



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Психолого- педагогическая коррекция и профилактика эмоционального выгорания
офисных работников**

**Выпускная квалификационная работа
по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Психология развития»**

Проверка на объем заимствований:
60,35% авторского текста

Работа рекомендована к защите
рекомендована/не рекомендована
«6» 19 2017 г.

Зав. кафедрой ТиПП
Кондратьева О.А. Кондратьева О.А.

Выполнил(а):
студент(ка) группы ЗФ-310/127-2-1
Рожкова Олеся Николаевна

Научный руководитель:
доктор психологических наук, профессор
Долгова Валентина Ивановна

Челябинск

2017

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические предпосылки исследования психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников	8
1.1.Феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях.....	8
1.2. Особенности эмоционального выгорания офисных работников	14
1.3.Модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников	20
Глава 2. Исследование синдрома эмоционального выгорания офисных работников	31
2.1.Этапы, методы и методики исследования	31
2.2. Характеристика выборки и анализ результатов исследования	34
Глава 3.Опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников	58
3.1.Программа психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников	58
3.2. Анализ результатов опытно- экспериментального исследования	64
3.3. Рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания	93
Заключение	99
Список использованной литературы.....	104
Приложение 1	112
Приложение 2	127
Приложение 3.	138
Приложение 4.	144

Введение

Актуальность Проблема эмоционального выгорания и профессиональных деформаций созвучна проблемам современного изменчивого и динамичного бытия человека, как никогда апеллирующего к человеческому фактору, экзистенциальным ценностям, глубинным проявлениям личности, задающим целостную картину мира.

Одни исследователи считают, что главными в процессе синдрома эмоционального выгорания являются личностные критерии, другие находят причины, связанные с воздействием профессиональной среды, что отражается и в специфике общего методологического подхода к взаимоотношению личности и профессии. Известно, что синдром профессионального выгорания возникает под влиянием множества внешних и внутренних факторов (В.В. Бойко, 1996, Н.Е. Водопьянова, 1997, А.К. Маркова, 1996, К. Маслач, 1983, В.Е. Орёл, 2001 и др.), поэтому важно выявить эти факторы, что, в свою очередь, поможет в разработке программы профилактики синдрома эмоционального выгорания офисных работников. Также для разработки программы профилактики важно изучать личностные факторы, способствующие и препятствующие возникновению СЭВ (Бойко В.В., 2004; Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., 2008; Юрьева Л.Н., 2008; Орел В.Е., 2005, 2008 и др.), в настоящее время этот вопрос всё ещё остается малоизученным, что обусловило актуальность нашего исследования.

Степень научной разработанности проблемы: в отечественной и зарубежной психологии существует большое количество исследований, посвященных понятию эмоционального выгорания. Данной проблемой занимались такие авторы как Селье Г., Березин Ф.Б., Бойко В.В., Вилюнас В.К., Водопьянова Н.Е., Кокс Т., Орел В.Е. и многие другие.

Актуальной проблемой является изучение особенностей проявления профессионального стресса офисных работников. В этом направлении можно выделить работы следующих ученых: Р.М. Айсина, Н.Е. Водопьянова, М.А.

Гордеева, Т.И. Ронгинский, Л. Чутко и др. Однако проблема особенностей эмоционального выгорания офисных работников является недостаточно изученной, и требует дальнейшего рассмотрения.

Цель исследования: теоретически обосновать и эмпирически проверить эффективность программы психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

Объект исследования эмоциональное выгорание офисных работников.

Предмет исследования психолого-педагогическая коррекция и профилактика эмоционального выгорания офисных работников

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что уровень эмоционального выгорания офисных работников, возможно измениться, если будет разработана модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников, характеризующаяся целостностью, согласованностью и взаимосвязанностью составляющих ее блоков: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть теоретические предпосылки исследования психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников;
2. Проанализировать феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогической литературе;
3. Выделить особенности эмоционального выгорания офисных работников;
4. Разработать и реализовать модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников;
5. Провести исследование синдрома эмоционального выгорания офисных работников;
6. Разработать и реализовать программу исследования особенностей эмоционального выгорания офисных работников;

7. Проанализировать эффективность представленной программы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания офисных работников и разработать рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания;

8. Разработать технологическую карту внедрения программы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания офисных работников.

Методологическая основа исследования: представления об эмоциональном выгорании К. Маслач и С. Е. Джейксона, В. В. Бойко, Б. Пельман и Е. Хартман, а также работы российских учёных, – Н. Е. Водопьяновой, А. Б. Серебряковой, Е. С. Старченковой – занимающихся проблемой эмоционального выгорания и изучения стратегий поведения и личностных особенностей на тяжесть проявления синдрома.

Методы исследования:

- теоретические методы: аналитико-синтетический, метод моделирования;
- эмпирические методы: наблюдение, констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование, личностные опросники;
- методы математико-статистического анализа: -критерий Манна-Уитни, Т-критерий Уилкоксона, представленных в пакете SPSS 21 версия.

Методики исследования:

- Методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В.В.)
- Опросник профессионального выгорания MBI (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой);
- Методика «Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина» (Ч.Д. Спилберг, в адаптации Ю.Л. Ханина), как вспомогательная методика для уточнения негативных эмоциональных проявлений.

Теоретико- методологическая значимость работы определяется тем, что в работе обобщена и систематизирована информация о феномене эмоционального

выгорания, факторах его возникновения и частоте его проявления у офисных работников. Проведённый теоретический анализ подходов к изучению эмоционального выгорания позволяет расширить представление о сущности и причинах возникновения эмоционального выгорания среди офисных работников.

Практическая значимость Проведено собственное исследование особенностей эмоционального выгорания офисных работников, а также разработаны практические рекомендации, направленные на предупреждение и коррекцию симптомов эмоционального выгорания. Полученные в результате исследования выводы могут быть использованы психологами в работе с персоналом.

Положения, выносимые на защиту

1. Синдром эмоционального выгорания является сложным образованием, формирование которого обусловлено рядом внешних и внутренних факторов. К внешним относятся особенности условий труда, к внутренним факторам, наряду с индивидуальными и социально-демографическими, относятся личностные особенности, с показателями самореализации (мотивация, осмысления профессиональной роли и жизнедеятельности в целом, с ограничением возможности для личностного роста и развития).

2. Синдром эмоционального выгорания у офисных работников, которые взаимодействуют в своей профессиональной деятельности с людьми, включает в себя: ограничение эмоциональной отдачи, с негативным восприятием себя как профессионала, эмоционально-нравственной дезориентацией, уходом от обязанностей, которые требуют эмоциональных затрат, с увеличением доли отрицательных эмоций. Отсутствием организованной деятельности, в области профилактики и коррекции эмоционального выгорания, обусловлено увеличение интенсивности формирования его симптоматики.

3. Успешность психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания, обусловлена комплексностью и системностью

организуемой деятельности, направленной, как на коррекцию, так и на профилактику синдрома эмоционального выгорания и его симптомов, предполагающей теоретическое обоснование, моделирование и эмпирическую проверку эффективности программы психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

Апробация результатов диссертации выполнена в форме участия в научных конференциях, публикации научных статей.

Структура работы: работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка литературы и приложений. Общий объём работы составил машинописных страниц, включая приложения.

База исследования: организации ООО «Кофе Сервис», ИП Рожков А.В. г. Челябинск.

Глава 1. Теоретические предпосылки исследования психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

1.1. Феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях

Эмоциональное выгорание – это состояние, когда человек ощущает себя истощенным морально, умственно, и физически.

Начало изучения феномена эмоционального выгорания было положено американским психиатром Г. Фрейденсбергером. Термин "выгорание" он использовал для обозначения наблюдаемого им у медицинских работников состояния, характеризующегося совокупностью признаков истощения, потери мотивации и снижения ответственности [23, с. 95].

Несколько позднее К. Маслач был опубликован ряд работ, в которых она представила результаты исследования когнитивных стратегий, используемых профессионалами для борьбы с эмоциональным возбуждением. Автором было установлено, что люди, работающие в сфере "помогающих" профессий и вовлечённые в интенсивное и глубокое взаимодействие с другими людьми, наблюдают определённые эмоционально-поведенческие нарушения (отрицательное отношение к работе, сниженная самооценка, утрата понимания и сочувствия по отношению к реципиентам) [4, с 8].

Исследования Г. Френденбергера и К. Маслач положили начало многочисленным исследованиям в сфере эмоционального выгорания. Сам термин "выгорание" оказался очень удачным в прагматическом смысле, так как подходил для описания определённых состояний, наблюдаемых у многих других, работающих в системе профессий "человек-человек" [26, с. 189].

Анализ представленных в литературе результатов эмпирических исследований, проведенных западными психологами, позволяет выделить две группы моделей эмоционального выгорания: содержательную и процессуальную.

Для содержательных моделей характерно детальное описание и систематизация признаков выгорания. Авторы содержательных моделей рассматривают выгорание как некое состояние, включающее в себя ряд конкретных элементов. Процессуальные модели предлагают динамическую характеристику исследуемого феномена, рассматривая эмоциональное выгорание как процесс, включающий ряд следующих друг за другом стадий (фаз)[57, с. 2].

Наиболее полной и обоснованной классификацией симптомов выгорания считается классификация, предложенная В. Шауфелли и Д. Энзманном. Авторами были выделены 132 симптома выгорания, которые они объединили в 5 основных групп: 1) аффективные; 2) когнитивные; 3) физические; 4) поведенческие; 5) мотивационные.

С точки зрения авторов, симптомы выгорания проявляются на трёх уровнях: индивидуально-психологическом, межличностном и организационном [52, с. 312].

Процессуальный подход к изучению эмоционального выгорания акцентирует внимание на динамических характеристиках рассматриваемого феномена.

Согласно представлениям авторов процессуальной модели, выгорание представляет собой динамический процесс, развивающийся во времени по нарастающей. С. Гринсбергом была предложена пятиступенчатая модель выгорания [59]:

1. Первая стадия ("медовый месяц"). На этой стадии специалист, как правило, доволен своей работой, относится к своим рабочим обязанностям с энтузиазмом, однако, по мере нарастания рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным [59, с. 53].

2. Вторая стадия ("недостаток топлива"). Эта стадия характеризуется появлением усталости и апатии, могут возникнуть проблемы со сном. Если у сотрудника нет дополнительной мотивации, то он быстро теряет интерес к своей профессиональной деятельности. Если же мотивация сотрудника высока, то он

может продолжать "гореть", подпитываясь внутренними ресурсами, но это негативно сказывается на его здоровье [59, с 53].

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа приводит к опустошению, усталости, обострённой злобе, раздражительности, чувству подавленности [59, с 53].

4. Четвертая стадия (кризис). Если не обратить внимание на неприятные симптомы выгорания, оно переходит на четвёртую стадию. На этой стадии развиваются хронические заболевания, и человек может частично или полностью утратить работоспособность. На фоне этого усиливаются переживания неудовлетворённости [59, с 54].

5. Пятая стадия ("пробивание стены"). Заключительная стадия выгорания, на которой физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека [59, с 54].

К. Шернис выделяет три стадии профессионального выгорания.

Первая стадия характеризуется дисбалансом между ресурсами и требованиями среды, что порождает стрессовое состояние.

На второй стадии у работника возникают краткосрочное эмоциональное напряжение, утомление и истощение.

Третья стадия проявляется в изменениях мотивационной сферы профессионала и его поведения, где ведущим симптомом является негуманное (бездушное) обращение с клиентами [19, с. 25].

Ведущей детерминантой возникновения выгорания, с точки зрения автора, является адекватность выбранного субъектом способа преодоления стресса [Цит. по 20, с. 114].

Несмотря на несомненный вклад в изучение профессионального выгорания, процессуальные модели, предложенные западными психологами, в основном носят описательный характер. Их отличает разнородность и мозаичность, снижающие их практическую ценность.

В зарубежных исследованиях феномена эмоционального выгорания можно выделить две основные точки зрения в его понимании. Выгорание понимается либо как некий комплекс относительно независимых друг от друга симптомов, которые объединяются в более крупные блоки, либо как процесс, сопутствующий профессиональному развитию человека и имеющий стадийный характер [22, с 89].

Есть некоторые исследования о существовании положительной связи между уровнем образования и степенью эмоционального выгорания. Люди с высшим образованием более подвержены возникновению профессионального выгорания. Предполагается, что причиной этого может выступать завышенные притязания у людей с более высоким уровнем образования [23, с. 37].

Значительное количество эмпирических исследований в рамках данного подхода направлено на выявление роли личностных характеристик на формирование признаков эмоционального выгорания.

Г. Фраунбергер описывает "выгорающих" профессионалов как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и, одновременно, неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичных), "пламенных" и легко солидаризирующихся [22, с. 112].

Э. Махер выделяет в качестве факторов, инициирующих выгорание авторитаризм и низкий уровень эмпатии [53, с. 10].

Некоторые исследования подтверждают положительную связь между выгоранием и агрессивностью и тревожностью [28, с.87].

Умняшкина С. В. и Агапова М. В. рассматривают эмоциональное выгорание как следствие нарушения процессов самореализации и самоактуализации личности. По мнению авторов, к профессиональному выгоранию приводят конфронтационные копинги в ответ на неблагоприятные средовые воздействия [56, с.4].

Следует подчеркнуть, что в настоящее время психологи располагают достаточно большим объёмом эмпирических исследований относительно индивидуально-психологических предпосылок эмоционального выгорания. Однако, пока не все особенности личности изучены в достаточной мере, поэтому требуются дополнительные исследования в этом направлении.

В.В. Бойко выделяет ряд внешних и внутренних предпосылок эмоционального выгорания [13, с. 47].

Группа внешних (организационных) факторов включает условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические характеристики деятельности.

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, В.В. Бойко относит склонность к эмоциональной ригидности, интенсивную интериоризацию, слабую мотивацию эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности и нравственные дефекты и дезориентации личности [13, с. 54].

Согласно В. В. Бойко, нравственная дезориентация проявляется в склонности к разделению людей на "плохих" и "хороших" без достаточных для этого оснований, предвзятом, либо индифферентном отношении к ним [14, с. 9].

По мнению М.В. Агаповой, внешние факторы являются необходимыми для развития эмоционального выгорания, внутренние – обязательные [3, с. 19].

К настоящему времени в отечественной психологии делаются попытки рассмотрения причин возникновения у профессионалов феномена выгорания с позиций системного подхода. В. Е. Орел, в частности, указывает на возможность развития синдрома психического выгорания как своеобразной интегративной реакции на дезадаптацию субъекта к профессиональной среде. При этом личностным детерминантам отводится ведущая роль в формировании данного феномена [43, с. 312].

