



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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Психологическая коррекция эмоционального выгорания у
специалистов по социальной работе с применением методов
психологического консультирования**

**Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Психолого-педагогическое консультирование»
Форма обучения очная**

Проверка на объем заимствований:

81, 021 авторского текста
Работа рецензия к защите
рекомендована/не рекомендована
«15» 09 2024 г.
зав. кафедрой ТиПП
О.А. Кондратьева Кондратьева О.А.

Выполнила:

Студентка группы ОФ-210/270-2-1
Абрамова Лариса Александровна

Научный руководитель:

канд. психол. наук, доцент кафедры ТиПП
Рокицкая Юлия Александровна

Челябинск
2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 4 |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ | 9 |
| 1.1 Проблема эмоционального выгорания личности в теории психологии | 9 |
| 1.2 Особенности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе..... | 17 |
| 1.3 Модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования | 25 |
| ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ..... | 34 |
| 2.1 Этапы, методы и методики исследования | 34 |
| 2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования | 41 |
| ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ | 51 |
| 3.1 Программа психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования | 51 |

| | |
|---|------|
| 3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования..... | 61 |
| 3.3 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику | 72 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 82 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ | 86 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методики диагностики исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе..... | 99 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе | 1100 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Программа психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования | 116 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе после реализации программы | 141 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику | 147 |

ВВЕДЕНИЕ

Значимость темы исследования объясняется отрицательным воздействием эмоционального выгорания на личную и профессиональную жизнь человека. По данным различных исследователей, от 30% до 90% представителей помогающих профессий испытывают симптомы эмоционального выгорания. Профессионал, имеющий эмоциональное выгорание, не способен в полной мере помочь тому, кто оказался в тяжёлой жизненной ситуации. Часто с проблемой эмоционального выгорания специалисты сталкиваются в начале своего профессионального пути и не осознают причин возникновения симптомов. Это приводит к снижению качества трудовой деятельности и повышению вероятности её полного прекращения. Поэтому проблема эмоционального выгорания является востребованной и требует дальнейших исследований.

Актуальность исследования связана со значительным распространением исследуемого явления в обществе и заключается в существовании запроса от Муниципального казённого учреждения «Социальная гарантия» о выявлении эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе и проведении работы по его психологической коррекции. Также отмечается существование противоречия между возрастающей потребностью общества в снижении уровня эмоционального выгорания и недостаточным количеством способов реализации этого и, как следствие, необходимости разработки программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Проблему эмоционального выгорания личности в теории психологии рассматривали такие авторы, как В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Е.П. Ильин, К. Маслач, А.А. Рукавишников и др. [9; 14; 24; 80; 52]. Несмотря на значительное количество исследований, посвящённых эмоциональному выгоранию, до сих пор не существует единой точки зрения в понимании составляющих данного феномена и ведущих причин его возникновения.

Особенности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе в научной литературе представлены дефицитарно в трудах Ю.Р. Вишневого, М.А. Гордеевой, Н.Н. Подприновой [17; 44; 45]. Отмечается недостаток исследований, посвященных изучению эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников, особенно в контексте динамики этого феномена.

Проблему моделирования в психологическом исследовании изучали В.И. Долгова, В.В. Макерова и др. [21; 58]. Их труды легли в основу разработки модели психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Инновационным является применение в ходе психологической коррекции методов психологического консультирования, что будет отражено в разработанных нами модели и программе.

Можно сделать вывод, что в научном мире феномен эмоционального выгорания вызывает огромный интерес, однако исследователи уделяют недостаточное внимание изучению его составляющих и ведущих причин возникновения, а также его психологической коррекции у специалистов по социальной работе. Это и определило выбор темы выпускной квалификационной работы: «Психологическая коррекция эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования».

Цель исследования – теоретически изучить и опытно-экспериментальным путём проверить эффективность реализации модели и программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

Объект исследования – эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе.

Предмет исследования – психологическая коррекция эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

Гипотеза исследования: можно предположить, что:

– эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе характеризуется сформированной фазой резистенции с выраженным проявлением симптома редукции профессиональных обязанностей, высокими значениями психоэмоционального истощения, личностного отдаления, деперсонализации в профессиональной сфере и сниженной профессиональной мотивацией, что требует организации психологической коррекции;

– эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе изменится, если разработать и реализовать модель, состоящую из теоретического, диагностического, коррекционного и аналитического блоков, и программу психологической коррекции, включающую методы активного социально-психологического обучения и психологического консультирования.

Задачи исследования:

1. Изучить проблему эмоционального выгорания личности в теории психологии.

2. Охарактеризовать особенности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

3. Разработать модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

4. Определить этапы, методы и методики исследования.

5. Охарактеризовать выборку испытуемых, провести констатирующий эксперимент и проанализировать его результаты.

6. Разработать и реализовать программу психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

7. Провести опытно-экспериментальное исследование, проанализировать его результаты и определить эффективность проведённой работы с использованием методов математической статистики.

8. Разработать технологическую карту внедрения результатов исследования в практику и составить рекомендации для специалистов по социальной работе, руководства и педагога-психолога, оказывающему помощь сотрудникам, по преодолению эмоционального выгорания.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

– общетеоретические и экспериментальные подходы к изучению феномена эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, С. Джексон, К. Маслач, А.А. Рукавишников);

– подходы к пониманию сущности социальной работы (Т.И. Бессонова, Ю.Р. Вишневский, М.А. Гордеева, Н.Н. Подпринова).

Методы исследования:

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

2. Эмпирические: эксперимент (констатирующий, формирующий), психодиагностический метод (личностные опросники).

3. Психодиагностические:

– «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко;

– «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова;

– «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

4. Методы математико-статистической обработки данных: Т-критерий Стьюдента, программа «IBM SPSS Statistics 22.0».

Научная новизна исследования состоит в разработке модели и программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

Теоретическая значимость заключается в:

- составлении теоретических обобщений и выводов, которые расширяют представления о составляющих и ведущих причинах возникновения эмоционального выгорания;
- определении особенностей эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе;
- теоретическом обосновании модели и программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

Практическая значимость исследования заключается в разработке и реализации программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования, а также составлении рекомендаций по преодолению эмоционального выгорания.

База исследования: Муниципальное казенное учреждение «Социальная гарантия». В исследовании приняли участие специалисты по социальной работе в количестве 36 человек в возрасте от 22 до 58 лет (32 женщины и 4 мужчины).

Результаты исследования обсуждались на международной научно-практической конференции «Научные исследования 2024: актуальные теории и концепции».

По результатам исследования была опубликована статья: Абрамова Л. А. «Психологическая коррекция эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе методами психологического консультирования» / Л. А Абрамова // Научно-издательский центр «Империя». – 2024. – Т. 2. – С. 165–170.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

1.1 Проблема эмоционального выгорания личности в теории психологии

Повышенный интерес к феномену эмоционального выгорания возник относительно недавно. Термин «выгорание» был введён Г. Фрейденсбергером. Он использовал его для того, чтобы охарактеризовать состояние медицинских работников, включающее в себя истощение, утрату мотивации и уменьшение ответственности за свои поступки. Г. Фрейденсбергер подчеркнул, что выгорание преимущественно наблюдается у тех людей, которые работают в системе «человек-человек». Тот же вывод сделали отечественные исследователи – Н.Е. Водопьянова и Е.П. Ильин [14; 24].

С января 2022 г. ВОЗ официально включила синдром эмоционального выгорания в 11 версию Международной классификации болезней. Информация о нём содержится в разделе «Проблемы, связанные с занятостью или безработицей». Определение эмоционального выгорания, по МКБ-11, звучит следующим образом: «это синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолён» [4, с. 142].

Учёными используются различные термины: синдром эмоционального выгорания / сгорания (В.В. Бойко, Г.А. Макарова), психическое выгорание (А.А. Рукавишников, В.Е. Орел), синдром профессионального выгорания (Н.Е. Водопьянова, Е.П. Ильин), профессиональное выгорание (К. Маслач). Отмечается, что каждый автор вкладывает свой смысл в данные понятия [9; 14; 24; 80].

В.В. Бойко полагает, что синдром эмоционального выгорания – это «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [9, с. 22]. По его мнению, эмоциональное выгорание имеет три фазы, включающие в себя набор симптомов, выраженность которых отражает особенности проявления механизма психологической защиты у личности.

А.А. Рукавишников считает, что психическое выгорание является «прогрессирующим психологическим явлением, оказывающим негативное влияние на человека: оно приводит к эмоциональному и психическому истощению, отсутствию мотивации при выполнении деятельности» [52, с. 6]. Выгорание возникает вследствие длительной включенности в ситуации, содержащие в себе высокие эмоциональные требования, и затрагивает различные подструктуры личности.

Н.Е. Водопьянова отмечает, что синдром профессионального выгорания представляет собой личностную деформацию, являющуюся результатом воздействия профессиональных стрессов [14, с. 43]. К. Маслач конкретизирует данное понятие, подчёркивая, что профессиональные стрессы возникают в большей степени у представителей помогающих профессий: это «синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, выявляющийся преимущественно у представителей помогающих профессий» [80, с. 25].

Из этого следует, что В.В. Бойко рассматривает синдром эмоционального выгорания как механизм защиты психики, который возникает вследствие психотравмирующего воздействия. А.А. Рукавишников расширяет данное В.В. Бойко понятие, определяя его как психическое явление, которое затрагивает различные подструктуры личности: психоэмоциональную, коммуникативную, мотивационную. Е.Е. Водопьянова и К. Маслач связывают данный феномен с воздействием профессии. Они склоняются к тому, что профессиональное выгорание

возникает вследствие специфики профессиональной деятельности, а именно работы с людьми. При этом Г.С. Абрамова и Ю.А. Юдчиц считают, что «эмоциональное выгорание», «психическое выгорание» и «профессиональное выгорание» являются тождественными понятиями. Эмоциональное выгорание, по их мнению, связано с профессиональной деформацией и появляется не от физического и нервного истощения, которые имеют временный характер, а от хронических стрессов нервной системы, то есть данный феномен происходит в сфере психического и затрагивает все аспекты личности [1, с. 54].

Мы считаем целесообразным использование понятия «эмоциональное выгорание», поскольку оно представляет собой феномен, который оказывает влияние на различные подструктуры личности и возникает как механизм защиты вследствие психотравмирующего воздействия, а именно профессиональных стрессов.

Существует несколько факторных моделей механизма функционирования эмоционального выгорания. Однофакторная модель (И. Аронсон, А. Пайнс): истощение психоэмоциональных энергетических ресурсов организма, которое отражается на физическом и эмоциональном состоянии, а также когнитивных возможностях [78, с. 210]. Двухфакторная модель: помимо истощения ресурсов, происходит деперсонализация личности, т.е. охлаждение человека по отношению к окружающим людям, следствием чего становится ухудшение качества межличностных отношений в личном и деловом общении. Трёхфакторная модель (К. Маслач, С. Джексон и др.): истощение психоэмоциональных энергетических ресурсов, деперсонализация личности и редукция личностных достижений, приводящая к снижению работоспособности и профессиональной эффективности; является наиболее популярной моделью в современной психологии [80, с. 100]. Четырёхфакторная модель: истощение психоэмоциональных энергетических ресурсов, редукция личностных достижений и деперсонализация личности, которая

рассматривается в двух сферах: взаимодействие с клиентами (циничное отношение к ним), отношение к профессиональной деятельности (утрата понимания её смысла и ценности). В контексте изучения профессий типа «человек-человек» представляется наиболее полной и целесообразной [22].

В качестве основы возникновения эмоционального выгорания рассматриваются различные причины. Существует несколько подходов, которые по-разному раскрывают детерминанту данного феномена: личностный (неспособность человека выделить смыслы в профессиональной деятельности, вследствие чего возникает неудовлетворённость собой и результатами своих стараний); субъектно-деятельностный (стрессовые воздействия в ходе выполнения однообразной по своему характеру работы и отсутствие положительной обратной связи со стороны руководства); психоаналитический (нарушение профессиональной идентичности), динамический (активизация механизма психологической защиты) [31].

Отдельное внимание необходимо обратить на динамический подход, представителем которого был В. Бойко. Эмоциональное выгорание возникает в результате действия психотравмирующих обстоятельств и способствует снижению уровня стресса: снижение эмоциональности, равнодушие к происходящим событиям снижает психологическую нагрузку и уменьшает уровень напряжённости, т.е. эмоциональное выгорание способствует более экономичному распределению энергетических ресурсов [9, с. 88].

Можно сделать вывод, что ключевая причина возникновения эмоционального выгорания, которая рассматривается в каждом из перечисленных подходов, заключается в состоянии фрустрации: человек испытывает чувство неудовлетворённости от того, что происходит в его профессиональной сфере жизни. Эмоциональное выгорание может выступать как регулятивная система, которая способствует сохранению

эмоциональной стабильности, снижению влияния стрессов на состояние человека за счёт минимизации чувствительности личности.

По мнению В.В. Бойко, эмоциональное выгорание имеет внешние и внутренние предпосылки. Внешние определяются «особенностями деятельности, которую осуществляет работник: её содержание и социально-психологические характеристики» [9, с. 72]. Внутренние характеризуют «особенности личности работника: мотивационная сфера (слабый уровень мотивации или, напротив, чрезмерно сильный), нравственная сфера (отсутствие нравственных ориентиров), эмоциональная сфера (ригидность).

К. Маслач выделяет факторы, обуславливающие возникновение эмоционального выгорания: «чрезмерное количество клиентов; недостаток личностных ресурсов; негативная обратная связь от клиента» [80, с. 120].

Следовательно, эмоциональное выгорание является многофакторным процессом. Его возникновению способствуют внешние факторы (условия труда, рабочие конфликты и отсутствие положительной обратной связи со стороны руководства), вызывающие стресс, а также внутренние факторы (чрезмерная ответственность за результат взаимодействия с клиентом, давление значимой фигуры, убеждения, долженствование).

В научной литературе существуют две группы моделей эмоционального выгорания: содержательная и процессуальная. Рассмотрим каждую из них.

Эмоциональное выгорание в содержательной модели рассматривается как состояние, характеризующееся определённым набором симптомов, которые являются относительно независимыми друг от друга. Данные симптомы проявляются на различных уровнях – как на индивидуальном, так и на межличностном [30].

В. Шауфелли и Д. Энзманн создали классификацию из 5 основных групп симптомов эмоционального выгорания: аффективные (повышенная раздражительность и агрессивность, тревожность, чувство вины и стыда,

пессимизм, равнодушие); когнитивные (нарушения внимания и памяти; негативные установки; навязчивые идеи; снижение критичности); физические (обострение хронических заболеваний, повышение подверженности инфекционным заболеваниям, быстрая утомляемость и низкая работоспособность); поведенческие (прекращение или минимизация общения с людьми, появление у человека различного рода зависимостей), мотивационные (снижение желания заниматься профессиональной деятельностью, вплоть до полного его отсутствия, утрата осознания значимости выполняемой работы) [Цит. по: 62, с. 797].

Перечисленные симптомы носят субъективный характер: их проявление зависит от типологических особенностей личности, в частности реакций организма на стрессовые ситуации, а также от внутреннего потенциала личности к «здоровому» совладанию со стрессом или, напротив, предрасположенностью к возникновению эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание в процессуальной модели рассматривается как процесс, состоящий из определённых фаз. Данный подход предполагает динамичность феномена: переход от слабых симптомов к более сильным. При этом практическая ценность такой модели снижена из-за разнородности и мозаичности описанных фаз, то есть учёные по-разному смотрят на процесс эмоционального выгорания, что затрудняет формирование целостной картины данного феномена [56].

С. Гринсберг рассматривал 5 фаз эмоционального выгорания: «медовый месяц» (человек ставит перед собой множество целей, берёт на себя многочисленные обязанности и старается выполнить их в краткие сроки); «недостаток топлива» (постоянная нагрузка приводит к усталости и апатии, человек утрачивает интерес к выполнению профессиональных обязанностей); хронические симптомы (раздражительность, усталость, подавленность, озлобленность и обида испытываются человеком постоянно); кризис (возникновение хронического заболевания, частичная утрата работоспособности); «пробивание стены» (острая форма

заболеваний, возможность перехода эмоционального выгорания в депрессию и предсуицидальное состояние) [Цит. по: 5, с. 51].

В.В. Бойко создал модель, включающую в себя три составляющие эмоционального выгорания:

1. Фаза эмоционального напряжения. Человек испытывает безразличие к тому, что он делает и какие результаты приносит его деятельность. Он чувствует внутреннюю пустоту и неудовлетворённость собой. Уровень тревожности резко повышается, хотя объективных причин для этого нет.

Симптомы фазы эмоционального напряжения: переживание психотравмирующих обстоятельств (условия работы и межличностные отношения воспринимаются как психотравмирующие); неудовлетворённость собой (недовольство собой как профессионалом, а также отрицательное отношение к результатам собственной деятельности); «загнанность в клетку» (чувство безысходности, желание прекратить заниматься данной деятельностью и попробовать свои силы в другой профессиональной области); тревога и депрессия (состояние повышенной тревоги относительно выполнения профессиональных обязанностей и будущей карьеры).

2. Фаза резистенции. Человек стремится избежать того, что доставляет ему дискомфорт. В этот момент люди часто решают уволиться. Если же такое решение не принимается, то человек начинает дистанцироваться от окружающих людей, проявляет холодность. Это приводит к снижению работоспособности и недобросовестному выполнению своих обязанностей.

Симптомы фазы резистенции: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (снижение самоконтроля, повышение связи между настроением человека и качеством его профессиональных отношений); эмоционально-нравственная дезориентация (пренебрежительное отношение к результатам выполняемой деятельности, равнодушие к людям, имеющим проблемы, и даже циничное отношение к

ним); расширение сферы экономии эмоций (отстранённость, избегание социальных контактов); редукция профессиональных обязанностей (снижение количества времени и прикладываемых усилий для осуществления профессиональной деятельности).

3. Фаза истощения. Человек испытывает недостаток энергии, он равнодушен к происходящим вокруг событиям, подвержен инфекционным заболеваниям.

Симптомы фазы истощения: эмоциональный дефицит (ощущение собственного бессилия, грубость, раздражительность); эмоциональная отстранённость (отсутствие эмоционального вовлечения в процесс осуществления профессиональной деятельности); личностная отстранённость / деперсонализация (отсутствие понимания ценности клиента, ненависть к нему, желание манипулировать); психосоматические и психовегетативные нарушения (неприятные ощущения в теле при взаимодействии с клиентами, обострение хронических заболеваний [9].

А.А. Рукавишников выделяет следующие составляющие эмоционального выгорания:

1. Психоэмоциональное истощение – снижение физических и эмоциональных ресурсов человека, оказывающего помощь другим людям. Профессионал испытывает постоянное чувство усталости, он равнодушен к происходящим в его жизни событиям и окружающим людям. У него могут проявляться признаки психосоматических заболеваний и депрессии.

2. Личностное отдаление – уменьшение количества и качества контактов с людьми, негативное к ним отношение. Профессионал хочет прекратить взаимодействие с коллегами и клиентами. При необходимости вступать в общение он чувствует раздражительность и даже гнев.

3. Профессиональная мотивация (сниженная) – низкая продуктивность осуществляемой деятельности, пессимизм и отсутствие интереса к работе. Человек не доволен качеством результатов выполнения обязанностей, его самооценка как профессионала снижается [52].

К. Маслач и С. Джексон (среди отечественных учёных – В.Е. Орел и Н.Е. Водопьянова) описывают три составляющие эмоционального выгорания:

1. Эмоциональное истощение – чувство апатии и усталости, являющиеся следствием выполнения профессиональных обязанностей.
2. Деперсонализация – эмоциональная отстранённость, негуманное и циничное отношение к тем, кто нуждается в помощи.
3. Редукция профессиональных достижений – чувство собственной ненужности в профессиональной сфере, переживание состояния неуспеха в карьере [80].

Таким образом, эмоциональное выгорание представляет собой феномен, который оказывает влияние на различные подструктуры личности и возникает как механизм защиты вследствие психотравмирующего воздействия, а именно профессиональных стрессов. Существует несколько подходов, объясняющих возникновение эмоционального выгорания, и ряд внешних и внутренних факторов, которые могут способствовать этому. Данный феномен рассматривается как состояние и процесс и представляет собой сложный симптомокомплекс, включающий в себя физическое и психическое напряжение, стремление снизить количество контактов с людьми, посредственное выполнение профессиональных обязанностей и отсутствие веры в себя как профессионала. Эмоциональное выгорание имеет определённые фазы, симптомы которых позволяют выявить данный феномен у человека и предпринять меры для его коррекции.

1.2 Особенности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе

В настоящее время сфера социальной работы расширяется, возникают новые технологии и методы осуществления данной деятельности. Как считает Т.И. Бессонова, социальная работа представляет собой «национальную систему помощи и поддержки» [Цит. по: 3, с. 26].

Н.Б. Шмелева придерживается мнения, что социальная работа представляет собой личностную службу и оказание помощи людям. Граждане различных категорий получают необходимую помощь со стороны представителей данной профессии при решении существующих проблем личностного и общественного характера. Основу социальной работы составляет «управление ресурсами отдельных представителей общества или группы людей с целью преодоления трудностей на жизненном пути» [74, с. 34].

Наиболее полное определение социальной работы даёт Е.И. Холостова, которая понимает под данным понятием «деятельность, направленную на оказание помощи людям в реализации их социальных прав и в компенсации физических, психических, интеллектуальных, социальных и иных недостатков, из-за которых полноценное социальное функционирование не представляется возможным» [64, с. 187].

Специалист по социальной работе – это человек, который осуществляет планирование, контроль и оказание социальных услуг в интересах государства и общества. Специалисты по социальной работе, как отмечает Ю.Р. Вишнеvский, должны обладать профессиональными знаниями и умениями, способностью к критическому мышлению и стремлением к личностному самовыражению и саморазвитию, умением учитывать ситуацию при выборе стратегии поведения, наличием коммуникативных способностей и способностью находить компромиссы в спорных ситуациях и мирные пути решения конфликтов, а также владеть навыками сотрудничества и совместной профессиональной деятельности. Также они должны обладать «повышенной моральной ответственностью и высоким уровнем стрессоустойчивости» [45, с. 110].

Деятельность представителей данной профессии направлена на выполнение функций: удовлетворение интересов клиента и поддержание стабильности в обществе. Специалисты по социальной работе осуществляют деятельность в двух направлениях: активном (содействие

занятости, получению доходов и т.д. в отношении трудоспособного слоя населения) и пассивном (оказание помощи нетрудоспособным и уязвимым слоям населения). Во втором случае представители данной профессии взаимодействуют с людьми, которые оказываются в трудных жизненных ситуациях: лица с инвалидностью, пожилые представители общества, дети и т.д. [2].

Специфика осуществляемой специалистами по социальной работе деятельности заключается в том, что они сталкиваются со сложными клиентами и экстремальными ситуациями. Это требует эмоциональной отдачи, которая отрицательно влияет на психическое состояние профессионалов. Исследования последних лет доказывают, что специалисты по социальной работе часто сталкиваются с такой проблемой, как эмоциональное выгорание. Представители данной профессии входят в зону повышенного риска [30, с. 157].

М.А. Гордеева считает, что распространение эмоционального выгорания среди данной категории лиц объясняется следующими особенностями их деятельности: низкий уровень заработной платы относительно других отраслей, специфика взаимодействия с людьми [17, с. 12]. К. Маслач подчёркивает, что «сотрудники вынуждены постоянно поддерживать эмоциональный контакт с клиентами, нуждающимися в помощи, что в свою очередь приводит к переутомлению» [80, с. 44].

Стоит помнить, что не всегда специалист по социальной работе получает положительную обратную связь. Бывает так, что со сложным клиентом не получается установить контакт: он отказывается воспринимать помощь или даже проявляет агрессию по отношению к специалисту. Вследствие этого специалист по социальной работе вынужден постоянно испытывать эмоциональные и когнитивные перегрузки, так как его работа требует постоянного вложения как интеллектуальных, так и эмоциональных сил [38].

Кроме того, существует такое понятие, как «обратный трансферт» – перенос эмоционального отношения человека к значимым для себя людям на других представителей общества. Он бывает позитивный и негативный. Примером негативного обратного трансферта является чувство вины, возникающее у сотрудника при совершении клиентом самоубийства. Кроме того, специалист по социальной работе может испытать злость, если клиент испытывает гнев. Представители данной профессии выступают «эмоциональными донорами» для клиента: они проникает в сущность проблемы, имеющейся у него, и стараются помочь клиенту выйти из состояния неблагополучия [16, с. 100].

Перечисленные выше факторы, способствующие возникновению эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, можно объединить в три группы:

1. Большое количество клиентов, однообразность работы и недостаточное количество времени для выполнения всех задач. Высокая утомляемость, снижение настроения, неустойчивость мотивационной сферы приводят к повышению вероятности возникновения эмоционального выгорания.

2. Отрицательные эмоции клиентов. Часто к помощи специалистов по социальной работе обращаются лица группы риска, т.е. те представители общества, которые по тем или иным причинам оказались в тяжёлой жизненной ситуации. Специалист по социальной работе вовлекается в историю жизни каждого клиента и проживает вместе с ним спектр эмоций, ведь только так он может оказать действенную помощь. Это приводит к повышению эмоционального напряжения. Особенно выражено это у тех профессионалов, которые предъявляют высокие требования к себе: они хотят быть идеальными, поэтому не учитывают свои ресурсы при работе с людьми. Дополнительную сложность представляют неустойчивые личные границы: если специалист не может защитить собственные личные границы, то клиент начинает манипулировать специалистом по социальной работе.

3. Индивидуальные особенности специалистов по социальной работе. Бывает так, что сотрудник начинает видеть в своём деле великую миссию, своё предназначение. В таком случае грань между профессиональной и личной жизнью стирается, человек перестаёт отдыхать и «переключаться» на другие виды деятельности. Это приводит к тому, что работа с клиентами превращается для специалиста по социальной работе психотравмирующим фактором [39].

Также выделяют следующие группы факторов:

1. Социальный фактор. Заслуги специалиста по социальной работе не признаются по достоинству, его свобода выбора ограничивается: это может касаться как стиля жизни, так и внедрения новых технологий в процесс работы. Помимо этого, представления специалиста по социальной работе об идеальном месте работы не соответствует реальности: часто специалистам не хватает ресурсов (в том числе и материальных) для оказания помощи тем, кто нуждается в ней. Дополнительным источником стресса являются проблемы, происходящие в семье специалиста по социальной работе. В частности, близкие могут не поддерживать выбор человека: называть его работу бессмысленной, обесценивать его вклад в жизнь людей, имеющих жизненные трудности.

2. Средовой фактор. Значимую роль в работе специалиста по социальной работе играют коллеги. Отсутствие возможности совместно решать задачи, а также наличие конфликтов в рабочей среде приводят к снижению уровня мотивации сотрудника.

3. Личностный фактор. Сильная вовлеченность в работу повышает вероятность разочарования в ней. То же самое относится к низкой стрессоустойчивости и неспособности критически оценивать неблагоприятные факторы для последующего осуществления предупреждающих мер [74].

Следовательно, повышенная эмоциональная нагрузка, высокий уровень стресса и конфликтности, отсутствие положительной обратной

связи, «обратный трансферт» и низкий уровень заработной платы приводят к тому, что специалист по социальной работе оказывается в уязвимом положении. Сотрудники вынуждены постоянно взаимодействовать с большим количеством клиентов и справляться с их отрицательными эмоциями, это приводит к тому, что профессионалы стремятся избежать этого взаимодействия, они начинают проявлять холодность и держать дистанцию с клиентами.

Психологи, изучающие эмоциональное выгорание, полагают, что данный феномен приводит к ряду отрицательных последствий, выражающихся на различных уровнях: наблюдаются деструктивные явления в профессиональной сфере, ухудшение физического и эмоционального состояния сотрудников [36, с. 55].

Например, было обнаружено, что многие специалисты по социальной работе испытывают частые проблемы со сном. Кроме того, большинство специалистов чувствуют себя опустошёнными к концу рабочего дня, они чувствуют усталость и подавленность. Специалисты по социальной работе предполагают, что ухудшение их состояния здоровья связано с осуществляемой профессиональной деятельностью [41].

В.И. Долгова подчёркивает, что «специалист, имеющий эмоциональное выгорание, испытывает сильную усталость, негативно относится к себе и другим людям, утрачивает уважение к себе, а также теряет интерес к профессии» [21, с. 56].

Можно выделить следующие последствия возникновения эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе: ухудшение физического состояния: обострение хронических заболеваний и развитие соматических заболеваний; ухудшение психического состояния: состояние фрустрации, раздражительность, тревога, чувство подавленности и опустошённости, утрата чувства собственной ценности и смысла жизни; снижение качества сферы общения: возникновение конфликтов с близкими, коллегами и клиентами, уменьшение времени общения и его полное

прерывание; негативные изменения в поведенческой сфере: снижение уровня саморегуляции, ригидность поведения, стремление к саморазрушению [70].

Специалист по социальной работе, столкнувшийся с эмоциональным выгоранием, чувствует постоянное физическое и эмоциональное напряжение. После сна он не сможет чувствовать себя отдохнувшим. Мысли о необходимости идти на работу и оказывать помощь людям приносят дискомфорт. Профессиональная деятельность вызывает беспокойство. Всё это приводит к снижению качества выполняемых обязанностей. Специалист по социальной работе в силу личных трудностей не может искренне интересоваться чужим состоянием и искать способы его изменения в лучшую сторону. Он отстранён в общении как с клиентами, так и с коллегами. Люди вызывают раздражение и желание как можно быстрее прекратить контакт с ними. Следствием этого становится повышение вероятности конфликтных ситуаций. Специалист по социальной работе, видящий неудовлетворительный результат своей деятельности, испытывает чувство собственной некомпетентности и незначимости. Его самооценка снижается. Работа кажется бессмысленной. Специалист по социальной работе утрачивает веру в светлое будущее, к профессиональным обязанностям начинает относиться формально, круг интересов резко сужается [73].

