания».

Спектр эмоций в работе специалистов психоневрологического интерната разнообразен. Это и качество выполненных работ в течении рабочего дня, похвала коллег, руководства и огорчение от внеплановых ситуаций, которые могут происходить несколько раз в день в связи со спецификой организации.

### 1.3. Теоретическое обоснование модели коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

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].

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

Модель – это, как правило, искусственно созданный объект в виде схемы, математических формул, физической конструкции, наборов данных и алгоритмов их обработки и т.п.

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

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 психоневрологического интерната способствует определению причин и способов 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.

Целеполагание - процесс выбора одной или нескольких целей с установлением параметров допустимых отклонений для управления процессом осуществления идеи.

Целеполагание - это своеобразная первичная стадия управления, которая предусматривает постановку главной цели или комплекса целей, соответствующих назначению, стратегическим инструкциям и характером задач, которые нужно разрешить [32, с. 93].

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 [21, с. 59].

Метод «Дерева целей» ориентирован на получение относительно устойчивой структуры целей, проблем, направлений. Для достижения этого при построении первоначального варианта структуры следует учитывать закономерности целеобразования и использовать принципы формирования иерархических структур. Этот метод широко применяется для прогнозирования возможных направлений развития науки, техники, технологий, а также для составления личных целей, профессиональных, целей любой компании. Так называемое дерево целей тесно увязывает между собой перспективные цели и каждом уровне иерархии. При этом цель высшего порядка соответствует вершине дерева, а ниже в несколько ярусов располагаются локальные цели (задачи), с помощью которых обеспечивается достижение целей верхнего уровня.

Для достижения максимального результата нашего исследования, нами было составлено «дерево целей», на основе исследования В.И. Долговой [21, с. 61].

1. Провести теоретическое обоснование исследования коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

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

1.2. Выявить особенности проявления эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

1.3. Теоретически обосновать модель коррекции эмоционального

выгорания сотрудников психоневрологического интерната.



Рисунок 1. Дерево целей по коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

2. Организовать опытно-экспериментальное исследование коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

2.1. Определить этапы, методы и методики исследования.

2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

3.1. Разработать программу коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

3.3. Составить рекомендации для сотрудников психоневрологического интерната по коррекции эмоционального выгорания.

«Дерево целей» включает в себя 3 основные задачи. Каждая основная задача включает в себя ряд подзадач, раскрывающих содержание главной. Задачи и подзадачи раскрывают основные тенденции развития, исследования и профилактику возникновения эмоционального выгорания педагогов образовательной организации. Составление психологом «дерева целей» по работе с данной проблемой необходимо и актуально, так как «дерево» раскрывает поэтапную работу психолога и значительно облегчает его деятельность.

В ходе нашего исследования на основании «Дерева целей» была составлена модель коррекции синдрома эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната, которая включает в себя 4 блока.

Первый блок – теоретический. Цель: провести теоретическое обоснование исследования коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната. В задачи данного блока входили:

- изучить понятие «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе;
- выявить особенности проявления эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната;
- теоретически обосновать модель коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

Второй блок – диагностический. Цель: провести первичную диагностику эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната с помощью методик:

- диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- методика для оценки синдрома выгорания в профессиях системы «человек-человек» К. Маслач, С. Джексон (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Третий блок – коррекционно-развивающий. Цель: проведение формирующего эксперимента, разработка программы коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

Четвёртый блок – аналитический. Цель: провести повторную диагностику эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната. Доказать эффективность проведённого эксперимента при помощи Т-критерия Вилкоксона.

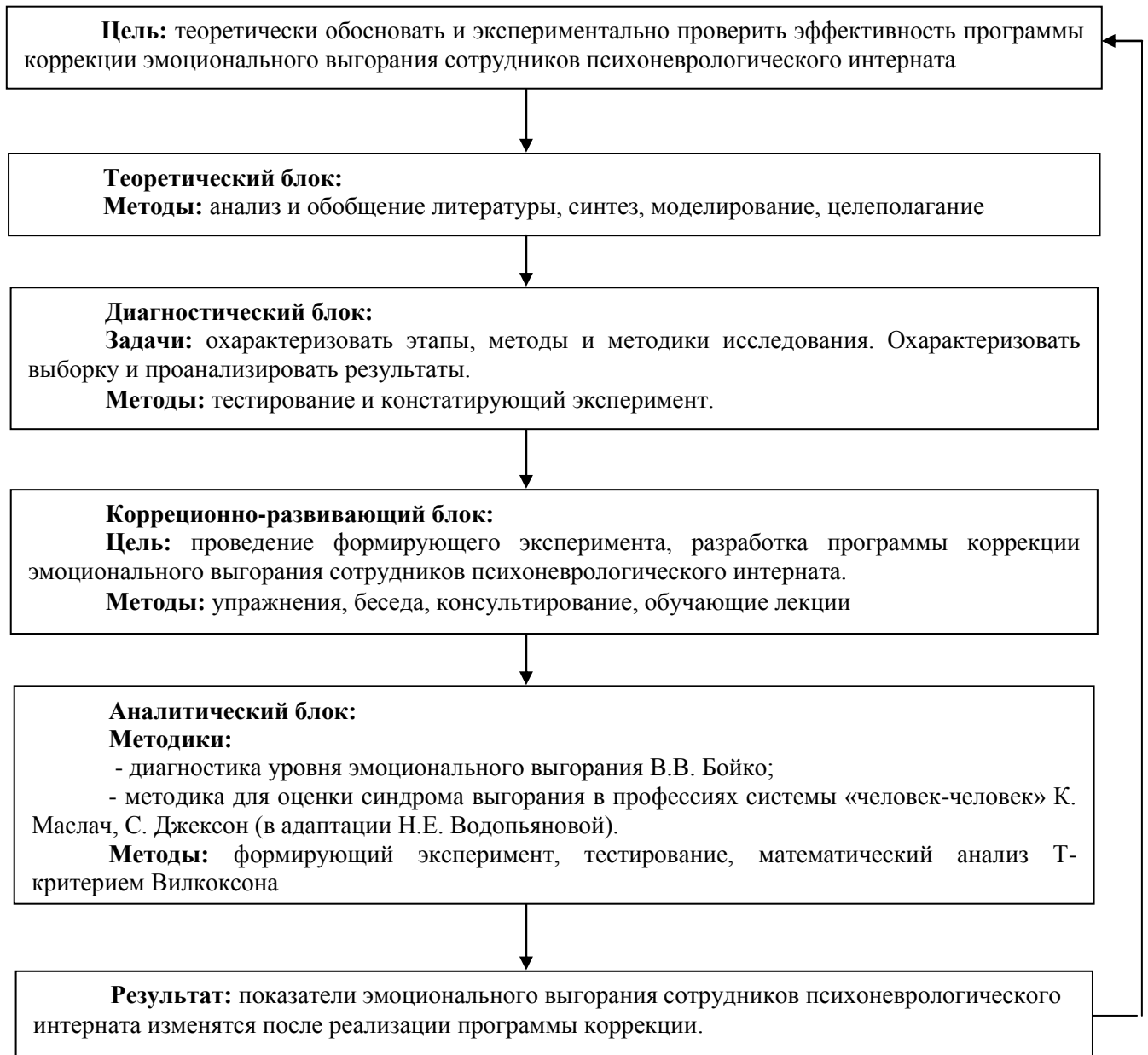


Рисунок 2. Модель программы коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната

Таким образом, в параграфе представлена «Дерево цели» и на ее основании разработана модель программы коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната. Представленная модель содержит теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий и аналитический блоки.