В исследовании он установил, что как провоцирующий ("катализаторы"), так и стабилизирующий ("ингибиторы") характер влияния личностных

особенностей на выгорание обусловлен спецификой профессиональной деятельности. В качестве ведущего фактора структуры личностных детерминант выгорания определен фактор нейротизма, от уровня выраженности которого и специфики включенности, зависит стабилизирующий или провоцирующий характер влияния на выгорание [43, с. 314].

Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой обнаружены корреляционные связи между выгоранием и показателями «качества жизни», а также показателями самореализации. Особое значение авторы отводят балансу удовлетворенности – переживания успеха, как в профессиональной, так и в личной жизни [22, с. 72].

Умняшкина СВ. и Агапова М.В. рассматривают эмоциональное выгорание как следствие нарушения процессов самореализации и самоактуализации личности. Авторы отмечают, что люди со слабой тенденцией к самоактуализации склонны к сопротивлению, конфронтации с неблагоприятными средовыми факторами и всей профессиональной ситуацией в целом, они перестают чувствовать удовлетворение от работы, не могут относиться творчески к своим профессиональным обязанностям, что в совокупности приводит к отчуждению от предмета и продукта труда [3, с. 46].

Напротив, самоактуализирующаяся личность обладает "противоядием" по отношению к выгоранию именно за счет высокой активности по осмыслению своего места и роли в жизненной ситуации других людей, за счет осознания собственной миссии и готовности «платить» за самоидентичность и самореализацию [3, с. 44].

Среди факторов, позволяющих обеспечить профилактику выгорания, можно выделить обеспечение сотрудникам возможности их профессионального роста, грамотную мотивационную политику, которая включает социальные гарантии и социальную поддержку, четкость должностных инструкций, корпоративные мероприятия, направленные на развитие благоприятного социально-психологического климата в коллективе [2, с. 109].

Анализ литературы по исследуемой нами проблеме показал, что данный феномен в психологии рассматривается как специфическое явление, проявляющееся в профессиональной деятельности у лиц без признаков психической патологии. Не смотря на то, что симптоматика, присущая эмоциональному выгоранию, рассматривается как вариант нормы, формирование эмоционального истощения может способствовать развитию патологических реакций. Таким образом, выгорание может рассматриваться как феномен, находящийся на границе "нормы" и "патологии" и представляющий собой крайний вариант нормы.

1.2. Особенности эмоционального выгорания офисных работников

К формированию профессиональных деформаций может приводить любая профессиональная деятельность.

Профессиональная деятельность человека обуславливает формирование его сознания, психических процессов и свойств, а так же личностных качеств и черт. Она может способствовать развитию человека, быть предпосылкой для формирования творческих способностей и, следовательно, индивидуального стиля деятельности. Но также профессиональная деятельность, при определённых обстоятельствах, может вызвать обратный эффект, то есть блокирование личностного роста профессионала [13, с. 49].

Л. П. Урванцев описывает несколько характерных особенностей влияния профессии на личность [15, с. 312-313]:

1. В процессе выполнения профессиональной деятельности формируется профессиональная избирательность восприятия, вычленяющая из окружающего мира значимые, с точки зрения профессионала, свойства и стороны.

2. Происходит осознание и оценка тех психических особенностей, которые необходимы для успешной работы.

3. Развиваются и совершенствуются профессионально важные качества, взаимосвязи между которыми изменяются с приобретением опыта.

4. Компенсаторное профессиональное приспособление позволяет специалисту успешно выполнять работу даже при снижении показателей некоторых функций (например, какого-либо анализатора).

5. Различные психические свойства и процессы приобретают своеобразную "парциальность" и по-разному проявляются при решении профессиональных и непрофессиональных задач.

6. Овладение саморегуляцией профессиональной деятельности влияет на проявление свойств нервной системы и темперамента [15, с. 312-313].

Перечисленные особенности влияния профессии на личность накладывают специфический отпечаток на облик человека. Решение типовых задач на протяжении многих лет не только совершенствует профессиональные знания, умения и навыки, но и формирует профессиональные привычки, определенный склад мышления и стиль общения, профессиональные стереотипы.

Б.Д. Новиков говорит о ценностных установках человека как факторе развития эмоционального выгорания личности. Формирование эмоционального выгорания личности начинается еще в детстве, в определенные временные отрезки жизни человека как отрицательные социально-психологические новообразования. Со временем они углубляются, становятся ригидными, устойчивыми, основными для личности и затем в профессиональной деятельности реагируют избирательно на отрицательные социальные воздействия. Он говорит о том, что нарушения в иерархии ценностей человека ведет к замедлению или остановке личностного и, следовательно, профессионального роста [21, с. 18].

У людей, которые проявляют склонность к формированию жестких стереотипов, мышление со временем становится все менее проблемным. Эти люди оказываются все более закрытыми для новых знаний. Мироззрение у таких людей ограничивается ценностями, установками и стереотипами круга профессии, оно становится узко профессионально ориентированным. По мнению Е. И. Рогова эмоциональное выгорание может быть вызвано особенностями

мотивационной сферы субъекта труда, которые состоят в субъективной сверхзначимости трудовой деятельности при его низких функционально-энергетических возможностях, а также при относительно низком интеллекте [20, с. 208].

К субъективным причинам эмоционального выгорания можно отнести: установки, ценностные ориентации, характер и уровень трудовой мотивации, особенности эмоциональных реакций на стресс, их адаптивность и характерологические особенности. Е.И. Рогов выделяет следующие виды эмоционального выгорания:

1. Общепрофессиональные, которые типичны для большинства людей, занятых данной профессией. Они обусловлены инвариантными особенностями используемых профессиональных задач, предмета труда, средств труда, привычек, установок, форм общения.

2. Типологические, которые образованы слиянием личностных особенностей и особенностей функционального строения профессиональной деятельности;

3. Индивидуальные, которые обусловлены личностной направленностью [20, с. 322].

Проявления эмоционального выгорания имеют место во внешней среде профессиональной деятельности, во внутрисистемном общении, взаимодействии с объектом деятельности, контактах с руководителем, совместном выполнении служебных задач с другими работниками, а так же и в среде непрофессиональной деятельности, даже может проявиться в физическом облике. К индивидуально-личностным факторам относятся особенности конкретного сотрудника, которые могут способствовать развитию у него эмоционального выгорания [5, с. 73].

А.В. Филиппов выделяет несколько типов психологических барьеров, вызывающих эмоциональное выгорание: когнитивно-психологические, социально-психологические, организационно-психологические и психомоторные. Возникновение этих барьеров обусловлено квалификацией, стереотипизацией

межличностных отношений, организационных процессов, режимом труда. Психологические барьеры вызывают неудовлетворенность трудом, психическую напряженность, порождают конфликтные ситуации. Все эти негативные явления приводят к развитию профессионально нежелательных качеств: догматизма, консерватизма, индифферентности и др. [10, с. 107].

Психолог Х. Фрейденберг описывал сгорающих эмоционально как сочувствующих, мягких, гуманных, увлекающихся, идеалистов, которые ориентированы на людей, и – в то же время – интровертированных, неустойчивых, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся [8, с. 32]. И. Махер пополнил этот список «авторитаризмом» (авторитарный стиль руководства) и низким уровнем эмпатии.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в следующем:

а) чувство безразличия, изнеможения, эмоционального истощения (человек не способен отдаваться работе так, как это было прежде);

б) дегуманизация (развитие негативного отношения к клиентам и своим коллегам);

в) негативное самовосприятие в профессиональном плане – недостаток чувства профессионального мастерства [87, с. 227-228].

Таким образом, мы считаем, что многолетнее выполнение одной и той же профессиональной деятельности может приводить к возникновению психологических барьеров, появлению профессиональной усталости, обеднению способов выполнения трудовой деятельности, утрате профессиональных навыков и умений, снижению работоспособности. Можно отметить, что на стадии профессионализации происходит развитие эмоционального выгорания личности по многим видам профессий.

Рассмотрим основные факторы, приводящие к эмоциональному выгоранию офисных работников.

Профессиональная деятельность офисных работников нередко проходит в условиях жёсткой конкуренции. Для профессиональной деятельности офисных

работников в современных условиях характерны высокая интенсивность, насыщенность действий, частое вмешательство в рабочий процесс внешних факторов, широкая сеть контактов разного уровня, преобладание непосредственного вербального общения с другими людьми. Таким образом, профессиональная деятельность офисных работников изобилует множеством стрессов (организационных, экономических, социально-психологических) [3, 4, 13, 20, 26 и др.].

Содержание работы офисного работника, согласно исследованиям Н.В. Самоукиной, становится для него серьёзным стресс-фактором при следующих условиях [53, с. 11]:

1) если предмет работы не совпадает с его интересами и способностями; если офисный служащий не имеет условий для профессиональной самореализации и самовыражения;

2) если не определены должностные обязанности, отсутствует должностная инструкция; если они не совпадают с ожиданиями работника, которые у него имелись при поступлении в компанию; если они не согласованы или находятся в противоречии с обязанностями других сотрудников, с которыми офисному работнику приходится взаимодействовать.

Рабочая нагрузка становится стрессовой, если она слишком высока для сотрудника или, наоборот, слишком низкая. В первом случае, который наиболее распространен, сотрудник не успевает решить стоящие перед ним задачи, испытывает снижение самооценки, у него повышается тревожность и падает вера в собственные силы [4, с. 39]. Во втором, если нагрузка является слишком низкой, он может переживать свою не востребованность, низкую значимость и, как следствие, страх быть уволенным по сокращению или быть переведенным на более низкую должность с потерей статуса [4, с. 41].

Темп работы следует рассматривать в качестве стресс-фактора в том случае, если он не совпадает с темпераментом и индивидуально-психологическими характеристиками сотрудника. Например, высокий темп работы, требующий

решения большого количества задач за минимальное время, может быть благоприятным для человека с сильным типом нервной системы и вызывающим стресс для сотрудника со слабой либо сильной, но инертной, нервной системой [4, с. 42].

Серьёзным стрессовым фактором является нарушение графика работы, будь то ненормированность рабочего дня, работа в выходные дни или необходимость сверхурочной работы. Этот фактор ещё более усугубляется в случае отсутствия соответствующей компенсации за работу в сверхурочное время [62, с. 102].

Сильным стрессовым фактором является отсутствие перспектив (карьерный рост, повышение заработной платы). Ситуация усугубляется для сотрудников с преобладанием в мотивационном профиле ориентации на достижение успеха [4, с. 44].

Следует отметить, что ситуация с отсутствием перспектив достаточно распространена в российских компаниях [4, с. 48].

Среди организационных факторов риска эмоционального выгорания офисных работников можно выделить в качестве самостоятельного информационные перегрузки. Необходимость воспринимать, перерабатывать, оценивать большой объем разноплановой и часто противоречивой информации создает опасность развития у менеджера информационного стресса [4, с. 52].

Немаловажным фактором эмоционального выгорания офисных работников является постоянное взаимодействие с другими людьми. Ряд исследователей подчеркивают, что причины выгорания лежат не только в области отношений между офисными работниками и клиентами, но могут быть также связаны и с межличностными конфликтами, которые возникают внутри организации. В некоторых работах отмечается, что конфликты по горизонтали, между сотрудниками, находящимися на одном уровне управленческой иерархии, менее психологически опасны, чем конфликты с людьми, занимающими более высокое служебное положение [62, с. 88]. При этом подчёркивается, что в качестве фактора, предохраняющего от выгорания в конфликтных ситуациях, может

выступать социальная поддержка. Работники, получающие такую поддержку, могут лучше сопротивляться стрессовым воздействиям и тем самым быть менее подверженными эмоциональному выгоранию [35, с. 114].

В некоторых исследованиях в качестве факторов, инициирующих выгорание, выделяются ролевая конфликтность и ролевая неопределенность, которые вызваны недостаточно четким разграничением должностных обязанностей и сфер ответственности [53, с. 10].

Анализ доступной литературы свидетельствует о том, что условия труда офисных работников характеризуются психоэмоциональными особенностями, которые имеют выраженную модальность: от ситуативной тревожности, беспокойства и даже отчаяния в ситуациях безнадёжности до чувства радости, приподнятого общего уровня настроения.

1.3. Модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

Синдром эмоционального выгорания, с характерной эмоциональной сухостью, личностной отстраненностью, увеличением сферы экономии эмоций, существенно влияет на профессиональное и личностное развитие. Профессиональная деформация, отрицательно отражается на трудовой деятельности работника и коллектива в целом, чем обусловлена необходимость своевременной профилактики данного явления.

Анализируя целевые ориентиры модели психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания, можно выделить преимущественную направленность на реализацию комплексной, системной и систематической профилактики и коррекции уровня синдрома эмоционального выгорания. На основе целевых ориентиров, формулируются задачи для каждого из этапов модели: теоретического (анализа психолого-педагогической литературы по теме, с подбором методик), опытно-экспериментального (констатирующего и

формирующего эксперимента) и контрольно-обобщающего (анализа полученных результатов, разработкой методических рекомендаций).

Повышению эффективности психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания, способствует групповая форма работы, включающая целенаправленное использование совокупности взаимодействий и взаимоотношений между участниками в коррекционных, позволяя сконцентрировать внимание на проблемных сферах межличностного взаимодействия участников.

Водопьянова Н.Е. и Старченкова Е.С., рассматривая теорию и практику преодоления стресса и выгорания, приводят рецепты избавления от стресса, рекомендованные различными авторами: Г. Селье, Б. Швальбе и Х. Швальбе, Леоновой А.Б. и Кузнецовой А.С. Все они основаны на ресурсных концепциях стресса и преодоления выгорания. Стресс, согласно подобным представлениям, возникает в ситуациях: представляющих угрозу потери ресурсов, фактической потери ресурсов, отсутствия адекватного возмещения истраченных ресурсов. Личностные, поведенческие и социальные переменные, отрицательно связанные с показателями выгорания, обозначаются как ресурсы, которые при определённых условиях детерминируют стойкость к развитию данного синдрома.

В частности, Леоновой А.Б. и Кузнецовой А.С. предложен комплексный подход к психопрофилактике стрессов и оптимизации функциональных состояний [42, с. 118]. Они подробно рассматривают варианты использования методов саморегуляции в прикладных условиях при организации работы кабинетов психологической разгрузки. В более поздних работах они предлагают комплексную диагностико-превентивную систему «Интегральная диагностика и коррекция стресса», действие которой апробировано при реализации программы оказания психологической помощи (на примере деятельности врачей). Структура данной системы в целом состоит из трёх частей:

1. Диагностической, направленной на много факторную оценку симптоматики профессионального стресса.

2. Интерпретационной, включающей вынесение интегративного диагностического суждения об общем уровне развития профессионального стресса и его качественной характеристике.

3. Превентивной, содержащей индивидуализированный подбор и составление программ оптимизационных мероприятий в соответствии со спецификой выявленного синдрома профессионального стресса [42, с. 124].