Можно предположить, что у многих специалистов по социальной работе сформирована фаза резистенции. Скорее всего, у них наблюдается выраженная редукция профессиональных обязанностей как следствие желания прекратить заниматься профессиональной деятельностью, которая не приносит удовлетворения. Специалисты по социальной работе стремятся избегать деятельности, которая доставляет им дискомфорт и лишает физических и эмоциональных сил. Также в поведении сотрудников заметна эмоциональная холодность или даже полное безразличие к проблемам, которые возникают у клиентов. Следствием этого является повышение

тревожности и возникновение психосоматических и психовегетативных нарушений.

Наиболее выраженными признаками эмоционального выгорания у представителей данной профессии, вероятно, являются психоэмоциональное истощение и личностное отдаление. Из-за снижения физических и эмоциональных сил, а также недостатка ресурсов сотрудники испытывают равнодушие к людям и происходящим с ними событиям, у них появляется стремление прекратить общение не только с клиентами, но и с коллегами и даже с близкими людьми. Также для них характерно проявление выраженных негативных эмоциональных реакций и даже признаков такого серьёзного заболевания, как депрессия. В таком уязвимом состоянии специалисты по социальной работе понимают, что их ожидания не совпадают с реальными возможностями и условиями осуществления деятельности. Это приводит к выраженному снижению профессиональной мотивации и даже её полному отсутствию [75].

Специалист по социальной работе, чьи ожидания не соответствуют реальности, оказывается в уязвимом положении и может испытывать чувство фрустрации: он понимает, что его ресурсы не являются достаточными для выполнения работы на ожидаемом уровне. Многие специалисты по социальной работе утрачивают понимание смысла осуществляемой ими деятельности. Следствием этого осознания становится возникновение и усиление недовольства собой, работой, клиентами и коллегами. Из-за переживания чувства собственной ненужности в профессиональной сфере и неуспеха в карьере, вполне очевидно, что сотрудники испытывают разочарование в выполняемой ими деятельности и её результатах. Это, в свою очередь, ещё сильнее отдаляет их от клиентов, развивает в них циничное отношение к людям и постоянное чувство апатии [67].

Таким образом, трудовая деятельность специалиста по социальной работе связана с высоким уровнем ответственности и включенности в

эмоциональное состояние клиентов, вследствие чего представители данной профессии оказываются в зоне повышенного риска: у них нередко обнаруживают симптомы эмоционального выгорания. На возникновение данного синдрома могут влиять такие факторы, как высокий уровень нагрузки, отсутствие организации отдыха, неудовлетворённость собой, непризнание собственных заслуг, наличие большого количества конфликтов на работе и в семье, несоответствие между представлениями о профессии и реальными результатами профессиональной деятельности, а также низкий уровень заработной платы и отсутствие положительной связи со стороны руководства. Эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе приводит к возникновению ряда симптомов, которые отрицательно сказываются на качестве их личной жизни и выполняемой ими трудовой деятельности.

1.3 Модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования

При рассмотрении процесса психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования необходимо выделить иерархические уровни, представленные в виде «дерева целей» для визуального представления достижения целей.

В соответствии с поставленными целями и задачами по проблеме психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе нами было разработано «дерево целей», которое определяет основные направления работы с сотрудниками.

Дерево целей, как указывает В.И. Долгова, – это структурированная, построенная по иерархическому принципу совокупность целей организации, в которой выделены основная цель (миссия), а также

подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней детализации [21, с. 54].

Представим «дерево целей» психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования на рисунке 1.

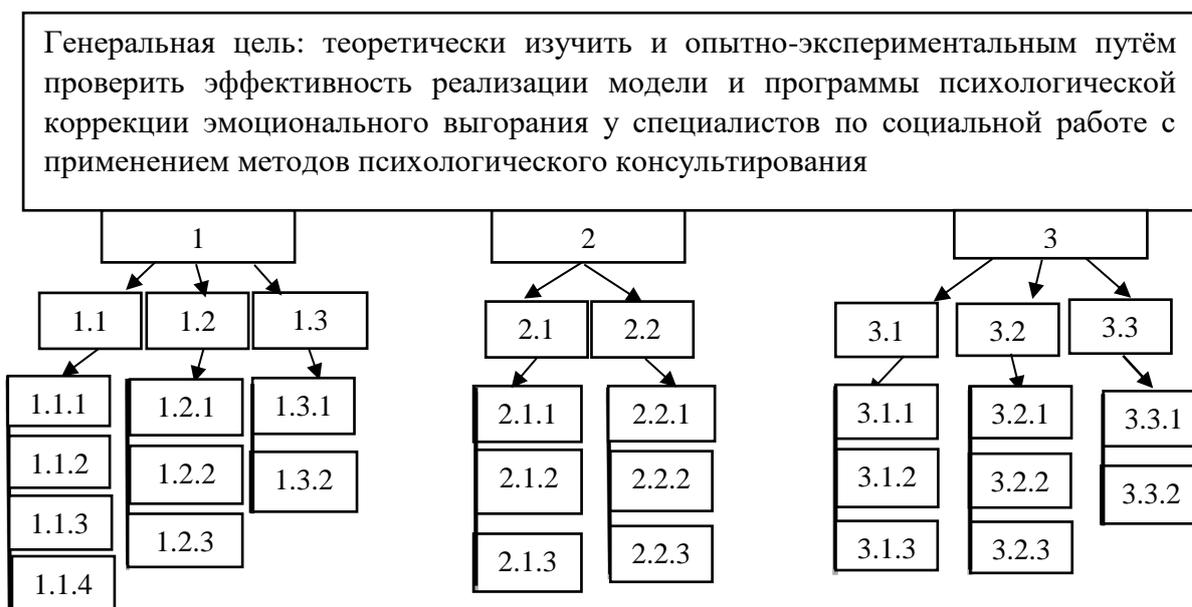


Рисунок 1 – «Дерево целей» психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования

Рассмотрим структуру «дерева целей».

Генеральная цель: теоретически изучить и опытно-экспериментальным путём проверить эффективность реализации модели и программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

1. Теоретически обосновать проблему психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

1.1. Проанализировать проблему эмоционального выгорания личности в теории психологии.

1.1.1. Дать определение понятию «эмоциональное выгорание».

1.1.2. Изучить подходы к возникновению эмоционального выгорания.

1.1.3. Изучить факторы, влияющие на возникновение эмоционального выгорания.

1.1.4. Изучить содержательную и процессуальную модели эмоционального выгорания.

1.2. Выявить особенности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

1.2.1. Рассмотреть особенности деятельности специалистов по социальной работе.

1.2.2. Выявить факторы, способствующие возникновению эмоционального выгорания у сотрудников.

1.2.3. Изучить особенности проявления эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

1.3. Обосновать и разработать модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

1.3.1. Разработать «дерево целей» психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

1.3.2. Разработать модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

2. Организовать и провести исследование эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

2.1. Определить этапы, методы и методики проведения исследования.

2.1.1. Спланировать этапы исследования.

2.1.2. Выбрать методы исследования.

2.1.3. Подобрать методики исследования.

2.2. Охарактеризовать выборку, провести констатирующий эксперимент и осуществить анализ его результатов.

2.2.1. Определить и охарактеризовать выборку исследования.

2.2.2. Провести диагностику с использованием подобранных методик исследования.

2.2.3. Провести анализ результатов констатирующего эксперимента.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

3.1. Разработать и реализовать программу психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

3.1.1. Определить цели, задачи, этапы коррекционной работы.

3.1.2. Разработать программу психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

3.1.3. Реализовать разработанную программу психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

3.2.1. Провести повторную диагностику по выбранным методикам после реализации разработанной программы.

3.2.2. Провести сравнение результатов диагностики до и после проведения программы.

3.2.3. Сделать вывод об эффективности разработанной программы с помощью методов математической статистики.

3.3. Разработать технологическую карту внедрения результатов исследования в практику и составить рекомендации для специалистов по

социальной работе, руководства и педагога-психолога, оказывающему помощь сотрудникам, по преодолению эмоционального выгорания.

3.3.1. Определить задачи и планируемые результаты, формы деятельности и ресурсы.

3.3.2. Составить рекомендации для специалистов по социальной работе, руководства и педагога-психолога, оказывающему помощь сотрудникам, по преодолению эмоционального выгорания.

На основе дерева целей была разработана модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

Моделирование – метод научного познания, в основе которого лежит изучение объектов на их моделях, которые содержательно похожи на них [68].

Модель представляет собой мысленно представленную или материально реализованную систему, отображающую или воспроизводящую комплекс существенных свойств и способная замещать объект в процессе познания. Основная цель построения моделей – это предсказание и оценка результатов, которые будут получены в ходе решения задач на каждом этапе работы [21, с. 61].

По мнению В.И. Долговой, в структуре модели психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования можно выделить 4 блока: теоретический, диагностический, коррекционный и аналитический [21, с. 62].

Представим модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования на рисунке 2.

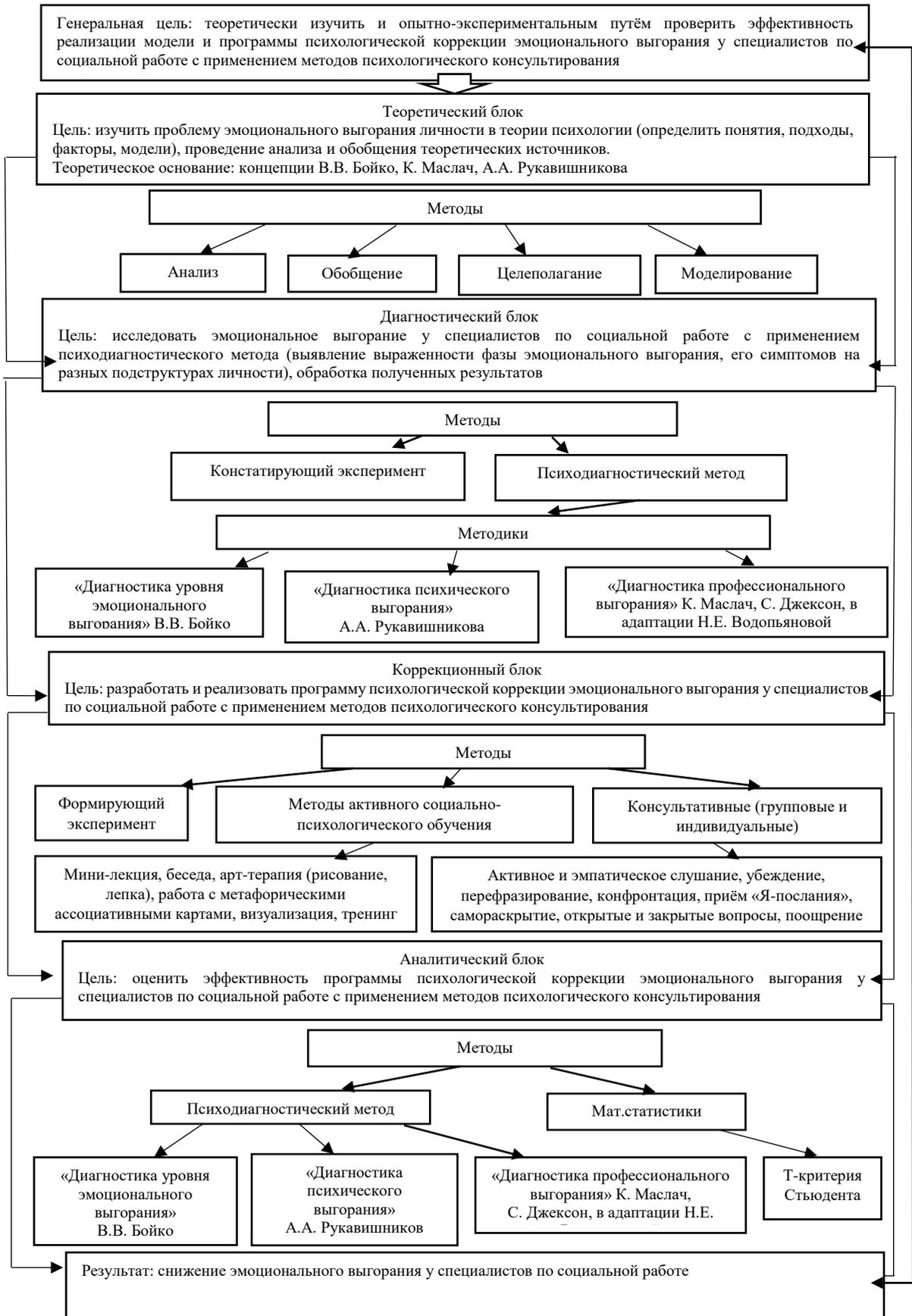


Рисунок 2 – Модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования

Содержание теоретического блока включает в себя определение понятия эмоционального выгорания, подходов к его возникновению, факторов, влияющих на его возникновение, а также раскрытие содержательной и процессуальной моделей данного феномена. Основные методы решения задач этого блока: анализ, обобщение, целеполагание и моделирование.

Диагностический блок направлен на изучение особенностей эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Для определения эмоционального выгорания были использованы методики: «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова; «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой. Было определено количество сотрудников, имеющих эмоциональное выгорания и степень его выраженности.

В коррекционном блоке разработана и реализована программа психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования, а именно активное и эмпатическое слушание, убеждение, перефразирование, конфронтация, приём «Я-послания», самораскрытие, открытые и закрытые вопросы, поощрение. Также предполагается применение следующих методов: мини-лекция, беседа, арт-терапия (рисование, лепка), работа с метафорическими ассоциативными картами, визуализация, тренинг.

Аналитический блок направлен на выявление эффективности реализованной программы, а также разработку технологической карты для обеспечения преемственности опыта и возможности реализовывать данную программу в других учреждениях, предоставляющих социальные услуги.

В результате предполагается снижение эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Таким образом, «дерево целей» и модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования представляют собой иерархию всех структурных компонентов, которые взаимосвязаны друг с другом, и позволяют отследить и оценить последовательность этапов коррекционной работы.

Выводы по главе 1

В.В. Бойко рассматривает синдром эмоционального выгорания как механизм защиты психики, который возникает вследствие психотравмирующего воздействия. А.А. Рукавишников расширяет данное В.В. Бойко понятие, определяя его как психическое явление, которое затрагивает различные подструктуры личности: психоэмоциональную, коммуникативную, мотивационную. Е.Е. Водопьянова, Е.П. Ильин и К. Маслач связывают данный феномен с воздействием профессии. Мы считаем целесообразным использование понятия «эмоциональное выгорание», поскольку оно представляет собой феномен, который оказывает влияние на различные подструктуры личности и возникает как механизм защиты вследствие психотравмирующего воздействия, а именно профессиональных стрессов.

В научной литературе существуют две группы моделей эмоционального выгорания: содержательная (феномен рассматривается как определённый набор симптомов, являющихся относительно независимыми друг от друга) и процессуальная (феномен рассматривается как процесс, состоящий из определённых фаз). Согласно концепции В.В. Бойко, выделяются три фазы эмоционального выгорания: эмоциональное напряжение, резистенция, истощение. А.А. Рукавишников выделяет следующие составляющие эмоционального выгорания: психоэмоциональное истощение, личностное отдаление, профессиональная мотивация. К. Маслач и С. Джексон (среди отечественных учёных –

В.Е. Орел и Н.Е. Водопьянова) описывают три составляющие эмоционального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений – чувство собственной ненужности в профессиональной сфере, переживание состояния неуспеха в карьере.

Исследования последних лет доказывают, что специалисты по социальной работе часто сталкиваются с такой проблемой, как эмоциональное выгорание. В результате возникновения эмоционального выгорания у них происходит ухудшение физического и психического состояния, снижается качество сферы общения и наблюдаются негативные изменения в поведенческой сфере. Сотрудники испытывают постоянное напряжение, мысли о необходимости осуществлять профессиональную деятельность приносят дискомфорт, появляется пренебрежение к выполняемым обязанностям и результату приложенных стараний.

Нами были разработаны «дерево целей» и модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования, состоящую из теоретического, диагностического, коррекционного и аналитического блоков, для наглядного изображения поставленных целей и их последовательного достижения.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1 Этапы, методы и методики исследования

С целью выявления влияния разработанной программы психологической коррекции, включающей методы активного социально-психологического обучения и психологического консультирования, на выраженность эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе было проведено опытно-экспериментальное исследование.

Основные этапы опытно-экспериментального исследования, по В.И. Долговой:

1. Поисково-подготовительный этап. Определение и обоснование темы исследования, изучение психологической литературы, её обобщение и теоретический анализ. На данном этапе происходит постановка целей и задач на основании уже изученных фактов и ряда нерешённых проблем, определение объекта и предмета исследования, также формулирование гипотезы исследования.

В процессе изучения психологической литературы было определено, что, несмотря на значительное количество работ, посвящённых проблеме эмоционального выгорания личности в теории психологии (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, К. Маслач, А.А. Рукавишников и т.д.), до сих пор не существует единой точки зрения в понимании составляющих данного феномена и ведущих причин его возникновения.

Также было определено, что особенности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе в научной литературе представлены дефицитарно. Изучением данной темы занимались Т.И. Бессонова, Ю.Р. Вишневский, М.А. Гордеева, Н.Н. Подпринова. Они отмечают

необходимость дальнейшего исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с целью более глубокого изучения данного феномена в профессиональной деятельности сотрудников, особенно в контексте динамики этого феномена.

Проблему моделирования в психологическом исследовании изучали В.И. Долгова, В.В. Макерова и др., их труды легли в основу разработки модели психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

2. Опытно-экспериментальный этап. Формирование выборки исследования и определение базы проведения исследования. Осуществляется выбор методов и методик, проведение по ним исследования, обработка результатов: как количественная, так и качественная.

Выборка исследования: 36 специалистов по социальной работе в возрасте от 22 до 58 лет (32 женщины и 4 мужчины). База исследования: Муниципальное казенное учреждение «Социальная гарантия».

Эмпирические методы исследования: констатирующий и формирующий эксперимент, психодиагностический метод (личностные опросники).

Психодиагностические методики:

- «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко;
- «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова;
- «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

На данном этапе работы мы предполагаем, что эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе характеризуется сформированностью фазы резистенции с выраженным проявлением симптома редукации профессиональных обязанностей, высокими значениями психоэмоционального истощения, личностного отдаления, деперсонализации в профессиональной сфере и сниженной

профессиональной мотивацией, что требует организации психологической коррекции.

Также на данном этапе осуществляется разработка и реализация программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

3. Контрольно-обобщающий этап. Организация и проведение повторной диагностики с использованием подобранных методик после разработки и реализации программы по психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Осуществление количественного и качественного анализа полученных результатов, произведение математико-статистической обработки результатов с использованием Т-критерия Стьюдента и программы «IBM SPSS Statistics 22.0». Формулирование выводов, проверка гипотезы. Разработка технологической карты внедрения результатов исследования в практику и составление рекомендаций для специалистов по социальной работе, руководства и педагога-психолога, оказывающему помощь сотрудникам, по преодолению эмоционального выгорания.

На данном этапе работы мы предполагаем, что эмоциональное выгорание специалистов по социальной работе изменится, если разработать и реализовать модель, состоящую из теоретического, диагностического, коррекционного и аналитического блоков, и программу психологической коррекции, включающей методы активного социально-психологического обучения и психологического консультирования.

Эмпирические методы исследования: психодиагностический метод (личностные опросники).

Математические методы исследования: Т-критерий Стьюдента.

Экспериментальное исследование эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе проводилось с помощью следующих

методов: констатирующий и формирующий эксперимент, психодиагностический метод (личностные опросники).

Констатирующий эксперимент проводится с целью выявления эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Констатирующий эксперимент позволяет определить фазу эмоционального выгорания испытуемых и степень выраженности симптомов, имеющих у них. Формирующий эксперимент проводится с целью изменения выраженности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. Предполагается активное воздействие на сотрудников со стороны педагога-психолога [63].

Психодиагностический метод – это метод, применяемый для измерения и оценки различных психологических качеств и состояний личности. В нашей работе используются личностные опросники (анкеты). В них представлены утверждения, с которыми необходимо согласиться или не согласиться. Оценка ответов на утверждения позволяет исследователю получить необходимые сведения в соответствии с поставленной целью [50].

Также были использованы методы математической статистики: Т-критерий Стьюдента. Этот критерий используется для определения статистической значимости различий средних значений двух выборок, данные которых распределены по нормальному закону. В нашем исследовании представлена связанная выборка: сравниваются средние значения данных до и после реализации программы.

Далее рассмотрим каждую из использованных психодиагностических методик подробнее.

Название психодиагностической методики: «Диагностика уровня эмоционального выгорания».

Автор психодиагностической методики: Виктор Васильевич Бойко.

Назначение психодиагностической методики: определить ведущие симптомы эмоционального выгорания, фазу формирования и итоговый показатель эмоционального выгорания (при необходимости).

Структура психодиагностической методики: методика состоит из 84 утверждений с вариантами ответов «да» или «нет».

Стимульный материал: брошюра с текстом, стандартный бланк для ответов, позволяющий применять ключи для обработки в виде трафаретов.

Процедура обследования: допускается индивидуальное и групповое применение без ограничения времени (в среднем 20-30 минут). При возникновении вопросов у испытуемого во время процедуры обследования необходимо дать разъяснения.

Способ обработки результатов психодиагностической методики:

- 1) подсчитывается сумма для каждого из 12 симптомов;
- 2) подсчитывается сумма каждой из 3-х фаз (складываются 4 симптома);
- 3) подсчитывается итоговый показатель (складываются 3 фазы).

По полученным результатам определяется фаза эмоционального выгорания (несформированная, формирующаяся или сформированная) и выраженные симптомы данного синдрома (несложившийся, складывающийся, сложившийся).

Регистрируемые показатели.

Фазы: напряжение; резистенция; истощение.

Симптомы фазы напряжения: переживание психотравмирующих обстоятельств; неудовлетворённость собой; «загнанность в клетку»; тревога и депрессия.

Симптомы фазы резистенции: неадекватное эмоциональное реагирование; эмоционально-нравственная дезориентация; расширение сферы экономии эмоций; редукция профессиональных обязанностей;

Симптомы фазы истощения: эмоциональный дефицит; эмоциональная отстранённость; личностная отстранённость (деперсонализация); психосоматические и психовегетативные нарушения [9].

Название психодиагностической методики: «Диагностика психического выгорания»

Автор психодиагностической методики: Алексей Александрович Рукавишников.

Назначение психодиагностической методики: определить психическое выгорание с учётом различных подструктур личности (биологический фундамент личности, психические формы отражения, жизненный опыт и направленность), проявляющееся на мотивационном, личностном и межличностном уровнях.

Структура психодиагностической методики: методика состоит из 72 утверждений с вариантами ответов «обычно», «часто», «редко», «иногда».

Стимульный материал: брошюра с текстом, стандартный бланк для ответов.

Процедура обследования: допускается индивидуальное и групповое применение без ограничения времени (в среднем 20-30 минут). При возникновении вопросов у испытуемого во время процедуры обследования необходимо дать разъяснения.

Способ обработки результатов психодиагностической методики:

- 1) определяется сумма баллов отдельно для каждой шкалы;
- 2) находится итоговый показатель синдрома «психического выгорания» – сумма показателей 3-х шкал.

Регистрируемые показатели: психоэмоциональное истощение; личностное отдаление; профессиональная мотивация [52].

Для удобства диагностики и анализа результатов мы объединили значения «очень низкий уровень» и «низкий уровень», а также «очень высокий уровень» и «высокий уровень».

Название психодиагностической методики: «Диагностика профессионального выгорания».

Авторы психодиагностической методики: Кристина Маслач, Сьюзан Джексон. Данный вариант методики адаптирован Натальей Евгеньевной Водопьяновой.

Назначение психодиагностической методики: определить степень выраженности профессионального выгорания с учётом специфики осуществляемой деятельности.

Структура психодиагностической методики: методика состоит из 22 утверждений с вариантами ответов «никогда», «очень редко», «редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Стимульный материал: брошюра с текстом, стандартный бланк для ответов.

Процедура обследования: допускается индивидуальное и групповое применение без ограничения времени (в среднем 10-15 минут). При возникновении вопросов у испытуемого во время процедуры обследования необходимо дать разъяснения.

Регистрируемые показатели: эмоциональное истощение; деперсонализация; редукция личностных достижений [80].

Для удобства диагностики и анализа результатов мы объединили значения «очень низкий уровень» и «низкий уровень», а также «очень высокий уровень» и «высокий уровень».

Стимульный материал по каждой методике представлен в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

Выбор методик обусловлен необходимостью комплексного рассмотрения проблемы эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, а именно фазы формирования эмоционального выгорания и его ведущие симптомы (по В.В. Бойко), проявления психического выгорания на мотивационном, личностном и межличностном уровнях с учётом различных подструктур личности (А.А. Рукавишников), степень выраженности профессионального выгорания с учётом специфики

осуществляемой деятельности (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Таким образом, были определены этапы проведения исследования и методы, которые будут использоваться в ходе диагностики. Также были выбраны методики, которые направлены на определение фазы формирования эмоционального выгорания и его ведущих симптомов, определение психического выгорания на мотивационном, личностном и межличностном уровнях с учётом различных подструктур личности и определение выраженности профессионального выгорания с учётом специфики осуществляемой деятельности.

2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования

В исследовании приняло участие 36 специалистов по социальной работе в возрасте от 22 до 58 лет (32 женщины и 4 мужчины). Средний возраст испытуемых: 32 года. База проведения исследования: Муниципальное казенное учреждение «Социальная гарантия».

В МКУ «Социальная гарантия» реализуется два направления работы: заключение договоров пожизненного содержания с иждивением; отделение социального сопровождение лиц с инвалидностью (Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. N181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»). Специалисты по социальной работе занимаются оказанием помощи лицам с инвалидностью, а также лицам, достигших определённого возраста (мужчины – 68 и старше, женщины – 70 и старше).

Задачами деятельности специалистов по социальной работе являются:

1. Оказание социальной помощи лицам пожилого возраста, находящихся в трудных жизненных обстоятельствах (проблемы со здоровьем, отсутствие родственников или отказ с их стороны нести ответственность за жизнь пожилых людей, низкий уровень качества жизни), направленной на удовлетворение потребности в уходе и обеспечение вхождения в новую систему социальных связей.

2. Способствование формированию и развитию навыков самообслуживания у лиц с инвалидностью (нарушения психофизического развития), не имеющих возможности жить самостоятельно вследствие недостаточной сформированности социально-бытовых навыков [72].

В коллективе специалистов по социальной работе сформировались преимущественно доверительные отношения. Сотрудники организуют и проводят мероприятия для повышения уровня сплочённости. При этом многие специалисты по социальной работе, по их словам, испытывают чувство неудовлетворённости от размера заработной платы и количества клиентов, нуждающихся в помощи. Они редко обращаются за психологической помощью, но при этом испытывают чувство усталости, отсутствие мотивации осуществлять профессиональную деятельность.

Представим показатели выраженности трёх фаз по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у испытуемых в процентном соотношении на Рисунке 3.

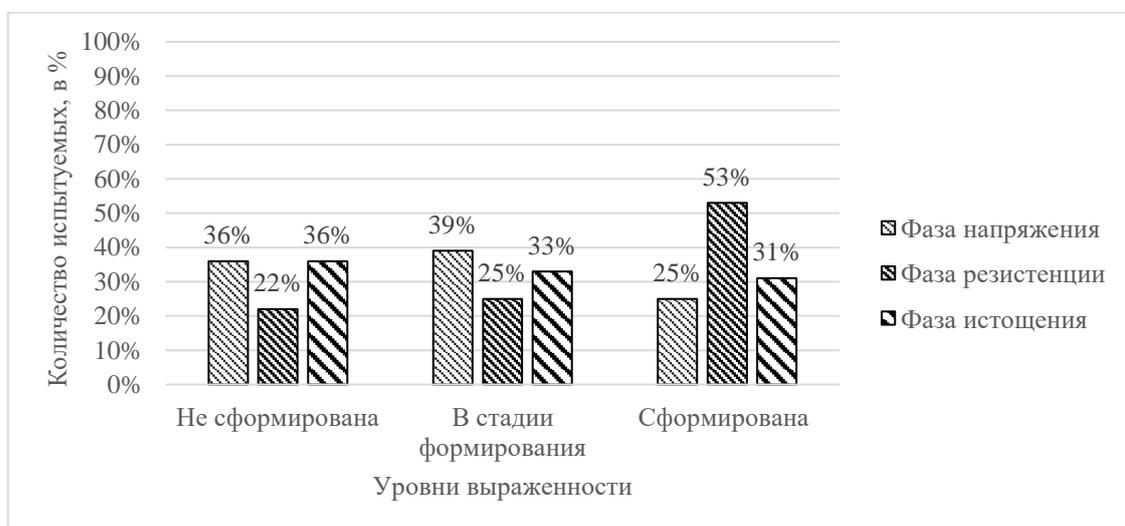


Рисунок 3 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

Каждую фазу целесообразно рассмотреть по симптомам, рассмотрим показатели их выраженности. Представим показатели выраженности симптомов у испытуемых в процентном соотношении в таблице 1 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.1, 2.2, 2.3.