### 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 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 эмоциональноэнергических и личностных ресурсов человека.

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 эмоциональноэнергических и личностных ресурсов человека.

Эмоциональное выгорание – синдром, который развивается на фоне хронического стресса и может привести к истощению эмоциональных и личностных ресурсов. Синдром проявляется не сразу, его развитие принято разделять на 3 стадии.

Первая стадия начинается с приглушения окраса эмоций, сглаживания остроты чувств и яркости переживаний. Специалист неожиданно замечает чувство пустоты и одиночества. Исчезают эмоции повышающие настроение. Заметна отстраненность в общении с членами семьи, близкими друзьями. Повышается тревожность. По возвращении домой человек чаще всего хочет остаться в одиночестве, наедине с самим собой.

На второй стадии появляются недопонимания с коллегами, подчиненными, воспитанниками. Специалист начинает в своем рабочем коллективе с пренебрежением говорить о некоторых из коллег, клиентов, воспитанников. Далее неприязнь проявляется в присутствии коллег, клиентов, воспитанников. Вначале это с трудом придерживаемая антипатия, но далее это и вспышки раздражения, сопровождающиеся конфликтами. Такое поведение специалиста - это неконтролируемое и не осознаваемое им самим проявление самосохранения при межличностном общении, превышающем сам безопасный для организма уровень.

На третьей стадии уже притупляются представления о ценностях жизни. Эмоциональное отношение к миру «уплощается», специалист становится равнодушным ко всему, испытывает постоянную аутоагрессию и демонстрирует деструктивные пути выхода из данного состояния.

На синдром эмоционального выгорания влияют следующие факторы: внешние (организационные), включающие условия работы и

социальнопсихологические условия деятельности, и внутренние факторы (индивидуальнопсихологические особенности).

Анализируя опыт современных психологов, было выявлено, что большинство специалистов, находятся на второй стадии эмоционального выгорания. Сотрудники становятся весьма требовательными к окружающим, но при этом критичность к своим поступкам снижена.

Неудовлетворенность системой работы в целом способствует развитию третьей стадии эмоционального выгорания. Очень часто это переходит в психосоматику.

Синдром «выгорания» более характерен для представителей коммуникативных профессий.

Представлено «Дерево цели» и на ее основании разработана модель программы коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната. Представленная модель содержит теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий и аналитический блоки.

## Глава II. Организация опытно-экспериментального исследования коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

### 2.1. Этапы, методы и методики исследования

Исследование коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната проходило в три этапа:

1. Поисково-подготовительный: проведен теоретический анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования; уточнены цели, объект, предмет, задачи, методы и гипотеза исследования; обоснованы особенности эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната; разрабатывалась модель коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

2. Опытно-экспериментальный: определялось оптимальное содержание экспериментальной работы, ее структура и организационные формы, проводилось констатирующее исследование и формирующий эксперимент, разрабатывалась и апробировалась программа, реализующая коррекцию эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

3. Контрольно-обобщающий: проводился анализ, обобщение и систематизация накопленных материалов, интерпретация полученных результатов и их оформление. Результаты исследования подвергались качественному и количественному анализу с использованием математической статистики, разрабатывались рекомендации педагогам и родителям по психолого-педагогической коррекции сотрудников психоневрологического интерната, формулировались выводы.

Дадим характеристику методам исследования.

Анализ литературы – это метод научного исследования,



предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно – практической деятельности [14, с. 13].

Обобщение – это мысленный переход от отдельных фактов, событий к отождествлению их в мыслях (индуктивное обобщение), от одной мысли к другой - более общей (логическое обобщение).

Эти переходы осуществляются на основе особого рода правил. Процесс обобщения связан с процессами абстракции, анализа, синтеза, сравнения, с различными индуктивными процедурами [цит. по 34, с. 46].

Целеполагание — первичная фаза управления, предусматривающая постановку генеральной цели и совокупности целей (дерева целей) в соответствии с назначением системы, стратегическими установками и характером решаемых задач [22, с. 61].

Моделирование – создание и изучение моделей в действительности существующих объектов, явлений или процессов для разъяснения этих явлений, а также ради прогнозов явлений, интересующих исследователя [63, с.147].

Эксперимент – это один из основных методов научного познания вообще, психологического исследования в частности. Это активное вмешательство в ситуацию со стороны исследователя, осуществляющего планомерное манипулирование одной или несколькими переменными, и регистрация сопутствующих изменений в поведении изучаемого объекта [18, с. 26].

Процедура эксперимента состоит в направленном создании или подборе таких условий, которые обеспечивают надёжное выделение изучаемого фактора, и в регистрации изменений, связанных с его воздействием.

Экспериментатор по своему усмотрению может видоизменять условия проведения опыта и наблюдать последствия такого изменения. Это, в частности, даёт возможность находить наиболее рациональные

приёмы в учебно-воспитательной работе с учащимися. Например, меняя условия заучивания того или иного учебного материала, можно установить, при каких условиях запоминание будет наиболее быстрым, прочным и точным. Проводя исследования при одинаковых условиях с разными испытуемыми, экспериментатор может установить возрастные и индивидуальные особенности протекания психических процессов у каждого из них.

Констатирующий эксперимент – это эксперимент, устанавливающий наличие какого-либо непреложного факта или явления. Эксперимент становится констатирующим, если исследователь ставит задачу выявления наличного состояния и уровня сформированности изучаемого параметра, иначе говоря, определяется актуальный уровень развития изучаемого свойства у испытуемого или группы испытуемых [18, с. 26].

Формирующий эксперимент (эксперимент психолога – педагогический; эксперимент обучающий; воспитывающий; преобразующий; развивающий) – применяемый в психологии возрастной и педагогической метод прослеживания изменений психики ребенка в ходе активного воздействия исследователя на испытуемого. Форма эксперимента естественного, характерная тем, что изучение неких процессов психических происходит при их целенаправленном формировании.

Предполагает выявление закономерностей развития в ходе активного, целенаправленного воздействия экспериментатора на испытуемого – в ходе формирования его психики. Основан на подходе к развитию психики как к явлению, ведомому обучением и воспитанием; из этого следует, что нельзя игнорировать сам процесс обучения, определяющий это развитие [18, с. 60].