При система газации методологических подходов к профилактике и психологической помощи офисным работникам с синдромом выгорания следует отметить, что в зарубежной психологии проблема воздействия на личность отчётливо выделяется в разнонаправленных концепциях двух психотерапевтических направлений.

Первая представлена бихевиористической школой и утверждает, что человеческим поведением возможно управлять, как, например, химической реакцией. Отправляясь от имеющегося у психолога эталона, манипулируя соответствующими факторами, он продвигает реакции человека, к достижению этого эталона. В этом случае человеку отводится роль объекта, по существу он оказывается орудием манипуляции психолога.

Л.А. Петровская выделяет другое направление как антитезис первому. Эта так называемая «гуманистическая психология». Она манипуляции и контролю пытается противопоставлять диалог с другой личностью, как форму повседневного общения, и как форму отношений в практике консультирования и психотерапии [11, с. 38]. Солидаризируясь с Л.А. Петровской, хотелось бы отметить, что первое направление отчасти обходит стороной личность как таковую, сводя взаимодействие к механической схеме «стимул - реакция». Под личностью мы будем понимать динамическую функциональную систему отношений человека к себе, к другим и к миру [11, с. 40].

Теория личности В.Я. Мясищева продолжается в двух сферах «терапевтических приложений» – психотерапии и практике психологической помощи [11, с. 48]. Они реализуются в двух основных формах работы –

индивидуальное консультирование и различные формы групповой работы. Несомненно, что для наших целей, а именно для коррекции негативных личностных особенностей офисных работников, формирующихся под влиянием профессиональной деятельности, более эффективен второй подход – групповая работа.

Работа с группами сделала возможным соединение двух подходов. В первом личность рассматривается как субъект межличностных отношений и направлена на изучение закономерностей социальных процессов, особенностей формирования и развития человеческих общностей. Этот подход характерен для социальной психологии. Другой подход обращен к человеческой индивидуальности и направлен на изменения, происходящие внутри личности и ведущие к её самосознанию и развитию (экзистенциальная психология, гештальт-психология и т.д.). В настоящее время выделяются психотерапевтические направления и соответственно различные подходы к работе в группах:

1. Группы тренинга (Т-группы).
2. Бихевиорально ориентированные группы (группы тренинга умений).
3. Гуманистическое направление.
4. Трансактный анализ в группах.
5. Гештальт-группы.
6. Группы телесной терапии.
7. Группы терапии искусством.
8. Группы танцевальной терапии [14, с. 81].

С.И. Макшанов предлагает классификацию видов профессионального тренинга, выделяя группы по критерию уровней психологического воздействия:

- 1) Функциональный тренинг (предполагает оптимизацию функционирования психических процессов в соответствии с требованиями профессиональной деятельности).

2) Перцептивно-ориентированный тренинг (направлен на повышение у индивида адекватности и полимодальности при восприятии профессиональных объектов, самого себя и других людей).

3) Интеллектуальный тренинг (направлен на формирование навыков мыслительных операций с образами профессиональных объектов).

4) Тренинг специальных умений (ориентирован на развитие навыков самоуправления, уверенности в себе, разрешения конфликтов, слушания, установления контакта в общении и т.п.) [14, с. 89-95].

В отечественной психологии наиболее продуктивно ведётся работа в области различных ориентации социально-психологического тренинга, который «прежде всего направлен на развитие личности, на формирование эффективных коммуникативных умений освоения навыков межличностного взаимодействия» [50]. Основная цель такого тренинга – повышение коммуникативной компетентности, но она конкретизируется в более широком перечне задач:

- 1) приобретение знаний в области психологии личности, группы, общения;
- 2) приобретение умений и навыков общения;
- 3) коррекция, формирование и развитие установок, необходимых для успешного общения;
- 4) развитие способности адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, а также взаимоотношения, складывающиеся между людьми;
- 5) коррекция и развитие системы отношений личности.

Чтобы избежать синдром эмоционального выгорания, профессионал должен оценивать свою жизнь вообще – живет ли он так, как ему хочется, наблюдается ли достижение поставленных целей, – и этому нужно обучать еще в процессе получения профессии.

Овсянникова Т.Ю. представляет модель профилактики синдрома эмоционального выгорания работников, в которой отражены последовательно разворачивающиеся этапы деятельности: подготовительный, основной, заключительный. Данная модель представлена на рисунке 1.

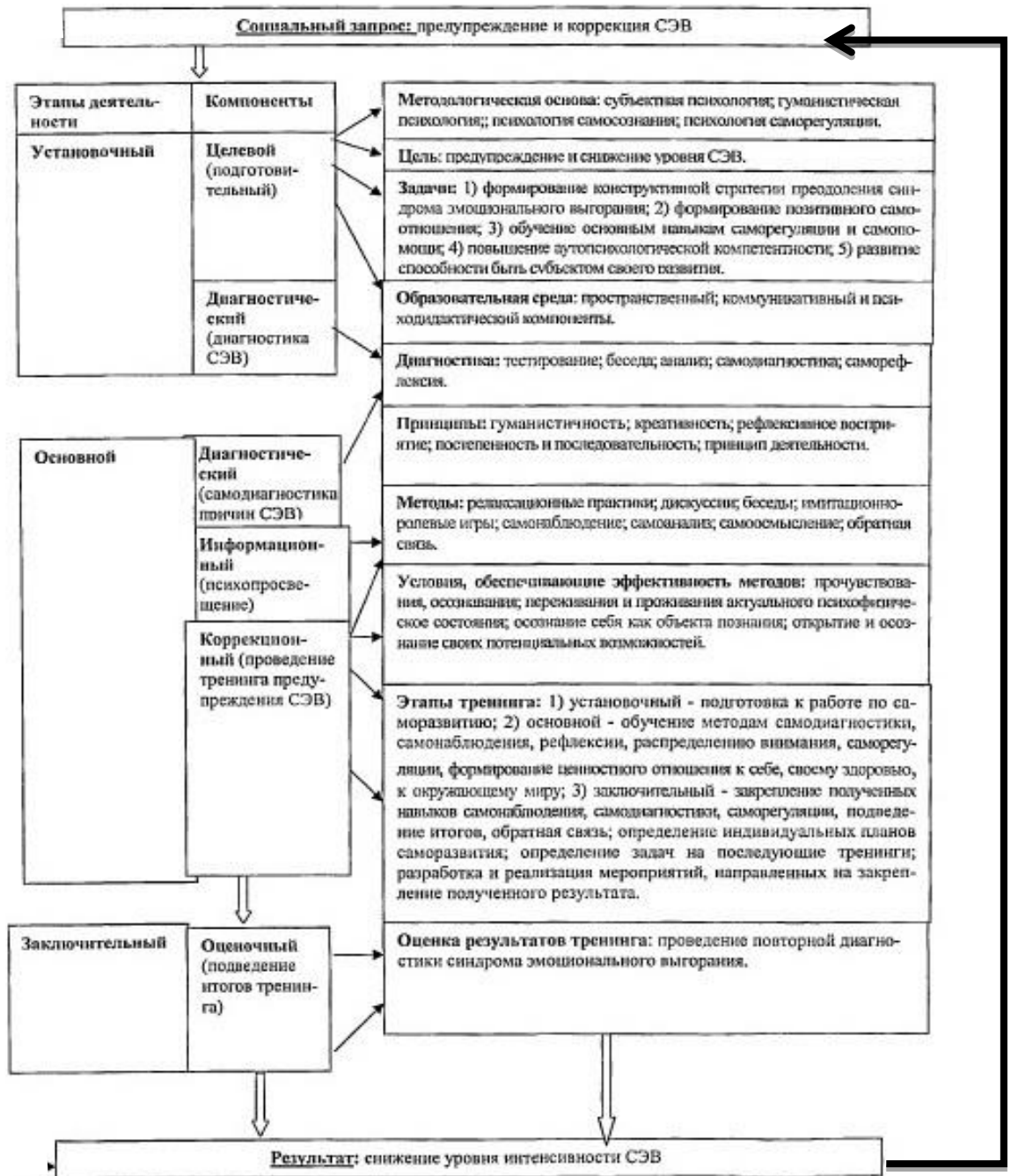


Рис. 1. Психолого-педагогическая модель предупреждения и коррекции синдрома эмоционального выгорания

Основной этап включает образовательную деятельность, которая осуществляется в форме тренинговых занятий.

Таким образом, можно выделить, что основными средствами предупреждения синдрома эмоционального выгорания являются психотехники, позволяющие обучающимся переживать состояния единства с окружающим миром, становиться объектом самопознания, расширить диапазон

чувствительности к своим состояниям, телесным ощущениям, понимать эмоциональный смысл происходящего вокруг, обретать навыки произвольной саморегуляции на телесном, эмоциональном, интеллектуальном уровне, а также на уровне отношения к себе, своему внутреннему миру и миру других людей.

Далее рассмотрим дерево целей, на основе которого выстроено диссертационное исследование (рис 2.)

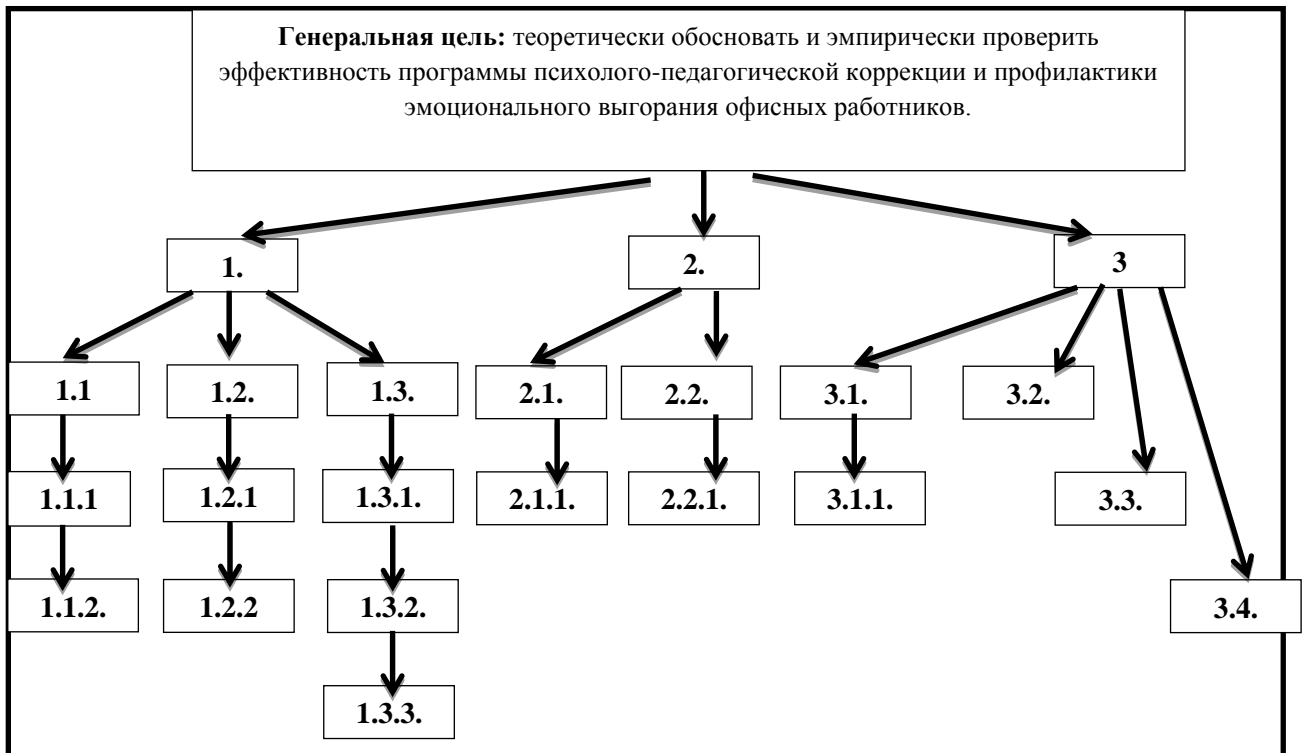


Рис. 2. «Дерево целей» по организации психолого- педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

Рассмотрим структуру дерева целей (рис.2)

Генеральная цель исследования: теоретически обосновать и эмпирически проверить модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

1. Рассмотреть теоретические предпосылки исследования психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

1.1. Изучить феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях.

1.1.1. Выделить модели эмоционального выгорания.

1.1.2. Рассмотреть внутренние и внешние факторы формирования эмоционального выгорания.

1.2. Выделить особенности эмоционального выгорания офисных работников.

1.2.1. Проанализировать особенности влияния профессии на личность.

1.2.2. Рассмотреть внутренние и внешние факторы эмоционального выгорания

1.3. Разработать модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

1.3.1. Рассмотреть особенности построения модели.

1.3.2. Выделить генеральную цель исследования и построить дерево целей.

1.3.3. Построить модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

2. Организация исследования синдрома эмоционального выгорания офисных работников.

2.1. Разработать этапы исследования.

2.1.1. Определить методы и методики исследования.

2.2. Сформировать, охарактеризовать выборку, провести констатирующий этап исследования

2.2.1. По результатам исследования проанализировать особенности эмоционального выгорания офисных работников.

3. Организовать опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

3.1. Разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

3.1.1. Провести формирующий этап исследования после реализации коррекционной программы

3.2. Охарактеризовать результаты формирующего этапа исследовательской деятельности.

3.3. Разработать рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания у офисных работников.

3.4. Разработать технологическую карту внедрения программы профилактики и коррекции эмоционального выгорания офисных работников

С опорой на результаты теоретического исследования особенностей эмоционального выгорания, анализ исследований по проблеме моделирования и структуру «дерева целей», нами была составлена модель коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников (рис.3).

В структуре модели коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников можно выделить 4 блока: теоретический, диагностический и формирующий, и аналитический. Содержательный компонент теоретического блока представлен целеполаганием, определением целевых ориентиров, методологических подходов к проблеме исследования, определение предмета объекта исследования, постановку задач исследования, определение его теоретической и практической значимости. Диагностический блок направлен на изучение особенностей эмоционального выгорания офисных работников взаимодействующих и не взаимодействующих в ходе осуществления профессиональной деятельности с людьми. В формирующем блоке представлена программа психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников. Аналитический блок, предполагает анализ результатов эффективности программы психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников, разработаны рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания у офисных работников и технологическая карта внедрения программы профилактики и коррекции эмоционального выгорания офисных работников.