Таблица 1 – Оценка выраженности симптомов по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

| Фаза | Симптомы | Уровень выраженности | | | | | |
|-----------------|---|----------------------|----|-------------------|----|-------------------|----|
| | | Не сложившийся | | Складывающийся | | Сложившийся | |
| | | Кол-во испытуемых | % | Кол-во испытуемых | % | Кол-во испытуемых | % |
| Фаза напряжения | Переживание психотравм. обстоятельств | 13 | 36 | 12 | 33 | 11 | 31 |
| | Неудовлетв. собой | 15 | 42 | 16 | 44 | 5 | 14 |
| | «Загнанность в клетку» | 14 | 39 | 15 | 42 | 7 | 19 |
| | Тревога и депрессия | 18 | 50 | 11 | 31 | 7 | 19 |
| Фаза резист. | Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 8 | 22 | 14 | 39 | 14 | 39 |
| | Эмоционально-нравственная дезориентация | 13 | 36 | 10 | 28 | 13 | 36 |
| | Расширение сферы экономики эмоций | 8 | 22 | 16 | 44 | 12 | 34 |
| | Редукция профессиональных обязанностей | 8 | 22 | 10 | 28 | 18 | 50 |
| Фаза истощения | Эмоциональный дефицит | 10 | 28 | 13 | 36 | 13 | 36 |
| | Эмоциональная отстранённость | 12 | 33 | 19 | 53 | 5 | 14 |
| | Личностная отстранённость | 15 | 41 | 10 | 28 | 11 | 31 |
| | Психосоматические и психовегетат. нарушения | 13 | 36 | 16 | 44 | 7 | 20 |

Анализируя выраженность трёх фаз эмоционального выгорания, можно выделить, что у большинства специалистов по социальной работе сформирована фаза резистенции – 53% (19 человек). Они проявляют равнодушие к качеству профессиональных отношений, снижают количество прикладываемых усилий для качественного выполнения обязанностей. Сотрудники стремятся уменьшить степень эмоционального вовлечения в проблемную ситуацию клиентов. Многие высказывают мысли

об увольнении из-за отсутствия перспектив и ресурсов. На стадии формирования у преобладающего количества специалистов по социальной работе наблюдается фаза напряжения – 39% (14 человек). У сотрудников наблюдается повышение безразличия к тому, какие результаты приносит их деятельность. Они не довольны работой и испытывают неудовлетворённость собой. Также для специалистов по социальной работе характерно повышение тревожности без объективных причин.

У большинства испытуемых (не менее 58%) симптомы на фазе напряжения сложились или складываются. Анализируя особенности выраженности симптомов фазы напряжения, можно выделить, что преобладающим является симптом переживание психотравмирующих обстоятельств – 31% (11 человек). Условия работы и возникающие межличностные отношения в её процессе воспринимаются многими сотрудниками как психотравмирующие. Они стремятся избежать общения с клиентами и коллегами, при невозможности сделать это испытывают раздражительность и повышение чувства тревоги. Наибольшие показатели выражены у складывающихся симптомов неудовлетворённость собой (44% – 16 человек) и «загнанность в клетку» (42% – 15 человек). Многие специалисты по социальной работе начинают чувствовать неудовлетворённость собой как профессионалами и думать о смене сферы трудовой деятельности. Большая часть специалистов по социальной работе сталкивается с тревожными мыслями по поводу работы, сотрудники ощущают беспокойство и стремятся избежать выполнения профессиональных обязанностей.

У большинства испытуемых (не менее 64%) симптомы на фазе резистенции сложились или складываются. Наибольшее количество специалистов по социальной работе обладают сформированным симптомом редукции профессиональных обязанностей – 50% (18 человек). У большинства сотрудников наблюдается снижение количества времени и прикладываемых усилий для осуществления профессиональной

деятельности. Наибольшие показатели выявлены у складывающегося симптома расширение сферы экономии эмоций – 44% (16 человек). У многих сотрудников выявлены снижение самоконтроля, преобладающий негативный эмоциональный фон, который отражается на качестве выполняемых обязанностей, замкнутость и желание прекратить общение с клиентами и коллегами.

У большинства испытуемых (не менее 64%) симптомы на фазе истощения сложились или складываются. Ведущим сложившимся симптомом является «эмоциональный дефицит» – 36% (13 человек). Для многих сотрудников характерно чувство бессилия, они часто испытывают раздражительность, их легко можно обидеть. Ведущим складывающимся симптомом является «эмоциональная отстранённость» – 53% (19 человек). У большинства специалистов по социальной работе наблюдается снижение уровня вовлечения в процесс осуществления профессиональной деятельности. Многие сотрудники сохраняют эмоциональную холодность при общении с клиентами и коллегами. При этом отмечается, что почти половина специалистов по социальной работе сохраняют гуманное отношение к людям, обращающимся к ним за помощью, они не испытывают к ним ярко выраженных отрицательных чувств. Также стоит отметить, что у некоторых специалистов по социальной работе наблюдаются психосоматические и психовегетативные нарушения в умеренной степени (у них могут появляться неприятные ощущения в теле при общении с клиентами), есть и те, у кого обострились хронические заболевания, что является поводом для беспокойства и важной причиной для обращения за помощью.

Следовательно, с помощью методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко мы подтвердили сформированность фазы резистенции с выраженным симптомом редукции профессиональных обязанностей.

Представим общий показатель эмоционального выгорания по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишника у испытуемых в процентном соотношении на Рисунке 4.

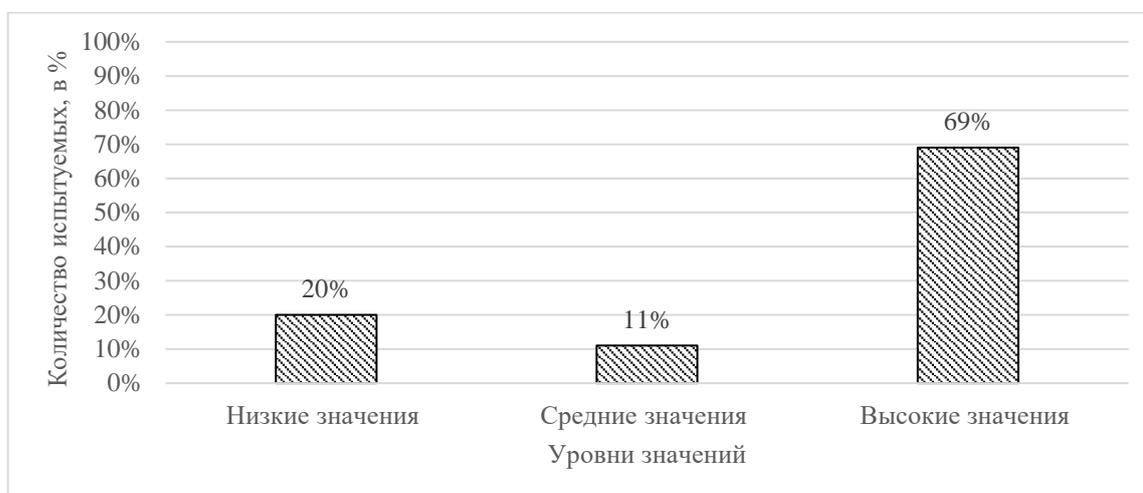


Рисунок 4 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишника

Рассмотрим показатели каждой шкалы подробнее. Представим показатели шкалы «психоэмоциональное истощение», «личностное отдаление» и «профессиональная мотивация» у испытуемых в процентном соотношении в таблице 2 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.4.

Таблица 2 – Показатели синдрома психического выгорания по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишника

| Оценка уровня выраженности значений | Шкалы синдрома психического выгорания | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|----|----------------------|----|----------------------------|----|
| | Психоэмоциональное истощение | | Личностное отдаление | | Профессиональная мотивация | |
| | Кол-во испытуемых | % | Кол-во испытуемых | % | Кол-во испытуемых | % |
| Низкий | 9 | 24 | 6 | 16 | 7 | 20 |
| Средний | 6 | 17 | 6 | 17 | 4 | 11 |
| Высокий | 21 | 59 | 24 | 67 | 25 | 69 |

Анализируя общий показатель синдрома психического выгорания у испытуемых можно выделить, что у большинства специалистов по социальной работе выявлено высокое значение – 69% (25 человек). Эмоциональное выгорание сотрудников выражается в физическом и

эмоциональном истощении, личностном отдалении и снижении или полном отсутствии профессиональной мотивации. Специалисты по социальной работе не испытывают интереса к выполняемой ими деятельности, они стремятся избежать её, поскольку не находят достаточных сил на достижение качественных результатов.

Анализируя показатели шкалы «психоэмоциональное истощение» можно выделить, что у многих специалистов по социальной работе выявлены высокие значения – 59% (21 человек). У сотрудников наблюдается снижение физических и эмоциональных ресурсов. Многие специалисты по социальной работе испытывают постоянное чувство усталости и не могут оказывать в полной мере помощь людям, которые обращаются за ней. Снижение работоспособности приводит к ухудшению качества выполняемых обязанностей.

Анализируя показатели шкалы «личностное отдаление» можно выделить, что у большинства испытуемых выявлено высокое значение – 67% (24 человека). Специалисты по социальной работе стремятся уменьшить количество контактов: они избегают общения с клиентами и коллегами. У некоторых наблюдается негативное отношение к людям. Многие сотрудники испытывают чувство раздражительности при выполнении профессиональных обязанностей.

Анализируя показатели шкалы «профессиональная мотивация» можно выделить, что у большинства испытуемых выявлены высокие значения её снижения – 69% (25 человек). Сотрудники безразличны к осуществляемой деятельности, они не довольны качеством результатов своей деятельности, что приводит к снижению мотивации.

Следовательно, с помощью методики «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова мы подтвердили высокие значения по шкалам психоэмоциональное истощение, личностное отдаление и профессиональная мотивация.

Представим общий уровень эмоционального выгорания и показатели трёх шкал по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой у испытуемых в процентном соотношении на Рисунке 5 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.5.

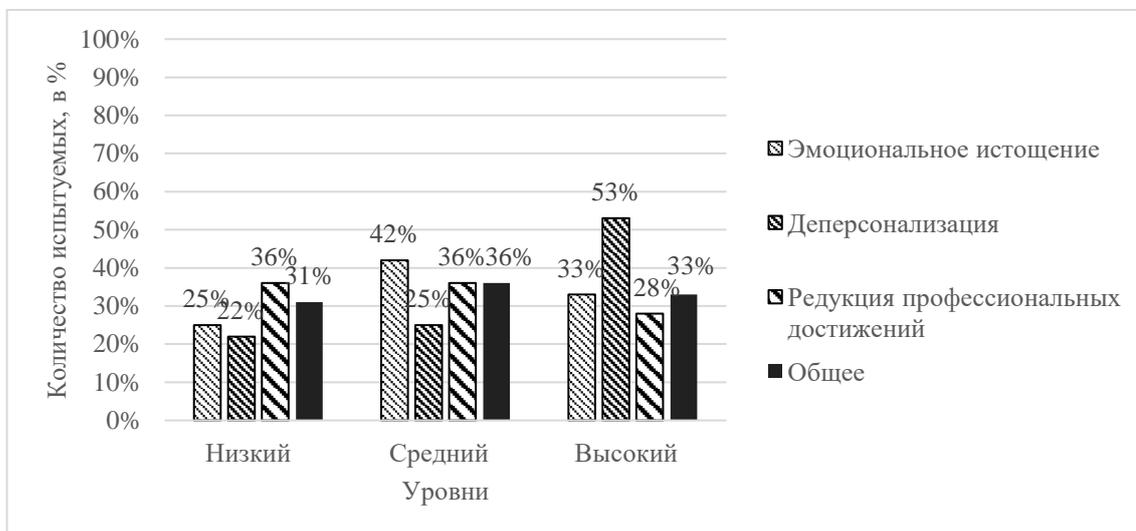


Рисунок 5 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой

Наиболее выраженным показателем на высоком уровне является деперсонализация – 53% (19 человек). Специалисты по социальной работе испытывают трудности в отношениях с окружающими людьми. Они проявляют эмоциональную холодность по отношению к клиентам, не могут в полной мере проникнуться их проблемами и оказать необходимую помощь. Они не ощущают чувство теплоты во взаимоотношениях с коллегами и не проявляют искренней заинтересованности состоянием их дел. Наиболее выраженным показателем на среднем уровне является эмоциональное истощение – 42% (15 человек). Работа оказывает значительное влияние на эмоциональное состояние сотрудников: мысли о ней приносят негативные эмоции, профессиональная деятельность является причиной усталости и апатии.

Следовательно, с помощью методики «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации

Н.Е. Водопьяновой мы подтвердили высокий уровень шкалы деперсонализации.

Таким образом, показатели всех трёх методик: «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко; «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова; «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой, подтверждают, что эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе характеризуется сформированностью фазы резистенции с выраженным проявлением симптома редукции профессиональных обязанностей, высокими значениями психоэмоционального истощения, личностного отдаления, деперсонализации в профессиональной сфере и сниженной профессиональной мотивацией, что требует организации психологической коррекции.

Выводы по главе 2

В ходе проведения исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе были определены этапы (поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий), методы (констатирующий и формирующий эксперимент, психодиагностический метод, методы математической статистики) и методики исследования, осуществлена диагностика и проанализированы полученные результаты.

В исследовании приняло участие 36 специалистов по социальной работе в возрасте от 22 до 58 лет (32 женщины и 4 мужчины). База исследования: Муниципальное казенное учреждение «Социальная гарантия».

Анализируя выраженность трёх фаз эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, можно выделить, что у большинства специалистов по социальной работе сформирована фаза резистенции – 53% (19 человек). Наибольшее

количество специалистов по социальной работе обладают сформированным симптомом редукции профессиональных обязанностей – 50% (18 человек).

По методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишников можно выделить, что по шкале «психоэмоциональное истощение» у многих специалистов по социальной работе выявлено высокое значение – 59% (21 человек), по шкале «личностное отдаление» – 67% (24 человека), по шкале «профессиональная мотивация» – 69% (25 человек).

По методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой наиболее выраженным показателем на высоком уровне является деперсонализация – 53% (19 человек).

Полученные результаты подтвердили, что эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе характеризуется сформированностью фазы резистенции с выраженным проявлением симптома редукции профессиональных обязанностей, высокими значениями психоэмоционального истощения, личностного отдаления, деперсонализации в профессиональной сфере и сниженной профессиональной мотивацией.

Эмоциональное выгорание в различной степени выраженности было выявлено у 28 специалистов по социальной работе, с ними было решено осуществить реализацию программы психологической коррекции эмоционального выгорания с применением методов психологического консультирования.

ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

3.1 Программа психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования

Психокоррекционная программа предназначена для решения проблемы наличия эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, ведущего к негативным изменениям в мотивационной, когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах. В настоящее время необходимо направить усилия на преодоление данного синдрома у представителей помогающих профессий для улучшения их личностного состояния, межличностного взаимодействия и качества выполнения профессиональных обязанностей.

При организации и реализации программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе педагог-психолог должен опираться на следующую нормативно-правовую базу: Конституция Российской Федерации; Трудовой кодекс Российской Федерации; Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 июня 2020 г. № 351н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе»».

Целью программы является психологическая коррекция эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Задачи программы:

1. Создать доверительную атмосферу в группе и повысить заинтересованность специалистов по социальной работе в решении их проблемы.

2. Расширить представления специалистов по социальной работе об эмоциональном выгорании (понятие, факторы, влияющие на его возникновение и развитие, симптомы).

3. Повысить физические и эмоциональные ресурсы, а также профессиональную мотивацию специалистов по социальной работе.

4. Обучить специалистов по социальной работе методам и приёмам снижения уровня эмоционального выгорания и последующего его полного преодоления.

Принципы программы:

– принцип единства диагностики и коррекции (назначение методик и полученные в ходе их проведения результаты должны соотноситься с целями и задачами коррекционной работы);

– принцип комплексности методов психологического воздействия (применение различных методов при осуществлении коррекционных мероприятий);

– принцип конфиденциальности (неразглашение информации);

– принцип разграничения личных и профессиональных отношений (сохранение формальных терапевтических отношений со специалистами по социальной работе);

– принцип активности (специалисты по социальной работе являются активными субъектами, которые несут ответственность за изменение своего состояния и преобразования личной и профессиональной сфер);

– принцип ориентации на клиента, доброжелательное и безоценочное отношение к нему (готовность принять каждого специалиста по социальной работе таким, какой он есть);

– принцип постоянной обратной связи (непрерывное получение специалистами по социальной работе обратной связи от других участников занятий и педагога-психолога).

Участниками программы являются специалисты по социальной работе, имеющие эмоциональное выгорание. Эмоциональное выгорание в

различной степени выраженности было выявлено у 28 специалистов по социальной работе, с ними было решено реализовать программу. С целью улучшения качества групповой работы и повышения её эффективности специалисты по социальной работе были поделены на 2 подгруппы: по 14 человек в каждой подгруппе в зависимости от возраста (до и после 35 лет).

Научно-методическую базу составляют следующие труды: Разнадежина Н.А., Шишкина А.И. «Сборник упражнений для проведения тренинга по профилактике и преодолению синдрома профессионального выгорания», Баркинхоева З.М., Матюшина И.Ю. «Сборник упражнений по профилактике и преодолению синдрома эмоционального выгорания у работников социальной сферы» [54; 55].

Основные структурные элементы программы:

1. Стартовая диагностика специалистов по социальной работе.

Цель: определить наличие и степень выраженности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

2. Коррекционная работа со специалистами по социальной работе.

Цель: разработать и реализовать программу, направленную на психологическую коррекцию эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

3. Итоговая диагностика специалистов по социальной работе».

Цель: определить влияние проведённой коррекционной работы со специалистами по социальной работе на уровень их эмоционального выгорания.

Структуру одного занятия можно представить следующим образом:

1. Вводная часть (приветствие, ознакомление с целями и задачами занятия, описание актуального эмоционального состояния и озвучивание ожиданий от групповой работы).

2. Основная часть (проведения различных мероприятий, направленных на психологическую коррекцию эмоционального выгорания).

3. Заключительная часть (рефлексия, предоставление домашнего задания, кроме первого и последнего занятия).

В рамках проведения коррекционной работы осуществляется предоставление информации о феномене эмоционального выгорания (понятие, факторы, влияющие на его возникновение и усиление, симптомы), повышение профессиональной мотивации и обучение методам и приёмам снижения уровня эмоционального выгорания и его полного преодоления.

В рамках проведения консультативной работы осуществляется помощь специалистам по социальной работе по их запросу и обсуждение домашнего задания при наличии данной потребности.

В ходе осуществления коррекционной работы будут использованы следующие методы активного социально-психологического обучения: мини-лекция, беседа, арт-терапия (рисование, лепка), работа с метафорическими ассоциативными картами, визуализация, тренинг.

Мини-лекция – метод краткого и доступного изложения информации для последующего восприятия нового материала во время обучения участников тренинга. Беседа – метод совместного изучения какой-либо темы для последующего принятия решения или осуществления действий [63]. Арт-терапия – метод, направленный на раскрытие творческих способностей людей, активации их энергетических ресурсов с помощью осуществления творческой деятельности [29, с. 288]. Работа с метафорическими ассоциативными картами – метод, направленный на проецирование внутреннего состояния на внешний мир [71, с. 51]. Визуализация – метод активного воображения ситуаций, воспоминаний, представлений, ведущий к изменению физического и эмоционального состояния. Тренинг – совокупность групповых методов, направленных на формирование умений и навыков самопознания, общения и взаимодействия в группе, преимущественно представленных в виде упражнения [47, с. 32].

В ходе консультативной работы педагогом-психологом могут применяться методы психологического консультирования,

использующиеся как в групповой, так и в индивидуальной работе: активное и эмпатическое слушание, убеждение, перефразирование, конфронтация, приём «Я-послания», самораскрытие, открытые и закрытые вопросы, поощрение и т.д. Также предполагается использование такого когнитивного приёма, как домашние задания.

Методы психологического консультирования представляют собой совокупность воздействий психолога-педагога на клиента, включающую в себя использование различных методов с учётом поставленной цели и особенностей консультационного процесса [36, с. 52].

Активное и эмпатическое слушание – техника, в основе которой лежит активное выражение собственных переживаний и соображений с целью уточнения психологического состояния собеседника, оказания ему эмоциональной поддержки и создания ощущения внимательного отношения к его проблемам. Убеждение – процедура, основанная на логически безупречно аргументированном доказательстве клиенту правильности того, что ему в результате длительной работы с ним предлагает консультант. Перефразирование – навык, который консультант использует, чтобы повторить то, что клиент сказал в данный момент, используя меньшее количество слов и без какого-либо намерения изменить смысл сказанного. Конфронтация – навык предъявления клиенту неосознаваемых или амбивалентных установок, отношений или стереотипов поведения с целью их осознания и проработки. Приём «Я-послания» – форма высказывания, целью которой является передать эмоции говорящего, при этом минимизировать выражение недовольства. Самораскрытие – сознательное, преднамеренное раскрытие консультантом информации о своей жизни, мыслях, чувствах, совершаемое в процессе консультирования и в целях повышения его эффективности. Поощрение – это подтверждение того, что высказал клиент для поддержания его действий, поступков и поведения [34].

Педагог-психолог несёт ответственность за консультационный процесс, за организацию групповой работы и поддержание её высокого качества. Специалисты по социальной работе несут ответственность за посещение групповых занятий и активное участие в процессе работы, выполнение домашних заданий, а также результат деятельности.

Для эффективной реализации программы необходимы следующие ресурсы: научно-методическая база (стимульный материал); материально-техническая оснащённость организации (офисное помещение, стулья, тетради, канцелярские принадлежности, метафорические ассоциативные карты); информационная обеспеченность (Интернет для получения доступа к различным упражнениям, входящим в домашнее задание).

Также при организации работы необходимо учитывать особенности специалистов по социальной работе, имеющих эмоциональное выгорание:

- сниженная работоспособность и продуктивность (необходимо чередовать труд и отдых, предоставлять посильную нагрузку);
- повышенная раздражительность (необходимо создать благоприятный климат в коллективе);
- сниженная мотивация (необходимо создать такие условия работы, которые будут направлены на повышение интереса со стороны специалистов по социальной работе).

Отдельное внимание необходимо уделять сплочению группы специалистов по социальной работе для создания доверительной атмосферы и снижения вероятности возникновения конфликтов.

Программа будет реализовываться в вечернее время суток. Форма работы – очная, групповая. Также предполагается проведение индивидуальных консультационных встреч по запросу от специалистов по социальной работе. Программа включает в себя 10 встреч длительностью по 1,5 часа. Общая сумма времени проведения курса занятий – 15 часов. Сроки реализации программы: 2,5 месяца, по одной встрече в неделю с каждой подгруппой.

Представим содержание программы.

Занятие 1. «Дерево дружбы»

Цель: установить контакт, создать доверительную атмосферу, определить цель групповой работы и её значимость для каждого участника.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: «Наши ожидания», «Будем знакомы», «Подчёркивание общности», установление правил группы, беседа об актуальном состоянии с использованием метафорических карт.

Заключительная часть: «Нужна ли мне помощь?»

Занятие 2. «Разговор о важном»

Цель: расширить представления об эмоциональном выгорании, повысить профессиональную мотивацию.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: мини-лекция об эмоциональном выгорании, беседа о симптомах эмоционального выгорания, «Список личных ресурсов», «Представляю своё будущее».

Заключительная часть: «Оценка наличия профессионального выгорания от 1 до 10», домашнее задание (вести в тетради таблицу «мысли, чувства, действия» по актуальному событию).

Занятие 3. «Чувства».

Цель: осознать и принять чувства, повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: «Настроение», «Да», «Из негативных чувств в ресурс».

Заключительная часть: «Улучшилось ли моё эмоциональное состояние?», домашнее задание («Идентификация»).

Занятие 4. «Факторы, влияющие на эмоциональное состояние».

Цель: определить факторы, способствующие возникновению и усилению эмоционального выгорания, найти способы борьбы с ними.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: мини-лекция «Факторы эмоционального выгорания», «Хочу – не хочу, но делаю», «Удовольствие».

Заключительная часть: «Метафорический образ моего настроения», домашнее задание (определить факторы и минимизировать их).

Занятие 5. «Саморегуляция».

Цель: обучить методам и приёмам снижения эмоционального выгорания.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: мини-лекция «Способы саморегуляции в ситуации стресса», беседа «Какие способы саморегуляции вы используете?», «Концентрация на счёте», «Концентрация на слове», «Сосредоточение на предмете», «Сосредоточение на звуке», «Сосредоточение на ощущениях», «Сосредоточение на чувствах».

Заключительная часть: обмен впечатлениями, домашнее задание («Стратегии самопомощи»).

Занятие 6. «Самоподдержка».

Цель: обучить методам и приёмам снижения эмоционального выгорания.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: мини-лекция «Приемы самоподдержки», беседа «Какие приёмы самоподдержки используете вы?», «Самооценка», «Достоинства», «Старый город».

Заключительная часть: «Скажите, за что вы себя цените», домашнее задание (использовать приёмы самоподдержки).

Занятие 7. «Личные границы».

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: мини-лекция «Личные границы», беседа «Легко ли выстраивать личные границы?», «Визуализация границы», моделирование ситуаций.

Заключительная часть: «Метафорический образ моих личных границ», домашнее задание («Приоритеты»).

Занятие 8. «Противостояние манипуляциям».

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: мини-лекция «Манипуляции», моделирование ситуаций, беседа о манипуляциях, беседа о конфликте, «Сглаживание конфликтов».

Заключительная часть: «Как бороться с манипуляциями и мирно урегулировать конфликты?», домашнее задание («Паспорт конфликта»).

Занятие 9. «Мои жизненные цели».

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: «Колесо личного благополучия», «Мои профессиональные планы», «Я из будущего».

Заключительная часть: «Какие нововведения вы могли бы внести в личную жизнь и в работу, чтобы создать благоприятную атмосферу?», домашнее задание («Что делает меня уязвимым?», «Идеальная производственная ситуация»).

Занятие 10. «Ресурсы».

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы, подвести итог.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния.

Основная часть: «Положительное подкрепление», «Список личных ресурсов», «Обещание самому себе», «Пожелание по кругу».

Заключительная часть: «Оценка наличия профессионального выгорания от 1 до 10, впечатления от курса занятий».

Подробное описание каждого занятия программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе представлено в ПРИЛОЖЕНИИ 3.

Ожидаемые результаты реализации программы:

– количественные: снижение степени эмоционального выгорания по методикам «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова, «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой, статистически значимые результаты, полученные с помощью метода математической статистики – Т-критерия Стьюдента.

– качественные: усиление профессиональной мотивации и работоспособности, улучшение личностного состояния (а именно, удовлетворённость результатами деятельности и собой в качестве профессионала, эмоциональная устойчивость, повышенная мотивация, отсутствие или снижение психосоматических и психовегетативных нарушений) и межличностного взаимодействия (а именно, возникновение интереса к людям, стремления общаться с клиентами и коллегами).

Таким образом, программа включает в себя 10 встреч длительностью по 1,5 часа. Общая сумма времени проведения курса занятий – 15 часов. В ходе осуществления коррекционной работы будут использованы различные методы активного социально-психологического обучения и

психологического консультирования. Доказательством эффективности программы будет являться отсутствие или выраженное снижение уровня эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе после проведения коррекционных мероприятий.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования

После разработки и реализации программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования была проведена повторная диагностика с использованием ранее выбранных методик. Диагностика была направлена на выявление выраженности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе и сравнение результатов с теми, которые были получены до проведения коррекционной работы.

Участниками повторной диагностики были специалисты по социальной работе в количестве 28 человек, имеющие эмоциональное выгорание, характеризующееся сформированностью фазы резистенции с выраженным проявлением симптома редукции профессиональных обязанностей, высокими значениями психоэмоционального истощения, личностного отдаления, деперсонализации в профессиональной сфере и сниженной профессиональной мотивацией.

Представим показатели выраженности трёх фаз по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у испытуемых в ПРИЛОЖЕНИИ 4 (таблица 4.1) и в процентном соотношении до и после реализации программы на Рисунке 6.

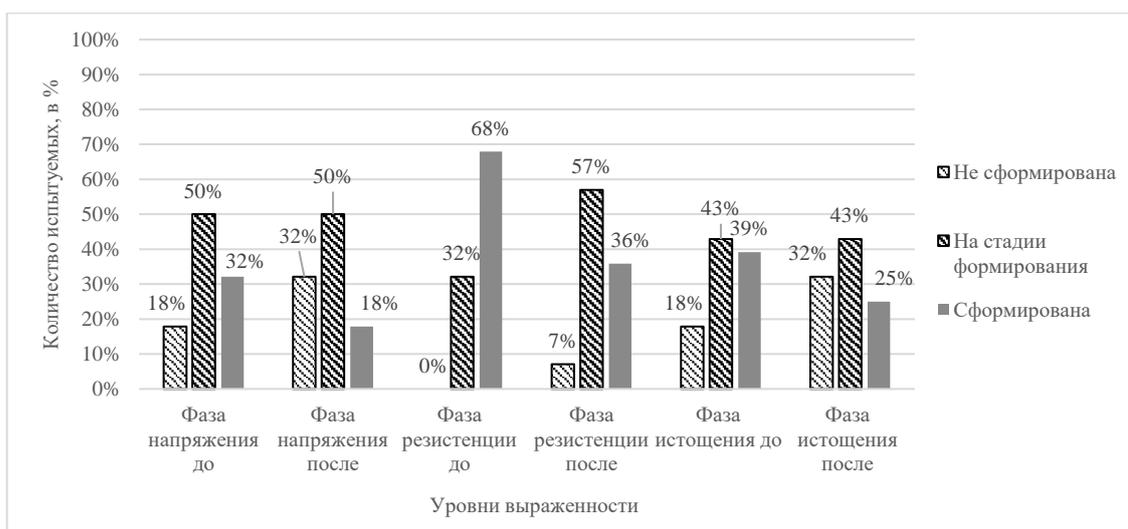


Рисунок 6 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе до и после реализации программы по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

По результатам повторной диагностики можно сделать вывод, что количество специалистов по социальной работе со сформированными фазами эмоционального выгорания уменьшилось: в фазе напряжения на 14% (было 9 человек, стало 5), в фазе резистенции на 32% (было 19 человек, стало 10 человек), в фазе истощения на 14% (было 11 человек, стало 7 человек). Количество специалистов по социальной работе с несформированными фазами эмоционального выгорания увеличилось: в фазе напряжения на 14% (было 5 человек, стало 9 человек), в фазе резистенции на 7% (было 0 человек, стало 2 человека), в фазе истощения на 14% (было 5 человек, стало 9 человек). Полученные результаты позволяют сделать вывод о наличии изменений во всех трёх фазах эмоционального выгорания в сторону улучшения. Специалисты по социальной работе стали обращать большее внимание на качество профессиональных отношений и выполняемой ими деятельности. Некоторые сотрудники подчёркивают, что у них появилось больше сил на выполнение профессиональных обязанностей, а также они стали более уверены в себе. Их удовлетворённость собой как профессионалами повысилась.