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 [23, с. 26].

Дадим характеристику методам исследования.

Опишем методики исследования.

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 выгорания. «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].

Цель методики – получить подробную картину синдрома «эмоционального выгорания» педагогов школы, а также 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.

2) методика для оценки синдрома «выгорания» в профессиях системы «человек-человек» (Н. Е. Водопьянова).

Цель - оценки синдрома профессионального выгорания.

Инструкция. Цель данного исследования состоит в том, чтобы определить, как педагоги изучают свою работу и людей, с которыми они тесно сотрудничают. Работникам предлагается утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Нужно прочитать 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.

Математическая статистика – раздел математики, который посвящен математическим методам обработки, систематизации и использования статистических данных для различных выводов. Статистические данные при том называют сведения о числе объектов в какой-либо совокупности, которые обладают теми или иными признаками [34, с. 25].

T-критерий Вилкоксона.

Цель: определить значимость результатов исследования после формирующего эксперимента.

Критерий применяется 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. С его помощью мы определяем, является ли сдвиг показателей в каком-то одном направлении более интенсивным, чем в

другом.

Итак, исследование эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната проходило в три этапа (поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий). В параграфе дана характеристика методам исследования (анализ, обобщение, тестирование, целеполагание, модель, формирующий эксперимент, констатирующий эксперимент и т.д.) и методик, с помощью которых, выявляются необходимые показатели для нашего исследования.

## 2.2. Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего эксперимента

Исследование проходило на базе ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат № 2». В исследовании принимали участие 13 человек.

Целями деятельности Интерната являются повышение качества жизни клиентов, содействие в преодолении ими трудной жизненной ситуации.

К структурным подразделениям интерната относятся: отделение милосердия, предназначенное для клиентов, находящихся на постельном режиме или передвигающихся в пределах палаты с посторонней помощью.

Предметом деятельности Интерната является предоставление гражданам пожилого возраста и инвалидам, страдающим психическими расстройствами, услуг по стационарному социальному обслуживанию, включая меры по созданию наиболее подходящих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, реабилитационные мероприятия медицинского, социального и лечебно-трудового характера, обеспечение питания, ухода и медицинской помощи, организацию их отдыха и досуга.

Для обеспечения охраны здоровья, сохранения и укрепления физического и психического состояния, поддержания долголетней активной жизни, при поступлении в ГСУСО «ЧПНИ № 2» все клиенты осматриваются врачом психиатром, терапевтом с рекомендациями по дальнейшему наблюдению и лечению. Медицинское наблюдение осуществляется круглосуточно. Кроме того, ежеквартально проводится медицинский осмотр с привлечением врачей узких специальностей, лабораторного и инструментального обследования клиентов.

В Интернат принимаются граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды (старше 18 лет), страдающие психическими расстройствами, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе, не имеющие установленных медицинских противопоказаний к приему в данное учреждение, на основании письменного заявления гражданина (его законного представителя) и путевки Министерства социальных отношений Челябинской области.

Сотрудники коллектива отличаются стабильным составом специалистов, большинство которых имеют высокий уровень профессионального мастерства за счёт многолетнего стажа работы.

Было проведено исследование на выявление синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат № 2».

В исследовании приняли участие 13 сотрудников. Все работники имеют стаж от 7 лет, средний возраст 40 лет. В коллективе преобладают взаимопонимание и поддержка, но в связи с высокой интенсивностью работы возникают конфликты. Специалисты легко идут на контакт,

В группе благоприятный психологический климат, проявляющийся в сотрудничестве, согласованности действий, который способствует эффективности трудовой деятельности коллектива.

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

По методике В.В. Бойко были получены следующие результаты:

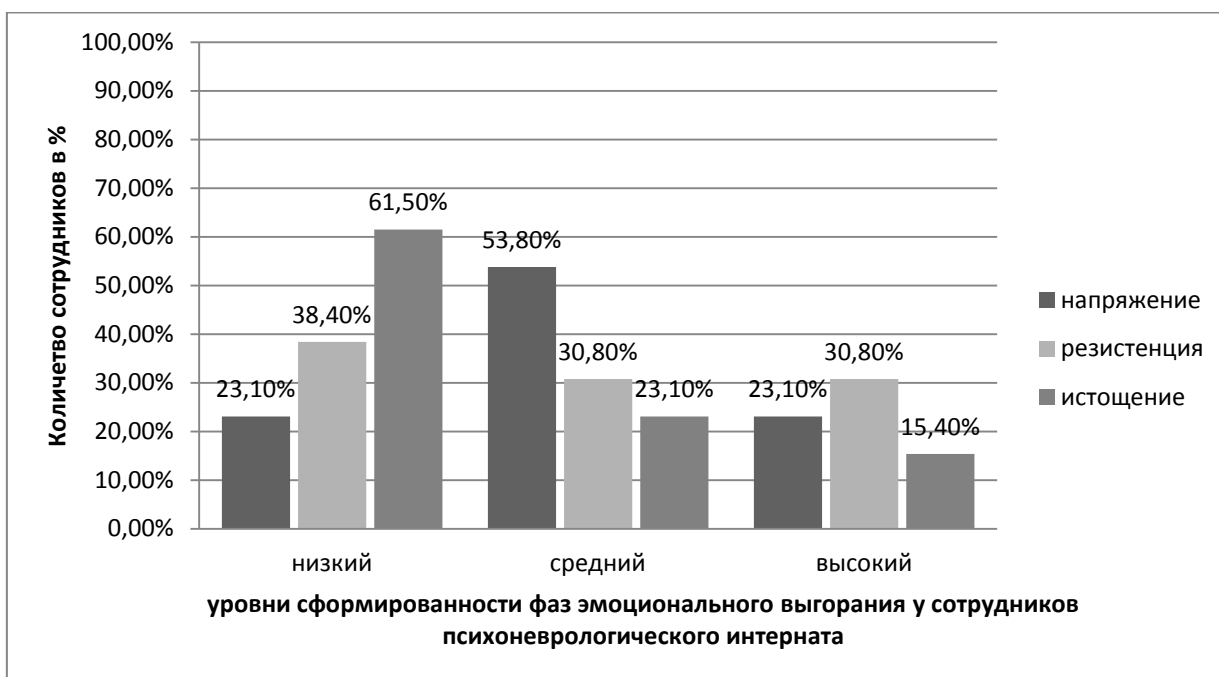


Рисунок 3. Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики В.В. Бойко

У 3 (23,1 %) сотрудников низкий уровень сформированности фазы напряжения. Нервное напряжение (тревожность) отсутствует, механизм формирования эмоционального выгорания не запущен. Сотрудники удовлетворены своей работой.

У 7 (53,8 %) сотрудников средний уровень сформированности фазы напряженности. Сотрудники могут находиться в нервном напряжении, но возможности личности (внутренние ресурсы), позволяют справиться со сложившейся ситуацией.