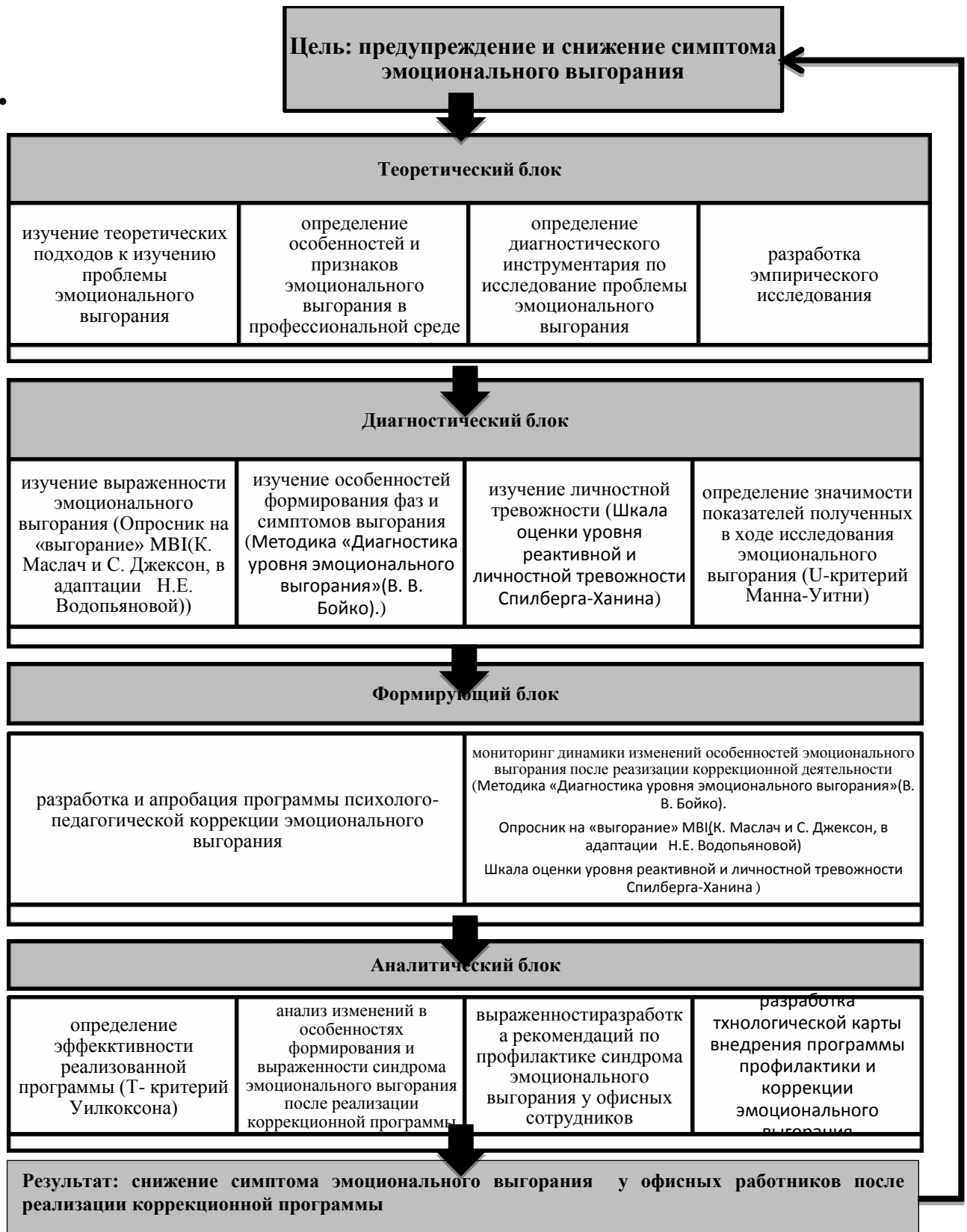


Рис.3. Модель психолого- педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания

Выводы по первой главе

Анализ литературы исследования по проблеме эмоционального выгорания позволил нам сделать следующие выводы:

1. Синдром эмоционального выгорания в психологии рассматривается как специфическое явление, проявляющееся в профессиональной деятельности у лиц без признаков психической патологии. Не смотря на то, что симптоматика, присущая эмоциональному выгоранию, рассматривается как вариант нормы, формирование эмоционального истощения может способствовать развитию патологических реакций. Таким образом, выгорание может рассматриваться как феномен, находящийся на границе "нормы" и "патологии" и представляющий собой крайний вариант нормы.

2. Условия труда офисных работников характеризуются психоэмоциональными особенностями, которые имеют выраженную модальность: от ситуативной тревожности, беспокойства и даже отчаяния в ситуациях безнадёжности до чувства радости, приподнятого общего уровня настроения.

3. Основными средствами предупреждения синдрома эмоционального выгорания являются психотехники, позволяющие обучающимся переживать состояния единства с окружающим миром, становиться объектом самопознания, расширять диапазон чувствительности к своим состояниям, телесным ощущениям, понимать эмоциональный смысл происходящего вокруг, обретать навыки произвольной саморегуляции на телесном, эмоциональном, интеллектуальном уровне, а также на уровне отношения к себе, своему внутреннему миру и миру других людей.

4. С опорой на результаты теоретического исследования особенностей эмоционального выгорания, анализ исследований по проблеме моделирования, нами была сформулирована структура «дерева целей» исследования эмоционального выгорания, на основе которого была разработана модель коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

Глава 2. Исследование синдрома эмоционального выгорания офисных работников

2.1. Этапы, методы и методики исследования

Цель исследования: теоретически обосновать и эмпирически проверить эффективность программы психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

Задачи исследования:

1. Разработать программу исследования особенностей эмоционального выгорания офисных работников.
2. Проанализировать результаты исследования.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что уровень эмоционального выгорания офисных работников, возможно измениться, если будет разработана модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников, характеризующаяся целостностью, согласованностью и взаимосвязанностью составляющих ее блоков: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

Этапы проведения исследования:

Первый этап – поисково-подготовительный. Обоснование темы исследования, изучение психологической, психолого-педагогической литературы, её обобщение и теоретический анализ. Постановка целей, задач, определение объекта и предмета исследования, формирование гипотезы исследования, отбор соответствующих методов и методик исследования.

Второй этап – опытно-экспериментальный. Формирование выборки исследования. Проведение констатирующего исследования, качественная и количественная обработка результатов исследования, с целью выявления уровня эмоционального выгорания офисных работников.

Третий этап – контрольно- формирующее исследование, в форме разработки и реализации модели профилактики и коррекции эмоционального

выгорания; проведен анализ результатов формирующего исследования; оценка эффективности реализованной программы, разработка рекомендаций и технологической карты внедрения программы профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

Для сравнения показателей исследования, с целью выделения значимых различий, были использованы методы математико-статистической обработки данных: U-критерий Манна-Уитни, T-критерий Уилкоксона, представленные в пакете SPSS 21 версия – компьютерной программы для статистической обработки данных экспериментальных исследований.

Экспериментальное исследование выраженности синдрома эмоционального выгорания, проводилось с использованием следующих методик:

1. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания»(В. В. Бойко).

Цель: выявить сформированность фаз стресса – «напряжение», «резистенция», «истощение» и ведущие симптомы «выгорания», каждая из которых состоит из нескольких симптомов.

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания» Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. По итогам тестирования можно сказать, какие фазы стресса уже сформировались или находятся в стадии формирования, какие симптомы доминируют.

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

2. Опросник на «выгорание» МВІ(К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Цель: изучение степени выраженности и распространённости синдрома выгорания.

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

«Эмоциональное истощение» выражается переживанием снижения эмоционального тонуса, чувством психической истощённости и аффективной лабильности, утратой интереса и интереса к окружающим, ощущении пресыщенности работой, неудовлетворённостью жизнью в целом.

«Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении.

«Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворённости работника собой как личностью и профессионалом.

3. Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина (Ч.Д. Спилберг, в адаптации Ю.Л. Ханина)

Цель: самооценка уровня тревожности в данный момент (реактивная тревожность как состояние) и личностной тревожности (как устойчивая характеристика человека).

Методика позволяет сделать первые и существенные уточнения о качестве интегральной самооценки личности: является ли нестабильность этой самооценки ситуативной или постоянной, то есть личностной. Результаты методики относятся не только к психодинамическим особенностям личности, но и к общему вопросу взаимосвязи параметров реактивности и активности личности, ее темперамента и характера.

Понятие ситуативной (актуальной), – то есть реактивной тревожности и понятие личностной, – то есть активной тревожности имеют не только специальный, описанный выше, но и более общий психологический смысл. Диагностика реактивной и активной тревожности позволяет достаточно

определенно судить о проявлении основных особенностей поведения личности в плане ее отношения к деятельности.

4. U-критерий Манна-Уитни

U-критерий Манна-Уитни, предложенный Ф.Уилкоксоном в 1945 г., улучшенный и расширенный Х. Б. Манном и Д. Р. Уитни, предназначен для оценки различий между двумя выборками по уровню какого-либо признака, количественно измеренного. Он позволяет выявлять различия между малыми выборками, когда $n_1, n_2 \geq 3$ или $n_1=2, n_2 \geq 5$.

5. T - критерий Уилкоксона

T - критерий Уилкоксона, применяется с целью сопоставления показателей, одной выборки, при проведении исследования в двух различных условиях, позволяя выделить направленность и выраженность изменений. При его применении определяется, является ли сдвиг показателей в определенном направлении более интенсивным, в сравнении с другим.

Результаты исследования представлены в параграфе 2.2.

2.2. Характеристика выборки и анализ результатов исследования

В исследовании приняло участие 52 офисных работника в возрасте 23-40 лет из двух компаний: в первую группу вошли сотрудники ООО «Кофе Сервис», профессиональная деятельность которых: продажа кофе, чая, установка кофемашин, связана с необходимостью общения и взаимодействия с людьми, во вторую группу – сотрудники предприятия ИП Рожкова А.В: экономисты, бухгалтера, технические работники, профессиональная деятельность которых не связана с необходимостью общения и взаимодействия с людьми

При подборе респондентов учитывался стаж профессиональной деятельности в организации: все сотрудники, принявшие участие в исследовании имеют рабочий стаж в компании от 5 до 10 лет, следовательно, находятся в равных условиях.

1) Анализ результатов исследования по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В. В. Бойко).

Результаты исследования эмоционального группам, представлены в приложении 2 (табл. 1, 2).

Представим показатели выраженности стрессовой фазы напряжение в группах, в процентном соотношении на рис. 4.

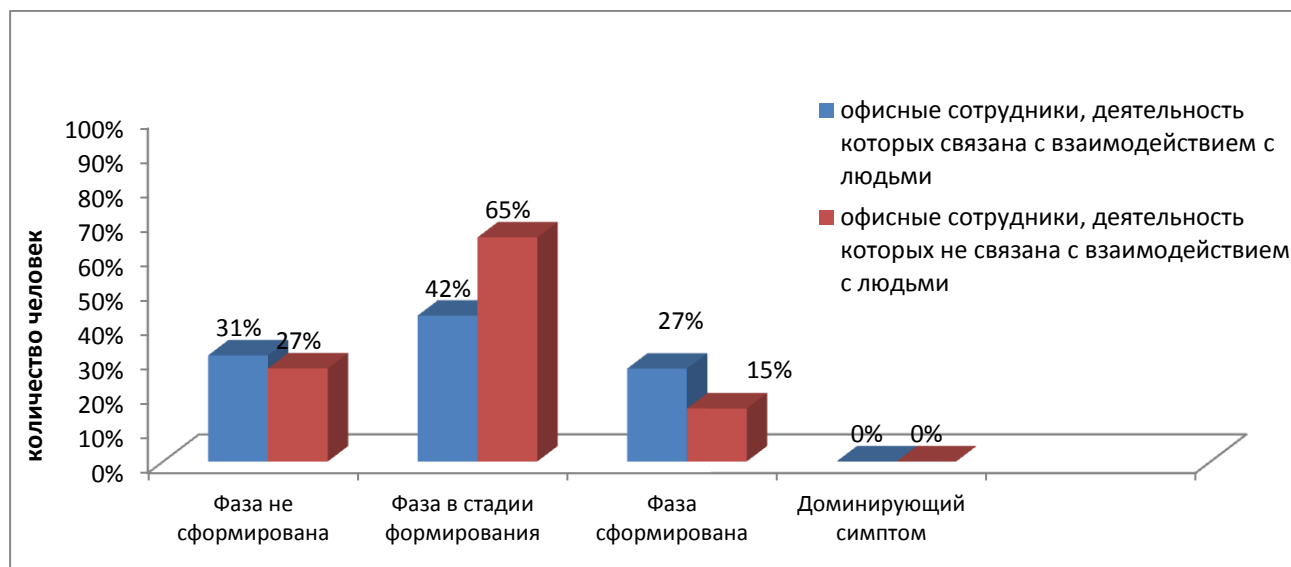


Рис. 4. Выраженность фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (% человек)

Анализируя особенности выраженности фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, (рис.4), можно выделить, что у преобладающего большинства офисных сотрудников– 42% (11чел.), она находится на стадии формирования, у 27% (7 чел.) офисных сотрудников, была выделена сформированная фаза напряжения, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников признаки формирования фазы напряжения не выявлены.

Анализируя особенности выраженности фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, (рис.2), можно выделить, что вполне сформированная фаза напряжения выделена у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, у 65% (15 чел.) офисных сотрудников фаза напряжения находится на стадии формирования, у 27% (7 чел.) офисных сотрудников признаков формирования фазы напряжения выявлено не было.

Статистическая обработка общих показателей сформированности фазы напряжения, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл 3. приложения 2). При анализе результатов (табл. 3. приложения 2) можно выделить, что полученное значение ($U_{эмп}=300,500$), находится вне зоны статистической значимости, то есть показатели формирования фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют.

Для сравнения изобразим особенности формирования симптомов фазы напряжения в группах, в виде гистограммы на рис. 5.

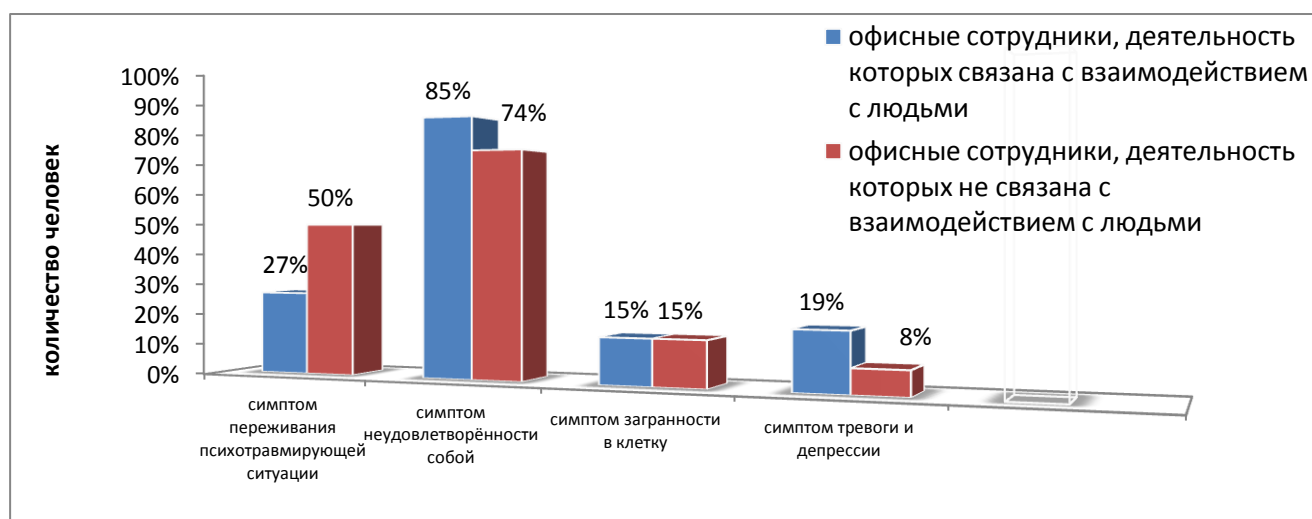


Рис. 5. Распределение показателей сформированности симптомов фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В.