Представим показатели выраженности симптомов у испытуемых до и после реализации программы в процентном соотношении в таблице 3 и

показатели выраженности симптомов у испытуемых после реализации программы в ПРИЛОЖЕНИИ 4, таблице 4.1, 4.2, 4.3.

Таблица 3 – Оценка выраженности симптомов до и после реализации программы по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

| Фаза | Симптомы | Уровень выраженности | | | | | | | | | | | |
|------------------|---|----------------------|-------|----|-------|-------------------|-------|----|-------|-------------------|-------|----|-------|
| | | Не сложившийся | | | | Складывающийся | | | | Сложившийся | | | |
| | | Кол-во испытуемых | | % | | Кол-во испытуемых | | % | | Кол-во испытуемых | | % | |
| | | До | После | До | После | До | После | До | После | До | После | До | После |
| Фаза напряжения | Переживание психотравм. обстоятельств | 5 | 8 | 18 | 29 | 12 | 13 | 43 | 46 | 11 | 7 | 39 | 25 |
| | Неудовлетв. собой | 7 | 11 | 25 | 39 | 16 | 13 | 57 | 46 | 5 | 4 | 18 | 14 |
| | «Загнанность в клетку» | 6 | 10 | 21 | 36 | 15 | 14 | 54 | 50 | 7 | 4 | 25 | 14 |
| | Тревога и депрессия | 10 | 11 | 36 | 39 | 11 | 14 | 39 | 50 | 7 | 3 | 25 | 11 |
| Фаза резистенции | Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 0 | 4 | 0 | 14 | 14 | 15 | 50 | 50 | 14 | 9 | 50 | 32 |
| | Эмоционально-нравственная дезориентация | 5 | 9 | 18 | 32 | 10 | 10 | 36 | 36 | 13 | 9 | 46 | 32 |
| | Расширение сферы экономики эмоций | 0 | 3 | 0 | 11 | 16 | 15 | 57 | 54 | 12 | 10 | 43 | 36 |
| | Редукция проф. обязанностей | 0 | 2 | 0 | 7 | 10 | 15 | 36 | 54 | 18 | 11 | 64 | 39 |
| Фаза истощения | Эмоц. дефицит | 2 | 6 | 7 | 21 | 13 | 12 | 46 | 43 | 13 | 10 | 46 | 36 |
| | Эмоц. отстранённость | 4 | 8 | 14 | 29 | 19 | 16 | 68 | 57 | 5 | 4 | 18 | 14 |
| | Личностная отстранённость | 7 | 10 | 25 | 36 | 10 | 10 | 36 | 36 | 11 | 8 | 39 | 29 |
| | Психосом. и психовегет. нарушения | 5 | 11 | 18 | 39 | 16 | 13 | 57 | 46 | 7 | 4 | 25 | 14 |

Наиболее выраженные изменения в фазе напряжения наблюдаются в сложившихся симптомах переживания психотравмирующих обстоятельств (снизился на 14% – было 11 человек, стало 7 человек) и тревоги и депрессии (снизился на 14% – было 7 человек, стало 3 человека). Также наблюдается увеличение количества специалистов по социальной работе с не

сложившимися симптомами: переживание психотравмирующих обстоятельств на 11% (было 5 человек, стало 8 человек), неудовлетворённости собой на 14% (было 7 человек, стало 11 человек), «загнанность в клетку» на 15% (было 6 человек, стало 10 человек), тревоги и депрессии снизился на 3% (было 10 человек, стало 11 человек). Следовательно, многие специалисты по социальной работе нашли способ решения волнующих их проблем, они перестали думать о прекращении осуществления профессиональной деятельности, увидели новые возможности и обрели ресурсы для достижения поставленных целей. Также заметно снижение выраженности переживания психотравмирующих обстоятельства и тревоги и депрессии, что проявляется в повышении интереса к межличностным отношениям и выполнению профессиональных обязанностей, а также в наличии желания продолжать реализовываться в выбранной сфере.

Наиболее выраженные изменения в фазе резистенции наблюдаются в сложившихся симптомах неадекватное избирательное реагирование (снизился на 18% – было 14 человек, стало 9 человек) и редукции профессиональных обязанностей (снизился на 25% – было 18 человек, стало 11 человек). Также наблюдается увеличение количества специалистов по социальной работе с не сложившимися симптомами: неадекватное избирательное реагирование на 14% (было 0 человек, стало 4 человека), эмоционально-нравственная дезориентация на 14% (было 5 человек, стало 9 человек), расширение сферы экономии эмоций на 10% (было 0 человек, стало 3 человека), редукция профессиональных обязанностей на 7% (было 0 человек, стало 2 человека). Следовательно, наиболее выраженным является снижение симптома редукции профессиональных обязанностей и неадекватного избирательного реагирования. Специалисты по социальной работе стали лучше контролировать собственные эмоциональные реакции и их влияние на качество профессиональных отношений. Также они стали прикладывать больше усилий для качественного осуществления

профессиональных обязанностей, что ещё раз подтверждает повышение положительного отношения сотрудников к своей работе. Наблюдаются положительные изменения в отношениях специалистов по социальной работе с людьми: они стали более внимательны к чужим проблемам и более открыты к общению.

Наиболее выраженные изменения в фазе истощения наблюдаются в сложившихся симптомах психосоматические и психовегетативные реакции (снизился на 11% – было 7 человек, стало 4 человека). Также наблюдается увеличение количества специалистов по социальной работе с не сложившимися симптомами: эмоциональный дефицит на 14% (было 2 человека, стало 6 человек), эмоциональная отстранённость на 15% (было 4 человека, стало 8 человек), личностная отстранённость на 11% (было 7 человек, стало 10 человек), психосоматические и психовегетативные реакции на 21% (было 5 человек, стало 11 человека). Следовательно, наиболее выраженным является снижение симптома психосоматических и психовегетативных реакций, что проявляется в улучшении самочувствия сотрудников. Они стали реже замечать неприятные ощущения в теле при общении с клиентами, их физическое состояние улучшилось. Также наблюдается повышение эмоциональной вовлеченности в рабочий процесс, улучшение отношения к клиентам и снижение раздражительности и проявлений грубости.

Таким образом, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение симптомов переживание психотравмирующих обстоятельств, тревога и депрессия, редукция профессиональных обязанностей, неадекватное избирательное реагирование, редукция профессиональных обязанностей и психосоматические и психовегетативные реакции.

Представим общий показатель эмоционального выгорания у испытуемых до и после реализации программы по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова на Рисунке 7.

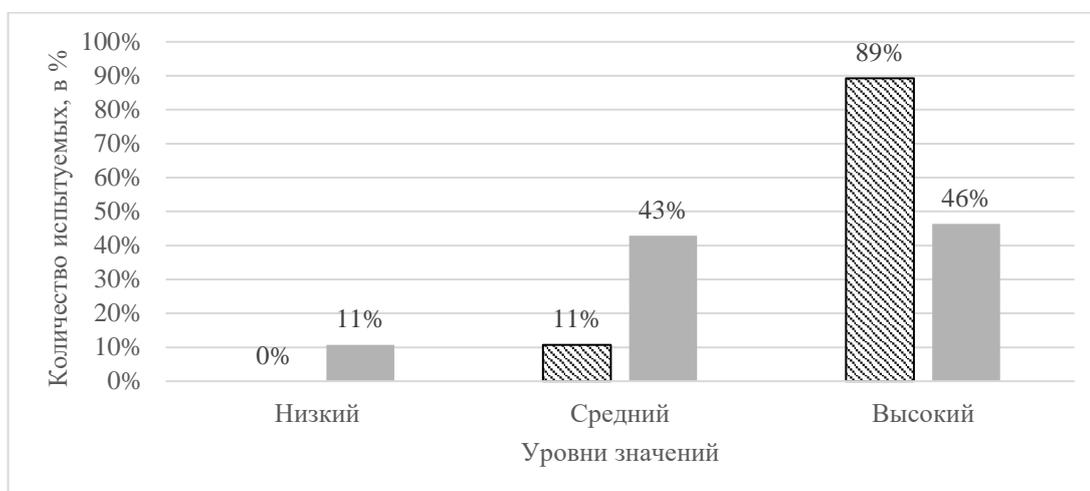


Рисунок 7 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе до и после реализации программы по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова

По результатам повторной диагностики можно сделать вывод, что количество специалистов по социальной работе с низким уровнем выраженности значения эмоционального выгорания увеличилось на 11% (было 0 человек, стало 3 человека), со средним – на 32% (было 3 человека, стало 12 человек), с высоким значением уменьшилось на 43% (было 25 человек, стало 13 человек). Полученные результаты позволяют сделать вывод о снижении выраженности психоэмоционального истощения, личностного отдаления и повышения профессиональной мотивации у специалистов по социальной работе. У сотрудников повысился интерес к выполняемой ими деятельности, они стали лучше относиться к необходимости взаимодействовать с людьми и оказывать им помощь, у них появились силы на выполнение профессиональных обязанностей и мотивация на получение качественных результатов.

Представим показатели шкалы «психоэмоциональное истощение», «личностное отдаление» и «профессиональная мотивация» у испытуемых до и после реализации программы в процентном соотношении в таблице 4

и количественные результаты после реализации программы в ПРИЛОЖЕНИИ 4, таблице 4.4.

Таблица 4 – Показатели синдрома психического выгорания до и после реализации программы по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова

| Оценка уровня выраженности значений | Шкалы синдрома психического выгорания | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-------|----|-------|----------------------|-------|----|-------|----------------------------|-------|----|-------|
| | Психоэмоциональное истощение | | | | Личностное отдаление | | | | Профессиональная мотивация | | | |
| | Кол-во испытуемых | | % | | Кол-во испытуемых | | % | | Кол-во испытуемых | | % | |
| | До | После | До | После | До | После | До | После | До | После | До | После |
| Низкий | 1 | 4 | 4 | 14 | 0 | 3 | 0 | 11 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| Средний | 6 | 10 | 21 | 36 | 4 | 8 | 14 | 29 | 5 | 13 | 11 | 43 |
| Высокий | 21 | 14 | 75 | 50 | 24 | 17 | 86 | 60 | 23 | 14 | 89 | 46 |

Высокий уровень выраженности значений психоэмоционального истощения снизился на 25% (был 21 человек, стало 14 человек), личностного отдаления – на 26% (было 24 человека, стало 17 человек), профессиональной мотивации (слабая мотивация) – на 32% (было 23 человека, стало 14 человек). Следовательно, наблюдается наиболее выраженное снижение уровня значения профессиональной мотивации: специалисты по социальной работе стали проявлять интерес к выполнению профессиональных обязанностей, они начали представлять перспективу на будущее, думать о возможностях на профессиональном пути, о карьерном росте. Они стали более довольны результатами своей деятельности, у них повысилась удовлетворённость собой как профессионалами. Также наблюдается повышение физических и эмоциональных ресурсов сотрудников, снижение проявлений психосоматических заболеваний, а также улучшение качества межличностных отношений и самочувствия в целом.

Таким образом, по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение уровня значения профессиональной мотивации (слабой мотивации).

Представим общий уровень эмоционального выгорания по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой у испытуемых до и после реализации программы в процентном соотношении на Рисунке 8 и результаты после реализации программы в ПРИЛОЖЕНИИ 4, таблице 4.5.

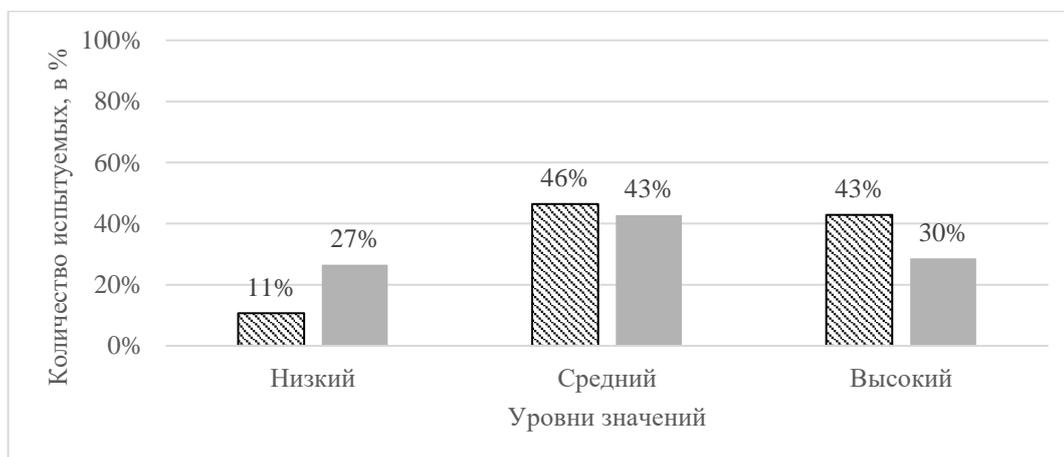


Рисунок 8 – Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе до и после реализации программы по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой

По результатам повторной диагностики можно сделать вывод, что количество специалистов по социальной работе с низким общим уровнем эмоционального выгорания увеличилось на 16% (было 3 человека, стало 8 человек), со средним уменьшилось на 3% (было 13 человек, стало 12 человек), с высоким – на 13% (было 12 человек, стало 8 человек). Полученные результаты позволяют сделать вывод о снижении уровня выраженности эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных обязанностей. Специалисты по социальной работе стали более вовлечены в процесс выполнения профессиональных обязанностей и общения с клиентами и коллегами, у них наблюдается подъём сил и появление стремления к новым целям в сфере их деятельности.

Представим показатели трёх шкал по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой у испытуемых до и после реализации программы в

процентном соотношении в таблице 5 и количественные результаты после реализации программы в ПРИЛОЖЕНИИ 4, таблице 4.5.

Таблица 5 – Показатели трёх шкал у испытуемых до и после реализации программы по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой

| Оценка уровня выраженности значений | Шкалы синдрома психического выгорания | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-------|----|-------|-------------------|-------|----|-------|--|-------|----|-------|
| | Эмоциональное истощение | | | | Деперсонализация | | | | Редукция профессиональных обязанностей | | | |
| | Кол-во испытуемых | | % | | Кол-во испытуемых | | % | | Кол-во испытуемых | | % | |
| | До | После | До | После | До | После | До | После | До | После | До | После |
| Низкий | 12 | 14 | 43 | 50 | 14 | 15 | 50 | 54 | 0 | 3 | 0 | 11 |
| Средний | 9 | 9 | 32 | 32 | 4 | 7 | 14 | 25 | 5 | 6 | 18 | 21 |
| Высокий | 7 | 5 | 25 | 18 | 10 | 6 | 36 | 21 | 23 | 19 | 82 | 68 |

Высокий уровень выраженности значений эмоционального истощения снизился на 7% (было 7 человек, стало 5 человек), деперсонализации – на 15% (было 10 человек, стало 6 человек), редукции профессиональных обязанностей – на 14% (было 12 человек, стало 8 человек). Следовательно, наблюдается наиболее выраженное снижение уровня редукции профессиональных обязанностей. Специалисты по социальной работе начали испытывать чувство собственной значимости в профессиональной сфере, пользы от результатов осуществляемой ими деятельности. Также у них снизилось чувство усталости, появились силы для выполнения профессиональных обязанностей. Сотрудники стали более вовлечены в процесс взаимодействия с клиентами и коллегами, возрос уровень гуманного отношения к ним.

Таким образом, по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение уровня редукции профессиональных обязанностей.

Для оценки эффективности разработанной и реализованной программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов

психологического консультирования был выполнен расчёт Т-критерия Стьюдента для связанных выборок с использованием программы «IBM SPSS Statistics 22.0».

Результаты расчёта Т-критерия Стьюдента представлены в таблице 6 и ПРИЛОЖЕНИИ 4, таблице 4.6.

Таблица 6 – Результаты расчёта Т-критерия Стьюдента

| № | Критерии и показатели эмоционального выгорания | Экспериментальная группа | | Т-критерий Стьюдента (эмпирическое значение) |
|----|--|--------------------------|-------------------------|--|
| | | (М1) До эксперимента) | (М2) После эксперимента | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Переживание психотравмирующих обстоятельств | 16,2500 | 12,5000 | 8,171***, $p \leq 0,000000009$ |
| 2 | Неудовлетворённость собой | 12,7857 | 10,1786 | 5,393***, $p \leq 0,000010613$ |
| 3 | «Загнанность в клетку» | 14,1071 | 11,0714 | 5,147***, $p \leq 0,000020509$ |
| 4 | Тревога и депрессия | 13,4286 | 10,3929 | 5,422***, $p \leq 0,000009815$ |
| 5 | Общее (фаза напряжения) | 56,5714 | 44,1429 | 7,725***, $p \leq 0,000000026$ |
| 6 | Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 17,2500 | 14,0714 | 9,530***, $p \leq 0,000000000$ |
| 7 | Эмоционально-нравственная дезориентация | 16,8929 | 13,3214 | 7,384***, $p \leq 0,000000061$ |
| 8 | Расширение сферы экономии эмоций | 17,8214 | 15,3929 | 5,882***, $p \leq 0,000002886$ |
| 9 | Редукция профессиональных обязанностей (по В.В. Бойко) | 18,9643 | 15,6071 | 6,834***, $p \leq 0,000000243$ |
| 10 | Общее (фаза резистенции) | 71,0000 | 58,3929 | 9,453***, $p \leq 0,000000000$ |
| 11 | Эмоциональный дефицит | 16,3571 | 13,1786 | 5,096***, $p \leq 0,000023525$ |
| 12 | Эмоциональная отстранённость | 13,7143 | 11,0714 | 6,514***, $p \leq 0,000000552$ |
| 13 | Личностная отстранённость | 14,8571 | 11,6071 | 7,218***, $p \leq 0,000000092$ |
| 14 | Психосоматические и психовегетативные нарушения | 13,3571 | 10,0714 | 6,095***, $p \leq 0,000001648$ |
| 15 | Общее (фаза истощения) | 58,3571 | 45,9286 | 8,022***, $p \leq 0,000000013$ |
| 16 | Психоэмоциональное истощение | 43,5714 | 35,9286 | 14,090***, $p \leq 0,000000000$ |
| 17 | Личностное отдаление | 42,7857 | 35,0357 | 10,121***, $p \leq 0,000000000$ |

Продолжение таблицы 6

| | | | | |
|---|---|----------|---------|---------------------------------|
| 18 | Профессиональная мотивация | 31,7143 | 28,0357 | 6,421***, $p \leq 0,000000703$ |
| 19 | Общее (по А.А. Рукавишникову) | 117,8571 | 98,6429 | 14,844***, $p \leq 0,000000000$ |
| 20 | Эмоциональное истощение | 25,6429 | 20,2143 | 9,387***, $p \leq 0,000000001$ |
| 21 | Деперсонализация | 13,8214 | 11,7857 | 5,175***, $p \leq 0,000019011$ |
| 22 | Редукция профессиональных обязанностей | 34,3571 | 30,5357 | 5,854***, $p \leq 0,000003107$ |
| 23 | Общее (по К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой) | 73,8214 | 62,1786 | 8,837***, $p \leq 0,000000002$ |
| Условные обозначения: М – средние значения, ЭГ – экспериментальная группа, Т-критерий значимости различий Стьюдента; *** - различия, значимые при $p = 0,001$ | | | | |

В результате реализации программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования в экспериментальной группе произошло снижение по всем показателям. Выявленные понижения значений находятся во всех 23 случаях измерения на высоком уровне (различия, значимые при $p = 0,001$).

Статистический анализ результатов опытно-экспериментальной работы по психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе подтвердил эффективность разработанной и реализованной программы.

Таким образом, второе положение гипотезы о том, что эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе изменится, если разработать и реализовать модель, состоящую из теоретического, диагностического, коррекционного и аналитического блоков, и программу психологической коррекции, включающую методы активного социально-психологического обучения и психологического консультирования, – подтверждено.

3.3 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

На основе анализа теоретических аспектов проблемы исследования психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования и проведения опытно-экспериментального исследования была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования в практику психологической службы учреждений социального обслуживания.

Структура технологической карты внедрения представлена 7 этапами, включающими описание целей, содержания деятельности, методов и форм реализации, количества планируемых мероприятий, временных границ и субъектов процесса, ответственных за каждый этап.

Охарактеризуем этапы внедрения результатов в практику.

1. Целеполагание внедрения программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования предполагает постановку цели и планирование этапов для её достижения. Осуществляется изучение материально-технической базы помещения, в котором будет проводиться коррекционная работа. Также осуществляется изучение литературы для определения этапов последующей работы. Немаловажным является осуществление анализа уровня подготовленности коллектива к внедрению программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования.

2. Формирование положительной установки на внедрение программы, ориентированную на возникновение мотивации и психологической готовности к освоению предмета внедрения (психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с

применением методов психологического консультирования). На данном этапе проводятся собрания, мини-лекции и тренинги для объяснения необходимости осуществления коррекционной работы со специалистами по социальной работе.

3. Исследование предмета внедрения, подразумевающее изучение теоретических положений, методов и методик исследования. На данном этапе осуществляется изучение задач, принципов, содержания, форм и методов предмета внедрения с целью нахождения наиболее эффективных способов организации работы по психологической коррекции эмоционального выгорания у данной группы лиц.

4. Пилотажное освоение предмета внедрения, имеющее своей целью создание инициативной группы, готовой и способной проверить методики внедрения. На данном этапе осуществляется опережающее внедрение темы для изучения результатов коррекционной работы и последующего внесения коррективов при наличии необходимости. Определяется состав инициативной группы, с ними проводится организационная работа, в частности диагностическая и консультационная. Далее учитываются условия и особенности внедрения предмета исследования, которые были изучены ранее, а также осуществляется работа инициативной группы по новой методике.

5. Фронтальное освоение предмета внедрения, предполагающее освоение предмета исследования всеми субъектами учреждения социального обслуживания, привлечённого к внедрению программы. Этот этап предполагает осуществление работы на основе полученных результатов на предыдущем этапе. Происходит развитие знаний и умений, создаются необходимые условия для фронтального внедрения предмета, после чего коллектив специалистов по социальной работе осваивает его.

6. Совершенствование работы над предметом внедрения, представляющее собой создание условий для освоения участниками учреждения социального обслуживания компетенций, а также организация

психологической коррекции в соответствии с системным подходом, совершенствование применяемых методов работы.

7. Распространение передового опыта освоения предмета внедрения, направленное на освещение полученных знаний, передачу инновационных методов другим субъектам учреждений социального обслуживания, популяризацию передового опыта. Данный этап является завершающим и предполагает создание условий для преемственности опыта. Он подразумевает участие в научных конференциях, организация выступлений на семинарах, а также осуществление научной деятельности и наставничества.

Подробно технологическая карта представлена в ПРИЛОЖЕНИИ 5.

Также мы находим целесообразным организовать работу в трёх направлениях: составить рекомендации для специалистов по социальной работе, руководства и педагога-психолога, который будет оказывать помощь сотрудникам, по преодолению эмоционального выгорания.

Для начала рассмотрим рекомендации, следование которым позволит специалистам по социальной работе снизить уровень эмоционального выгорания. Однако необходимо отметить, что не все сотрудники смогут следовать им, поскольку одним из составляющих эмоционального выгорания является эмоциональное истощение: человеку может не хватить физических и эмоциональных ресурсов, чтобы выполнить предложенные рекомендации.

Выделяется четыре направления преодоления эмоционального выгорания:

– приспособление себя к работе (необходимо развить в себе профессионально значимые качества, необходимые для оказания помощи клиентам);

– приспособление работы к себе (необходимо изменить существующие условия деятельности в соответствии со своими возможностями и потребностями (место, время работы, её содержание));

– экономичный расход «эмоционального топлива» (необходимо активизировать здоровые способы психологической защиты с целью уменьшения вовлеченности в проблемы клиентов без утраты способности оказывать им помощь);

– восстановление (необходимо восполнять энергетические ресурсы с помощью внешних факторов: материальное вознаграждение труда, обратная связь со стороны руководства и клиентов, поддержка со стороны коллег и т.д.) [26].

Основные подходы к психологической коррекции эмоционального выгорания: внимательное отношение к своему физическому и психологическому состоянию; ведение здорового образа жизни; снижение уровня стресса на работе и в личной жизни, умение абстрагироваться от проблем; удовлетворение потребности в отдыхе и общении; организация досуга, приносящего удовольствие; вербализация своих чувств и переживаний; способность попросить о помощи и принять её (важно помнить, что иногда справиться с симптомами выгорания самостоятельно не представляется возможным) [4, с. 143].

Далее хотелось бы выделить приёмы саморегуляции, которые включают три основные сферы психосаморегуляции в зависимости от фокуса воздействия:

– когнитивно фокусированная: оценка ситуации и её переосмысление (акцент на положительных сторонах ситуации, перевод негативных сторон в положительные);

– эмоционально фокусированная: изменение негативного эмоционального состояния без исправления ситуации (переоценка жизненных ориентиров, положительное восприятие себя и осознание результативности своих усилий);

– проблемно фокусированная: изменение проблемой ситуации, изучение действий, которые можно предпринять для этого.

Также рассмотрим приёмы самоподдержки, которые может использовать каждый специалист самостоятельно:

– «Вечерний просмотр событий». Рекомендуется проанализировать события дня, обратить внимание на достижения, похвалить себя за них. В случае возникновения негативных переживаний, понять, что их вызвало и постараться минимизировать вероятность повторения таких же событий.

– «Визуализация». Необходимо представить цель и путь к её достижению. Образы созданной реальности должны быть яркими и приносящими радость. Уделять данному приёму следует 10 минут перед сном или после пробуждения.

– «Отрезать и отбросить». Этот приём направлен на борьбу с негативными мыслями. Как только возникла подобная мысль, нужно её отрезать и отбросить. Для этого можно мысленно представить, как мысль отрезается и отбрасывается. Также можно использовать какое-либо движение – например, «отрезающий» жест левой рукой. Место негативной мысли можно занять положительной.

– «Признание своих достоинств». Для выполнения данного приёма можно вести дневник, в котором необходимо записывать всё то, что было достигнуто за день. Необязательно фиксировать только достижение глобальных целей. Можно отметить всё то, что приближает к успеху или вызывает радость.

– «Культивирование интересов». Этот приём направлен на то, что человек начинает больше времени уделять занятиям, которые приносят ему радость и удовольствие. Эти занятия должны быть не связаны с трудовой деятельностью. Также следует разнообразить свою жизнь встречами с друзьями и обсуждением общих интересов [68].

Далее следует рассмотреть рекомендации, которые предназначены для руководства: предоставление положительной обратной связи сотрудникам; использование поощрительных мер (повышение оплаты труда, предоставление отпуска, выдача грамоты за старания на рабочем

месте и трудолюбие); соблюдение режима труда и отдыха; предоставление возможности пройти курсы повышения квалификации; обеспечение возможности карьерного роста; периодическая организация мероприятий, направленных на сплочение коллектива; способствование нахождению компромисса в спорных ситуациях, урегулированию конфликтов допустимыми способами [4, с. 147].

Прежде чем перейти к рекомендациям, которые предназначены для педагога-психолога, необходимо рассмотреть требования, предъявляемые к нему. Педагог-психолог должен знать: закономерности психического развития человека, возрастные особенности, кризисы; способы формирования и поддержания благоприятного психологического климата в коллективе; феномен эмоционального выгорания, его причины возникновения и симптомы; способы преодоления симптомов эмоционального выгорания; процесс ведения консультационного процесса как в группе, так и в индивидуальной работе; способы оценки эффективности проведённой работы. Педагог-психолог должен уметь: осуществлять просветительскую, диагностическую, коррекционную, консультационную деятельность, а также быть способным анализировать её результаты [76, с. 67].

Формы осуществления психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе: диагностическая, коррекционная, консультативная, информационно-просветительская. Диагностическая форма работы направлена на своевременное выявление складывающихся или сложившихся симптомов с целью их последующего преодоления, а также на оценку изменений после проведения коррекционной работы. Она включает в себя констатирующий эксперимент и психодиагностический метод. Диагностическая форма работы осуществляется посредством проведения методик, направленных на выявление эмоционального выгорания. Мы предлагаем следующие: «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко;

«Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова; «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой. Коррекционная форма работы осуществляется посредством разработки и реализации программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования. Консультативная форма работы направлена на выявление проблемы, её анализ и формулирование рекомендаций по её решению. В ходе консультативной работы педагогом-психологом могут применяться методы психологического консультирования. Информационно-просветительская работа направлена на расширение представлений о феномене эмоционального выгорания и его своевременного выявления у специалистов по социальной работе [33].

При организации работы педагог-психолог может обращаться к следующим трудам: Разнадежина Н.А., Шишкина А.И. «Сборник упражнений для проведения тренинга по профилактике и преодолению синдрома профессионального выгорания», Баркинхоева З.М., Матюшина И.Ю. «Сборник упражнений по профилактике и преодолению синдрома эмоционального выгорания у работников социальной сферы» [54; 55].

Таким образом, была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования в практику для популяризации опыта и составлены рекомендации для специалистов по социальной работе, руководства и педагога-психолога, который будет оказывать помощь сотрудникам, с целью снижения эмоционального выгорания у сотрудников. Предполагается осуществление системного и комплексного подхода в работе психолога-педагога, включающего реализацию следующих форм осуществления психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе: диагностическая, коррекционная, консультативная, информационно-просветительская.