И 3 (23,1 %) 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.

У 5 (38,4 %) сотрудников низкий уровень сформированности фазы резистенции. Сотрудники легко адаптируются к несильным и непродолжительным стрессам.

У 4 (30,8 %) сотрудников средний уровень сформированности фазы резистенции. В стадии резистентности, устойчивость сотрудников к воздействию стрессов достигает среднего уровня, происходит незначительное повышение устойчивости к различным воздействиям.

И у 4 (30,8 %) сотрудников сформирована фаза резистенции. 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.

У 8 (61,5 %) сотрудников низкий уровень сформированности фазы истощения. Характеризуется выраженным поднятием общего энергетического тонуса и крепкой нервной системой.

У 3 (23,1 %) сотрудников средний уровень сформированности фазы истощения. 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 (15,4 %) сотрудников фаза сформирована истощения. 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.

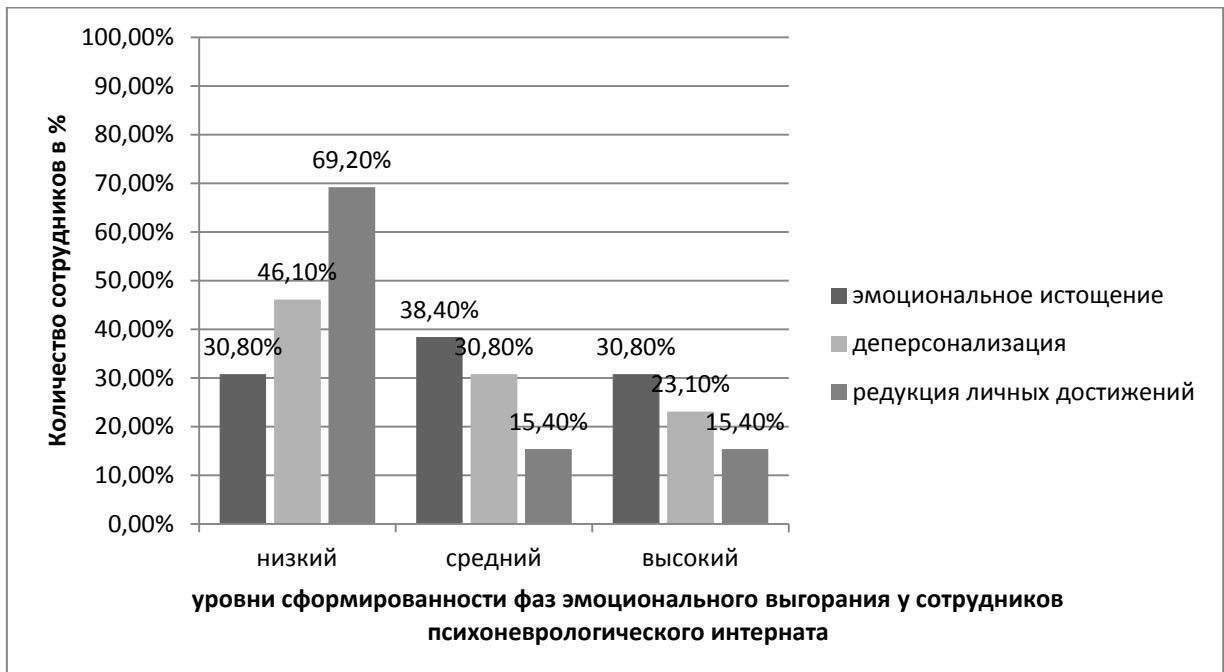


Рисунок 4. Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

При анализе результатов по шкале эмоционального истощения мы видим, что у 4 (30,8 %) сотрудников от общего числа испытуемых низкий уровень эмоционального истощения. Сотрудники не испытывают

эмоциональное истощение, с удовольствием выполняют работу. При общении легки и непринужденны.

У 5 (38,4 %) 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 4 (30,8 %) человека, 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: 6 (48,1 %) человек имеют низкий уровень деперсонализации, сотрудники не переживают психотравмирующую ситуацию. Спокойны и жизнерадостны.

Средний уровень деперсонализации имеют 4 (30,8 %) человека 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 3 (23,1 %) 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 9 сотрудников (69,2 %), 2 (15,4 %) сотрудника показали средний уровень, и 2 (15,4 %) респондента имеют высокий уровень редукции личных достижений. Это выражается в возникновении у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознании неуспеха в ней.

Таким образом, результаты диагностик позволили определить уровень эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната. Анализ данных показал преобладание среднего уровня, но есть и показатели проявления высокого и низкого уровня эмоционального выгорания. Составленная программа коррекции направлена на нормализацию уровня эмоционального выгорания, а так же на профилактику по данному показателю для сотрудников, имеющих адекватный показатель.

### Выводы по II главе

Исследование эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната проходило в три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

Так же, в работе были использованы различные методы и методики исследования: теоретические (анализ психолого-педагогической литературы), эмпирические (диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика для оценки эмоционального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой), математическо-статистический (Т-критерий Вилкоксона).

Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой показали у 4 (30,8 %) сотрудников от общего числа испытуемых низкий уровень эмоционального истощения, у 5 (38,4 %) респондентов имеют средний уровень эмоционального истощения. И высокий уровень эмоционального истощения имеют 4 (30,8 %) человека, что выражается в чувстве эмоциональной опустошенности и усталости, вызванной собственной работой.

По шкале деперсонализация результаты диагностики эмоционального выгорания показали следующие результаты: 6 (48,1 %) человек имеют низкий уровень деперсонализации, сотрудники не переживают психотравмирующую ситуацию. Спокойны и жизнерадостны.

Средний уровень деперсонализации имеют 4 (30,8 %) человека от общего числа испытуемых.

И у 3 (23,1 %) сотрудников наблюдается высокий уровень, характеризующийся в циничном отношении к труду и объектам своего труда.

По шкале редукция личных достижений диагностика показала, что низкий уровень имеют 9 сотрудников (69,2 %), 2 (15,4 %) сотрудника показали средний уровень, и 2 (15,4 %) респондента имеют высокий уровень редукции личных достижений. Это выражается в возникновении у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознании неуспеха в ней.

Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики В.В. Бойко показали следующие результаты.

У 3 (23,1 %) сотрудников низкий уровень сформированности фазы напряжения. Нервное напряжение (тревожность) отсутствует, механизм формирования эмоционального выгорания не запущен. Сотрудники удовлетворены своей работой.

У 7 (53,8 %) сотрудников средний уровень сформированности фазы напряженности. Сотрудники могут находиться в нервном напряжении, но возможности личности (внутренние ресурсы), позволяют справиться со сложившейся ситуацией.

И 3 (23,1 %) 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.

У 5 (38,4 %) сотрудников низкий уровень сформированности фазы резистенции. Сотрудники легко адаптируются к несильным и непродолжительным стрессам.