Бойко в группах (% человек)

Рассматривая показатели выраженности симптоматики фазы напряжения в группах (рис.5), можно выделить следующее:

Анализируя результаты исследования симптомов фазы напряжения, у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, можно выделить, выраженность в группе симптома неудовлетворенности собой, который находит выражение, в формировании фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на

ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями. Он сформировался у 85% (22 чел.) офисных сотрудников, у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования. В меньшей степени у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми выражен симптом загнанности в клетку, который находит выражение в формировании чувства беспомощности, обусловленного невозможностью изменить ситуацию. Так, сформированность симптома, выявлена у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников этот симптом находится в стадии формирования, у 64% (17 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков симптома загнанности в клетку выявлено не было. Следует отметить незначительность выраженности у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптома переживания психотравмирующих обстоятельств, который находит проявление в осознании психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Так, у 27% (7 чел.) офисных сотрудников, отмечается сформированность симптома, у 54% (14 чел.) офисных сотрудников симптом находится в стадии формирования, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков симптома переживания психотравмирующих обстоятельств выявлено не было. Также следует отметить, незначительность выраженности у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптома тревоги и депрессии, являющегося крайней точкой формирования фазы напряжения. Так, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, выявлена сформированность симптома тревоги и депрессии, у большей части 58% (15 чел.) офисных сотрудников, симптом находится в стадии формирования, у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков симптома тревоги и депрессии выявлено не было.

Анализируя результаты исследования симптомов фазы напряжения, у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с

людьми, также можно выделить, выраженность в группе симптома неудовлетворенности собой, который находит выражение, в формировании фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями, сформированного у 74% (19 чел.) офисных сотрудников. В меньшей степени, у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, выражен симптом тревоги и депрессии, представленный крайней точкой формирования фазы напряжения, который сформирован у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, у 11% (3 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптом тревоги и депрессии, находится в фазе формирования, у 81% (21 чел.) респондентов, не выделено признаков формирования симптома тревоги и депрессии. Следует отметить выраженность у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптома переживания психотравмирующих обстоятельств, проявляющегося в виде осознания психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Так, симптом переживания психотравмирующих обстоятельств сформирован у 50% (13 чел.) офисных сотрудников, у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования, только у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома переживания психотравмирующих обстоятельств выделено не было. Также следует отметить, незначительность выраженности у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптома загнанности в клетку, выражающегося в ощущении чувства беспомощности, обусловленного невозможностью изменения ситуации. Так, симптом загнанности в клетку сформирован у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, у 11% (3 чел.) офисных сотрудников симптом находится на стадии формирования, у 81% (19 чел.) офисных сотрудников, признаков выраженности симптома загнанности в клетку выявлено не было.

Таким образом, анализируя распределение показателей сформированности симптомов фазы напряжения, в группах (рис. 5), можно выделить следующее: симптом переживания психотравмирующей ситуации, в большей степени выражен у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, в сравнении с офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми. Это свидетельствует о том, что взаимодействие с людьми может рассматриваться в виде одной из предпосылок для обострения переживания психотравмирующих ситуаций. Также можно выделить существенное различие между группами – по показателям сформированности симптома тревоги и депрессии, выраженных у 19% (5чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и только у 8%(2 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, то есть в ситуации постоянного взаимодействия офисных сотрудников с людьми в ходе профессиональной деятельности, увеличивается их подверженность депрессивным и тревожным состояниям.

Статистическая обработка показателей выраженности сформированности симптомов фазы напряжения, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 4 приложения 2). При анализе результатов (табл. 4. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: неудовлетворенности собой ($U_{эмп.}=225,500$); симптома загнанности в клетку ($U_{эмп.}=247,500$); тревоги и депрессия ($U_{эмп.}= 297,500$); находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют. Вместе с тем следует выделить, что при сравнении выраженности в группах показателей выраженности симптома переживания травмирующих ситуаций ($U_{эмп.}=138,500$), выявлено, что он находится в зоне

статистической значимости, следовательно, различия между группами по данному показателю значимы. То есть при осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие с людьми, офисные сотрудники более интенсивно переживают травмирующие ситуации, в сравнении с офисными сотрудниками, профессиональная деятельность которых не предполагает взаимодействия с людьми.

Представим показатели выраженности стрессовой фазы резистенция в группах, в процентном соотношении на рис. 6.

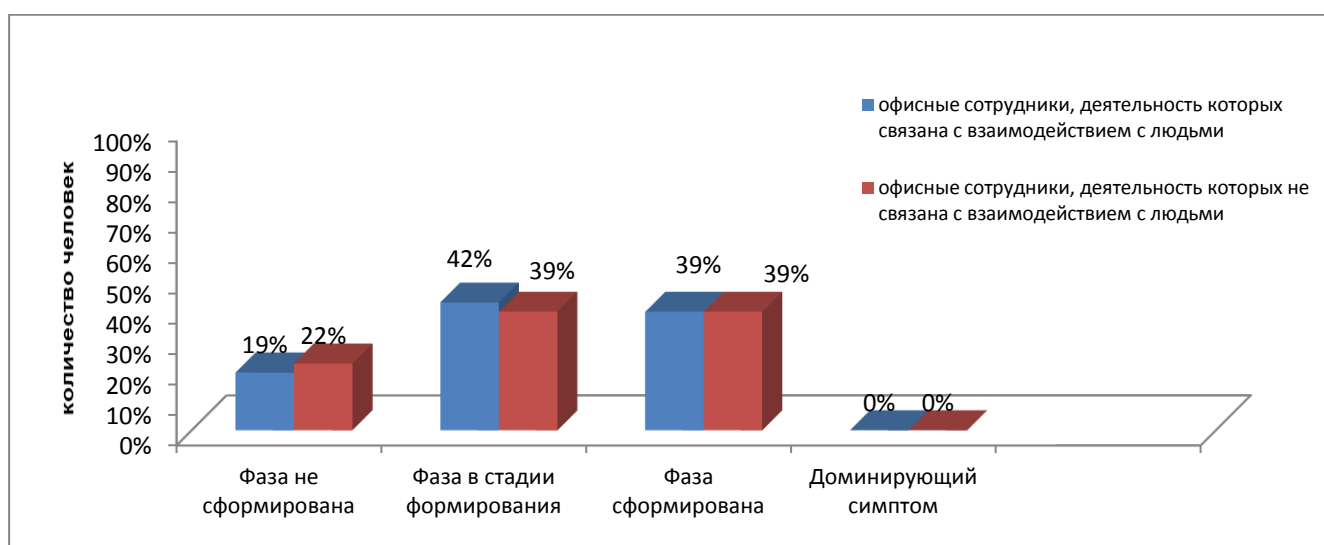


Рис. 6. Выраженность фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

Анализируя особенности выраженности фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис.6), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников фаза резистенции сформирована, у 42% (11 чел.) офисных сотрудников фаза резистенции находится в стадии формирования, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников отмечается отсутствие признаков формирования резистенции.

Анализируя особенности выраженности фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми (рис.4), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников фаза резистенции сформирована, у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, деятельность

которых не связана с взаимодействием с людьми, фаза резистенции находится в стадии формирования, у 22% (6 чел.) офисных сотрудников отмечается отсутствие признаков формирования фазы резистенции.

Статистическая обработка общих показателей сформированности фазы резистенции, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 5. приложения 2). При анализе результатов (табл. 5. приложения 2) можно выделить, что полученное значение ($U_{эмп}=267,000$), находится вне зоны статистической значимости, то есть показатели формирования фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют.

Для сравнения и обеспечения наглядности изобразим особенности формирования симптомов фазы резистенции в группах, в виде гистограммы на рис. 7.

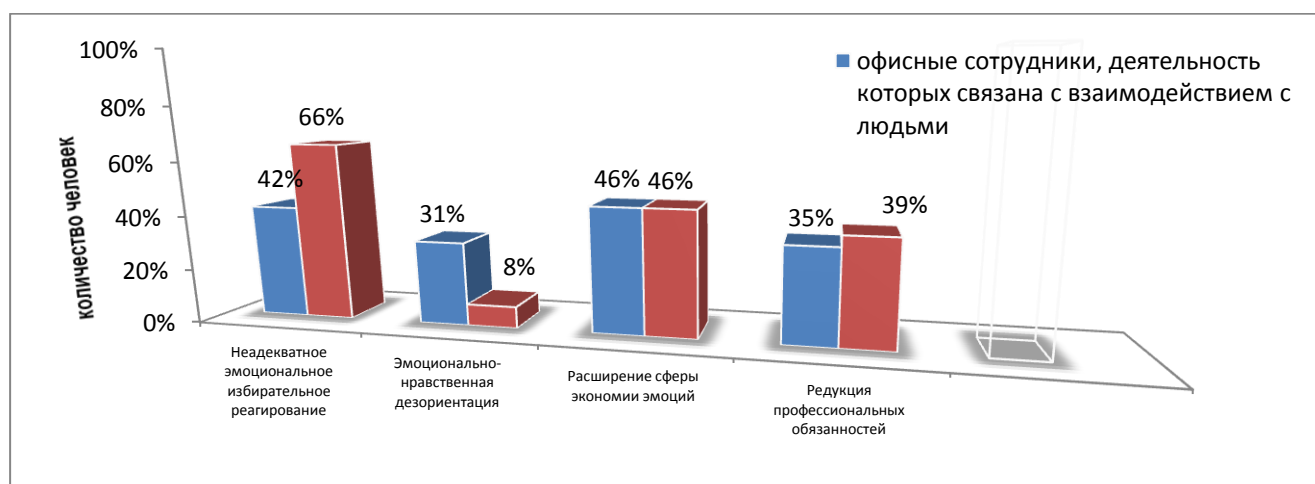


Рис. 7. Распределение показателей сформированности симптомов фазы резистенции «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах по методике (% человек)

Анализируя показатели симптомов фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, можно выделить следующее: в большей степени у 46% (12 чел.) офисных сотрудников,

выражен симптом расширения сферы экономии эмоций, характеризующийся выходом эмоционального выгорания – за сферу профессиональной деятельности, с проявлением симптомов вне ее – в системе взаимоотношений с близкими людьми, знакомыми и т.д. У 23% (6 чел.) офисных сотрудников симптом расширения сферы экономии эмоций находится в стадии формирования, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома расширения сферы экономии эмоций, выявлено не было. Следует выделить, что в меньшей степени – у 31% (8 чел.) офисных сотрудников выражен симптом эмоционально-нравственной дезориентации, который проявляется в неправильном отношении к клиентам, у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования, у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома эмоционально-нравственной дезориентации выявлено не было. У 42% (11 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, отмечается сформированность симптома неадекватного избирательного эмоционального реагирования, несомненного признака «выгорания», когда профессионал практически не улавливает разницу между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным избирательным реагированием, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования находится на стадии формирования, у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома неадекватного избирательного эмоционального реагирования выявлено не было. Симptom редукции профессиональных обязанностей, который проявляется в попытке облегчения или сокращения обязанностей, требующих эмоциональных затрат, сформирован у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, у 19% (5) офисных сотрудников симптом редукции профессиональных обязанностей находится в стадии формирования, у 46% (12 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома редукции профессиональных обязанностей выявлено не было.

Анализируя показатели симптомов фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, можно выделить следующее: в большей степени у 66% (7 чел.) офисных сотрудников группы, выражен симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, несомненного признака «выгорания», когда профессионал практически не улавливает разницу между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным избирательным реагированием, у 19% (5 чел.) офисных сотрудников симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования находится на стадии формирования, у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома неадекватного избирательного эмоционального реагирования выявлено не было. Следует отметить, что в меньшей степени – у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, выражен симптом эмоционально-нравственной дезориентации, который проявляется в неправильном отношении к клиентам, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников симптом находится на стадии формирования, у 61% (16 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома эмоционально-нравственной дезориентации выявлено не было. Симптом редукции профессиональных обязанностей, который проявляется в попытке облегчения или сокращения обязанностей, требующих эмоциональных затрат, сформирован у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, симптом редукции профессиональных обязанностей находится в стадии формирования, у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома редукции профессиональных обязанностей выявлено не было. У 46% (12 чел.) у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, выражен симптом расширения сферы экономии эмоций, характеризующийся выходом эмоционального выгорания за сферу профессиональной деятельности, с проявлением симптомов вне

профессиональной деятельности – в системе взаимоотношений с близкими людьми, знакомыми и т.д. У 19% (5 чел.) офисных сотрудников, симптом расширения сферы экономии эмоций находится в стадии формирования, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома расширения сферы экономии эмоций, выявлено не было.

При анализе распределения показателей сформированности симптомов фазы резистенции в группах (рис.7), можно выделить выраженность у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми – симптома неадекватного эмоционального реагирования и преобладание симптома эмоционально-нравственной дезориентации, в сравнении с офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми.

Статистическая обработка показателей выраженности сформированности симптомов фазы резистенции, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 6. приложения 2).

При анализе результатов (табл. 6. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: неадекватное эмоциональное избирательное реагирование ($U_{эмп.}=293,000$). редукция профессиональных обязанностей ($U_{эмп.}=291,000$), находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют.

Вместе с тем следует выделить, что при сравнении выраженности в группах показателей симптомов эмоционально нравственная дезориентация ($U_{эмп.}=182,000$), расширение сферы экономии эмоций ($U_{эмп.}=221,500$), выявлено, что они находятся в зоне статистической значимости, следовательно, различия между группами по данным показателям значимы. То есть при осуществлении профессиональной деятельности предполагающей

взаимодействие с людьми, офисные сотрудники в большей степени склонны к защите своей стратегии не проявляя должного эмоционального отношения к клиенту.