Выводы по главе 3

Психокоррекционная программа предназначена для решения проблемы наличия эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе, ведущего к негативным изменениям в мотивационной, когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах. Программа будет реализовываться в вечернее время суток. Форма работы – очная, групповая. Также предполагается проведение индивидуальных консультационных встреч по запросу от специалистов по социальной работе. Программа включает в себя 10 встреч длительностью по 1,5 часа. Общая сумма времени проведения курса занятий – 15 часов. Сроки реализации программы: 2,5 месяца, т.е. по одной встрече в неделю с каждой подгруппой (по 14 человек в каждой до 35 лет и после). В ходе осуществления коррекционной работы будут использованы различные методы активного социально-психологического обучения и психологического консультирования.

По результатам повторной диагностики можно сделать вывод, что количество специалистов по социальной работе со сформированными фазами эмоционального выгорания уменьшилось: в фазе напряжения на 14% (было 9 человек, стало 5), в фазе резистенции на 32% (было 19 человек, стало 10 человек), в фазе истощения на 14% (было 11 человек, стало 7 человек). Наиболее выраженные изменения в фазе напряжения наблюдаются в сложившихся симптомах переживания психотравмирующих обстоятельств (снизился на 14% – было 11 человек, стало 7 человек) и тревоги и депрессии (снизился на 14% – было 7 человек, стало 3 человека). Наиболее выраженные изменения в фазе резистенции наблюдаются в сложившихся симптомах неадекватное избирательное реагирование (снизился на 18% – было 14 человек, стало 9 человек) и редукции профессиональных обязанностей (снизился на 25% – было 18 человек, стало 11 человек). Наиболее выраженные изменения в фазе истощения наблюдаются в сложившихся симптомах психосоматические и

психовегетативные реакции (снизились на 11% – было 7 человек, стало 4 человека). Значит, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение симптомов переживание психотравмирующих обстоятельств, тревога и депрессия, редуция профессиональных обязанностей, неадекватное избирательное реагирование, редуция профессиональных обязанностей и психосоматические и психовегетативные реакции.

По результатам повторной диагностики высокий уровень выраженности значений психоэмоционального истощения снизился на 25% (был 21 человек, стало 14 человек), личностного отдаления – на 25% (было 24 человека, стало 17 человек), профессиональной мотивации (слабая мотивация) – на 32% (было 23 человека, стало 14 человек). Значит, по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение уровня значения профессиональной мотивации (слабой мотивации).

По результатам повторной диагностики можно сделать вывод, что высокий уровень выраженности значений эмоционального истощения снизился на 7% (было 7 человек, стало 5 человек), деперсонализации – на 15% (было 10 человек, стало 6 человек), редуции профессиональных обязанностей – на 14% (было 12 человек, стало 8 человек). Значит, по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение уровня редуции профессиональных обязанностей.

Это подтверждает, что эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе изменилось при разработке и реализации модели, состоящей из теоретического, диагностического, коррекционного и аналитического блоков, и программы психологической коррекции,

включающей методы активного социально-психологического обучения и психологического консультирования.

Была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования в практику для популяризации опыта и составлены рекомендации для специалистов по социальной работе, руководства и педагога-психолога, который будет оказывать помощь сотрудникам, с целью снижения эмоционального выгорания у сотрудников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эмоциональное выгорание представляет собой феномен, который оказывает влияние на различные подструктуры личности и возникает как механизм защиты вследствие психотравмирующего воздействия, а именно профессиональных стрессов. Специфика деятельности специалистов по социальной работе заключается в том, что они взаимодействуют с людьми, которые оказываются в трудных жизненных ситуациях, что приводит к частому столкновению сотрудников с проблемой эмоционального выгорания. Среди последствий возникновения эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе отмечается ухудшение физического и психического состояния, снижение качества сферы общения, утрата профессиональной мотивации и стремление избежать выполнения деятельности, приносящей дискомфорт. Это объясняет необходимость организации коррекционной работы со специалистами по социальной работе, имеющими эмоциональное выгорание. Нами были разработаны «дерево целей» и модель психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования для наглядного изображения поставленных целей и задач.

Исследование включало три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий. Были применены следующие методы: констатирующий и формирующий эксперимент, психодиагностический метод, метод математической статистики – Т-критерий Стьюдента. Исследование проводилось в Муниципальном казенном учреждении «Социальная гарантия», в нём приняли участие специалисты по социальной работе в количестве 36 человек в возрасте от 22 до 58 лет (32 женщины и 4 мужчины).

По результатам исследования по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко было выявлено: сформированность

фазы резистенции (53% – 19 человек); сложившийся симптом редукции профессиональных обязанностей (50% – 18 человек). По результатам исследования по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова было выявлено: высокие значения по шкалам психоэмоциональное истощение (57% – 21 человек), личностное отдаление (67% – 24 человека) и профессиональная мотивация (69% – 25 человек). По результатам исследования по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой было выявлено: высокий уровень деперсонализации (53% – 19 человек).

Было подтверждено первое положение гипотезы о том, что эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе характеризуется сформированностью фазы резистенции с выраженным проявлением симптома редукции профессиональных обязанностей, высокими значениями психоэмоционального истощения, личностного отдаления, деперсонализации в профессиональной сфере и сниженной профессиональной мотивацией, что требует организации психологической коррекции.

На основе полученных результатов была разработана программа психологической коррекции эмоционального выгорания с применением методов психологического консультирования. Участниками программы являются специалисты по социальной работе, имеющие эмоциональное выгорание. Эмоциональное выгорание в различной степени выраженности было выявлено у 28 специалистов по социальной работе. С целью улучшения качества групповой работы и повышения её эффективности специалисты по социальной работе были поделены на 2 подгруппы: по 14 человек в каждой подгруппе в зависимости от возраста (до и после 35 лет). Кроме того, предполагалось проведение индивидуальных консультационных встреч по запросу от специалистов по социальной работе. Программа включает в себя 10 встреч длительностью по 1,5 часа.

Общая сумма времени проведения курса занятий – 15 часов. Сроки реализации программы: 2,5 месяца, по одной встрече в неделю с каждой подгруппой.

По методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко наблюдаются уменьшение количества специалистов по социальной работе со сформированными фазами эмоционального выгорания уменьшилось: в фазе напряжения на 14% (было 9 человек, стало 5), в фазе резистенции на 32% (было 19 человек, стало 10 человек), в фазе истощения на 14% (было 11 человек, стало 7 человек), а также выраженное снижение симптомов переживание психотравмирующих обстоятельств, тревога и депрессия, редукция профессиональных обязанностей, неадекватное избирательное реагирование, редукция профессиональных обязанностей и психосоматические и психовегетативные реакции.

По методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение уровня значения профессиональной мотивации (слабой мотивации) – на 32% (было 23 человека, стало 14 человек).

По методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой наблюдаются изменения выраженности эмоционального выгорания, в особенности снижение уровня редукции профессиональных обязанностей – на 14% (было 12 человек, стало 8 человек).

Было подтверждено второе положение гипотезы о том, что эмоциональное выгорание у специалистов по социальной работе изменится, если разработать и реализовать модель, состоящую из теоретического, диагностического, коррекционного и аналитического блоков, и программу психологической коррекции, включающую методы активного социально-психологического обучения и психологического консультирования.

Была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования в практику для популяризации опыта и составлены рекомендации для специалистов по социальной работе, руководства и педагога-психолога, который будет оказывать помощь сотрудникам, с целью снижения эмоционального выгорания у сотрудников.

Таким образом, цель исследования достигнута, его задачи решены, гипотеза исследования подтверждена.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамова Г. С. Психология в медицине / Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдчиц. – 2-е изд. стер. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 272 с. – ISBN 978-5-16-013836-7.
2. Алиева Б. Ш. Профессиональная компетентность социального работника как условие профилактики профессиональной деформации / Б. Ш. Алиева, Н. А. Ахмедова, А. Х. Рашидова // Мир науки, культуры, образования. – 2019. – № 3 (76). – С. 218–219. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38543517> (дата обращения: 22.01.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Антипова Е. И. Профессиональная характеристика специалистов по социальной работе (аналитический обзор) / Е. И. Антипова // Психология. Психофизиология. – 2019. – Т. 12, № 3. – С. 27–41. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35082344> (дата обращения: 05.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Астраханцева Е. Ю. Профессиональное выгорание : критерии оценки и способы своевременного предотвращения / Е. Ю. Астраханцева, А. В. Кучумов, Л. Т. Печеная, А. А. Цыганов // Социально-трудовые исследования. – 2023. – № 2 (51). – С. 141–151. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=53927432> (дата обращения: 11.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Баксанский О. Е. Синдром эмоционального выгорания. Взгляд психолога и невролога (обзор литературы) / О. Е. Баксанский, О. Г. Сафоничева // Вестник новых медицинских технологий. – 2021. – Т. 28, № 2. – С. 45–57. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46233550> (дата обращения: 04.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Баранова Ю. Ю. Профилактика профессионального выгорания специалистов социального обслуживания РФ / Ю. Ю. Баранова // Научный Лидер. – 2024. – № 3 (153). – С. 125–128. – URL:

<https://elibrary.ru/item.asp?id=59906390> (дата обращения: 25.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Басюк С. Ю. Эмоциональное выгорание на работе : как предотвратить появление и справиться с ним / С. Ю. Басюк, Ю. Н. Бирюкова // Управление в 21 веке : проблемы и перспективы. – 2024. – С. 59–62. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60056662> (дата обращения: 12.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8. Белокопытов Ю. Н. Психотерапия К. Роджерса как управляющий параметр предотвращения эмоционального выгорания / Ю. Н. Белокопытов, Г. В. Панасенко // Профессиональное образования в современном мире. – 2019. – Т. 9, № 3. – С. 3112–3120. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41143898&ysclid=lp08uv4gll14226386> (дата обращения: 20.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – Москва : Информационно-издательский дом «Филинь», 1996 – 472 с. – ISBN 5-900855-60-0.

10. Болдырева Ю. В. Синдром эмоционального выгорания – актуальная медицинская и социальная проблема / Ю. В. Болдырева, И. А. Лебедев, Е. А. Гавриленко // Терапевт. – 2024. – № 1. – С. 43–53. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60020087> (дата обращения: 05.10.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

11. Вакурина С. М. Профессиональное выгорание у специалистов по социальной работе : причины, профилактика и меры поддержки / С. М. Вакурина // Академическая публицистика. – 2024. – № 1-2. – С. 341–344. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=59760644> (дата обращения: 24.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

12. Васякин Б. С. Социально-психологические факторы, влияющие на профессиональное выгорание сотрудников / Б. С. Васякин, Е.Л. Пожарская, А. Г. Ростеванов // Горизонты экономики. – 2020. – № 1 (54). – С. 33–37. –

URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42479931> (дата обращения: 02.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

13. Вашурина А. В. Управленческий фактор в развитии профессионального выгорания работников социальной сферы / А. В. Вашурина // Вестник Самарской гуманитарной академии. – 2023. – № 2 (34). – С. 89–98. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=58801746> (дата обращения: 12.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

14. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практ. пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2023. – 299 с. – ISBN 978-5-534-627-0.

15. Гаврилюк У. А. Синдром профессионального выгорания специалиста / У. А. Гаврилюк, Н. П. Петрова // Управление в 21 веке : проблемы и перспективы. – 2024. – С. 120–123. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60056673> (дата обращения: 10.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

16. Гомцял О. А. Профилактика синдрома выгорания в процессе профессиональной подготовки социальных работников / О. А. Гомцял, Я. А. Морева // Социология. – 2019. – № 3. – С. 189–192. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36998844> (дата обращения: 06.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

17. Гордеева Н. Г. Инструментарий формирования и реализации социальной политики в России / Н. Г. Гордеева. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский. гос. ун-т экономики и финансов, 2020. – 118 с. – ISBN 973-5-542-927-1.

18. Дакашева Т. М. Эмоциональное выгорание работников социальной сферы / Т. М. Дакашева // Наука XXI века : актуальные направления развития. – 2020. – № 1-1. – С. 121–124. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43458367> (дата обращения: 08.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

19. Данилова А. Е. Важность установления доверительных отношений в социальной работе / А. Е. Данилова // Научные исследования в высшей школе: новые идеи, проблемы внедрения, поиск решений. – 2024. – С. 99–100. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60042842> (дата обращения: 16.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

20. Дмитриева Е. А. Профессиональное здоровье социальных работников: соотношение исследовательских подходов / Е. А. Дмитриева // Общество : социология, психология, педагогика. – 2023. – № 6 (110). – С. 111–116. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54083809> (дата обращения: 06.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

21. Долгова В. И. Эмоциональная устойчивость как ключевая компетенция / В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева. – Челябинск : «АТОКСО», 2010. – 184 с. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=lm0z3z57eb841182640> (дата обращения: 16.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

22. Жигулина М. А. Профессиональное выгорание как объект исследования в психологической науке / М. А. Жигулина, А. Н. Кононов // Известия Иркутского государственного университета. – 2021. – Т. 35. – С. 29–44. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44928316> (дата обращения: 16.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

23. Забродина Л. А. Арт-терапия как средство психологической профилактики эмоционального выгорания личности / Л. А. Забродина, Ю. М. Жигулина // Современные исследования : созидательное развитие. – 2024. – С. 8–15. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60095800> (дата обращения: 06.05.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

24. Ильин Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2021. – 782 с. – ISBN 933-2-52-97-6.

25. Исханов Р. Ф. Сравнительный анализ эмоционального выгорания и его проявлений в профессиях сферы «человек-человек» / Р. Ф. Исханов, Н. И. Гусамова // Молодой ученый. – 2020. – № 50 (340). – С. 422–426. –

URL: <https://elibrary.ru/oeutnr?ysclid=lu2cbjlmql534067325> (дата обращения: 22.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

26. Караваева Т. А. Психотерапия и психокоррекция синдрома эмоционального выгорания / Т. А. Караваева, В. В. Макаров, А. В. Яковлев // Психотерапия : национальное руководство. – Москва, 2023. – С. 308–325. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54644870> (дата обращения: 12.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

27. Картавцева Я. А. Профессиональное выгорание специалистов социальной сферы / Я. А. Картавцева, К. М. Чистохина // Актуальные проблемы общества, экономики и права в контексте глобальных вызовов. – 2024. – С. 188–192. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=59990276> (дата обращения: 16.05.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

28. Кеся А. Синдром профессионального выгорания в профессиональной деятельности специалиста / А. Кеся, Т. Н. Субботина // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – № 6-2 (57). – С. 40–44. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46305356> (дата обращения: 12.04.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

29. Кириенко В. Р. Арт-терапия при эмоциональном выгорании специалистов помогающих профессий / В. Р. Кириенко // Арт-терапия. Фундаментальные и прикладные научные исследования : актуальные вопросы, достижения и инновации. – Кемерово, 2023. – С. 288–295. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54187745> (дата обращения: 03.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

30. Колосова О. А. Социально-психологические условия профилактики эмоционального выгорания социальных работников / О. А. Колосова, К. А. Ремизова // Вестник университета. – 2019. – № 7. – С. 156–162. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35451719> (дата обращения: 12.04.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

31. Колузаева Т. В. Эмоциональное выгорание: причины, последствия, способы профилактики / Т. В. Колузаева // Вестник Хакасского

государственного университета им. Н.Ф. Катанова. – 2020. – № 1 (31). – С. 122–132. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=li4baz4ptu826274590> (дата обращения: 02.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

32. Кокс Т. Стресс / Т. Кокс / пер. с англ. Л. А. Милютиной. – Москва : Медицина, 1981. – 213 с. – ISBN 932-158-5346-9247-1.

33. Костина Л. Н. Основные теоретические подходы в психологической науке к проблеме профессионального выгорания представителей профессий типа «человек-человек» / Л. Н. Костина, М. С. Лаврова // Психология и педагогика служебной деятельности. – 2021. – № 3. – С. 43–48. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=47199450> (дата обращения: 12.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

34. Кочюнас Р. Психологическое консультирование / Р. Кочюнас. – Москва : Академический проект, 2022. – 222 с. – ISBN 9785829139209.

35. Мамаев Д. Ю. Диагностика и профилактика синдрома эмоционального выгорания / Д. Ю. Мамаев, Е. В. Мамаева // Вестник Луганского государственного университета имени Владимира Даля. – 2021. – № 3 (45). – С. 139–143. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47342400> (дата обращения: 12.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

36. Матюшкина Е. Я. Профессиональное выгорание и рефлексия специалистов помогающих профессий / Е. Я. Матюшкина, А. А. Кантемирова // Консультативная психология и психотерапия. – 2019. – Т. 27, № 2 (104). – С. 50–68. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=38230682> (дата обращения: 02.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

37. Мисбахов А. А. Психологические причины развития эмоционального выгорания в профессиональной деятельности / А. А. Мисбахов, М. И. Рахимов, А. З. Шамгуллин // Проблемы современного педагогического образования. – 2020. – № 68-4. – С. 293–297. – URL:

<https://elibrary.ru/item.asp?id=44478984> (дата обращения: 14.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

38. Мурзина Т. Ф. О необходимости создания системы помощи специалистам социальной сферы России при профессиональном выгорании / Т. Ф. Мурзина // Успехи геронтологии. – 2022. – Т. 35, № 4. – С. 618–619. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=49596825> (дата обращения: 25.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

39. Михайлова Т. А. Факторы развития у специалистов по социальной работе синдрома профессионального выгорания / Т. А. Михайлова // Социальные отношения. – 2020. – № 3 (34). – С. 58–67. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44098054> (дата обращения: 07.04.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

40. Нагоски Э. Выгорание : новый подход к избавлению от стресса / Э. Нагоски, А. Нагоски ; пер. с англ. А. Лаировой – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2020. – 299 с. – ISBN 978-5-00146-425-9.

41. Новоселова Л. Ф. Выявление и профилактика профессионального выгорания у специалистов по социальной работе / Л. Ф. Новоселова // Психолого-педагогические проблемы безопасности человека и общества. – 2023. – № 2 (59). – С. 41–47. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54153909> (дата обращения: 11.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

42. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2021. – Т. 22, № 1. – С. 90–101. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44093541> (дата обращения: 06.10.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

43. Основы социальной работы / Н. Ф. Басов [и др.] ; под ред. Н. Ф. Басова. – 5-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2023. – 213 с. – ISBN 978-5-534-09616-3.

44. Подпоронова Н. Н. Профилактика синдрома эмоционального выгорания специалиста по социальной работе / Н. Н. Подпоронова, М. Е. Поленова, Н. В. Лазуренко. – Белгород : НИУ БелГУ, 2020. – 168 с. – ISBN 978-5-9571-2898-4.

45. Практикум по социологии молодежи / Ю. Р. Вишневский, А. И. Ковалева, В. А. Луков [и др.] ; Ин-т молодежи. каф. социологии, Союз негос. высш. учеб. заведений г. Москвы и Моск. обл. – Москва : Социум, 2020. – 296 с. – ISBN 523-1-8085-482-7.

46. Проничева М. М. Современные исследования профессионального выгорания у специалистов профессии социальной сферы / М. М. Проничева, В. Г. Булыгина, М. С. Московская // Социальная и клиническая психиатрия. – 2019. – Т. 28, № 4. – С. 100–105. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36693866> (дата обращения: 10.10.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

47. Психологический тренинг в группе : игры и упражнения / авт.-сост. Т. Л. Бука, М. Л. Митрофанова. – Москва : Ин-та психотерапии, 2005. – 141 с. – ISBN 5-89939-128-6.

48. Пьянкова Л. А. К вопросу о сущности синдрома профессионального выгорания / Л. А. Пьянкова, В. Е. Хомичева // Общество : социология, психология, педагогика. – 2019. – № 4 (60). – С. 90–94. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=37527804> (дата обращения: 23.03.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

49. Рашевская Е. В. Эффективность коучинга в профилактике эмоционального выгорания у социальных работников / Е. В. Рашевская // Инновационные исследования: проблемы внедрения результатов и тенденции развития. – Стерлитамак, 2023. – С. 145–150. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=58660487> (дата обращения: 04.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

50. Родионова И. В. Синдром профессионального выгорания: анализ причин и последствий / И. В. Родионова // Концепции, теория и методика

фундаментальных и прикладных научных исследований. – Воронеж, 2024. – С. 165–173. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60042517> (дата обращения: 14.05.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

51. Рокицкая Ю. А. Исследование мотивации профессиональной деятельности педагогов с различным уровнем эмоционального выгорания / Ю. А. Рокицкая // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. – 2017. – № 1. – С. 61–68. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28377084&ysclid=lm0xgcvnyu627037081> (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

52. Рукавишников А. А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03, 19.00.05 / Алексей Александрович Рукавишников ; Ярославский гос. ун-т. – Ярославль, 2001. – 23 с. – ISBN 5-839-1183-2.

53. Рыжкова О. В. Профессиональное выгорание: понятие, содержание, причины / О. В. Рыжкова // Известия Тульского государственного университета. – 2022. – № 4. – С. 54–57. – URL: <https://elibrary.ru/byswcd?ysclid=li4bcjs4lm66285659> (дата обращения: 07.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

54. Сборник упражнений для проведения тренинга по профилактике и преодолению синдрома профессионального выгорания / Н. А. Разнадежина, А. И. Шишкина. – Сургут : Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 40 с. – ISBN 5-1939-1121-3.

55. Сборник упражнений по профилактике и преодолению синдрома эмоционального выгорания у работников социальной сферы / З. М. Баркинхоева, И. Ю. Матюшина, Ю. Д. Четверикова. – Тула : ГУ ТО «Региональный центр «Развитие», 2023. – 60 с. – ISBN 5-1929-2121-6.

56. Свистунов А. А. Выгорание как профессиональная проблема современного здравоохранения / А. А. Свистунов, М. А. Осадчук, Е. Д. Миронова // Consilium Medicum. – 2019. – Т. 21, № 12. – С. 101–105. –

URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42785599> (дата обращения: 07.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

57. Семенов С. Ю. Выраженность симптомов эмоционального выгорания у социальных работников / С. Ю. Семенов // Научные труды Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – Санкт-Петербург, 2021. – С. 62–69. – URL: <https://elibrary.ru/mthrgi?ysclid=li4bs788fn40> (дата обращения: 12.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

58. Социальная психология: современная теория и практика / В. В. Макерова [и др.] ; под общей ред. Л. В. Оконечниковой. – Москва : Юрайт, 2024. – 225 с. – ISBN 978-5-534-17130-3.

59. Степанов Д. А. Эмоциональное выгорание и способы борьбы с ним / Д. А. Степанов // Молодой ученый. – 2024. – № 3 (502). – С. 490–494. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=59930564> (дата обращения: 07.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

60. Стрижаков Л. А. Роль показателей качества жизни в оценке синдрома профессионального выгорания у разных категорий работающих / Л. А. Стрижаков, С. В. Кузьмина, С. А. Бабанов, Д. В. Винников // Медицина труда и промышленная экология. – 2021. – Т. 61, № 10. – С. 686–689. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47190519> (дата обращения: 15.09.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

61. Тихолиз В. М. Профессиональный психологический стресс и синдром эмоционального выгорания / В. М. Тихолиз // Живая психология. – 2019. – Т. 6, № 2 (22). – С. 97–102. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41541458> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

62. Тукаев С. В. Синдром эмоционального выгорания. Психофизиологические аспекты / С. В. Тукаев, Б. И. Паламарь, Т. В. Вашека, В. Д. Мишиев // Психиатрия, психотерапия и клиническая психология. – 2020. – Т. 11, № 4. – С. 791–801. – URL:

<https://elibrary.ru/item.asp?id=44583416> (дата обращения: 07.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

63. Федорцова С. С. Исследование синдрома эмоционального выгорания у представителей различных профессиональных групп / С. С. Федорцова, О. В. Грищенко, Д. В. Стаханов // Международный научно-исследовательский журнал. – 2022. – № 7-3 (121). – С. 203–208. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=49338586> (дата обращения: 23.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

64. Холостова Е. И. Социальная работа : история, теория и практика / Е. И. Холостова. – Москва : Юрайт, 2022. – 905 с. – ISBN 271-5-524-134-3.

65. Хохлова О. И. Синдром профессионального выгорания у медицинских и социальных работников / О. И. Хохлова, Е. М. Васильченко // Вестник восстановительной медицины. – 2023. – Т. 22, № 1. – С. 87–97. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54174595> (дата обращения: 15.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

66. Целевич Т. И. Синдром профессионального выгорания как фактор демотивации сотрудников учреждения социальной сферы / Т. И. Целевич, О. В. Морозова // Гуманизация образования. – 2019. – № 6. – С. 180–192. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42368373> (дата обращения: 25.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

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

68. Черникова Т. В. Эмоциональное выгорание. Диагностика и психопрофилактика / Т. В. Черникова, В. В. Болучевская ; под ред. Т. В. Черниковой. – Волгоград : ВолгГМУ, 2020. – 271 с. – ISBN 68-5-652-030-0.

69. Чомаева Г. А. Особенности и факторы возникновения синдрома «эмоционального выгорания» у социальных работников / Г. А. Чомаева //

Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – № 58-3. – С. 365–368. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32636602> (дата обращения: 03.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

70. Чутко Л. С. Клинические проявления синдрома эмоционального выгорания / Л. С. Чутко, А. В. Рожкова // Журнал неврологии и психиатрии им. С.С. Корсакова. – 2019. – Т. 119, № 1. – С. 14–16. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=li4b3160599829> (дата обращения: 23.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

71. Шарипова Д. Н. Карты МАК в работе педагога-психолога / Д. Н. Шарипова // Технологии образования. – 2024. – № S1-1 (1-2024). – С. 51–53. – URL: <https://elibrary.ru/vqlxcq?ysclid=lu2ampr0pj817330206> (дата обращения: 04.02.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

72. Шацкая В. В. Независимая оценка качества работы государственных учреждений социального обслуживания / В. В. Шацкая // Научный Лидер. – 2024. – № 2 (152). – С. 119–122. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=59758870> (дата обращения: 21.04.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

73. Шенбергер Т. Н. Проблема эмоционального выгорания специалистов по социальной работе / Т. Н. Шенбергер, Г. Г. Гераева // Всероссийский форум молодых исследователей. – Петрозаводск, 2023. – С. 201–209. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=58909015> (дата обращения: 23.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

74. Шмелева Н. Б. Теория и методика социальной работы. Профессионально-личностное развитие социального работника / Н. Б. Шмелева. – Москва : Юрайт, 2024. – 202 с. – ISBN 978-5-534-11489-8.

75. Шутова Н. В. Особенности проявления эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий / Н. В. Шутова, М. В. Позднякова, В. В. Блохина // Актуальные проблемы психологической практики в силовых структурах: деструктивное поведение. – 2024. –

С. 248–251. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60060912> (дата обращения: 23.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

76. Юдина Е. И. Психолого-педагогическая готовность будущих педагогов и социальных работников к самопомощи при эмоциональном выгорании как фактор профессиональной компетенции / Е. И. Юдина, Г. В. Любкене // Высшее образование сегодня. – 2022. – № 8. – С. 61–68. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=50010475&ysclid=lm0zm3h6oy444074681> (дата обращения: 03.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

77. Ярушкин Н. Н. Психологические факторы профессионального выгорания сотрудников социальной службы / Н. Н. Ярушкин, Н. Н. Сатонина // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. – 2019. – № 4 (49). – С. 58–61. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41807461> (дата обращения: 12.10.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

78. Aronson E. Career burnout. Causes and cures / E. Aronson, A. M. Pines // Journal of Business Research. – 2020. – P. 202–212. – URL: [https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/9308136](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378425220378425).

79. Maffett A. J. Emotion Dysregulation and Workplace Satisfaction in Direct Care Worker Burnout and Abuse Risk / A. J. Maffett // Journal of the American Medical Directors Association. – 2022. – P. 1257–1261. – URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1525861022002079>.

80. Maslach C. Burnout / C. Maslach, M. P. Leiter // Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology. – 2022. – P. 99–101. – URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780323914970001284>.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методики диагностики исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе

«Диагностика эмоционального выгорания» В. В. Бойко

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

Инструкция: Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках анкеты идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности.

Содержание анкеты:

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т.п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

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

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

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

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

Фаза «НАПРЯЖЕНИЕ»

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

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

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

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

Фаза «РЕЗИСТЕНЦИЯ»

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

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

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

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

Фаза «ИСТОЩЕНИЕ»

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

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

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

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

Интерпретация результатов.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9

и менее баллов — не сложившийся симптом, 10-15 баллов — складывающийся симптом, 16 и более — сложившийся. Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. Дальнейший шаг в интерпретации результатов психодиагностической методики — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. 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.

«Диагностика психического выгорания» А. А. Рукавишникова

Цель: данная методика нацелена на интегральную диагностику психического «выгорания», включающую различные подструктуры личности.

Инструкция: Вам предлагается ответить на ряд утверждений, касающихся чувств, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте высказывания и решите, испытывали ли вы нечто подобное. Если у вас никогда не возникало подобного чувства, поставьте галочку или крестик в бланке ответов в колонке «никогда» напротив порядкового номера утверждения. Если у вас подобное чувство присутствует постоянно, то поставьте галочку или крестик в бланке ответов в колонке «обычно», а также в соответствии с ответами «редко», и «часто». Отвечайте, как можно быстрее. Постарайтесь долго не задумываться над выбором ответа.

Содержание анкеты:

1. Я легко раздражаюсь.
2. Думаю, что работаю лишь потому, что надо где-то работать.
3. Меня беспокоит, что думают коллеги о моей работе.
4. Я чувствую, что у меня нет никаких эмоциональных сил вникать в чужие проблемы.
5. Меня мучает бессонница.
6. Думаю, что если бы представилась удачная возможность, я бы сменил место работы.
7. Я работаю с большим напряжением.
8. Моя работа приносит мне удовлетворение.