У 4 (30,8 %) сотрудников средний уровень сформированности фазы резистенции. В стадии резистентности, устойчивость сотрудников к воздействию стрессов достигает среднего уровня, происходит незначительное повышение устойчивости к различным воздействиям.

И у 4 (30,8 %) сотрудников сформирована фаза резистенции. 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.

У 8 (61,5 %) сотрудников низкий уровень сформированности фазы истощения. Характеризуется выраженным поднятием общего энергетического тонуса и крепкой нервной системой.

У 3 (23,1 %) сотрудников средний уровень сформированности фазы истощения. 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 (15,4 %) сотрудников фаза сформирована истощения. Характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и вегетативные проявления.

Анализ данных показал преобладание среднего уровня, но есть и показатели проявления высокого и низкого уровня эмоционального выгорания. Это обусловлено многолетним опытом работы и эмоциональными затратами в данном виде деятельности.

### Глава III. Опытнo-экспериментальное исследование коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

#### 3.1. Программа коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

На основании проведенных диагностик нами была разработана программа коррекции синдрома эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.

Цель программы: коррекция синдрома эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната.

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.

Программа реализовалась в течении 5 месяцев. Раз в две недели проводилось занятие в соответствии с планом работы. Продолжительность занятий от 1,5 до 3 часов.

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.

Конспекты занятий [Приложение 3].

#### 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: узнать и проанализировать индивидуальные и групповые ожидания сотрудников психоневрологического интерната.

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».

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.

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: способствовать командообразованию членов группы, научить конструктивному вербальному и невербальному выражению эмоций.

Материалы: мяч или шарик.

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

Материалы и оборудование: доска или ватманы для фиксирования необходимой информации, маркеры, ручки, 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. У

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 вырабатывать 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).

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.

В заключительной части мероприятия участникам предлагается заполнение анкет обратной связи.

Таким образом, с помощью программы коррекции синдрома эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната 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 саморегуляции с помощью расслабления мимической мускулатуры и дыхательных упражнений, концентрации внимания, визуализации.

### 3.2. Анализ результатов опытно-экспериментального исследования коррекции эмоционального выгорания у сотрудников психоневрологического интерната

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

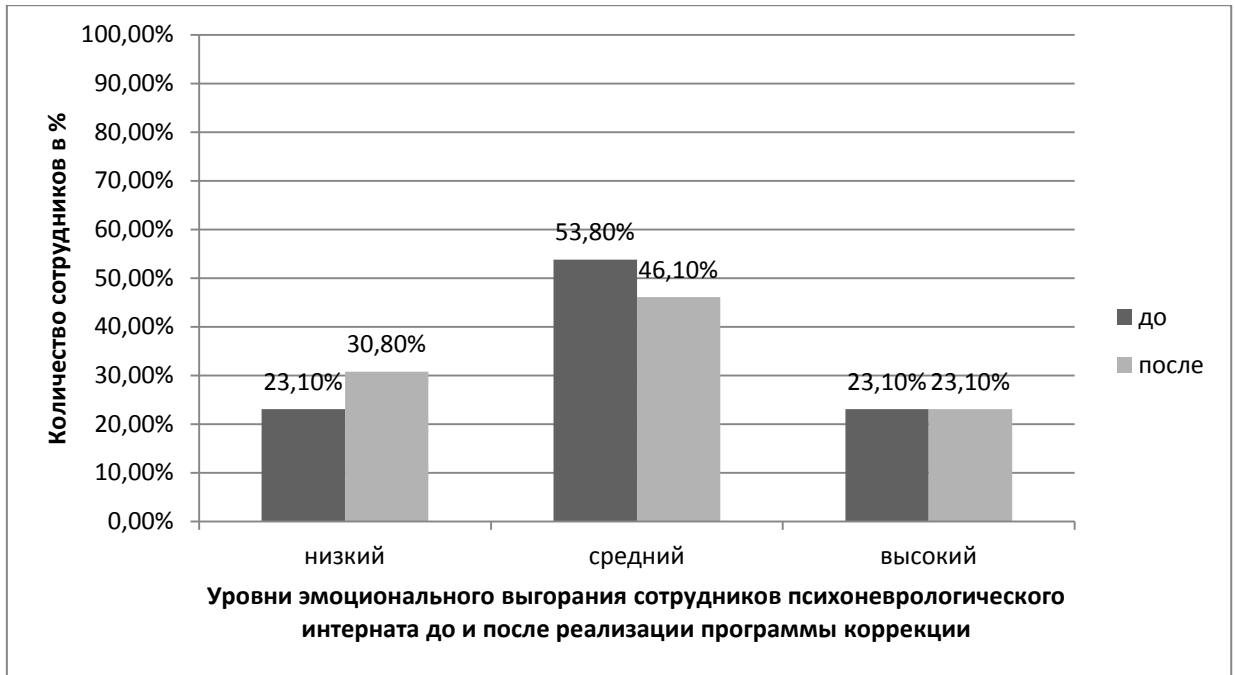


Рисунок 5. Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики В.В. Бойко (фаза напряжения)

В фазе напряжения высокий уровень у 3 сотрудников (23,1 %) остался без изменений, средний уровень снизился на 1 сотрудника (46,1 %), а низкий уровень повысился на 1 сотрудника (30,8 %).