Представим показатели выраженности стрессовой фазы истощения в группах, в процентном соотношении на рис. 8.

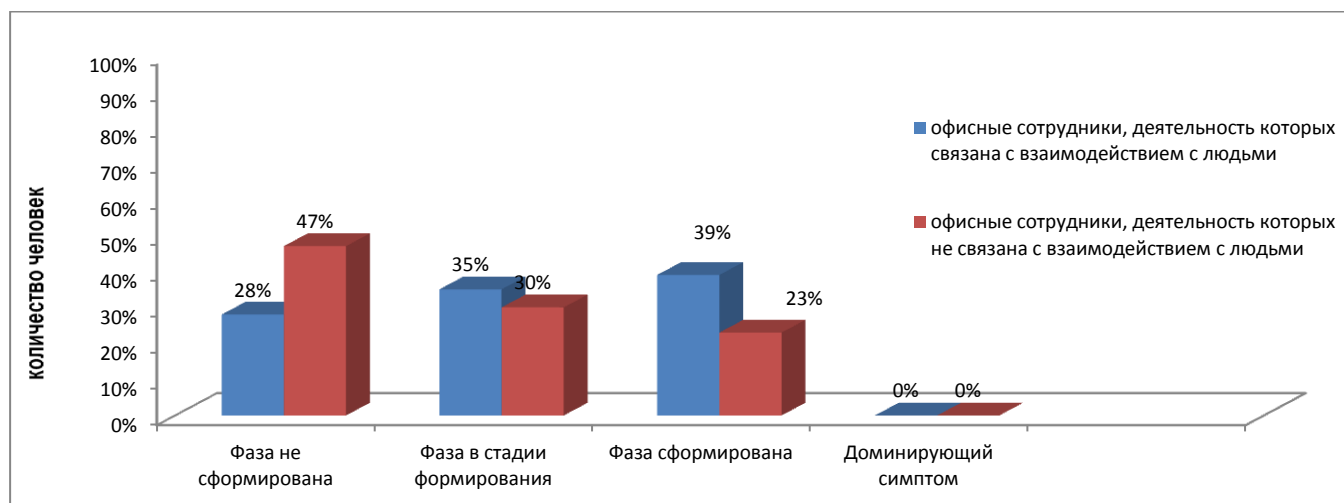


Рис. 8. Выраженность фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

Анализируя особенности выраженности фазы истощения, с характерным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис.8), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников фаза сформирована, у 35% (9чел.) офисных сотрудников группы, фаза истощения находится в стадии формирования, у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, отмечается отсутствие признаков формирования фазы истощения.

Анализируя особенности выраженности фазы истощения, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми (рис.б), можно выделить, что у 23% (6 чел.) офисных сотрудников выделена сформированность фазы, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников группы, фаза находится в стадии формирования, у 47% (12 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с

взаимодействием с людьми, отмечается отсутствие признаков формирования фазы истощения.

Статистическая обработка общих показателей сформированности фазы истощения, в группах, с целью сравнения показателей, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 7. приложения 2). При анализе результатов (табл. 7. приложения 2) можно выделить, что полученное значение ($U_{эмп} = 337,000$), находится вне зоны статистической значимости, то есть показатели формирования фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют.

Для сравнения изобразим особенности формирования симптомов фазы истощения в экспериментальной и контрольной группах (табл.6), в виде гистограммы на рис. 9.

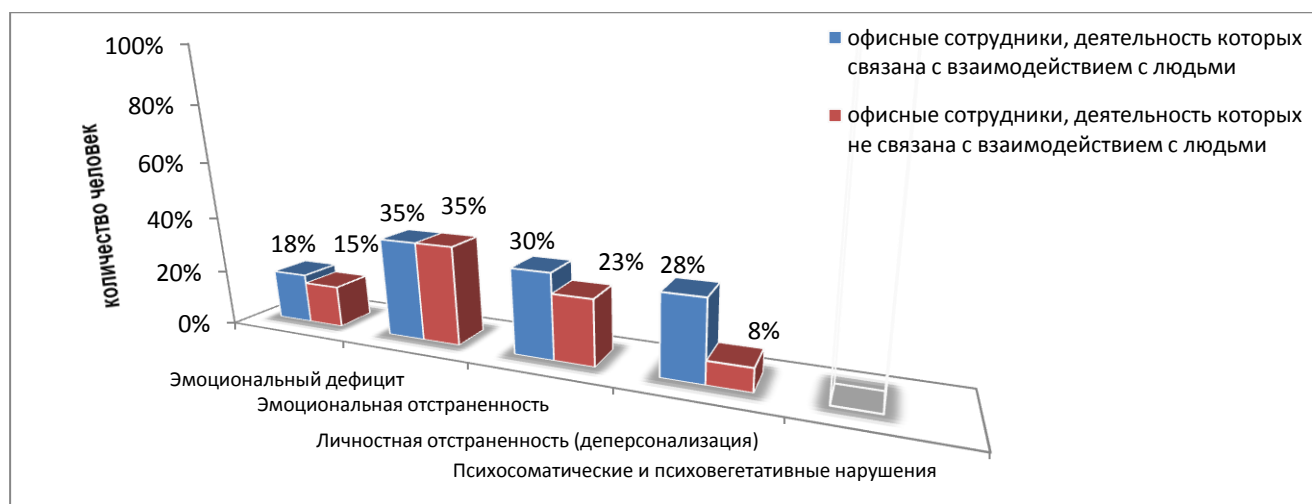


Рис. 9. Распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, в группах, (% человек)

Анализируя показатели симптомов фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (табл.6), можно выделить следующее: в большей степени у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, сформирован симптом эмоциональной отстранённости,

проявляющийся полным исключением эмоций из сферы профессиональной деятельности, стадия формирования симптома отмечается также у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, у 30% (8) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых, связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоциональной отстранённости выявлено не было. В меньшей степени у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, выражен, симптом эмоционального дефицита, выражающийся в ощущении сотрудником своей неспособности к взаимодействию со своими клиентами, с характерными негативными проявлениями: резкостью, грубостью, раздражительностью. Сформирован данный симптом у 19% (5 чел.) офисных сотрудников группы, у 53% (14 чел.) офисных сотрудников симптом находится на стадии формирования, у 28% (7чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоционального дефицита выявлено не было. Достаточно выражен у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, симптом личностной отстранённости, выражающийся в изменении ценностей человека. Так, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, симптом личностной отстранённости сформирован, на стадии формирования симптом находится у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома личностной отстранённости выявлено не было. Следует выделить незначительность формирования у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптома психосоматических и психовегетативных нарушений. Он сформирован у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, находится на стадии формирования у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, у 50% (13 чел.) офисных сотрудников, признаков

формирования симптома психосоматических и психовегетативных нарушений выявлено не было.

Анализируя показатели симптомов фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, можно выделить следующее: в большей степени у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, сформирован симптом эмоциональной отстранённости, проявляющийся полным исключением эмоций из сферы профессиональной деятельности, стадия формирования симптома отмечается также у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, у 28% (7 чел.) у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоциональной отстранённости выявлено не было. Наименее выражен у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми симптом психосоматических и психовегетативных нарушений. Он сформирован у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, находится на стадии формирования у 19% (5 чел.) офисных сотрудников группы, у 73% (19 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома психосоматических и психовегетативных нарушений выявлено не было. Симptom личностной отстранённости, выражающийся в изменении ценностей человека, у офисных работников, чья профессиональная деятельность не связана с взаимодействием с людьми, сформирован у 23% (6 чел.) офисных сотрудников группы, у 31% (8 чел.) офисных сотрудников, симптом находится на стадии формирования, у 46% (12 чел.) у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома личностной отстранённости выявлено не было. Симptom эмоционального дефицита, выражающийся в том, что человек ощущает, что не может эмоционально взаимодействовать со своими клиентами, выражен весьма незначительно. Сформирован этот симптом у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников симптом

эмоционального дефицита находится в стадии формирования, у 50% (13 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома эмоционального дефицита выявлено не было.

Анализируя распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения в группах (рис.9), можно выделить, что существенное отличие наблюдается по выраженности симптома психосоматических и психовегетативных нарушений. Так, он сформирован у 28% (7 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, и только 8% (2 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми респондентов.

Статистическая обработка показателей сформированности симптомов фазы истощения, в группах, с целью сравнения результатов, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 8. приложения 2). При анализе результатов (табл. 8. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: эмоциональный дефицит ($U_{\text{эмп.}}=331,000$), эмоциональная отстраненность ($U_{\text{эмп.}}=262,000$), личностная отстраненность (деперсонализация) ($U_{\text{эмп.}}=334,000$), находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми значимых различий не имеют. Вместе с тем следует выделить, что при сравнении выраженности в группах показателей симптома психосоматических и психовегетативных нарушений ($U_{\text{эмп.}}=138,500$) выявлено, что он находится в зоне статистической значимости, следовательно, различия между группами по данному показателю значимы. То есть при осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие с людьми, офисные сотрудники в большей степени склонны к проявлению негативизма на уровне физического и психического самочувствия.

Таким образом, анализируя результаты исследования профессионального выгорания по методике В.В. Бойко, можно выделить, что между офисными сотрудниками, чья деятельность связана с взаимодействием с людьми, офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, имеются различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания, что подтверждает гипотезу исследования.

2) анализ результатов исследования степени выраженности и распространённости синдрома выгорания по методике МВІ в адаптации Н.Е. Водопьяновой представлен в табл.9- 10 приложения 2

Результаты исследования выраженности эмоционального истощения по методике МВІ в группах, отразим в процентном соотношении на рис. 10

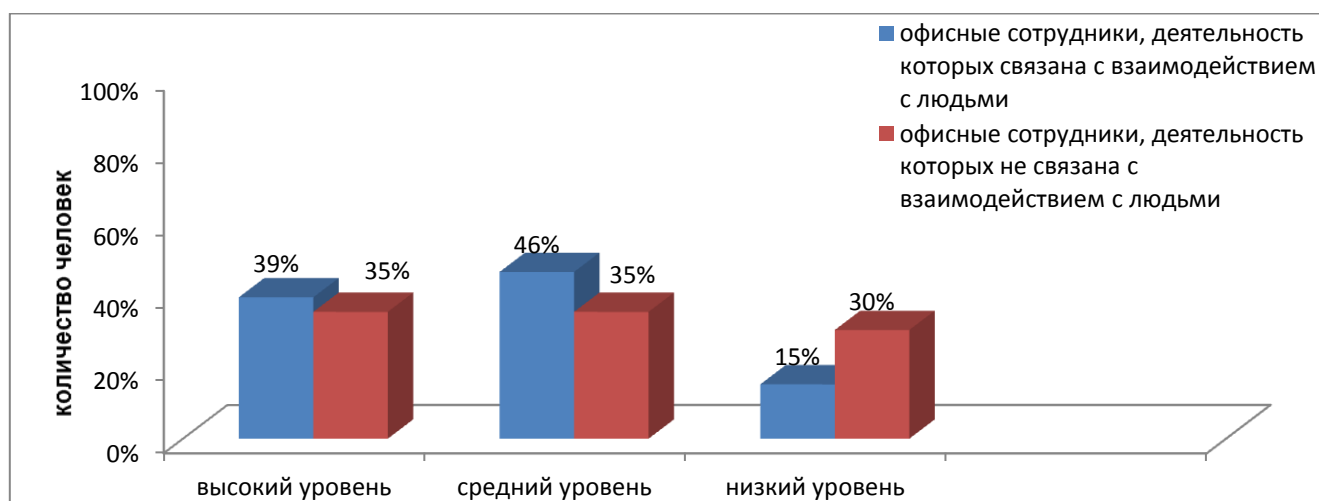


Рис.10. Распределение показателей эмоционального истощения по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализируя распределение показателей эмоционального истощения по методике МВІ у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис.10), можно выделить, что у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков эмоционального истощения, средний уровень эмоционального истощения наблюдается у 46% (12 чел.) офисных сотрудников, у 15% (4 чел.) офисных сотрудников выражен низкий уровень эмоционального истощения.

Анализируя распределение показателей эмоционального истощения по методике МВІ офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми (рис.8), можно выделить, что у 35% (9 чел.) офисных сотрудников отмечается выраженность признаков эмоционального истощения, средний уровень эмоционального истощения наблюдается также у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, выражен низкий уровень эмоционального истощения.

Результаты исследования деперсонализации личности по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах, отразим в процентном соотношении на рис. 11

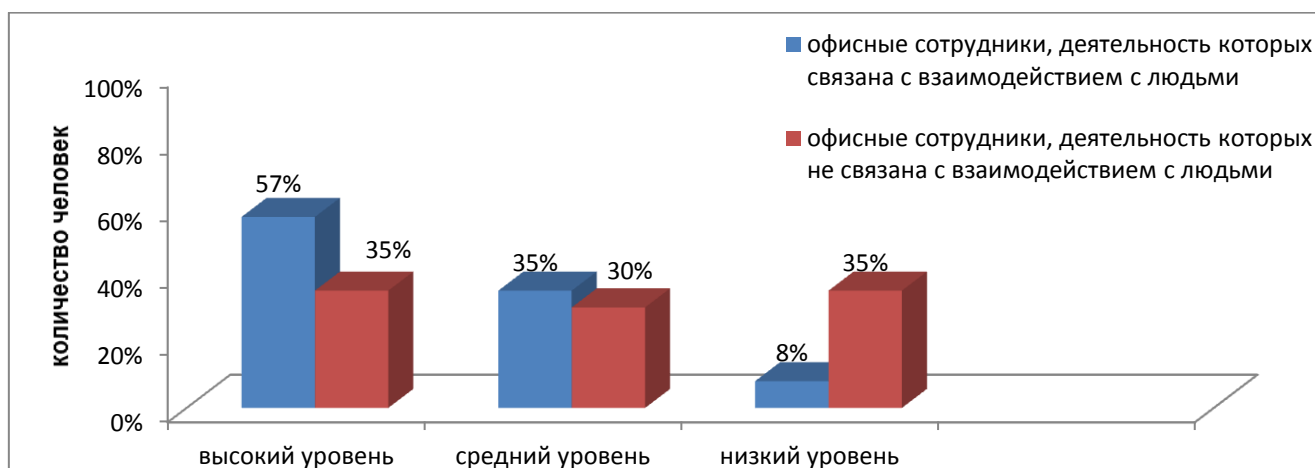


Рис.11. Распределение показателей деперсонализации личности по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализируя распределение показателей деперсонализации личности по методике МВІ офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис.11), можно выделить, что у 57% (15 чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков деперсонализации личности, средний уровень деперсонализации личности наблюдается у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, у 8% (2 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, выражен низкий уровень деперсонализации личности.