9. Чувствую, что работа с людьми изматывает меня.
10. Думаю, что моя работа важна.
11. Я устаю от человеческих проблем, с решением которых сталкиваюсь на работе.
12. Я доволен профессией, которую выбрал.
13. Непонятливость моих коллег или учеников раздражает меня.
14. Я эмоционально устаю на работе.
15. Думаю, что не ошибся в выборе своей профессии.
16. Я чувствую себя опустошенным и разбитым после рабочего дня.
17. Чувствую, что получаю мало удовлетворения от достигнутых успехов на работе.
18. Мне трудно устанавливать или поддерживать тесные контакты с коллегами по работе.
19. Для меня важно преуспеть на работе.
20. Идя утром на работу, я чувствую себя свежим и отдохнувшим.
21. Мне кажется, что результаты моей работы не стоят затраченных мною усилий.
22. У меня не хватает времени на мою семью и личную жизнь.
23. Я полон оптимизма по отношению к своей работе.
24. Мне нравится моя работа.
25. Я устал все время стараться.
26. Меня утомляет участие в дискуссиях на профессиональные темы.
27. Мне кажется, что я изолирован от своих коллег по работе.
28. Я удовлетворен своим профессиональным выбором так же, как и в начале карьеры.
29. Я чувствую физическое напряжение, усталость.
30. Постепенно я начинаю испытывать безразличие к своим ученикам.
31. Работа эмоционально выматывает меня.
32. Я использую лекарства для улучшения самочувствия.
33. Меня интересуют результаты работы моих коллег.
34. Утром мне трудно вставать и идти на работу.
35. На работе меня преследует мысль: поскорее бы рабочий день закончился.
36. Нагрузка на работе практически невыносима.
37. Я ощущаю радость, помогая окружающим людям.
38. Я чувствую, что стал более безразличным к своей работе.

39. Случается, что у меня без особой причины начинает болеть голова или желудок.
40. Я прилагаю усилия, чтобы быть терпеливым с учениками.
41. Я люблю свою работу.
42. У меня возникает чувство, что глубоко внутри я эмоционально не защищен.
43. Меня раздражает поведение моих учеников.
44. Мне легко понять чувства окружающих по отношению ко мне.
45. Меня часто охватывает желание все бросить и уйти с рабочего места.
46. Я замечаю, что становлюсь более черствыми по отношению к людям.
47. Я чувствую эмоциональное напряжение.
48. Я совершенно не увлечен и даже не интересуюсь своей работой.
49. Я чувствую себя измотанным.
50. Я считаю, что своим трудом я приношу пользу людям.
51. Временами я сомневаюсь в своих способностях.
52. Я испытываю ко всему, что происходит вокруг, полную апатию.
53. Выполнение повседневных дел для меня – источник удовольствия и удовлетворения.
54. Я не вижу смысла в том, что делаю на работе.
55. Я чувствую удовлетворение от выбранной мной профессии.
56. Хочется «плюнуть» на все.
57. Я жалуясь на здоровье без четко определенных симптомов.
58. Я доволен своим положением на работе и в обществе.
59. Мне понравилась бы работа, отнимающая мало времени и сил.
60. Я чувствую, что работа с людьми сказывается на моем физическом здоровье.
61. Я сомневаюсь в значимости своей работы.
62. Испытываю чувство энтузиазма по отношению к работе.
63. Я так устаю на работе, что не в состоянии выполнять свои повседневные домашние обязанности.
64. Считаю, что вполне компетентен в решении проблем, возникающих на работе.
65. Чувствую, что могу дать детям больше, чем даю.
66. Мне буквально приходится заставлять себя работать.
67. Присутствует ощущение, что я могу легко расстроиться, впасть в уныние.
68. Мне нравится отдавать работе все силы.
69. Я испытываю состояние внутреннего напряжения и раздражения.
70. Я стал с меньшим энтузиазмом относиться к своей работе.

71. Верю, что способен выполнить все, что задумано.

72. У меня нет желания глубоко вникать в проблемы моих учеников.

Обработка и интерпретация результатов опросника. Данная методика включает три шкалы: психоэмоционального истощения (ПИ), личностного отдаления (ЛО) и профессиональной мотивации (ПМ).

Обработка показателей психодиагностической методики.

Количество баллов за каждый ответ:

– «никогда»: 0 баллов;

– «редко»: 1 балл;

– «обычно»: 2 балла;

– «часто»: 3 балла.

Для определения психического «выгорания» в пределах указанных шкал пользуются специальным ключом:

Шкала психоэмоционального истощения.

Прямые пункты: 1, 5, 7, 16, 17, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 54, 57, 60, 63, 67, 69

Обратные пункты: 20.

Шкала личностного отдаления.

Прямые пункты: 3, 4, 9, 11, 13, 18, 21, 30, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 72.

Обратные пункты: 10, 33, 71.

Шкала профессиональной мотивации.

Прямые пункты: 2, 6, 22, 26, 27.

Обратные пункты: 8, 12, 15, 19, 23, 24, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68.

Интерпретация показателей психодиагностической методики:

1. Психоэмоциональное истощение.

Крайне высокие значения: 50 и выше. Высокие значения: 40-49. Средние значения: 21-39. Низкие значения: 10-20. Крайне низкие значения: 9 и ниже.

2. Личностное отдаление.

Крайне высокие значения: 41 и выше. Высокие значения: 32-40. Средние значения: 17-31. Низкие значения: 16-10. Крайне низкие значения: 9 и ниже.

3. Профессиональная мотивация.

Крайне высокие значения: 32 и выше. Высокие значения: 25-31. Средние значения: 13-24. Низкие значения: 8-12. Крайне низкие значения: 7 и ниже.

Индекс психического выгорания.

Крайне высокие значения: 113 и выше.

Высокие значения: 93-112.

Средние значения: 52-92.

Низкие значения: 32-51.

Крайне низкие значения: 31 и ниже.

«Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н. Е. Водопьяновой.

Цель: определить степень выраженности профессионального выгорания по трём шкалам.

Инструкция

Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в анкете. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Текст анкеты:

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/ воспитанниками 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.

Обработка результатов

Опросник имеет 3 шкалы «психоэмоциональное 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».

Ключ:

«Психоэмоциональное истощение» – ответы 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).

Выводы

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».

Таблица 1 – Показатели нормы

| Компонент | Крайне низкие | Низкие значения | Средние значения | Высокие значения | Крайне высокие |
|---|---------------|-----------------|------------------|------------------|----------------|
| «Психоэмоциональное истощение» | 0 - 10 | 11 - 20 | 21 - 30 | 31 - 40 | 41 - 54 |
| «Деперсонализация» (личностное отдаление) | 0 - 5 | 6 - 11 | 12 - 17 | 18 - 23 | 24 - 30 |
| «Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация) | 39 - 48 | 29 - 38 | 19 - 28 | 9 - 18 | 0 - 8 |
| | 0 - 8 | 9 - 18 | | 29 - 38 | 39 - 48 |
| Психическое выгорание | 0 - 23 | 24 - 49 | 50 - 75 | 76 - 101 | 102 - 132 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе

Таблица 2.1 – Оценка выраженности симптомов фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

| № | Переживание психотравмирующей ситуации | Неудовлетворённость собой | Загнанность в клетку | Тревога и депрессия | Общее |
|----|--|---------------------------|----------------------|---------------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 |
| 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 13 |
| 6 | 4 | 5 | 6 | 8 | 23 |
| 7 | 7 | 3 | 5 | 5 | 20 |
| 8 | 7 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 9 | 7 | 7 | 7 | 8 | 29 |
| 10 | 9 | 5 | 5 | 8 | 27 |
| 11 | 9 | 8 | 8 | 5 | 30 |
| 12 | 9 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 13 | 9 | 10 | 6 | 8 | 33 |
| 14 | 10 | 9 | 10 | 9 | 38 |
| 15 | 11 | 10 | 10 | 9 | 40 |
| 16 | 11 | 12 | 10 | 8 | 41 |
| 17 | 12 | 13 | 10 | 9 | 44 |
| 18 | 12 | 10 | 13 | 13 | 48 |
| 19 | 12 | 9 | 15 | 8 | 44 |
| 20 | 12 | 11 | 10 | 10 | 43 |
| 21 | 14 | 10 | 9 | 13 | 46 |
| 22 | 14 | 15 | 13 | 11 | 53 |
| 23 | 14 | 9 | 11 | 15 | 49 |
| 24 | 15 | 13 | 13 | 15 | 56 |
| 25 | 15 | 12 | 10 | 15 | 52 |
| 26 | 16 | 12 | 15 | 11 | 54 |
| 27 | 16 | 12 | 15 | 10 | 53 |
| 28 | 18 | 13 | 10 | 20 | 61 |
| 29 | 20 | 13 | 20 | 15 | 68 |
| 30 | 20 | 15 | 15 | 15 | 65 |
| 31 | 20 | 15 | 20 | 20 | 75 |
| 32 | 30 | 20 | 25 | 18 | 93 |
| 33 | 30 | 20 | 25 | 18 | 93 |
| 34 | 30 | 20 | 25 | 20 | 95 |
| 35 | 30 | 20 | 30 | 30 | 110 |

Продолжение таблицы 2.1

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|---|--|--|--|---|
| 36 | 30 | 30 | 30 | 30 | 120 |
| | Не слож.: 13 (36%) Складыв.: 12 (33%) Сложив.: 11 (31%) | Не слож.: 15 (42%) Складыв.: 16 (44%) Сложив.: 5 (14%) | Не слож.: 14 (39%) Складыв.: 15 (42%) Сложив.: 7 (15%) | Не слож.: 18 (50%) Складыв.: 11 (31%) Сложив.: 7 (19%) | Не сформир.: 13(36%) В стадии формир.: 14 (39%) Сформир.: 9 (25%) |

Таблица 2.2 – Оценка выраженности симптомов фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

| № | Неадекватное избирательное реагирование | Эмоционально-нравственная дезорганизация | Расширение сферы экономии эмоций | Редукция профессиональных обязанностей | Общее |
|----|---|--|----------------------------------|--|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 7 | 7 | 5 | 24 |
| 6 | 7 | 5 | 7 | 5 | 24 |
| 7 | 8 | 5 | 8 | 7 | 28 |
| 8 | 8 | 7 | 8 | 7 | 30 |
| 9 | 10 | 7 | 10 | 12 | 39 |
| 10 | 10 | 9 | 10 | 13 | 42 |
| 11 | 10 | 9 | 10 | 13 | 42 |
| 12 | 12 | 9 | 12 | 15 | 48 |
| 13 | 12 | 12 | 12 | 12 | 48 |
| 14 | 10 | 9 | 10 | 13 | 42 |
| 15 | 13 | 12 | 13 | 16 | 54 |
| 16 | 15 | 14 | 15 | 15 | 59 |
| 17 | 20 | 12 | 15 | 15 | 62 |
| 18 | 12 | 15 | 15 | 16 | 58 |
| 19 | 15 | 15 | 15 | 17 | 62 |
| 20 | 15 | 12 | 20 | 15 | 62 |
| 21 | 17 | 18 | 13 | 18 | 66 |
| 22 | 17 | 12 | 15 | 17 | 61 |
| 23 | 18 | 15 | 20 | 17 | 70 |
| 24 | 17 | 20 | 15 | 20 | 72 |
| 25 | 15 | 15 | 15 | 18 | 63 |
| 26 | 15 | 18 | 15 | 15 | 63 |
| 27 | 17 | 18 | 20 | 16 | 71 |
| 28 | 18 | 17 | 22 | 17 | 74 |
| 29 | 17 | 20 | 22 | 25 | 84 |

Продолжение таблицы 2.2

| | | | | | |
|----|---|--|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 30 | 15 | 20 | 23 | 27 | 85 |
| 31 | 25 | 25 | 25 | 28 | 103 |
| 32 | 25 | 25 | 28 | 27 | 105 |
| 33 | 28 | 27 | 30 | 28 | 113 |
| 34 | 27 | 28 | 28 | 30 | 113 |
| 35 | 28 | 30 | 30 | 30 | 118 |
| 36 | 30 | 30 | 30 | 30 | 120 |
| | Не слож.: 8 (22%) Складыв.: 14 (39%) Сложив.: 14 (39%) | Не слож.: 13 (36%) Складыв.: 10 (28%) Сложив.: 13 (36%) | Не слож.: 8 (22%) Складыв.: 16 (44%) Сложив.: 12 (34%) | Не слож.: 8 (22%) Складыв.: 10 (28%) Сложив.: 18 (50%) | Не сформир.: 8 (22%) В стадии формир.: 9 (25%) Сформир.: 19 (53%) |

Таблица 2.3 – Оценка выраженности симптомов фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

| № | Эмоциональный дефицит | Эмоциональная отстранённость | Личностная отстранённость | Психосоматические и психовегетативные нарушения | Общее |
|----|-----------------------|------------------------------|---------------------------|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 8 | 2 | 19 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 6 | 5 | 5 | 8 | 4 | 22 |
| 7 | 8 | 4 | 8 | 7 | 27 |
| 8 | 8 | 7 | 8 | 7 | 30 |
| 9 | 10 | 7 | 8 | 7 | 32 |
| 10 | 8 | 10 | 9 | 7 | 36 |
| 11 | 8 | 8 | 8 | 7 | 31 |
| 12 | 13 | 8 | 8 | 7 | 36 |
| 13 | 11 | 6 | 9 | 7 | 33 |
| 14 | 13 | 10 | 9 | 10 | 42 |
| 15 | 15 | 13 | 13 | 10 | 51 |
| 16 | 12 | 10 | 13 | 10 | 45 |
| 17 | 15 | 15 | 10 | 15 | 55 |
| 18 | 16 | 13 | 12 | 10 | 51 |
| 19 | 12 | 10 | 10 | 13 | 45 |
| 20 | 13 | 15 | 10 | 15 | 53 |
| 21 | 15 | 13 | 15 | 13 | 56 |
| 22 | 10 | 13 | 13 | 10 | 46 |
| 23 | 12 | 10 | 8 | 15 | 45 |

Продолжение таблицы 2.3

| | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24 | 16 | 15 | 15 | 10 | 56 |
| 25 | 15 | 15 | 15 | 12 | 57 |
| 26 | 18 | 13 | 16 | 15 | 62 |
| 27 | 18 | 15 | 17 | 15 | 65 |
| 28 | 18 | 13 | 18 | 13 | 62 |
| 29 | 16 | 15 | 18 | 17 | 66 |
| 30 | 20 | 12 | 20 | 15 | 67 |
| 31 | 20 | 15 | 18 | 17 | 70 |
| 32 | 26 | 20 | 20 | 17 | 83 |
| 33 | 28 | 20 | 23 | 20 | 91 |
| 34 | 20 | 20 | 23 | 17 | 80 |
| 35 | 30 | 30 | 28 | 20 | 108 |
| 36 | 30 | 30 | 30 | 30 | 120 |
| | Не слож.: 10 (28%) Складыв.: 13 (36%) Сложив.: 13 (36%) | Не слож.: 12 (33%) Складыв.: 19 (53%) Сложив.: 5 (14%) | Не слож.: 15 (41%) Складыв.: 10 (28%) Сложив.: 11 (31%) | Не слож.: 13 (36%) Складыв.: 16 (44%) Сложив.: 7 (20%) | Не сформир.: 13 (36%) В стадии формир.: 12 (33%) Сформир.: 11 (31%) |

Таблица 2.4 – Показатели трёх шкал по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова

| № | Психоэмоциональное истощение | Личностное отдаление | Профессиональная мотивация | Общее |
|----|------------------------------|----------------------|----------------------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 9 |
| 2 | 6 | 6 | 3 | 15 |
| 3 | 4 | 11 | 5 | 20 |
| 4 | 12 | 15 | 7 | 34 |
| 5 | 10 | 10 | 10 | 30 |
| 6 | 15 | 13 | 9 | 37 |
| 7 | 13 | 18 | 11 | 42 |
| 8 | 19 | 26 | 15 | 60 |
| 9 | 17 | 20 | 18 | 55 |
| 10 | 25 | 24 | 21 | 70 |
| 11 | 21 | 17 | 17 | 55 |
| 12 | 40 | 29 | 27 | 96 |
| 13 | 22 | 32 | 27 | 81 |
| 14 | 27 | 38 | 29 | 94 |
| 15 | 30 | 35 | 28 | 93 |
| 16 | 29 | 36 | 28 | 93 |
| 17 | 43 | 32 | 28 | 103 |
| 18 | 47 | 36 | 29 | 112 |

Продолжение таблицы 2.4

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | 44 | 39 | 27 | 110 |
| 20 | 42 | 40 | 28 | 110 |
| 21 | 41 | 35 | 29 | 105 |
| 22 | 48 | 37 | 26 | 111 |
| 23 | 49 | 32 | 25 | 106 |
| 24 | 45 | 39 | 26 | 110 |
| 25 | 42 | 38 | 31 | 111 |
| 26 | 47 | 52 | 31 | 129 |
| 27 | 42 | 40 | 28 | 110 |
| 28 | 45 | 42 | 31 | 118 |
| 29 | 44 | 64 | 37 | 145 |
| 30 | 48 | 58 | 44 | 150 |
| 31 | 55 | 62 | 48 | 165 |
| 32 | 62 | 66 | 50 | 178 |
| 33 | 68 | 63 | 57 | 188 |
| 34 | 62 | 59 | 62 | 183 |
| 35 | 65 | 65 | 58 | 188 |
| 36 | 70 | 68 | 65 | 203 |
| | Низкий: 9 (24%) Средний: 6 (17%) Высокий: 21 (59%) | Низкий: 6 (17%) Средний: 6 (17%) Высокий: 24 (66%) | Низкий: 7 (20%) Средний: 4 (11%) Высокий: 25 (69%) | Низкий: 7 (20%) Средний: 4 (11%) Высокий: 25 (69%) |

Таблица 2.5 – Показатели трёх шкал по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой

| № | Эмоциональное истощение | Деперсонализация | Редукция | Общее |
|----|-------------------------|------------------|----------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 5 | 9 |
| 2 | 4 | 3 | 7 | 14 |
| 3 | 8 | 3 | 3 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 8 | 17 |
| 5 | 9 | 6 | 15 | 30 |
| 6 | 11 | 15 | 11 | 37 |
| 7 | 13 | 9 | 7 | 29 |
| 8 | 15 | 8 | 18 | 41 |
| 9 | 7 | 11 | 26 | 44 |
| 10 | 18 | 12 | 35 | 65 |
| 11 | 16 | 5 | 31 | 52 |
| 12 | 20 | 4 | 31 | 55 |
| 13 | 17 | 14 | 32 | 63 |
| 14 | 16 | 4 | 24 | 44 |
| 15 | 21 | 9 | 32 | 62 |
| 16 | 17 | 5 | 35 | 57 |

Продолжение таблицы 2.5

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|--|--|--|
| 17 | 17 | 18 | 31 | 66 |
| 18 | 22 | 9 | 31 | 62 |
| 19 | 24 | 23 | 31 | 78 |
| 20 | 17 | 8 | 34 | 59 |
| 21 | 18 | 7 | 35 | 60 |
| 22 | 21 | 6 | 21 | 48 |
| 23 | 20 | 26 | 37 | 83 |
| 24 | 18 | 11 | 34 | 63 |
| 25 | 26 | 20 | 26 | 72 |
| 26 | 34 | 11 | 41 | 86 |
| 27 | 28 | 21 | 38 | 87 |
| 28 | 33 | 11 | 45 | 89 |
| 29 | 29 | 8 | 40 | 77 |
| 30 | 28 | 25 | 36 | 89 |
| 31 | 30 | 20 | 25 | 75 |
| 32 | 37 | 14 | 38 | 89 |
| 33 | 41 | 19 | 42 | 102 |
| 34 | 45 | 16 | 46 | 107 |
| 35 | 48 | 24 | 39 | 111 |
| 36 | 50 | 26 | 46 | 122 |
| | Низкий: 9 (25%) Средний: 15 (42%) Высокий: 12 (33%) | Низкий: 8 (22%) Средний: 9 (25%) Высокий: 19 (53%) | Низкий: 13 (36%) Средний: 13 (36%) Высокий: 10 (28%) | Низкий: 11 (31%) Средний: 13 (36%) Высокий: 12 (33%) |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Программа психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования

Целью программы является психологическая коррекция эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Задачи программы:

1. Создать доверительную атмосферу в группе и повысить заинтересованность специалистов по социальной работе в решении их проблемы.
2. Расширить представления специалистов по социальной работе об эмоциональном выгорании (понятие, факторы, влияющие на его возникновение и развитие, симптомы).
3. Повысить физические и эмоциональные ресурсы, а также профессиональную мотивацию специалистов по социальной работе.
4. Обучить специалистов по социальной работе методам и приёмам снижения уровня эмоционального выгорания и последующего его полного преодоления.

Принципы программы:

- принцип единства диагностики и коррекции (назначение методик и полученные в ходе их проведения результаты должны соотноситься с целями и задачами коррекционной работы);
- принцип комплексности методов психологического воздействия (применение различных методов при осуществлении коррекционных мероприятий);
- принцип конфиденциальности (неразглашение информации);
- принцип разграничения личных и профессиональных отношений (сохранение формальных терапевтических отношений со специалистами по социальной работе);
- принцип активности (специалисты по социальной работе являются активными субъектами, которые несут ответственность за изменение своего состояния и преобразования личной и профессиональной сфер);
- принцип ориентации на клиента, доброжелательное и безоценочное отношение к нему (готовность принять каждого специалиста по социальной работе таким, какой он есть);
- принцип постоянной обратной связи (непрерывное получение специалистами по социальной работе обратной связи от других участников занятий и педагога-психолога).

Участниками программы являются специалисты по социальной работе, имеющие эмоциональное выгорание. Эмоциональное выгорание в различной степени выраженности было выявлено у 28 специалистов по социальной работе, с ними было решено реализовать программу. С целью улучшения качества групповой работы и повышения её эффективности специалисты по социальной работе были поделены на 2 подгруппы: по 14 человек в каждой подгруппе в зависимости от возраста (до и после 35 лет).

Научно-методическую базу составляют следующие труды: Разнадежина Н.А., Шишкина А.И. «Сборник упражнений для проведения тренинга по профилактике и преодолению синдрома профессионального выгорания», Баркинхоева З.М., Матюшина И.Ю. «Сборник упражнений по профилактике и преодолению синдрома эмоционального выгорания у работников социальной сферы».

Основные структурные элементы программы:

1. Стартовая диагностика специалистов по социальной работе.

Цель: определить наличие и степень выраженности эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

2. Коррекционная работа со специалистами по социальной работе.

Цель: разработать и реализовать программу, направленную на психологическую коррекцию эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

3. Итоговая диагностика специалистов по социальной работе».

Цель: определить влияние проведённой коррекционной работы со специалистами по социальной работе на уровень их эмоционального выгорания.

Структуру одного занятия можно представить следующим образом:

1. Вводная часть (приветствие, ознакомление с целями и задачами занятия, описание актуального эмоционального состояния и озвучивание ожиданий от групповой работы).

2. Основная часть (проведения различных мероприятий, направленных на психологическую коррекцию эмоционального выгорания).

3. Заключительная часть (рефлексия, предоставление домашнего задания, кроме первого и последнего занятия).

В рамках проведения коррекционной работы осуществляется предоставление информации о феномене эмоционального выгорания (понятие, факторы, влияющие на его возникновение и усиление, симптомы), повышение профессиональной мотивации и обучение методам и приёмам снижения уровня эмоционального выгорания и его полного преодоления.

В рамках проведения консультативной работы осуществляется помощь специалистам по социальной работе по их запросу и обсуждение домашнего задания при наличии данной потребности.

Программа будет реализовываться в вечернее время суток. Форма работы – очная, групповая. Также предполагается проведение индивидуальных консультационных встреч по запросу от специалистов по социальной работе. Программа включает в себя 10 встреч длительностью по 1,5 часа. Общая сумма времени проведения курса занятий – 15 часов. Сроки реализации программы: 2,5 месяца, по одной встрече в неделю с каждой подгруппой.

Содержание программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования

Занятие № 1. «Дерево дружбы»

Цель: установить контакт, создать доверительную атмосферу, определить цель групповой работы и её значимость для каждого участника.

Оборудование: тетради, ватман, канцелярские принадлежности, метафорические ассоциативные карты.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния каждым участником (10 мин).

Основная часть:

Упражнение «Наши ожидания» (15 мин)

Каждый из нас чего-то ожидает от нового дела. Что Вы ждете от этого курса занятий? (Каждый участник записывает свои ожидания в правой колонке на листке). Что Вы готовы вложить в групповую работу? (Каждый участник записывает в правой части листа свой вклад – интеллектуальный, эмоциональный. Участники по кругу зачитывают свои ожидания от курса занятий и вклад) То, что мы с Вами записали, безусловно, может изменяться на протяжении всего курса занятий. Возможно, вы получите то, чего не ожидали. Многое также будет зависеть от вашей активности. В конце курса занятий у нас с Вами будет возможность проанализировать свои ожидания.

Упражнение «Будем знакомы» (10 мин)

Каждый участник говорит о себе те факты, которые хочет, чтобы знали другие (по 3 факта)

Упражнение «Подчёркивание общности» (10 мин).

Участники обращаются друг к другу и говорят, что их объединяет. При этом он начинает свою фразу словами: «Я думаю, нас с тобой объединяет...», и называет это

качество, например, «Мы с тобой одинаково общительны»; «Мне кажется, мы оба бываем несколько прямолинейны».

Установление правил группы. Конфиденциальность. Открытость. Честность. Уважение. Доброжелательное отношение к каждому участнику группы. Активность.

Беседа об актуальном состоянии (использование метафорических карт) (20 мин)

– Выберите карту (или несколько), которые отражают ваше актуальное состояние.

– Что вы чувствуете, глядя на карту? Какие мысли, эмоции возникают?

– Что на карте не нравится? Почему?

– Что эта карта говорит о вас? О вашей ситуации?

– Что на картинке есть, а вы не заметили?

– Какие выводы вы можете для себя сделать?

Заключительная часть: «Нужна ли мне помощь?» (10 мин).

Занятие 2. «Разговор о важном»

Цель: расширить представления об эмоциональном выгорании, повысить профессиональную мотивацию.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности, стимульный материал (виды симптомов и их описание).

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Мини-лекция о профессиональном выгорании (20 мин).

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Считается, что эмоциональное выгорание возникает и проявляется у каждого человека по-своему: как по длительности, так и по выраженности симптомов. Проведены различные исследования, изучающие влияние различных факторов (как внешних, так и внутренних) на возникновение или предупреждение эмоционального выгорания.

Синдром у работников этой сферы характеризуется отсутствием эмоциональной вовлеченности и контакта с клиентами, утратой способности к сопереживанию пациентам, усталостью, ведущей к редукции профессиональных обязанностей и негативному влиянию работы на личную жизнь.

Далее предлагаю Вам изучить симптомы, которые возникают при наличии синдрома эмоционального выгорания (таблица 3.1). Подумайте, что из этого Вы испытываете (обсуждение).

Таблица 3.1 – Симптомы эмоционального выгорания

| Вид симптомов | Описание |
|------------------------------------|--|
| Социально-психологические симптомы | безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности); повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события; частые нервные срывы; постоянное переживание негативных эмоций, (чувство вины, обиды, стыда); чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»); чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что что-то «не получится» или «я не справлюсь»; общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»). |
| Поведенческие симптомы | ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее все труднее и труднее; сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы); постоянно без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает; чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам; невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях; дистанцированность от сотрудников, повышение неадекватной критичности; |
| Психофизические симптомы | чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, (симптом хронической усталости); ощущение эмоционального и физического истощения; снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию); общая аустенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей); частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта; резкая потеря или резкое увеличение веса; полная или частичная бессонница; постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня; одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке; заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений. |

Упражнение «Список личных ресурсов» (30 мин).

Составьте список своих ресурсов. Вспомните и о внешних, и о внутренних источниках: людях, которые вас окружают, местах, где бы вы хотели побывать, вещах, которые хотели бы иметь, творчестве, любви, искусстве и т.д. Подумайте, как вы можете сделать эти ресурсы доступными для себя, и с чего начнете. Кто хочет, может высказаться.

Упражнение «Представляю своё будущее» (20 мин).

Этапы визуализации:

– решите, чего вы хотите добиться: буквально, четко, зримо, в цветах и красках (мысленно создайте точные картины и сцены того, чего вы хотите добиться);

– расслабьтесь;

– в течение 10 минут мысленно представляйте желаемую реальность, как будто создавая видеофильм успешных действий.

Запишите то, что Вы представили. Теперь это будет Ваш жизненный план.

Заключительная часть: «Оценка наличия профессионального выгорания от 1 до 10», домашнее задание (вести в тетради таблицу «мысли, чувства, действия» по актуальному событию) (10 мин).

Занятие 3. «Чувства»

Цель: осознать и принять чувства, повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности, листы бумаги, пластилин.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Упражнение «Настроение» (30 мин).

Возьмите цветные фломастеры или карандаши.

Если вы правша-нарисуйте левой рукой любой абстрактный рисунок: линии, цветные пятна и фигуры. Погрузитесь в свои переживания, почувствуйте каждое движение руки, обратите внимание на используемые цвета. Проводите линии так, как хочется, так, как ведет Ваша рука.

После того, как изрисовали весь лист бумаги, переверните его и на обратной стороне напишите 8-10 слов, отражающих ваше текущее состояние. Напишите те слова, которые первые приходят в голову. Старайтесь долго над ними не задумываться.

Еще раз посмотрите на рисунок и перечитайте написанные слова, а потом с удовольствием разорвите листок. Скомкайте кусочки и выбросите их.

Упражнение «Да» (15 мин).

Ведущий разбивает группу на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроение или ощущения в данный момент времени. После этого второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, "Странно, но я заметила за собой, что когда нахожусь в таком состоянии, то

цвет моей одежды примерно одинаков". Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа - "да".

Упражнение «Из негативных чувств – в ресурс» (25 мин).