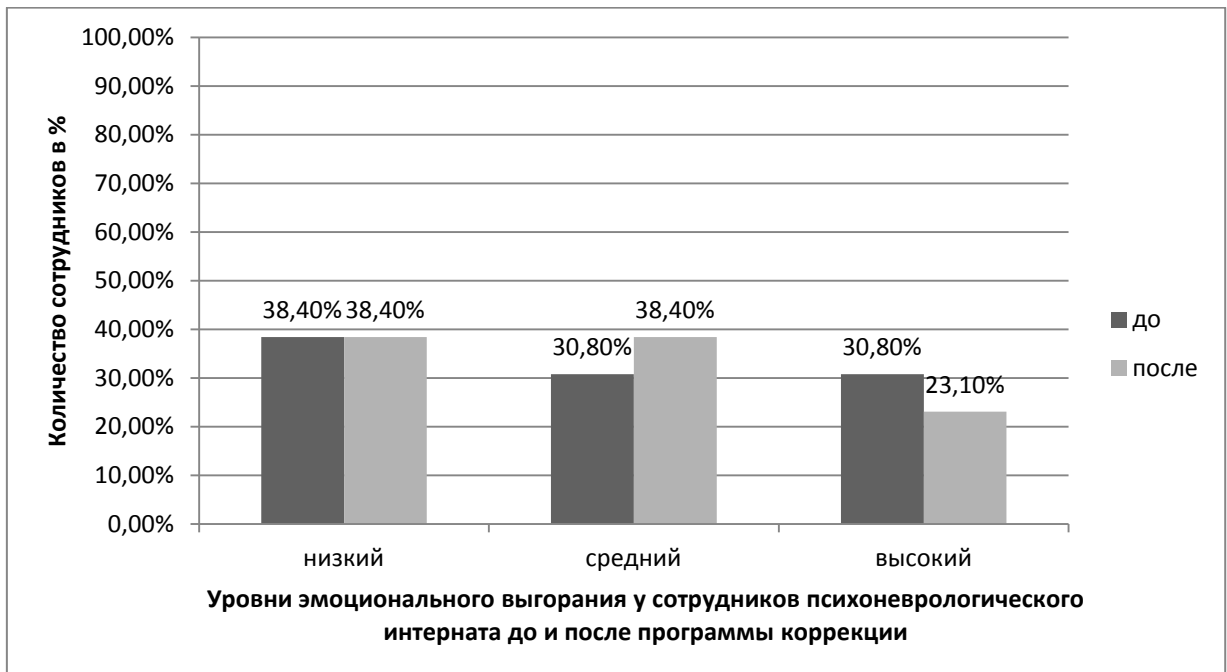


Рисунок 6. Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики В.В. Бойко (фаза резистенции)

В фазе резистенции высокий уровень снизился на 1 сотрудника (23,1 %), средний уровень увеличился на 1 сотрудника (38,4 %), низкий уровень остался без изменений (38,4 %).

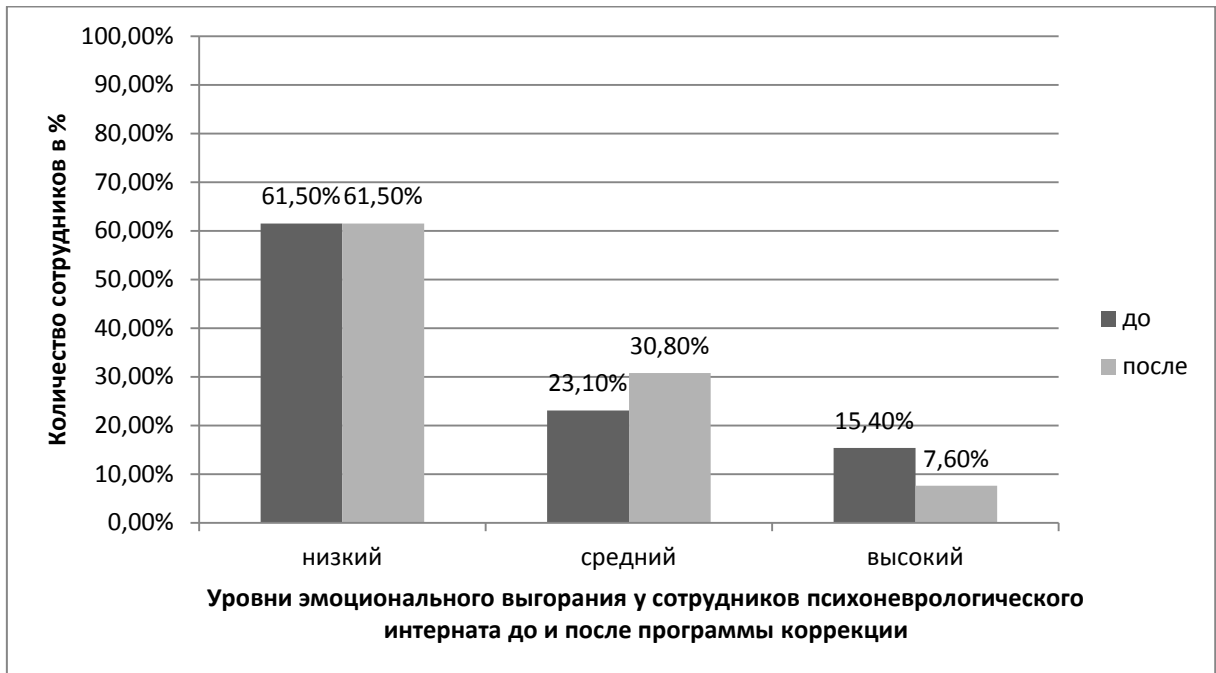


Рисунок 7. Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики В.В. Бойко (фаза истощения)

В фазе истощения высокий уровень снизился на 1 сотрудника (7,6 %), средний уровень увеличился на 1 сотрудника (30,8 %), низкий уровень остался без изменений (61,5 %).

Сформулируем гипотезы:

H<sub>0</sub>: интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения до проведения коррекции не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону уменьшения.

H<sub>1</sub>: интенсивность сдвигов уровня сформированности фазы напряжения до проведения коррекции не превосходит уровень сформированности фазы напряжения в сторону повышения.

Для проверки выдвинутых гипотез был использован T-критерий Вилкоксона, показатели методики эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза напряжения).

Tэмп = 6

Критическое значение Т-критерия Вилкоксона при  $n=13$

$T_{кр.} = 12 (0,01);$

$T_{кр.} = 21 (0,01)$

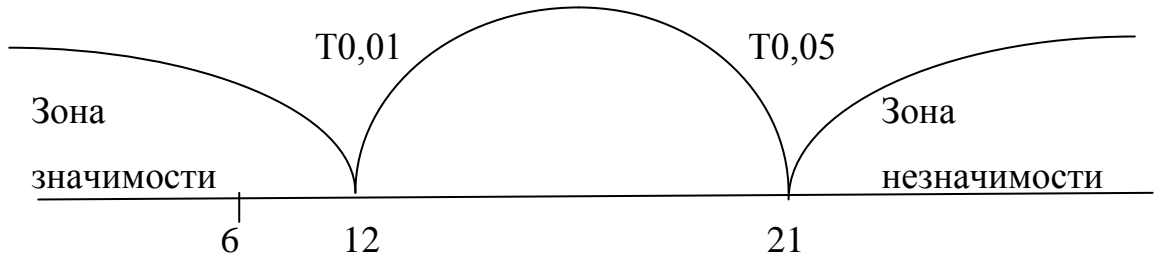


Рисунок 8. Ось значимости

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

Таким образом, гипотеза о том, что показатели эмоционального выгорания изменятся, после реализации программы коррекции подтверждена.

### 3.3. Рекомендации для сотрудников психоневрологического интерната по коррекции эмоционального выгорания

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. Проводить больше времени с людьми, приятными для общения и ограничить общение с теми, с кем некомфортно поддерживать контакт. Если взаимодействие с малоприятным человеком неизбежно (коллега, родственник), убедить себя, что происходящее не стоит того, чтобы

реагировать эмоционально, ведь таким образом тратиться ресурс на поддержание хорошего настроения.

8. Формирование таких общечеловеческих личностных качеств, как открытость, общительность, настойчивость, способность опираться на собственные силы.

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. Выберите удобную позу, сядьте, закройте глаза и глубоко выдохните. 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. Всё ещё с закрытыми глазами визуализируйте перед собой приятную для Вас картину (зелёное поле, красивые деревья, море и т.п.). Находитесь в этом состоянии от 3 до 5 минут. Не думайте ни о чем, просто наблюдайте.