Анализируя распределение показателей деперсонализации личности по методике МВІ у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, можно выделить, что у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков деперсонализации личности, средний уровень деперсонализации личности наблюдается также у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми выражен низкий уровень деперсонализации личности.

Результаты исследования редукции личных достижений по методике МВІ в группах, отразим в процентном соотношении на рис. 12

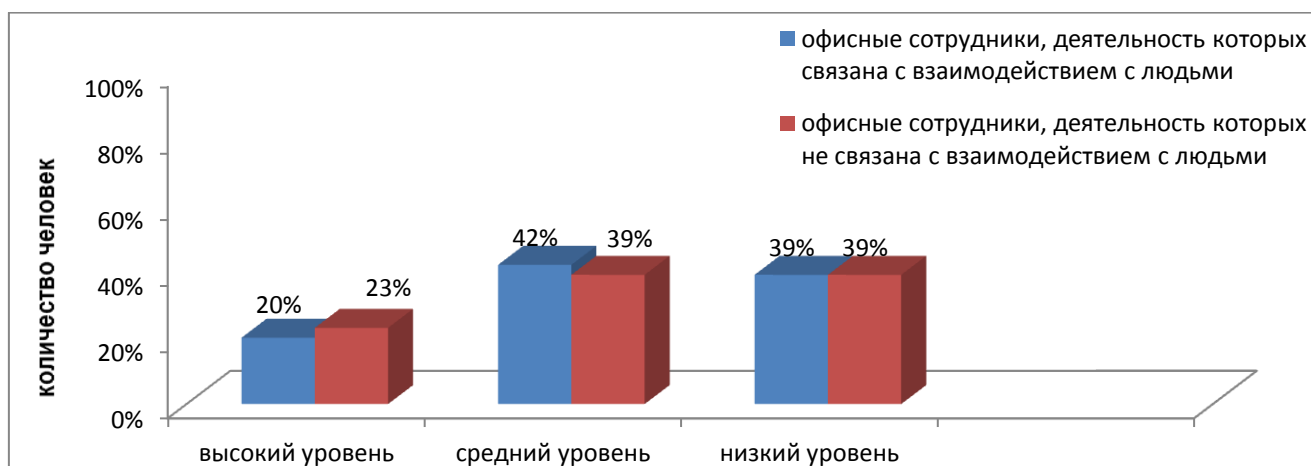


Рис.12. Распределение показателей редукции личных достижений по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализируя распределение показателей редукции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, по методике МВІ (рис.12), можно выделить, что у 20% (5 чел.) офисных сотрудников отмечается выраженность признаков редукции личных достижений, средний уровень редукции личных достижений наблюдается у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми выражен низкий уровень редукции личных достижений.

Анализируя распределение показателей редукции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми по методике МВІ, можно выделить, что у 23% (6чел.) офисных сотрудников, отмечается выраженность признаков редукции личных достижений, средний уровень редукции личных достижений наблюдается у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, также у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми выражен низкий уровень редукции личных достижений.

Статистическая обработка результатов исследования степени выраженности и распространённости симптомов синдрома выгорания по методике МВІ, с целью сравнения показателей в группах, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл.11. приложения 2).

При анализе результатов (табл.11. приложения 2) можно выделить, что полученные значения при сравнении симптомов: эмоциональное истощение ($U_{эмп.}=237,500$), редукция личных достижений ($U_{эмп.}=278,000$), находятся вне зоны статистической значимости, то есть показатели по данным симптомам, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – значимых различий не имеют. По симптому деперсонализации ($U_{эмп.}=214,000$), показатели между группами значимы, у офисных сотрудников взаимодействующих с людьми она выше.

3) Анализ результатов исследования по шкале оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина представлен в табл.12–13 приложения 2. Представим средние значения выраженности личностной и ситуативной тревожности в экспериментальной и контрольной группах на рис. 13.

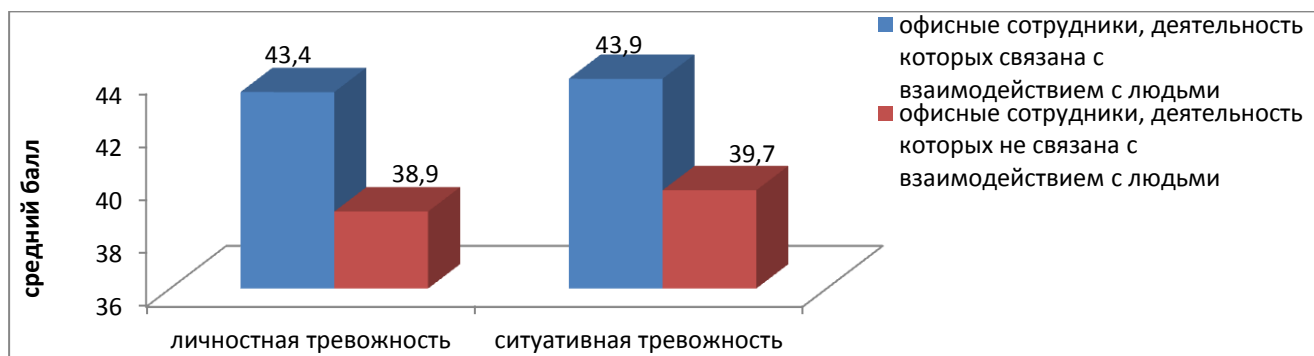


Рис. 13. Распределение показателей личностной и ситуативной тревожности в группах по методике Спилбергера-Ханина(ср.балл)

Анализируя распределение показателей личностной и ситуативной тревожности в группах по методике Спилбергера-Ханина (рис. 13), можно выделить, что уровень личностной тревожности у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми – находится в пределах нормы. Средние баллы по обеим шкалам личностной и ситуативной тревожности имеют незначительные различия, но показатели личностной и ситуативной тревожности выше у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Статистическая обработка результатов исследования личностной и ситуативной тревожности, с целью сравнения показателей в группах, по методике Спилбергера-Ханина, была проведена с использованием U-критерия Манна-Уитни (табл. 14. приложения 2). При анализе результатов (табл. 14. приложения 2) можно выделить, значение личностной тревожности ($U_{\text{эмп.}}=224,500$), находится в зоне статистической значимости, то есть личностная тревожность офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми выше, чем у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми. Показатель ситуативной тревожности ($U_{\text{эмп.}}=237,000$) находится вне зоны статистической значимости, то есть ее признаки у офисных сотрудников, профессиональная деятельность

связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми контрольной групп – значимых различий не имеют.

Выводы по второй главе

На опытно-экспериментальном этапе была сформирована выборка исследования в которую вошли сотрудники ООО «Кофе Сервис», профессиональная деятельность которых связана со взаимодействием с людьми (продажа кофе, чая, установка кофе- машин), во вторую группу – сотрудники предприятия ИП Рожкова А.В, осуществляющего экономическую и хозяйственную деятельность (экономисты, бухгалтера, технические работники) не связанную с людьми.

Констатирующее исследование было проведено с использованием методик: методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В.В.); Опросник профессионального выгорания МВІ (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой); Методика «Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина» (Ч.Д. Спилберг, в адаптации Ю.Л. Ханина), как вспомогательная методика для уточнения негативных эмоциональных проявлений,

Была проведена качественная и количественная обработка результатов исследования, с целью выявления уровня эмоционально выгорания офисных работников. Для сравнения показателей исследования, с целью выделения значимых различий, был использованы метод математико-статистической обработки данных: U-критерий Манна-Уитни.

Анализ результатов исследования позволяет сделать следующие выводы:

1. У офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, в большей степени выражены симптомы неудовлетворенности собой, и переживания психотравмирующей ситуации, то есть они склонны к формированию фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой,

профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями, необходимость взаимодействия с людьми может рассматриваться в виде одной из предпосылок для обострения переживания психотравмирующих ситуаций. В данной группе отмечается подверженность формированию депрессивных и тревожных состояний, с более интенсивным переживанием травмирующих ситуаций, с выраженностью симптома расширения сферы экономики эмоций, и выходом эмоционального выгорания – за сферу профессиональной деятельности, с проявлением симптомов вне ее – в системе взаимоотношений с близкими людьми, знакомыми и т.д.

2. При осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие с людьми, офисные сотрудники данной категории, в большей степени склонны к защите своей стратегии не проявляя должного эмоционального отношения к клиенту. Отмечается выраженность симптома эмоциональной отстранённости, проявляющегося в полном исключении эмоций из сферы профессиональной деятельности.

3. При осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие с людьми, офисные сотрудники в большей степени склонны к проявлению негативизма на уровне физического и психического самочувствия.

4. У офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с необходимостью взаимодействия с людьми, выражен симптом неудовлетворенности собой, который находит выражение, в формировании фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями, также симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, когда профессионалом практически не улавливается разница между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным избирательным реагированием.

5. Также у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с необходимостью взаимодействия с людьми, была выявлена выраженность симптома эмоциональной отстранённости, проявляющегося полным исключением эмоций из сферы профессиональной деятельности,

6. Таким образом, в ходе исследования особенностей симптома эмоционального выгорания в профессиональной среде, было выявлено, что между офисными работниками, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, офисными работниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, имеются различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания, симптомы и признаки которого у них выражены на более высоком уровне и требуют коррекции.

4. По результатам исследования была разработана коррекционная программа направленная на профилактику и коррекцию синдрома эмоционального выгорания офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, так как в данной группе было выявлено преобладание симптомов эмоционального выгорания.

Глава 3. Опытнo-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

3.1. Программа психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

Цель программы: психолого-педагогическая коррекция и профилактика эмоционального выгорания офисных работников.

Задачи исследования:

1. Разработать и апробировать программу профилактики и коррекции эмоционального выгорания офисных работников.
2. Проанализировать эффективность представленной программы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания офисных работников.
3. Разработать технологическую карту внедрения программы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания офисных работников.

Составляя программу профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания офисных работников, основной целью мы ставили снижение стресса, предполагая работу на трёх уровнях: индивидуальный уровень, предполагающий выработку адаптивных форм поведения сотрудника; межличностный уровень, предполагающий оптимизацию взаимоотношений с коллегами, клиентами, членами семьи; организационный уровень, включающий в себя вопросы оптимизации обстановки на работе, улучшение условий труда и т.п.

Основное внимание уделялось мероприятиям, осуществляемым на индивидуальном (личностном) уровне. В рамках таких мероприятий решались как коррекционно-обучающие, так и непосредственно лечебные задачи. Вмешательство на индивидуальном уровне включало в себя: режимные мероприятия; психотерапевтическую коррекцию (содержание представлено в приложении 3).

Остановимся на методах помощи сотрудникам, у которых было выявлено эмоциональное выгорание, подробнее.

Режимные мероприятия. Управление стрессом требует изменения образа жизни. Аксиомой является то, что для здоровья необходимо правильно питаться. Главное – приём пищи должен быть регулярным. Питание должно быть сбалансированным. Необходимо рекомендовать людям, испытывающим стресс, включать в своё питание продукты, богатые аминокислотой триптофаном, которая способствует синтезу серотонина. Триптофаном богаты сыр, молочные продукты, бананы. Следует ограничить количество съедаемых за день "быстрых" углеводов.

Кроме правильного питания, следует помнить о необходимости регулярных физических нагрузок, прогулок на свежем воздухе, общения с природой.

Активное отвлечение от производственных проблем предохраняет от выгорания, поэтому можно посоветовать найти себе хобби.

Необходимо правильно организовать свой распорядок дня и отвести достаточное количество времени на сон. Сон является психологической защитой организма. Следует выработать правильный режим сна, ложиться в одно и то же время.

Чтобы реализовать включение данного метода в программу профилактики и коррекции, были разработаны лекции о необходимости ведения здорового образа жизни, как фактора, способствующего профилактике и лечения синдрома эмоционального выгорания.

Психотерапия. Ведущую роль в решении проблем, связанных со стрессом и выгоранием, играет психотерапия.

Людям, у которых диагностирован синдром эмоционального выгорания, необходимо изменить вызывающую стресс ситуацию. Ключевым моментом управления стрессом является его осознание.

Хорошо зарекомендовала себя в коррекции эмоционального выгорания рациональная психотерапия. Задача специалиста заключается в том, чтобы

предоставить необходимую информацию о частоте встречаемости данного состояния.

Также необходимо обучить респондентов отличать стрессы, подвластные контролю со стороны респондента, от тех, которые он не может контролировать. Это реализуется в индивидуальной консультации с составлением на бумаге списка стрессоров с последующим разделением их на контролируемые и неконтролируемые. Также необходимо провести разъяснение, что неконтролируемый стрессор вовсе не означает, что на ситуацию нельзя повлиять. Можно рекомендовать проигрывать в воображении стрессовые ситуации, ярко представляя своё желательное (правильное) поведение.

Важной мишенью преодоления эмоционального выгорания является искажённая внутренняя картина болезни, создающая дополнительный источник эмоциональных переживаний. Рациональная психотерапия в таких случаях основывается на разъяснении доброкачественности имеющихся у человека симптомов СЭВ. Важно подчеркнуть психогенную основу синдрома эмоционального выгорания, отметить, что в его основе лежит не повреждение, а дисфункция.

Одним из этапов работы может стать формирование личного "банка положительных эмоций" – сюжетных образов ситуаций, связанных с яркими, положительными эмоциями.

Необходимо научить человека регулировать своё эмоциональное состояние. С этой целью целесообразно обучением методам психической саморегуляции.

Одним из наиболее распространённых методов является метод прогрессивной мышечной релаксации, предложенной в 1922 г. чикагским врачом Э. Джейкобсоном. Этот метод базируется на физиологическом положении, согласно которому эмоциональное напряжение сопровождается напряжением поперечно-полосатых мышц, которые расслабляются, когда человек успокаивается. Исходя из этого, Джейкобсон предположил, что и расслабление

мышц способно повлиять на эмоциональное состояние, т.е. расслабление мускулатуры должно сопровождаться снижением нервно-мышечного напряжения.

В овладении техникой прогрессивной мышечной релаксации условно выделяют 3 этапа:

Первый этап включает в себя 2 упражнения:

Упражнение 1. Человек ложится на спину, сгибает руки в локтевых суставах и резко напрягает мышцы рук, вызывая тем самым ясное ощущение мышечного напряжения. Затем руки расслабляются и свободно падают. Это упражнение следует повторить несколько раз. При этом нужно зафиксировать внимание на ощущении мышечного напряжения и расслабления.

Упражнение 2. Сокращение и расслабление бицепсов. Сокращение и напряжение мышц должно быть сначала максимально сильным, затем всё более и более слабым, а затем наоборот. Так же как и в предыдущем упражнении необходимо зафиксировать внимание на сокращении и расслаблении.