Приветствие участников группы. Краткое рассуждение на тему негативного влияния отрицательных эмоций, уход в болезнь и психосоматика. Задание: выбрать пластилин того цвета, который ассоциируется с, актуальными для участника, негативными эмоциями. Вылепить любую фигуру, а затем трансформировать её с помощью добавления других цветов (ассоциирующихся с положительными эмоциями). Трансформация проводится до того момента, пока мандала полностью не будет восприниматься позитивно. Обсуждение переживаний каждого участника группы. Проработка глубинных отрицательных переживаний и чувств (страх, вина, горе, обида) обмен опытом, обратная связь.

Заключительная часть: «Улучшилось ли моё эмоциональное состояние?», домашнее задание (упражнение «Идентификация»: наблюдайте за собой и, заметив изменение в эмоциональном фоне, просто спросите себя "что это?". Спрашивайте до тех пор, пока у вас не сформулируется конкретный ответ) (10 мин).

Занятие 4. «Факторы, влияющие на эмоциональное состояние»

Цель: определить факторы, способствующие возникновению и усилению эмоционального выгорания, найти способы борьбы с ними.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности, листы бумаги, метафорические ассоциативные карты.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Мини-лекция «Факторы эмоционального выгорания» (15 мин).

Эмоциональное выгорание является многофакторным процессом. Его возникновению способствуют внешние факторы (условия труда, рабочие конфликты и отсутствие положительной обратной связи со стороны руководства), вызывающие стресс, а также внутренние факторы (чрезмерная ответственность за результат взаимодействия с клиентом, давление значимой фигуры, убеждения, долженствование).

Беседа о факторах, которые наиболее сильно влияют на участников. Обсуждение, как можно минимизировать влияние этих факторов, нахождение путей решения проблемы.

Основные подходы к психологической коррекции эмоционального выгорания:

– внимательное отношение к своему физическому и психологическому состоянию;

– ведение здорового образа жизни;

– снижение уровня стресса на работе и в личной жизни, умение абстрагироваться от проблем;

– удовлетворение потребности в отдыхе и общении;

– организация досуга, приносящего удовольствие;

– вербализация своих чувств и переживаний;

– способность попросить о помощи и принять её (важно помнить, что иногда справиться с симптомами выгорания самостоятельно не представляется возможным)

Упражнение «Хочу – не хочу, но делаю...» (20 мин)

Участникам предлагается на отдельных листах написать: Три вещи (это могут быть обязанности, занятия, развлечения, дела и т.п.), которые вам хотелось бы делать чаще. Три вещи, которые вам хотелось бы перестать делать в той мере, в которой вы их делаете, или же вовсе не делать. Теперь объясните, почему вы не делаете достаточно первого и делаете слишком много второго. По итогам данного упражнения происходит обсуждение того, что вызвало затруднение со стороны участников.

Упражнение «Удовольствие» (20 мин).

Участникам тренинга раздаются листы бумаги, и предлагается написать 5 видов повседневной деятельности, которые приносят им удовольствие.

Заключительная часть (10 мин):

«Метафорический образ моего настроения». Сейчас я вам предлагаю прогуляться вокруг стола, где разложены картинки с различными образами. Посмотрите эти картинки, подумайте, какая картинка могла бы охарактеризовать ваше настроение. Может быть, одна или две картинки привлекут вас своей внутренней метафорой.

Звучит спокойная музыка. Участники выбирают понравившиеся картинки и возвращаются в круг. Предлагается участникам показать выбранную картинку и рассказать свои ассоциации с ней и своим настроением.

Домашнее задание (определить факторы, вызывающие и усиливающие эмоциональное выгорание, минимизировать их количество и интенсивность влияния).

Занятие 5. «Саморегуляция»

Цели и задачи: обучить методам и приёмам снижения эмоционального выгорания.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Мини-лекция «Способы саморегуляции в ситуации стресса» (5 мин).

Мы имеем возможность управлять своими эмоциями в ситуации стресса.

Существуют различные приёмы саморегуляции:

- 1) смех, улыбка, юмор
- 2) Размышления о хорошем, приятном
- 3) Различные движения – потягивание, расслабление мышц
- 4) Рассматривание фотографий
- 5) Чтение
- 6) Прогулки на свежем воздухе
- 7) Общение с близкими людьми

Беседа «Какие способы саморегуляции вы используете?» (15 мин).

Далее выполним несколько упражнений, которые помогут гармонизировать внутреннее состояние в стрессовой ситуации.

Упражнение «Концентрация на счёте» (5 мин)

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. Повторяйте счет в течение нескольких минут.

Упражнение «Концентрация на слове» (5 мин)

Выберите какое-нибудь короткое (лучше всего двусложное) 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. Если слово двусложное, мысленно произносите первый слог на вдохе, второй — на выдохе. Сосредоточьтесь на «своем» слове, которое отныне станет вашим персональным лозунгом при концентрации.

Упражнение «Сосредоточение на предмете» (5 мин).

Внимание! В вашей голове прожектор. Его луч может осветить что угодно с безмерной яркостью. Этот прожектор - ваше внимание. Управляем его лучом! В течение 5 минут «освещаем прожектором» любой предмет. Все остальное уходит во тьму. Смотрим только на этот предмет. Можно моргать, но взгляд должен оставаться в пределах предмета. Возвращаемся к нему снова и снова, разглядываем, находим все новые черточки и оттенки.

Упражнение «Сосредоточение на звуке» (5 мин).

А теперь сосредоточим свое, внимание на звуках за окном (стеной) кабинета. Прислушаемся к ним. Для того чтобы лучше сосредоточиться, можно закрыть глаза. Выделим один из звуков. Вслушаемся в него, выслушиваем, держим его.

Упражнение «Сосредоточение на ощущениях» (10 мин).

Сосредоточьтесь на ваших телесных ощущениях. Направьте луч вашего внимания на ступню правой ноги. Прочувствуйте пальцы, подошву. Почувствуйте соприкосновение ног с полом, ощущения, которые возникают от этого соприкосновения. Сосредоточьтесь на правой руке. Почувствуйте пальцы, ладонь, поверхность кисти, всю кисть. Почувствуйте ваше предплечье, локоть; прочувствуйте соприкосновение подлокотника кресла с рукой и вызываемое им ощущение. Точно так же прочувствуйте левую руку. Прочувствуйте поясницу, спину, соприкосновение с креслом. Сосредоточьте внимание на лице - нос, веки, лоб, скулы, губы, подбородок. Почувствуйте прикосновение воздуха к коже лица.

Упражнение «Сосредоточение на эмоциях и настроении» (10 мин).

Сосредоточьтесь на внутренней речи. Остановите внутреннюю речь. Сосредоточьтесь на настроении. Оцените свое настроение. Какое оно? Хорошее, плохое, среднее, веселое, грустное, приподнятое? А теперь сосредоточьтесь на ваших эмоциях, попытайтесь представить себя в радостном, веселом эмоциональном состоянии. Вспомните радостные события вашей жизни. Выходим из состояния релаксации. Рефлексия вашего эмоционального состояния.

Упражнение «Сосредоточение на чувствах» (10 мин).

Закройте глаза. Сосредоточьтесь на внутренних ощущениях. Выберите мысленно одного из присутствующих здесь — это может быть ваш сосед, ваш друг или любой другой человек из группы. Какие чувства вы испытываете по отношению к нему? Вы ему рады, вам он нравится, вы его не переносите, он вам безразличен?

Заключительная часть: обсуждение впечатлений, домашнее задание (выполнять данные упражнения в течение дня, фиксировать изменения в эмоциональном состоянии, «Стратегии самопомощи») (10 мин).

Упражнение «Стратегии самопомощи»

1. Подумайте и запишите ответы на вопрос: «Что я могу сделать, чтобы снизить свой уровень стресса, доставить себе радость?»

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

Занятие 6. «Самоподдержка»

Цель: обучить методам и приёмам снижения эмоционального выгорания.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Мини-лекция «Приемы самоподдержки» (5 мин).

1. «Вечерний просмотр событий». Рекомендуется проанализировать события дня, обратить внимание на достижения, похвалить себя за них. В случае возникновения негативных переживаний, понять, что их вызвало и постараться минимизировать вероятность повторения таких же событий.

2. «Визуализация». Необходимо представить цель и путь к её достижению. Образы созданной реальности должны быть яркими и приносящими радость. Уделять данному приёму следует 10 минут перед сном или после пробуждения.

3. «Отрезать и отбросить». Этот приём направлен на борьбу с негативными мыслями. Как только возникла подобная мысль, нужно её отрезать и отбросить. Для этого можно мысленно представить, как мысль отрезается и отбрасывается. Также можно использовать какое-либо движение – например, «отрезающий» жест левой рукой. Место негативной мысли можно занять положительной.

4. «Признание своих достоинств». Для выполнения данного приёма можно вести дневник, в котором необходимо записывать всё то, что было достигнуто за день. Необязательно фиксировать только достижение глобальных целей. Можно отметить всё то, что приближает к успеху или вызывает радость.

5. «Культивирование интересов». Этот приём направлен на то, что человек начинает больше времени уделять занятиям, которые приносят ему радость и удовольствие. Эти занятия должны быть не связаны с трудовой деятельностью. Также следует разнообразить свою жизнь встречами с друзьями и обсуждением общих интересов

Беседа «Какие приёмы самоподдержки используете вы?» (10 мин).

Упражнение «Самооценка» (20 мин).

Участники пишут в столбик свои положительные качества. Затем, добавляют отрицательные. Задача участников группы: трансформировать свои отрицательные качества в положительные путём переформулирования. Если возникают трудности, участники могут помогать друг другу. Заканчивается занятие обратной связью.

Упражнение «Достоинства» (20 мин)

Возьмите лист бумаги и напишите не менее 10 предложений, каждое начинается словами «Я прощаю себя за...». Перечисляйте всё, что вас огорчает в себе, за что вы

злитесь на себя. Какие бы ни были вами совершены ошибки, помните, вы заслуживаете того, чтобы принять себя вместе с ними.

Далее вместо местоимения «Я» пишите тех людей, которые вас раздражают, бесят, обижают, притесняют. Это важно, т. к. в другом мы реагируем на то, что осуждаем и отвергаем в себе («нельзя быть таким-то...»)

Затем пишите не менее 10 предложений, начинающихся со слов: «Мне нравится в себе...». Аналогично, в неприятных вам людях ищите достоинства. Помимо развития объективности восприятия происходящего, вы таким образом, и в себе будете легче находить позитивные вещи. Не обязательно здесь писать какие-либо грандиозные достоинства. Обращайте внимание на любые мелочи.

Упражнение «Старый город» (15 мин)

Ведущий. Присаживайтесь поудобнее. Расслабьтесь, закройте глаза. Представьте себе город, какие в нем улицы – широкие или узкие, длинные или короткие, какие дома и какого цвета? Представьте, какое время года сейчас, какая часть суток. Посмотрите по сторонам – вы один или вас окружают люди? Прислушайтесь, что вы слышите? Пение птиц, шум ветра, скрип форточки или вокруг тишина? Как вы себя чувствуете? Запомните это чувство.

А теперь давайте прогуляемся. Вот и городская площадь. Какая она? В центре находится фонтан. Работает он или нет, большой он или маленький, круглый или квадратный? Какие чувства он у вас вызывает?

На другой стороне площади вы замечаете магазин. Давайте подойдем к нему, внимательно посмотрим на витрину. Какая она? Яркая, красочная или простая, неприметная? Давайте зайдём внутрь. Возьмитесь, пожалуйста, за дверную ручку и потяните на себя. Легко или трудно открывает дверь? Заходите. Как вам магазин, в который вы пришли? Выберите себе вещь, которая больше всего вам понравилась. Чем она вас привлекла?

Вдруг в магазине начал тускнеть свет, и вы почувствовали, что устали. В углу вы видите кресло, подойдите и сядьте в него. Почувствуйте, как вам стало хорошо. Вы засыпаете...

Но вдруг просыпаетесь, встаете с кресла и выходите из магазина. Холодный ветерок обдувает вам. Вы открываете глаза и оказываетесь у нас в зале.

Интерпретация:

1. Представление города – это то, как человек видит свою жизнь.
2. Фонтан – эмоции человека, их проявление и контроль.

3. Витрина магазина – это то, как видят человека другие, как он может себя преподнести.

4. Дверь магазина – вход во внутренний мир (легко или трудно открывается)

5. Магазин (внутри) – внутренний мир человека.

6. Вещь – потребность человека.

Заключительная часть: «Скажите, за что вы себя цените», домашнее задание (использовать приёмы самоподдержки в повседневной жизни, фиксировать изменения в эмоциональном состоянии) (10 мин).

Занятие 7. «Личные границы»

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности, метафорические ассоциативные карты.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Мини-лекция «Личные границы» (15 мин).

Личные границы — это здоровые барьеры, которые отделяют нас от других.

Выстраивать личные границы, в частности, значит:

- осознавать своё Я;
- научиться идентифицировать и понимать глубинные и сиюминутные эмоции;
- выбирать взаимовыгодные коммуникации;
- доверять себе и своим ощущениям;
- различать свои и чужие потребности и ценности.

Кирпичики, из которых мы строим внутренний защитный круг, состоят из следующих компонентов:

- Личное время — только мы сами вправе решать, во что его инвестировать.
- Безопасное пространство — и только мы решаем, кому можно входить без стука, а кому придётся топтаться у порога.
- Убеждения — и никто не смеет внушать, во что нам верить.
- Выбор внешности, манеры речи, самоощущения — и никто не может диктовать, как нам говорить, выглядеть, кем себя чувствовать и чего желать.

Как мы можем проявлять свои границы перед другими людьми?

1. При помощи речи выразить то, что мы хотим, во что верим.
2. При помощи правды о себе (ложь обозначает, что ваши границы не в том месте, где они находятся на самом деле)

3. При помощи последовательности (сказал – сделал)

4. При помощи установления эмоциональной дистанции (если человек нарушает личные границы, то отстраниться от близкого общения с ним и вовлеченности в его дела)

5. При помощи установления временных рамок общения (вы решаете сколько, когда и с кем общаться)

Беседа «Легко ли выстраивать личные границы?» (10 мин)

Упражнение «Визуализация границы» (15 мин).

Представьте огромное поле в чудесный солнечный день. Небо голубое, щебечут птицы, под ногами стелются сочные травы. Осмотритесь вокруг и определите, в какой части поля вы находитесь.

Теперь представьте, что вокруг вас появилась граница. Как она выглядит? Из чего сделана? Какой ширины? А высоты? Она везде одинаковая? В ней есть двери или окна? Как вы ощущаете себя внутри?

Теперь представьте на поле сначала свою семью, потом друзей, коллег и, наконец, всех, кого знаете. Граница остаётся на месте, но одни люди внутри, а другие снаружи.

Задумайтесь, что чувствуете внутри? Кто рядом с вами и кто далеко?

Моделирование ситуаций, когда границы человека нарушались. Обратная связь со стороны участников группы (20 мин).

Вспомогательные слова:

Когда нужно отказаться: «Нет, сейчас я не могу говорить»/ «В данный момент у меня уже намечены обязательства, я не смогу взять на себя дополнительные задачи».

Когда нужно взять паузу и подумать: «У меня много дел. Давайте попробуем в следующем месяце» / «Мне нужно немного времени, чтобы тщательно обдумать предложение. Я свяжусь с вами в».

Когда нужно выразить просьбу: «Мне нужно, чтобы ты помог мне с _____. Пожалуйста, будь дома к _____ часам» / «Нам нужно поработать над проектом в паре. Встретимся с необходимыми материалами в _____».

Заключительная часть: «Метафорический образ моих личных границ», домашнее задание («Приоритеты»). (10 мин).

Упражнение «Приоритеты»

Устанавливаем приоритеты

1. С завтрашнего дня начните отмечать все дела, которыми вы занимаетесь изо дня в день. В идеале лучше записывать все занятия за день. Наблюдать за собой таким образом вам надо будет одну неделю.

2. По прошествии недели возьмите лист бумаги, разделите его на 4 квадрата. Левый верхний квадрат будет называться «Важные и срочные дела», правый верхний озаглавьте «Важные, но не срочные дела», левый нижний – «Срочные, но не важные дела», правый нижний – «Не срочные и не важные дела».

3. Попробуйте распределить все свои занятия за прошедшую неделю по этим четырем квадратам. В левый верхний квадрат поместите все «горящие» вопросы – на работе или дома, любые экстренные поломки, аварии, срочные звонки, авралы и дедлайны.

Второй квадрат охватывает вашу текущую работу, домашние дела, связанные с жизнедеятельностью (к примеру, приготовление пищи), необходимый для восстановления сил отдых, плановые обращения в медицинские учреждения, ранее запланированный ремонт, покупка необходимых вещей.

Срочные, но не важные дела – это встречи, на которые вы вынуждены пойти (к примеру, презентация по работе, быть на которой надо было «для галочки»), звонки, инициатором которых вы не были, и которые не имеют для вас большого значения, разговоры, которые вам неудобно проигнорировать, но отвлекающие вас от текущих дел.

Четвертый квадрат – это просмотр телевизора, болтовня по телефону, хождение по магазинам не с целью купить, а с целью «посмотреть», намеренное растягивание времени, когда вы просто откладываете выполнение важного дела.

4. У вас получился квадрант приоритетов. Внимательно рассмотрите его. Если вы объективно распределили все свои занятия по пунктам, вы сможете увидеть, как расходуется ваше время и чему вы уделяете больше внимания. Хорошо, если ваше внимание большей частью сосредоточено во втором квадрате – важных, но не срочных дел. Это говорит о том, что вы умеете правильно расставлять приоритеты.

Если вы видите, что больше всего задач попало в первый квадрат, это говорит о том, что вы, скорее всего, имеете привычку откладывать дела и затягивать их выполнение. Работа не начинает «гореть» ни с того ни с сего. Так происходит только если вы вовремя не сделали то, что должны были. Внезапных поломок, конечно, порой трудно избежать, но если регулярно уделять внимание профилактике, то их станет гораздо меньше. Может быть, вы пренебрегаете этим? Зачастую люди считают, что «проблемы надо решать по мере их возникновения», и в этом заключается их огромная ошибка: гораздо проще заниматься профилактикой проблем, чтобы не допускать их вообще.

Обратите внимание на коварный третий квадрат – срочные, но не важные дела. Если он включает в себя большое количество пунктов, это повод задуматься. Возможно,

вы не умеете говорить людям «нет»? Позволяете отвлекать себя от выполнения важных дел? Если это так, то имейте в виду: когда такое происходит, вы не принадлежите себе. Вы реагируете на внешние раздражители, в то время как ваши собственные важные дела оказываются в простое.

Про четвертый квадрат, полагаем, нет нужды говорить особо подробно. Вы и сами видите, сколько времени вы просто «убиваете». Не путайте бесцельное времяпрепровождение с отдыхом: просмотр хорошего фильма – это отдых, а пустое переключивание каналов телевизора – бесцельно потраченное время. Время, попавшее в четвертый квадрат, не эффективно ни на один процент. Вам надо учиться пересматривать приоритеты.

5. Хотя бы один раз в месяц проводите ревизию своих приоритетов. Наблюдайте за тем, как перераспределяются ваши дела. Старайтесь поместить как можно больше дел во второй квадрат: выполняя их вовремя, вы освободите первый квадрат, что сэкономит вам время, силы и нервы.

Конечно, сразу у вас не получится отказаться от дел из третьего и четвертого квадратов. Человеку сложно отказаться от привычек. Если вы привыкли отвечать на все звонки подряд, и честно по десять минут выслушиваете оператора, рассказывающего о новых банковских услугах, вам сложно будет сразу начать говорить «нет» и прерывать тех, кто отнимает ваше время. Полежать на диване, бесцельно щелкая пультом по каналам – еще одна привычка, от которой сложно отказаться. Однако подумайте о том, что эти привычки просто съедают вашу жизнь! Ведь те десять минут, которые вы потратили, слушая ненужную вам информацию по телефону, просто ушли из вашей жизни. Сколько таких десятиминуток было в вашей жизни за неделю? А за месяц? Год? А если добавить сюда часы, затраченные на «листание» каналов, на компьютерные игры или зависание в социальных сетях, – как вы думаете, что получится?

Только представьте: годы, целые годы вы теряете совершенно напрасно! Однако в ваших руках изменить все это. Не позволяйте людям красть ваше время.

Следующий шаг, который вам необходимо предпринять – научиться ставить во главу угла дела из второго квадрата. И тут снова привычки могут взять верх: не всегда мы настолько ответственны, чтобы заранее выполнять важные дела, если они не являются срочными. Многие спросят: «Зачем делать то, что не горит?» Ответ прост: чтобы избежать стресса и состояния «загнанной лошади», когда эти дела перейдут из разряда не срочных в разряд «должно было быть сделано еще вчера». Только представьте, насколько легче станет ваша жизнь, если вы навсегда забудете про состояние дедлайна! Вы сможете жить спокойно, не тратя нервы понапрасну. Конечно,

невозможно полностью исключить все горящие дела из своей жизни, однако значительно снизить их количество вполне в ваших руках.

Вовремя выполненные дела из второго квадрата не позволят случиться авралу. Вы будете работать в спокойном режиме, получая удовольствие от сделанной работы. А если работа в удовольствие, это является отличным мотиватором. Пусть это подтолкнет вас к тому, чтобы уделять как можно больше внимания заданиям из второго квадрата. Со временем вы увидите, что чем больше времени вы уделяете важным, но пока еще не срочным делам, тем быстрее и качественнее они выполняются. А значит, впредь будете стараться высвободить для них как можно больше времени. Откуда его взять? Правильно, из третьего и четвертого квадратов. Таким образом, мотивируя сами себя, вы значительно сократите список дел, которые «едят» ваше время.

Занятие 8. «Противостояние манипуляциям»

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Мини-лекция «Манипуляции» (10 мин)

Когда личные границы нарушаются, речь идёт о манипуляциях со стороны окружающих людей. Манипуляция — это вид психологического воздействия, при котором один человек принуждает другого к какому-либо действию при помощи скрытой обманной тактики и получает от этого действия выгоду. В манипулятивной ситуации всегда есть как минимум два участника: «охотник»-манипулятор и жертва. При этом и жертвой, и охотником могут выступать сразу целые группы людей.

Техники противостояния манипуляциям:

Техника бесконечного уточнения: когда вас обвиняют, не оправдывайтесь и не обвиняйте в ответ, а уточняйте, в чём конкретно состоят претензии.

Техника внешнего согласия (выражение согласия с какой-либо частью высказывания партнёра или с тем, что действительно важно, вызывает интерес, содержит рациональное зерно)

Техника испорченной пластинки (в ответ на нападение формулируется ёмкая фраза, содержащее важное сообщение манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы её можно было повторить несколько раз, при этом не нарушая осмысленность разговора).

Техника английского профессора (выражение сомнения по поводу того, что предъявляемые претензии не нарушают личных прав адресата)

Моделирование ситуаций для каждой техники (10 мин).

Беседа о манипуляциях (20 мин).

Задание 1. Вспомните какую-либо недавнюю ситуацию, когда вы после совершения определенного поступка осознали, что кто-то манипулировал вами: объявил вам одну цель, в то время как преследовал другую. Как вы догадались об этом? Почему ваш партнер так поступил? Задание 2 Вспомните какую-либо недавнюю ситуацию, когда вы сознательно пошли на то, чтобы ввести вашего партнера в заблуждение: объявили ему одну цель, в то время как преследовали другую. Почему вы это сделали?

Обсуждение конфликта (10 мин).

Часто манипуляции используют для того, чтобы настоять на своём мнении и решении. Если противостоять им, то может начаться конфликт, т.е. противостояние между людьми. Но всё равно нужно защищать свои личные границы и интересы.

Схема «Отказ в просьбе»

Шаг 1. Вы обнаруживаете неудовольствие, раздражение по поводу просьбы партнера.

Это – безусловная предпосылка для мягкого отказа. Вы, собственно, и не отказываетесь, а только сообщаете о своем раздражении.

Шаг 2. Скажите «нет»: говорите о своих чувствах.

Используйте местоимение Я: «Мне это будет неприятно»; «Меня это немного злит»; «Мне это не нужно»; «Меня это не интересует»; «Я это могу сделать только при крайней необходимости»

Кратко и четко поясните, почему это именно так, дайте обоснование отказу. Обоснованием отказа могут служить только ваши чувства или изменения в отношениях с партнером в случае выполнения просьбы.

Шаг 3. Пауза для выслушивания партнера. Вы делаете паузу (то есть молчите), спокойно выслушиваете партнера, пока он не договорит.

Шаги 4—6. Повторы.

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов» (20 мин)

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся специалиста по социальной работе и клиента), а третий – играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

– Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
– Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

– Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Заключительная часть: «Как бороться с манипуляциями и мирно урегулировать конфликты?», домашнее задание (использовать способы противостояния манипуляциям, отслеживать мысли, чувства и действия во время конфликта – «Паспорт конфликта») (10 мин).

Упражнение «Паспорт конфликта»

Паспорт конфликта:

1. Сформулируйте и запишите, в чем, на ваш взгляд, состоит суть конфликта _____
2. Разложите конфликт на составляющие:
 - что происходит (процесс, действие, поведение сторон) _____
 - к чему это приводит (чьи и какие потребности нарушены) _____
 - чувства по этому поводу (ваша эмоциональная реакция на угрозу потребностям и на развитие конфликта) _____
3. Определите, что для вас более важно:
 - защита собственных потребностей, принципов, ощущение личного комфорта или
 - сохранение хороших отношений со второй стороной.
4. Какой стиль поведения в конфликтной ситуации вы предпочитаете?
 - уход
 - приспособление
 - принуждение
 - компромисс
 - сотрудничество
5. Если, используя выбранный мною стиль поведения, проблема будет разрешена, конфликт снят, то:
Я _____
Другая сторона _____

(Сформулируйте, какие конкретные результаты ожидаются, какова будет эмоциональная доминанта в ощущениях обеих сторон по завершению конфликта, как прогнозируются отношения между сторонами.)

6. Я смогу сказать, что проблема, конфликт разрешены, когда (если) _____

Занятие 9. «Мои жизненные цели»

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности, стимульный материал («Колесо личного благополучия»).

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Упражнение «Колесо личного благополучия» (20 мин)

Наша профессиональная жизнь не существует изолированно. Она вплетена в ткань нашего повседневного существования. Хотя понятие «выгорания» связывают преимущественно с работой, но невозможно не признать, что все сферы нашей жизни взаимосвязаны и взаимно влияют друг на друга. Потому время от времени необходимо отражать и оценивать свою жизненную ситуацию в целом.

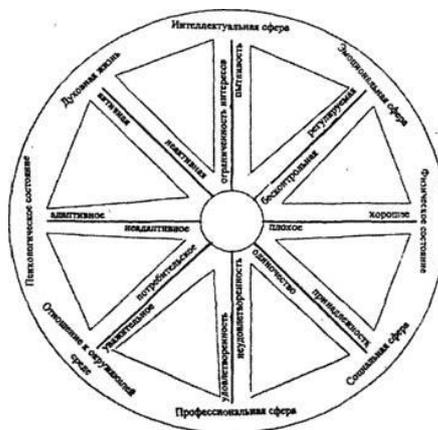


Рисунок 1 – Колесо личного благополучия

Инструкция

1. Отметьте точкой на каждой спице колеса то, как вы оцениваете свое состояние в данный момент.

2. Проведите линию, последовательно соединяющую эти точки друг с другом.

3. Сравните контуры «идеального колеса» с той фигурой, которая получилась после соединения точек.

Теперь попробуйте оценить себя:

1. Какая сфера жизнедеятельности у вас наиболее благополучна? Какая наименее благополучна?

2. Рассмотрите получившийся от соединения точек контур. Похож ли он на круг? Может ли ваше колесо «катиться по жизни»? Какие чувства оно у вас вызывает?

3. Что бы вам хотелось изменить?

4. Перечислите шаги, которые вам необходимо сделать, чтобы достичь этих изменений.

Упражнение «Мои профессиональные планы» (20 мин).

Каждый участник вместе с группой имеет возможность поразмышлять над тем, чего он ожидает от своей профессиональной жизни, каковы его устремления, какие ценности для него значимы. Начать процедуру можно следующим образом:

1. «Прошлое, настоящее и будущее». Каждому участнику предлагается на листе бумаги нарисовать цветными карандашами три круга, символизирующих профессиональное прошлое, настоящее и будущее. Расположение, размеры и цвет кругов участники выбирают сами в соответствии со своими ощущениями. После выполнения задания группе предлагается обсудить представленные рисунки. Вопросы, которые могут задаваться:

– Как соотносятся между собой прошлое, настоящее и будущее? Какая между ними связь?

– Чем отличаются рисунки участников? и т.д.

2. «Значимые профессиональные события в прошлом и наиболее желанные в будущем». Каждому участнику предлагается представить свою профессиональную жизнь и найти два события, наиболее значимые в прошлом и два события, которые наиболее желанны в будущем. При обсуждении делается акцент на события, ожидаемые в будущем.

Вопросы для обсуждения:

– От кого зависит возможность осуществления этих планов?

– В какое время они должны произойти?

– Что может помешать тебе осуществить свои планы?

– Если эти события не произойдут, что ты будешь чувствовать? и т.д.

Желательно, чтобы каждый участник группы принял участие в этой процедуре. Основной смысл данного тренингового действия – принятие каждым на себя ответственности за свое ближайшее профессиональное будущее. Когда человек вслух формулирует собственные цели, он тем самым как бы публично берет на себя

обязательства выполнить их. При этом эффект будет более высоким, если профессиональные перспективы каждого участника зафиксировать еще и на бумаге.

Упражнение «Я из будущего» (30 мин)

В этом упражнении вы сможете встретиться со своим будущим профессиональным Я и посмотреть, чему оно сможет вас научить.