3. Вспомните ситуацию, которая недавно вызвала у Вас чувство тревоги или раздражения. Прорисуйте детали этой ситуации, делайте это осознанно.

4. Отвлекитесь от своих наблюдений за ситуацией, отстранитесь от неё. Сосредоточьтесь на своих ощущениях 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. Посмотрите эту энергию. Убедитесь в том, что она состоит из того, что находится вокруг Вас каждый день. Эта энергия часть Вас самих.

6. Вернитесь к картинке и поставьте ее на фоне спокойствия и умиротворения, словно смотрите на неё как на отрывок из кинофильма. Обратите внимание на то, 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. Тоже 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.

Необходимо особое внимание уделять на проведение 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 III главе

После проведения программы коррекции необходимо провести анализ проделанной работы, чтобы выявить ее эффективность, увидеть слабые и сильные стороны программы, увидеть динамику коррекционного процесса и определить, в отношении каких параметров коррекция показала себя как менее эффективная.

Программа коррекции состояла из 10 занятий. Среди которых были мини-лекции, направленные на просвещение, упражнения и игры, целью которых являлось не только снизить уровень напряжения в коллективе, но и обучить конструктивным методам разрешения конфликтных ситуаций, которые в данной профессии неизбежны.

Анализ результатов после формирующего эксперимента показал, что у части сотрудников наблюдается положительная динамика изменений. У нескольких сотрудников уровень эмоционального выгорания снизился с высокого уровня сразу по нескольким шкалам, у остальных сотрудников заметна тенденция к нормализации показателей уровня эмоционального выгорания.

## Заключение

Эмоциональное выгорание по В.В. Бойко – это совокупность физических, эмоциональных симптомов, которые испытывает профессионал, неспособный справиться со стрессом, вызванный ограничениями, касающимися его цели и личной карьеры.

Интерес к эмоциональному выгоранию изначально был вызван как социальной проблемой, а затем исследовательской. Это было обусловлено мощным отрицательным эффектом, который выгорание оказывает на профессиональную деятельность и особенности поведения специалистов.

Синдром эмоционального выгорания – сложный психофизиологический феномен, который определяется как физическое, умственное и эмоциональное истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки. Может выражаться в подавленном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, так же заметна утрата способности видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

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

Во время первой стадии специалист перестает остро воспринимать окружающую действительность. Внешних проявлений можно не заметить, но при тестировании будет заметна тенденция к повышенному чувству тревожности.

При второй стадии сотрудник начинает выражать свой негатив по отношению ко всем участникам рабочего процесса. Перекладывает ответственность за свои ошибки на коллег, относится с пренебрежением к рабочему процессу. Со временем негативные проявления в поведении становятся ярко выраженными, и сотрудник уже не может контролировать собственные эмоции.

Когда же наступает третья стадия развития эмоционального выгорания к специалисту 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 4 блока.

Первый блок – теоретический. Цель: провести теоретическое обоснование исследования коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната. В задачи данного блока входили:

- 1) изучить понятие «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе;
- 2) выявить особенности проявления эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната;
- 3) теоретически обосновать модель коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

Второй блок – диагностический. Цель: провести первичную диагностику эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната с помощью методик:

- 1) диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- 2) методика для оценки синдрома выгорания в профессиях системы «человек-человек» К. Маслач, С. Джексон (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Третий блок – коррекционно-развивающий. Цель: проведение формирующего эксперимента, разработка программы коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

Четвёртый блок – аналитический. Цель: провести повторную диагностику эмоционального выгорания у сотрудников

психоневрологического интерната. Доказать эффективность проведённого эксперимента при помощи Т-критерия Вилкоксона.

Так же нами были реализованы следующие задачи:

1. Изучить понятие эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе.
2. Выявить особенности эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.
3. Теоретически обосновать модель коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.
4. Определить этапы, методы и методики исследования.
5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.
6. Разработать и реализовать программу коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.
7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования сотрудников психоневрологического интерната.
8. Разработать рекомендации для коррекции эмоционального выгорания сотрудников психоневрологического интерната.

Так же была подтверждена гипотеза о том, что показатели эмоционального выгорания изменятся, после реализации программы коррекции.

## 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.
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.
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.yspu.org/releases/2011\\_2pp/50.pdf](http://vestnik.yspu.org/releases/2011_2pp/50.pdf) (дата обращения 11.04.2019).
11. Водопьянова Н. Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания. С.-Петербург. гос. ун-т. Санкт- Петербург: Издательский дом Санкт-Петербургского государственного университета, 2011. 159 с.

12. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2010. 288 с.
13. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
14. Гершунский Б. С. Образовательно-педагогическая прогностика: Теория, методология, практика: учебное пособие. Киев, 2013. 768 с.
15. 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.
16. Глэддинг С. Психологическое консультирование. 4-е изд. СПб.: Питер, 2012. 736 с.
17. 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).
18. 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.
19. 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.
20. Дмитриева Ю. А., Грязева-Добшинская В. Г. Метод моделирования в социальной психологии // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. 2013. № 1.
21. 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.

22. 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.
23. 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.
24. Долгова В. И., Напримеров А. А., Латюшин Я. В. Формирование эмоциональной устойчивости личности: монография. Санкт-Петербург. РГПУ им. А. И. Герцена, 2002. 167с.
25. Долгова В. И., Гольева Г. Ю. Эмоциональная устойчивость как ключевая компетенция. Челябинск: Изд-во «АТОКСО», 2010. 183 с.
26. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология: учебное пособие. Спб.: Питер, 2012. 320 с.
27. Дубровина И. В. Практическая психология в лабиринтах современного образования. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2014. 464 с.
28. Изард И. Психология эмоций / пер. с английского А. Татлыбаева, В. Мисник. СПб.: Питер, 2010. 464 с.
29. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2011. 784 с.
30. Каменская О. В. Синдром профессионального выгорания // Служба кадров и персонал. 2012. № 8. С. 45–47
31. Козлов В. В. Психотехнологии измененных состояний сознания [Электронный ресурс]. Саратов: Вузовское образование, 2014. 507 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/18332> (дата обращения 15.05.2019).
32. 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-sistemepsihologicheskikh-znaniy> (дата обращения 27.05.2019).

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

34. 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 27.05.2019).

35. 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).

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

37. 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-lengleemocionalnoe-vygoranie-pepel-posle-feyerverka-ekzistencialno-analiticheskoeponimanie-i-preduprezhdenie-lekciya-v-mspi-27112014.html> (дата обращения: 11.04.2019).

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

39. 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.

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



41. 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.
42. Модель психологической помощи при эмоциональном выгорании // Международный научно-исследовательский журнал. 2015. № 9-4 (40).
43. Моница Г. Б., Лютова-Робертс Е. К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). СПб.: Издательство «Речь», 2011. 224 с.
44. Немов Р. С. Психология. Учебник для студентов высш. пед. учеб. заведений. В 3-х кн-х. Кн. 1. М. : Просвещение, 2014. 512 с.
45. 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: 11.04.2019).
46. 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.
47. Орел В. Е. Синдром психического выгорания: мифы и реальность. Харьков: Гуманитарный центр, 2014. 294 с.
48. Осипова А. А. Общая психокоррекция: учебное пособие. М. : Сфера, 2010. 510 с.
49. 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 «Амигопресс», 2013. 112 с.
50. Платонов К. К. Занимательная психология. М. : Римис, 2011. 304 с.

51. Попова Т. А. Самоактуализация как условие совладания с эмоциональным выгоранием педагога // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 6.

52. 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://mspsyj.ru/articles/detail.php?article=5212> (дата обращения 27.05.2019).

53. Ракицкая А. В. Социодемографические характеристики и эмоциональное выгорание у педагогов // Научное обозрение: гуманитарные исследования. 2014. № 8.

54. Рапохин Н. П. Исследование эмоционально-волевой устойчивости в условиях значимой деятельности // Психологический журнал. 2011. Т.2. № 5.

55. Реан А. А. Практическая психодиагностика личности : учеб. пособие С.-Петербур. гос. ун-та. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2012. 221 с.

56. Реан А. А., Кудашев А.А., Баранов А.А. Психология адаптации личности. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2013. 369 с .

57. Савельев А. Я. Модель формирования специалиста с высшим образованием на современном этапе. М., 2009. 72 с.

58. 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.

59. 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.

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

61. Синюкова Е. М. Синдром эмоционального выгорания личности: его сущность и детерминанты // Парадигма познания. 2014. №2.

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

63. 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.

64. 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.

65. Трушников Д. Ю. Синдром первичного эмоционального выгорания молодых преподавателей как социальный феномен // Специфика педагогического образования в регионах России. 2012. № 1.

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

67. 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.

## Стимульный материал к методикам

## Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

## Тест методики

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

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе/учебе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы/учебы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу/учебу.
35. Партнерам по работе/учебе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе/учебе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с начальством.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа/учеба приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе/учебе.
40. Некоторые стороны (факты) моей жизни вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на “хороших” и “плохих”.
43. Усталость от работы/учебы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу/учебу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю, взаимодействую с партнерами автоматически, без души.
47. Иногда встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе/учебе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе/учебе вдохновляют меня.
51. Жизненная ситуация, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы/учебы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы/учебы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам чем теперь.
58. Во взаимодействии с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу/учебу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю/взаимодействую, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой/учебой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе/учебе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего/учебного дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий/учебный день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Взаимодействуя или работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа, взаимодействие с людьми (партнерами) очень разочаровали меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий/учебный день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера складывается удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой/учебой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров, знакомых я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю людей, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе/учебе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми, в том числе на работе/учебе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе/в учебе я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа/взаимодействие с людьми плохо повлияла на меня — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа/взаимодействие с людьми явно подрывает мое здоровье.

#### Обработка данных (ключ) методики

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»

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

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

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

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

## «Резистенция»

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

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

Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(20), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

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

## «Истощение»

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

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

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

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

## Интерпретация результатов.

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

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом,
- 10-15 баллов – складывающийся симптом,
- 16 -20 баллов – сложившийся симптом.
- 20 и более баллов – симптомы с такими показателями относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания.

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.

Методика для оценки синдрома выгорания в профессиях системы «человек – человек» К.Маслач, С.Джексон (в адаптации Н.Е.Водопьяновой)

Лист для ответов

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
 Профессия \_\_\_\_\_  
 Стаж \_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_

Утверждение	Баллы						
	иногда	очень редко	редко	иногда	часто	очень часто	каждый день
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным							
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»							
3. Утром я чувствую усталость и нежелание 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 без теплоты и расположения к ним							
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться							
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами							
8. Я чувствую угнетенность и апатию							
9. Я уверена,							



что моя работа нужна людям							
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я 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 подчиненными и коллегам							
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. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.							

Опросник имеет 3 шкалы «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

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

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

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

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

## Результаты констатирующего эксперимента

Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики В.В. Бойко

№ испытуемого	Фаза напряжения (баллы)	Фаза резистенции (баллы)	Фаза истощения (баллы)
1	33	31	37
2	41	68	57
3	30	34	26
4	56	51	63
5	40	52	35
6	34	39	31
7	48	30	48
8	91	74	60
9	50	46	32
10	56	34	34
11	53	28	28
12	74	35	39
13	86	65	81

Программа коррекции эмоционального выгорания у сотрудников  
психоневрологического интерната

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 разделиться на три равные части:

«европейцев», «японцев» и «африканцев». Потом каждый из участников идет по кругу и здоровается со всеми «своим способом»: «европейцы»жимают 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, оцепенение, 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 ладошки 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 вдыхать и выдыхать. 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

т.д.

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

Упражнение 4. Работа с симптомами эмоционального выгорания.

Ведущий: Нарушение пропорций между секторами может повлечь развитие симптомов

профессионального выгорания, с которыми мы с вами знакомились 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 визуальной 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, "авральный" 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 убраный 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, желательнее лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это 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

<b>Первая группа</b>	Сотрудники, которые по роду службы вынуждены <b>много и интенсивно общаться с различными людьми</b> , знакомыми и незнакомыми. Это: • руководители • менеджеры по продажам, медицинские работники • социальные работники • консультанты • преподаватели и т.п.
<b>Вторая группа</b>	Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие <b>интровертированный характер</b> , 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.
<b>Третья группа</b>	Люди, испытывающие постоянный <b>внутриличностный конфликт в связи с работой</b> .
<b>Четвертая группа</b>	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.
<b>Пятая группа</b>	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 схода 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 скажет «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?	
Убеждения 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, непринятым. 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.

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. Попеременно 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 промассировали область поясницы. Прочувствовали, как приятное тепло охватывает ее. Расслабьте спину и начните ее мысленно массировать. Приятная волна тепла, истома 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, истома, 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, истома, 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, выпятив 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 и 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         | б) 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 | б) колкая иголка                    |
| 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<br>разрезанного лимона | 4) аромат розы         |
| 2) вкус шоколада                          | 5) запах моря          |
| 3) икра: красная, крупная                 | б) 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: 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 рекомендациях.

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. 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 предлагаетсяделиться 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 попытаются 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.

## Результаты формирующего эксперимента

Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике диагностики  
В.В. Бойко

№ испытуемого	Фаза напряжения (баллы)	Фаза резистенции (баллы)	Фаза истощения (баллы)
1	31	31	27
2	36	65	49
3	30	31	26
4	54	48	55
5	40	50	34
6	30	39	31
7	40	31	39
8	80	66	51
9	50	44	31
10	54	31	31
11	50	28	28
12	69	79	35
13	85	55	67