Устройтесь поудобнее, можете снять обувь, если вам ничего не мешает, закройте глаза. Сосредоточьтесь на дыхании. Погружаясь в мягкий ритм своего дыхания – вдох и выдох, вдох и выдох, – вы почувствуете, как волны расслабления охватывают вас. С каждым выдохом выходит напряжение, с каждым вдохом по телу распространяется расслабление. Вы чувствуете расслабление во всех частях тела, от верхушки головы. Лоб, глаза, рот, лицо, шея, плечи, руки, кисти, торс, бедра, ноги, ступни, пальцы ног расслабляются. Все тело расслаблено, и расслабление увеличивается с каждым вдохом.

Почувствуйте, как вы покачиваетесь на мягком, пушистом облаке. Почувствуйте мягкость воздуха, нежность ветерка, ощутите спокойствие и безопасность. До вас могут доноситься разные звуки, мысли приходят вам в голову. Просто отметьте их и отпустите и возвращайтесь к своему дыханию.

Облако может медленно дрейфовать туда, куда вы хотите, оно плывет в ваше будущее. Медленно, по мере того, как вы будете чувствовать себя готовыми, облако останавливается и мягко растворяется, оставляя вас для встречи с вашим будущим профессиональным Я.

Представьте, как вы входите в кабинет или другое рабочее место в будущем. Ваше будущее Я приветствует вас, а вы оглядываетесь по сторонам. "Каким вам видится окружающее пространство? Какие предметы перед вами? Каким вам видится ваше будущее Я? Как вы выглядите? Как вы изменились? Вы выросли, стали более зрелым? Дайте себе время, чтобы осознать, что вы чувствуете, находясь в этом пространстве. Найдите возможность занять место рядом или напротив своего будущего Я. Почувствуйте опору стула или кресла, на котором вы сидите. Обратите внимание на свет и цвета, которые вас окружают, на звуки и запахи, температуру.

А теперь прислушайтесь к тому, что говорит о вашей профессиональной жизни ваше будущее Я. Есть ли какие-то вопросы, которые вы хотели бы задать своему будущему Я? Спросите и выслушайте ответ. Что ваше будущее Я чувствует по поводу работы? Что доставляет наибольшее удовлетворение? Какие воспоминания вызывают особую гордость? Что утешает больше всего?

Как себя чувствует ваше будущее Я в конце рабочего дня? Послушайте и задайте любые вопросы, которые вас волнуют.

Может, у вашего будущего Я есть вопросы к вам? Что-нибудь, что оно вам хочет сказать, предложить или дать?

Хотя прошло совсем немного времени, но вы можете почувствовать, что вы уже получили то, что хотели от встречи со своим будущим Я. Время, которое вам требовалось провести вместе, почти закончилось, и ваше будущее Я предлагает вам прийти к нему в любой момент, когда вам понадобится. Есть ли что-то в кабинете, что-то в окружающем пространстве или какие-то предметы, которые помогут вам сохранить связь с вашим будущим Я? Вы можете взять их и принести с собой сюда, в ваше настоящее.

Время прощаться. Вы знаете, что еще сможете встретиться со своим будущим Я.

После того как вы закроете двери, позвольте вновь мягкому облаку подобрать вас и осторожно понести назад, в настоящее. Медленно вернитесь в комнату, чувствуя, что вы получили то, в чем нуждались. По мере того как я буду считать от 10 до 1, вы будете чувствовать, как к вам постепенно возвращается рабочий настрой и готовность оказаться здесь. (Считайте от десяти до одного, повторяя слова о возвращении рабочего настроения и готовности скоро открыть глаза.) Вернитесь к ощущению себя в настоящем и, когда будете готовы, открывайте глаза.

Вы можете задать участникам следующие вопросы. – Как выглядит будущее Я и пространство, в котором оно находится?

– Что оно чувствует?

– Что вы узнали от него? Что вы сможете взять с собой?

– Что вы ощущали, видя себя в будущем?

– Какие перемены вы отметили?

Заключительная часть: «Какие нововведения вы могли бы внести в личную жизнь и в работу, чтобы создать благоприятную атмосферу?», домашнее задание («Что делает меня уязвимым?», «Идеальная производственная ситуация») (10 мин).

Упражнение «Что делает меня уязвимым?»

Каждый из нас испытывает на себе влияние окружения, внешних обстоятельств, связанных с работой, личной историей и актуальными жизненными обстоятельствами. Наличие или отсутствие семьи, детских травм, слишком требовательное начальство, невозможность получить профессиональную поддержку, перегрузки на работе – все это может сказываться на нашем состоянии. Уделите время тому, чтобы сформулировать для себя, что в вашем прошлом и настоящем, в области профессиональной или личной усиливает вашу ранимость. Подумайте, как можно уменьшить силу данного воздействия.

Упражнение «Идеальная производственная ситуация»

Если бы вы сами создавали любые условия, все, что вам нужно для хорошей работы, что бы вы сделали? Представьте идеальную ситуацию для своей работы. Можно ли достигнуть этого идеала? Что для этого нужно сделать?

Занятие 10. «Ресурсы»

Цель: повысить физические и эмоциональные ресурсы, подвести итог.

Оборудование: тетради, канцелярские принадлежности.

Вводная часть: приветствие, постановка целей и задач занятия, описание актуального эмоционального состояния (10 мин).

Основная часть:

Упражнение «Положительное подкрепление» (20 мин).

На первом листе бумаги напишите десять утверждений относительно того, что в вашей жизни не так, например, «У меня никогда нет денег». На втором листе напишите десять утверждений, прямо противоположных тем, которые вы записали на первом листе, например, «У меня всегда есть деньги, когда они мне нужны».

Перечитайте заново оба списка. Манифестацию каких утверждений в своей жизни вы предпочитаете? Сколько раз вы ловили себя на том, что вслух произносите негативные утверждения из первого списка? Сколько раз произносили их мысленно? Сколько раз печально вздыхали, когда все случалось не так, как вам хотелось бы, и думали: «Никогда ничего не изменится!»?

Теперь вам нужно твердо решить: готовы ли вы отказаться от жизни в соответствии с первым списком и начать строить жизнь в соответствии со вторым? Если да, возьмите на себя обязательство: прямо сегодня взять контроль в свои руки и начать формировать мир по своей воле.

Упражнение «Список личных ресурсов» (20 мин)

Составьте список своих ресурсов. Подумайте и о внешних, и о внутренних источниках: людях, которые вас окружают, местах, где вы хотели бы побывать, вещах, которые хотели бы иметь, творчестве, любви, искусстве... Записать их.

Упражнение «Обещание самому себе» (20 мин).

Запишите три пункта, которые Вы могли бы сделать в каждой из трех областей – профессиональной, организационной и личной – для работы по профилактике выгорания.

Пометьте звездочкой те пункты в каждом разделе, которые Вы можете выполнить в течение следующего месяца.

В каждом разделе подчеркните тот пункт, который Вы можете попробовать выполнить уже на следующей неделе.

Ваш лист может выглядеть примерно так:

Личная сфера

Взять отпуск

Делать зарядку

Встретиться с близкой подругой

Профессиональная сфера

Брать перерыв после работы с трудным клиентом

Прогуливаться в конце рабочего дня

Провести дискуссию с коллегами по теме профессионального сгорания

Устроить вечеринку сотрудников

Собраться для обсуждения

Упражнение «Пожелание по кругу» (10 мин).

Все сидят в кругу, и каждый по кругу высказывает свои пожелания сначала одному, затем другому и так всем участникам тренинга.

Заключительная часть: «Оценка наличия профессионального выгорания от 1 до 10, впечатления от курса занятий» (10 мин).

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты исследования эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе после реализации программы

Таблица 4.1 – Оценка выраженности симптомов фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко после реализации программы

| № | Переживание психотравмирующей ситуации | Неудовлетворённость собой | Загнанность в клетку | Тревога и депрессия | Общее |
|----|---|--|--|--|---|
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 2 | 7 | 3 | 3 | 5 | 18 |
| 3 | 4 | 7 | 5 | 3 | 19 |
| 4 | 7 | 5 | 3 | 5 | 20 |
| 5 | 7 | 9 | 5 | 5 | 26 |
| 6 | 4 | 7 | 8 | 7 | 26 |
| 7 | 12 | 7 | 9 | 8 | 36 |
| 8 | 10 | 10 | 10 | 7 | 37 |
| 9 | 9 | 11 | 12 | 8 | 40 |
| 10 | 11 | 9 | 11 | 10 | 41 |
| 11 | 9 | 7 | 10 | 5 | 31 |
| 12 | 10 | 10 | 6 | 10 | 36 |
| 13 | 12 | 12 | 11 | 11 | 46 |
| 14 | 10 | 10 | 11 | 12 | 43 |
| 15 | 11 | 7 | 10 | 13 | 41 |
| 16 | 12 | 8 | 10 | 11 | 41 |
| 17 | 12 | 10 | 8 | 11 | 41 |
| 18 | 14 | 8 | 13 | 13 | 48 |
| 19 | 12 | 10 | 12 | 9 | 43 |
| 20 | 12 | 10 | 8 | 13 | 43 |
| 21 | 17 | 12 | 13 | 12 | 54 |
| 22 | 16 | 15 | 16 | 11 | 58 |
| 23 | 12 | 13 | 15 | 15 | 55 |
| 24 | 20 | 13 | 16 | 13 | 62 |
| 25 | 23 | 16 | 20 | 15 | 74 |
| 26 | 22 | 18 | 15 | 16 | 71 |
| 27 | 25 | 16 | 20 | 18 | 79 |
| 28 | 26 | 18 | 25 | 20 | 89 |
| | Не слож.: 8 (29%) Складыв.: 13 (46%) Сложив.: 7 (25%) | Не слож.: 11 (39%) Складыв.: 13 (46%) Сложив.: 4 (14%) | Не слож.: 10 (36%) Складыв.: 14 (50%) Сложив.: 4 (14%) | Не слож.: 11 (39%) Складыв.: 14 (50%) Сложив.: 3 (11%) | Не сформир.: 9 (32%) В стадии формиров.: 14 (50%) Сформир.: 5 (18%) |

Таблица 4.2 – Оценка выраженности симптомов фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко после реализации программы

| № | Неадекватное избирательное реагирование | Эмоционально-нравственная дезорганизация | Расширение сферы экономии эмоций | Редукция профессиональных обязанностей | Общее |
|----|---|---|--|---|---|
| 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 15 |
| 2 | 7 | 2 | 7 | 7 | 23 |
| 3 | 10 | 5 | 10 | 13 | 38 |
| 4 | 9 | 7 | 10 | 12 | 38 |
| 5 | 8 | 9 | 10 | 10 | 37 |
| 6 | 11 | 7 | 8 | 15 | 41 |
| 7 | 10 | 11 | 13 | 16 | 50 |
| 8 | 11 | 15 | 12 | 12 | 50 |
| 9 | 14 | 8 | 10 | 10 | 42 |
| 10 | 10 | 17 | 12 | 13 | 52 |
| 11 | 11 | 11 | 12 | 10 | 44 |
| 12 | 10 | 7 | 15 | 12 | 44 |
| 13 | 16 | 14 | 12 | 16 | 58 |
| 14 | 13 | 9 | 12 | 12 | 46 |
| 15 | 19 | 12 | 22 | 15 | 68 |
| 16 | 13 | 15 | 13 | 13 | 54 |
| 17 | 12 | 12 | 12 | 15 | 51 |
| 18 | 13 | 15 | 13 | 13 | 54 |
| 19 | 12 | 20 | 18 | 18 | 68 |
| 20 | 16 | 13 | 15 | 15 | 59 |
| 21 | 13 | 15 | 20 | 18 | 66 |
| 22 | 12 | 17 | 25 | 23 | 77 |
| 23 | 22 | 20 | 22 | 25 | 89 |
| 24 | 20 | 20 | 25 | 25 | 90 |
| 25 | 23 | 20 | 20 | 20 | 83 |
| 26 | 23 | 25 | 28 | 22 | 98 |
| 27 | 25 | 25 | 27 | 25 | 102 |
| 28 | 26 | 20 | 25 | 27 | 98 |
| | Не слож.: 4 (14%) Складыв.: 15 (54%) Сложив.: 9 (32%) | Не слож.: 9 (32%) Складыв.: 10 (36%) Сложив.: 9 (32%) | Не слож.: 3 (11%) Складыв.: 15 (54%) Сложив.: 10 (36%) | Не слож.: 2 (7%) Складыв.: 15 (54%) Сложив.: 11 (39%) | Не сформир.: 2 (7%) В стадии формиров.: 16 (57%) Сформир.: 10 (36%) |

Таблица 4.3 – Оценка выраженности симптомов фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко после реализации программы

| № | Эмоциональный дефицит | Эмоциональная отстранённость | Личностная отстранённость | Психосоматические и психовегетативные нарушения | Общее |
|----|--|---|--|--|---|
| 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 3 | 5 | 8 | 3 | 4 | 20 |
| 4 | 8 | 6 | 3 | 7 | 24 |
| 5 | 10 | 7 | 8 | 10 | 35 |
| 6 | 12 | 7 | 9 | 7 | 35 |
| 7 | 16 | 10 | 8 | 10 | 44 |
| 8 | 11 | 7 | 10 | 7 | 35 |
| 9 | 10 | 12 | 10 | 7 | 39 |
| 10 | 15 | 10 | 10 | 7 | 42 |
| 11 | 10 | 7 | 9 | 10 | 36 |
| 12 | 8 | 10 | 8 | 13 | 39 |
| 13 | 13 | 12 | 16 | 10 | 51 |
| 14 | 8 | 10 | 10 | 7 | 35 |
| 15 | 13 | 12 | 8 | 12 | 45 |
| 16 | 13 | 10 | 10 | 10 | 43 |
| 17 | 12 | 13 | 10 | 7 | 42 |
| 18 | 15 | 10 | 12 | 10 | 47 |
| 19 | 20 | 15 | 15 | 12 | 62 |
| 20 | 15 | 12 | 13 | 7 | 47 |
| 21 | 16 | 13 | 17 | 15 | 61 |
| 22 | 18 | 10 | 16 | 13 | 57 |
| 23 | 17 | 12 | 13 | 12 | 54 |
| 24 | 18 | 16 | 20 | 13 | 67 |
| 25 | 20 | 14 | 18 | 16 | 68 |
| 26 | 20 | 20 | 20 | 16 | 76 |
| 27 | 18 | 18 | 20 | 17 | 73 |
| 28 | 20 | 23 | 23 | 17 | 83 |
| | Не слож.: 6 (21%) Складыв.: 12 (43%) Сложив.: 10 (36%) | Не слож.: 8 (29%) Складыв.: 16 (57%) Сложив.: 4 (14%) | Не слож.: 10 (36%) Складыв.: 10 (36%) Сложив.: 8 (29%) | Не слож.: 11 (39%) Складыв.: 13 (46%) Сложив.: 4 (14%) | Не сформир.: 9 (32%) В стадии формир.: 12 (43%) Сформир.: 7 (25%) |

Таблица 4.4 – Показатели трёх шкал по методике «Диагностика психического выгорания» А.А. Рукавишникова после реализации программы

| № | Психоэмоциональное истощение | Личностное отдаление | Профессиональная мотивация | Общее |
|----|---|--|--|---|
| 1 | 10 | 13 | 12 | 35 |
| 2 | 15 | 15 | 14 | 44 |
| 3 | 14 | 10 | 16 | 40 |
| 4 | 30 | 30 | 23 | 83 |
| 5 | 15 | 21 | 27 | 63 |
| 6 | 22 | 32 | 26 | 70 |
| 7 | 22 | 32 | 24 | 78 |
| 8 | 21 | 32 | 22 | 75 |
| 9 | 31 | 21 | 24 | 76 |
| 10 | 40 | 32 | 24 | 96 |
| 11 | 36 | 25 | 17 | 78 |
| 12 | 33 | 32 | 22 | 87 |
| 13 | 41 | 22 | 26 | 89 |
| 14 | 40 | 27 | 23 | 90 |
| 15 | 41 | 32 | 20 | 93 |
| 16 | 37 | 26 | 22 | 85 |
| 17 | 33 | 28 | 28 | 89 |
| 18 | 41 | 44 | 27 | 112 |
| 19 | 40 | 33 | 24 | 97 |
| 20 | 38 | 40 | 28 | 106 |
| 21 | 40 | 57 | 33 | 130 |
| 22 | 42 | 52 | 38 | 132 |
| 23 | 43 | 54 | 40 | 137 |
| 24 | 55 | 50 | 39 | 144 |
| 25 | 60 | 53 | 52 | 165 |
| 26 | 56 | 52 | 45 | 153 |
| 27 | 52 | 54 | 47 | 153 |
| 28 | 58 | 62 | 42 | 162 |
| | Низкий: 4 (14%) Средний: 10 (36%) Высокий: 14 (50%) | Низкий: 3 (11%) Средний: 8 (29%) Высокий: 17 (61%) | Низкий: 1 (4%) Средний: 13 (46%) Высокий: 14 (50%) | Низкий: 3 (11%) Средний: 12 (43%) Высокий: 13 (46%) |

Таблица 4.5 – Показатели трёх шкал по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой

| № | Эмоциональное истощение | Деперсонализация | Редукция | Общее |
|----|--|--|--|--|
| 1 | 5 | 8 | 18 | 31 |
| 2 | 8 | 10 | 18 | 36 |
| 3 | 10 | 5 | 29 | 44 |
| 4 | 15 | 7 | 31 | 53 |
| 5 | 12 | 12 | 28 | 52 |
| 6 | 14 | 5 | 26 | 45 |
| 7 | 21 | 7 | 30 | 58 |
| 8 | 12 | 5 | 31 | 48 |
| 9 | 10 | 12 | 26 | 48 |
| 10 | 17 | 8 | 29 | 54 |
| 11 | 15 | 18 | 28 | 61 |
| 12 | 12 | 5 | 30 | 47 |
| 13 | 12 | 6 | 32 | 50 |
| 14 | 17 | 4 | 18 | 29 |
| 15 | 22 | 26 | 38 | 86 |
| 16 | 11 | 10 | 30 | 51 |
| 17 | 21 | 16 | 22 | 59 |
| 18 | 25 | 9 | 38 | 72 |
| 19 | 28 | 19 | 37 | 84 |
| 20 | 26 | 10 | 41 | 77 |
| 21 | 23 | 8 | 38 | 69 |
| 22 | 25 | 22 | 35 | 82 |
| 23 | 25 | 17 | 20 | 62 |
| 24 | 31 | 12 | 32 | 75 |
| 25 | 34 | 15 | 36 | 85 |
| 26 | 35 | 15 | 40 | 90 |
| 27 | 38 | 19 | 35 | 92 |
| 28 | 42 | 20 | 39 | 101 |
| | Низкий: 14 (50%) Средний: 9 (32%) Высокий: 5 (18%) | Низкий: 15 (54%) Средний: 7 (25%) Высокий: 6 (21%) | Низкий: 3 (11%) Средний: 6 (21%) Высокий: 19 (68%) | Низкий: 8 (29%) Средний: 12 (42%) Высокий: 8 (29%) |

Таблица 4.6 – Результаты расчёта Т-критерия Стьюдента

| № | Критерии и показатели эмоционального выгорания | Парные разности | | | | | Т (знач) |
|----|---|-----------------|---------------------|--------------------------|----------|----------|---------------------------|
| | | Среднее | Среднекв отклонение | Среднекв ошибка среднего | Нижняя | Верхняя | |
| 1 | Переживание психотравмирующих обстоятельств | 3,75000 | 2,42861 | ,45896 | 2,80828 | 4,69172 | 8,171***, p≤ 0,000000009 |
| 2 | Неудовлетворённость Собой | 2,60714 | 2,55806 | ,48343 | 1,61523 | 3,59905 | 5,393***, p≤ 0,000010613 |
| 3 | «Загнанность в клетку» | 3,03571 | 3,12080 | ,58978 | 1,82559 | 4,24584 | 5,147***, p≤ 0,000020509 |
| 4 | Тревога и депрессия | 3,03571 | 2,96251 | ,55986 | 1,88697 | 4,18446 | 5,422***, p≤ 0,000009815 |
| 5 | Общее (фаза напряжения) | 12,42857 | 8,51329 | 1,60886 | 9,12746 | 15,72968 | 7,725***, p≤ 0,000000026 |
| 6 | Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 3,17857 | 1,76496 | ,33355 | 2,49419 | 3,86295 | 9,530***, p≤ 0,000000000 |
| 7 | Эмоционально-нравственная дезориентация | 3,57143 | 2,55935 | ,48367 | 2,57902 | 4,56384 | 7,384***, p≤ 0,000000061 |
| 8 | Расширение сферы экономии эмоций | 2,42857 | 2,18460 | ,41285 | 1,58147 | 3,27567 | 5,882***, p≤ 0,000002886 |
| 9 | Редукция профессиональных обязанностей (по В.В. Бойко) | 3,35714 | 2,59935 | ,49123 | 2,34922 | 4,36507 | 6,834***, p≤ 0,000000243 |
| 10 | Общее (фаза резистенции) | 12,60714 | 7,05712 | 1,33367 | 9,87068 | 15,34361 | 9,453***, p≤ 0,000000000 |
| 11 | Эмоциональный дефицит | 3,17857 | 3,30043 | ,62372 | 1,89880 | 4,45835 | 5,096***, p≤ 0,000023525 |
| 12 | Эмоциональная отстранённость | 2,64286 | 2,14673 | ,40569 | 1,81044 | 3,47527 | 6,514***, p≤ 0,000000552 |
| 13 | Личностная отстранённость | 3,25000 | 2,38242 | ,45024 | 2,32619 | 4,17381 | 7,218***, p≤ 0,000000092 |
| 14 | Психосоматические и психовегетативные нарушения | 3,28571 | 2,85264 | ,53910 | 2,17958 | 4,39185 | 6,095***, p≤ 0,000001648 |
| 15 | Общее (фаза истощения) | 12,42857 | 8,19859 | 1,54939 | 9,24949 | 15,60765 | 8,022***, p≤ 0,000000013 |
| 16 | Психоэмоциональное истощение | 7,64286 | 2,87021 | ,54242 | 6,52991 | 8,75581 | 14,090***, p≤ 0,000000000 |
| 17 | Личностное отдаление | 7,75000 | 4,05175 | ,76571 | 6,17890 | 9,32110 | 10,121***, p≤ 0,000000000 |
| 18 | Профессиональная мотивация | 3,67857 | 3,03136 | ,57287 | 2,50313 | 4,85401 | 6,421***, p≤ 0,000000703 |
| 19 | Общее (по А.А. Рукавишникову) | 19,21429 | 6,84948 | 1,29443 | 16,55834 | 21,87024 | 14,844***, p≤ 0,000000000 |
| 20 | Эмоциональное истощение | 5,42857 | 3,06024 | ,57833 | 4,24193 | 6,61521 | 9,387***, p≤ 0,000000001 |
| 21 | Деперсонализация | 2,03571 | 2,08135 | ,39334 | 1,22865 | 2,84278 | 5,175***, p≤ 0,000019011 |
| 22 | Редукция профессиональных обязанностей | 3,82143 | 3,45397 | ,65274 | 2,48212 | 5,16074 | 5,854***, p≤ 0,000003107 |
| 23 | Общее (по К. Маслач, С. Джексона в адаптации Н.Е. Водопьяновой) | 11,64286 | 6,97198 | 1,31758 | 8,93941 | 14,34631 | 8,837***, p≤ 0,000000002 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

Таблица 5.1 – Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

| Цель | Содержание | Методы | Формы | Время | Ответственные |
|---|--|---|---|----------|--|
| Этап 1. Целеполагание внедрения программы психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования | | | | | |
| 1.1. Изучить необходимые документы по предмету внедрения (Программа психологической коррекции эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе с применением методов психологического консультирования) | Изучение и анализ литературы по теме предмета внедрения | Изучение литературы, анализ и обобщение полученных данных | Поиск информации и педагогом-психологом | Сентябрь | Педагог-психолог |
| 1.2. Поставить цель внедрения | Обоснование целей и задач внедрения | Обсуждение по теме, круглый стол | Собрание | Сентябрь | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| 1.3. Разработать этапы внедрения | Изучение и анализ содержания каждого этапа внедрения, его задач, принципов, условий, критериев и показателей эффективности | Анализ готовности учреждения социального обслуживания к предмету внедрения (анализ состояния дел) | Собрание | Сентябрь | Педагог-психолог, директор, заведующая |

Продолжение таблицы 5.1

| | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------|--|
| 1.4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения | Анализ уровня подготовленности и коллектива, анализ работы в учреждении социального обслуживания по теме предмета внедрения | Составление плана внедрения программы, анализ результатов исследования | Собрание | Сентябрь | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| Этап 2. Формирование положительной установки на внедрение программы | | | | | |
| 2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения коллектива | Формирование готовности внедрить тему, обоснование практической значимости внедрения, подбор и расстановка субъектов внедрения | Беседы, популяризация темы внедрения программы | Тренинги для специалистов по социальной работе, круглый стол | Сентябрь | Педагог-психолог |
| 2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения коллектива | Пропаганда имеющегося передового опыта по предмету внедрения | Дискуссии, семинары, информационные стенды, презентации по изучаемой теме | Собрание, мини-лекции, тренинги | Сентябрь – октябрь | Педагог-психолог |
| Этап 3. Исследование предмета внедрения | | | | | |
| 3.1. Изучить необходимые документы по проблеме внедрения | Изучение материалов и документов по предмету внедрения | Фронтальные опросы | Круглый стол | Ноябрь | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| 3.2. Изучить сущность предмета внедрения | Изучение предмета внедрения, его задач, принципов, содержания, форм и методов | Фронтальные опросы, самообразование | Тренинги, анализ литературы | Ноябрь | Педагог-психолог |
| 3.3. Изучить методику внедрения темы | Освоение системного подхода в работе над темой | Фронтальные опросы, самообразование | Тренинги, анализ литературы | Ноябрь | Педагог-психолог |
| Этап 4. Пилотажное освоение предмета внедрения | | | | | |

Продолжение таблицы 5.1

| | | | | | |
|--|---|--|---|------------------|--|
| 4.1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы | Определение состава инициативной группы, организационная работа. Исследование психологического портрета субъектов внедрения | Наблюдение, анализ, собеседование | Дискуссии, тестирование, психологическое консультирование | Декабрь | Педагог-психолог |
| 4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе | Изучение теории предмета внедрения, методики внедрения | Самообразование, научно-исследовательская работа, дискуссии, обсуждение, тренинги | Тренинги, психологическое консультирование | Декабрь – январь | Педагог-психолог, инициативная группа |
| 4.3. Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения темы | Анализ создания условий для опережающего внедрения | Изучение динамики процесса в учреждении социального обслуживания, корректировка методики | Собрание | Декабрь – январь | Педагог-психолог, инициативная группа |
| 4.4. Проверить методику внедрения | Работа инициативной группы по новой методике | Изучение динамики процесса в учреждении социального обслуживания, корректировка методики | Посещение открытых занятий | Январь – март | Педагог-психолог, инициативная группа |
| Этап 5. Фронтальное освоение предмета внедрения | | | | | |
| 5.1. Мобилизовать коллектив на внедрение предмета | Анализ работы деятельности коллектива | Сообщение о результатах работы, тренинги | Собрание, психологический практикум | Апрель | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| 5.2. Развить знания, умения, сформированные на предыдущем этапе | Обновление знаний о предмете | Обмен опытом внедрения программы, самообразование, тренинги | Собрание, психологический практикум | Апрель | Педагог-психолог, директор, заведующая |

Продолжение таблицы 5.1

| | | | | | |
|--|---|---|--|--------------------|--|
| 5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения | Анализ создания условий для фронтального внедрения предмета | Изучение состояния дел | Собрание | Апрель | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| 5.4. Освоить всем коллективом предмет внедрения | Фронтальное усвоение предмета внедрения | Наставничество, обмен опытом, анализ и корректировка технологии внедрения программы | Собрание, психологический практикум, психологическое консультирование | Май | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| Этап 6. Совершенствование работы над предметом внедрения | | | | | |
| 6.1. Совершенствовать знания и умения, формирование на предыдущем этапе | Улучшение знаний и умений по системному подходу | Наставничество, обмен опытом, корректировка методики | Конференции по теме внедрения | Сентябрь – октябрь | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| 6.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по внедрению программы | Анализ зависимости конечного результата по первому полугодю от создания условий для внедрения | Анализ состояния дел в учреждении социального обслуживания | Собрание | Октябрь – декабрь | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| 6.3. Совершенствовать методику освоения внедрения программы | Формирование единого методического обеспечения внедрения программы | Анализ состояния дел в учреждении социального обслуживания | Собрание, посещение открытых занятий, психологическое консультирование | Октябрь – декабрь | Педагог-психолог, директор, заведующая |
| Этап 7. Распространение передового опыта освоения предмета внедрения | | | | | |
| 7.1. Изучить и обобщить опыт внедрения инновационных технологий | Изучение и обобщение опыта работы учреждения социального обслуживания по инновационной технологии | Посещение открытых занятий, наблюдение, изучение документов образовательного учреждения | Открытые занятия, буклеты, стенды | Сентябрь – декабрь | Педагог-психолог |

Продолжение таблицы 5.1

| | | | | | |
|--|--|--|---|------------------|------------------|
| 7.2. Осуществить наставничество образовательных учреждений, приступивших к внедрению программы | Обучить педагогов-психологов других учреждений социального обслуживания по внедрению программы | Наставничество, обмен опытом | Выступление на семинарах, конференциях | Январь – февраль | Педагог-психолог |
| 7.3. Осуществить пропаганду по внедрению программы | Пропаганда внедрения программы в районных учреждениях социального обслуживания | Выступления на семинарах и конференциях, научная и творческая деятельность | Участие в конференциях, написание статей, научной работы по внедрению программы | Март – апрель | Педагог-психолог |
| 7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившиеся на предыдущих этапах | Обсуждение динамики работы учреждения социального обслуживания над темой, научная работа по теме внедрения программы | Наблюдение, анализ, научная деятельность | Участие в семинарах, написание научной работы и статей по теме программы | Май | Педагог-психолог |