После этого следует упражняться в умении напрягать и расслаблять мышцы-сгибатели и разгибатели туловища, шеи, плечевого пояса, затем перейти к мышцам лица, глаз, языка, гортани, участвующие в мимике и акте речи.

Второй этап носит название дифференцированной релаксации. Человек в положении сидя учится напрягать и расслаблять мускулатуру, не участвующую в поддержании тела в вертикальном положении, а затем расслаблять при письме, чтении, речи мышцы, не участвующие в этих актах.

На третьем этапе путём самонаблюдения человек устанавливает наиболее напряжённые мышцы при различных отрицательных эмоциях. Затем посредством релаксации локальных мышечных напряжений учится предупреждать или купировать отрицательные эмоции или болезненные проявления.

Методу прогрессивной мышечной релаксации планируется обучать не только респондентов, у которых был диагностирован синдром эмоционального выгорания, но и всех участников, т.к. умение управлять своим эмоциональным

состоянием, умение расслабляться – важное средство профилактики возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Помимо обучения методу мышечной релаксации, планируется обучать методу аутотренинга.

В качестве методики, снимающей напряжение, планируется предложить следующую: написать на листе бумаги свои обиды, страхи, тревоги (на каждую проблему – отдельный лист), а потом порвать лист и сжечь его.

Также планируется обучить методу остановки мыслей. Данный метод состоит в том, что в момент появления болезненных мыслей человек произносит про себя слово "сноп!", с которым ранее условнорефлекторно связывается тормозящий мысли эффект.

Выше описанные методики можно предложить для всех респондентов.

Для респондентов с диагностированным синдромом эмоционального выгорания планируется применить методики когнитивно-поведенческой психотерапии в группе.

Когнитивно-поведенческая терапия основана на принципах теории обучения, предполагающей, что различные типы поведения и сопутствующие им признаки развиваются в результате привычной реакции человека на внешние условия.

Когнитивная психотерапия направлена на коррекцию зафиксировавшихся ошибочных представлений больных, в соответствии с которыми на не угрожающие жизни соматические ощущения они дают гиперболизированные реакции.

Поведенческая терапия использует систематическую десенсибилизацию, погружение в ситуацию, вызывающую тревогу или страх. Терапевт с пациентом составляют шкалу ситуаций, в которых развивается паническая симптоматика, ранжируя их по возрастающей: от наименее до наиболее тягостных. Представляя травмирующую ситуацию, пациент учиться расслабляться, применяя приёмы

прогрессивной мышечной релаксации. Сначала терапия проходит в кабинете под наблюдением терапевта, где больной постепенно учится расслабляться, воображая всё более тягостные сцены, после терапия переносится в обстановку реальной жизни, в ситуации, вызывающие тревогу.

Ещё одним подходом в поведенческой терапии является погружение пациента в ситуации сразу. Терапевт поощряет его преднамеренное столкновение с травмирующей ситуацией по прошествии нескольких недель, в течении которых панические атаки пациента не беспокоят.

Когнитивно-поведенческая психотерапия по основным своим характеристикам близки к краткосрочной личностно-ориентированной психотерапии. Можно отметить основные характеристики этой формы психотерапии:

- 1) Лечебный курс, в среднем, до 15 занятий с частотой 1-2 раза в неделю;
- 2) Психотерапевтический контракт при согласовании с пациентом конкретных лечебных задач и путей их решения;
- 3) Выбор сфокусированной психотерапевтической «мишени»;
- 4) Активность и сотрудничество как основа взаимоотношений психотерапевт-пациент;
- 5) Гибкость тактики психотерапевта с тенденцией к техническому эклектизму;
- 6) Быстрое достижение первых признаков улучшения состояния;
- 7) Предотвращение зависимости пациента от психотерапевта.

Важным фактором успеха применения когнитивно-поведенческой терапии является длительность сеанса: предпочтительны сеансы длительностью 2-3 часа, нежели часовые.

Необходимо также повторять сеансы достаточно часто, чтобы достигнуть определённого психотерапевтического успеха. Групповая психотерапия является более предпочтительной и приносит более выраженный эффект.

3.2. Анализ результатов опытно- экспериментального исследования

В ходе исследования особенностей симптома эмоционального выгорания в профессиональной среде, было выявлено, что между офисными работниками, деятельность которых взаимосвязана с взаимодействием с людьми и офисными работниками, деятельность которых не имеет связи с взаимодействием с людьми, имеются существенные различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания. Было выявлено, что симптомы и признаки эмоционального выгорания, у офисных работников, деятельность которых взаимосвязана – с взаимодействием с людьми, выражены на более высоком уровне, и требуют коррекционного воздействия. По результатам исследования была разработана коррекционная программа, направленная на профилактику и коррекцию синдрома эмоционального выгорания у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

После реализации в группе, в группе офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми коррекционной программы, было проведено формирующее исследование особенностей синдрома эмоционального выгорания в группах, направленное на мониторинг динамики изменения синдрома эмоционального выгорания у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы

1) анализ результатов исследования по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В. В. Бойко) после реализации коррекционной программы у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, представлен в приложении 4 (табл. 1), отразим результаты исследования особенностей выраженности фазы напряжения, выявленного до реализации коррекционной программы и после ее реализации, в процентном соотношении на рис.14

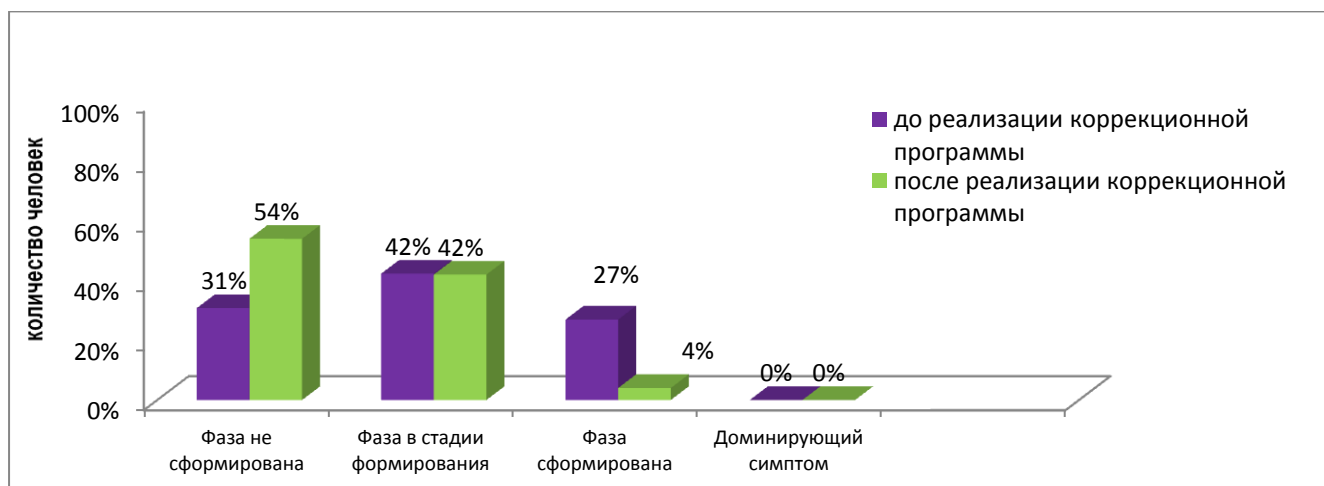


Рис. 14. Выраженность фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя изменение динамики развития особенностей выраженности фазы напряжения, в группе офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы (рис.14), можно выделить, что у преобладающего большинства 54% (14 чел.) офисных сотрудников, отсутствуют признаки ее формирования. Для сравнения отметим, что до реализации коррекционной программы, у офисных сотрудников данной группы преобладала выраженность стадии формирования (42% (11чел.)). Также до реализации коррекционной программы было выявлено, что только у 4% (1чел.) офисных сотрудников, отмечается сформированная фаза напряжения, для сравнения отметим, что после реализации коррекционной программы она была выявлена у 27% (7 чел.).

Таким образом, после реализации коррекционной программы было выявлено, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, существенно снизилась (-23%) сформированность фазы напряжения, вместе с тем отмечается увеличение офисных сотрудников (+23%) у которых отсутствуют признаки ее формирования. Данные результаты свидетельствуют об эффективности коррекционной

деятельности в области профилактики формирования фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

Для сравнения и обеспечения наглядности изобразим особенности формирования симптомов фазы напряжения офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми выявленные после реализации коррекционной программы в виде гистограммы на рис. 15.

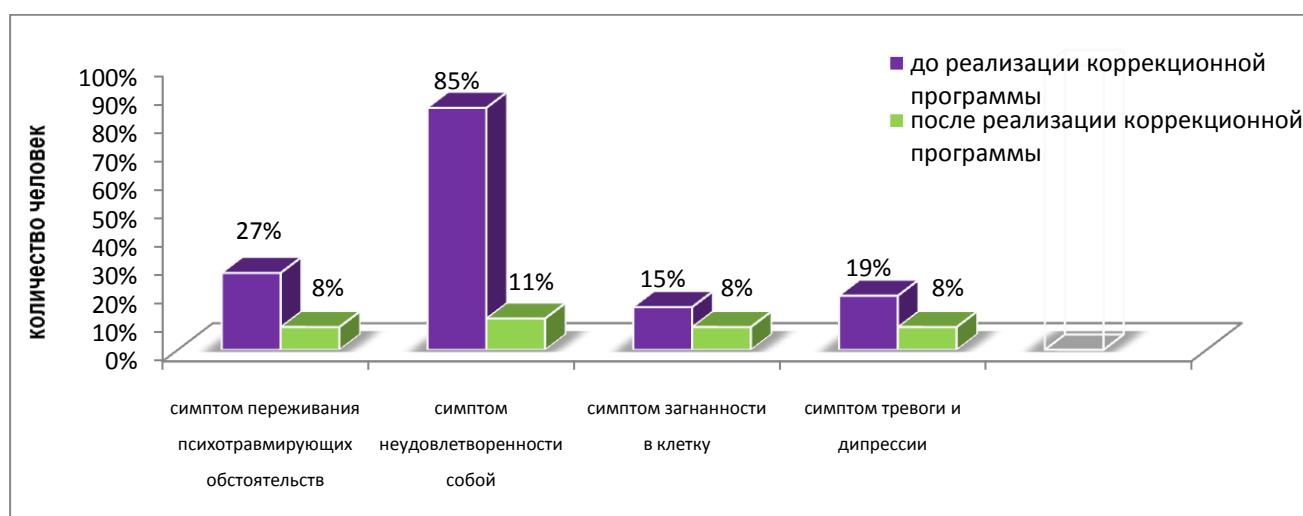


Рис. 15. Распределение показателей сформированности симптомов фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Рассматривая выраженность симптомов фазы напряжения (рис. 15) можно выделить, что до реализации коррекционной программы наиболее выраженным симптомом у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, был симптом неудовлетворённости собой. Сформированный симптом был выявлен у 85% (22 чел.) офисных сотрудников, у 15% (4 чел.) офисных сотрудников, он находится в стадии формирования. Следует отметить, что, несмотря на то, что до реализации коррекционной программы симптом неудовлетворённости собой у офисных сотрудников,

которые в профессиональной деятельности взаимодействуют с людьми – также доминировал, после реализации коррекционной деятельности, отмечается существенное снижение его выраженности. Так после реализации коррекционной программы, было выявлено, что симптом неудовлетворённости собой сформирован только у 11% (3 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, у 20% (5 чел.) офисных работников, он находится на стадии формирования, у 69% (18 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, не выявлено признаков формирования симптома неудовлетворённости собой.

Наименее выраженным симптомом офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, выявленным после реализации коррекционной программы, является симптом тревоги и депрессии, являющийся крайней точкой формирования фазы напряжения, так как сформированного симптома в группе, на этом этапе исследования, выявлено не было. При сравнении можно выделить, что до реализации коррекционной программы, симптом тревоги и депрессии был сформирован у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми. У большей части офисных сотрудников (65% (17 чел.)) после реализации коррекционной программы, выявлено отсутствие признаков формирования симптома тревоги и депрессии, который до реализации коррекционной программы был выявлен у 23% (6 чел.) офисных сотрудников. Следует выделить, что общее количество офисных сотрудников, у которых симптом тревоги и депрессии находится в стадии формирования, снизилось на 30%. Так, при сравнении, можно выделить, что до реализации коррекционной программы, симптом тревоги и депрессии находился в стадии формирования у 58% (15 чел.) офисных сотрудников, а после реализации, коррекционной деятельности, стадия формирования симптома тревоги и депрессии, выявлена только у 35% (9 чел.) офисных сотрудников.

Также можно выделить, что отмечается значительное снижение выраженности симптома загнанности в клетку, выражающегося в чувстве беспомощности от невозможности изменить ситуацию. Так после реализации коррекционной программы сформированный симптом был выявлен у 7% (2 чел.) офисных сотрудников, тогда как до реализации коррекционной программы, офисных сотрудников, имеющих сформированный симптом загнанности в клетку, было в 2 раза больше (15% (4чел.)). В стадии формирования данный симптом находится у 24% (6 чел.) офисных сотрудников, что незначительно превышает результаты исследования до реализации коррекционной программы (19% (5 чел.)). У 69% (18 чел.) офисных сотрудников, не было выявлено признаков симптома загнанности в клетку, до реализации коррекционной программы симптом не был сформирован у 64% (17 чел.) офисных сотрудников.

Симптом переживания психотравмирующих обстоятельств, проявляющийся как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить, незначительно выражен, как до, так и после реализации коррекционной программы. Так, в ходе исследования до реализации коррекционной программы, выявлено, что сформированный симптом переживания психотравмирующих обстоятельств имели 27% (7 чел.) офисных сотрудников. В ходе исследования после реализации коррекционной программы выявлено, что, количество офисных сотрудников со сформировавшимся симптомом снизилось до 8% (2 чел.). До реализации коррекционной программы исследования у 54% (14 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, был выявлен симптом переживания психотравмирующих обстоятельств на стадии формирования, после реализации коррекционной программы выявлено, что количество офисных сотрудников с выраженным симптомом переживания психотравмирующих обстоятельств также снизилось до 42% (11 чел.). До реализации коррекционной программы у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, признаков формирования симптома переживания психотравмирующих обстоятельств выявлено не было, после реализации

коррекционной программы количество офисных сотрудников, с несформированным симптомом переживания психотравмирующих обстоятельств, увеличилось до 50% (13) человек.

Таким образом, анализируя распределение показателей сформированности симптомов фазы напряжения, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, выраженных у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми (рис. 15), после реализации в группе коррекционной программы, направленной на профилактику синдрома эмоционального выгорания, можно выделить снижение выраженности показателей – по всем симптомам фазы напряжения, что является свидетельством эффективности коррекционной деятельности.

Динамику изменения показателей выраженности напряжения офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, отразим в виде гистограммы на рис.16

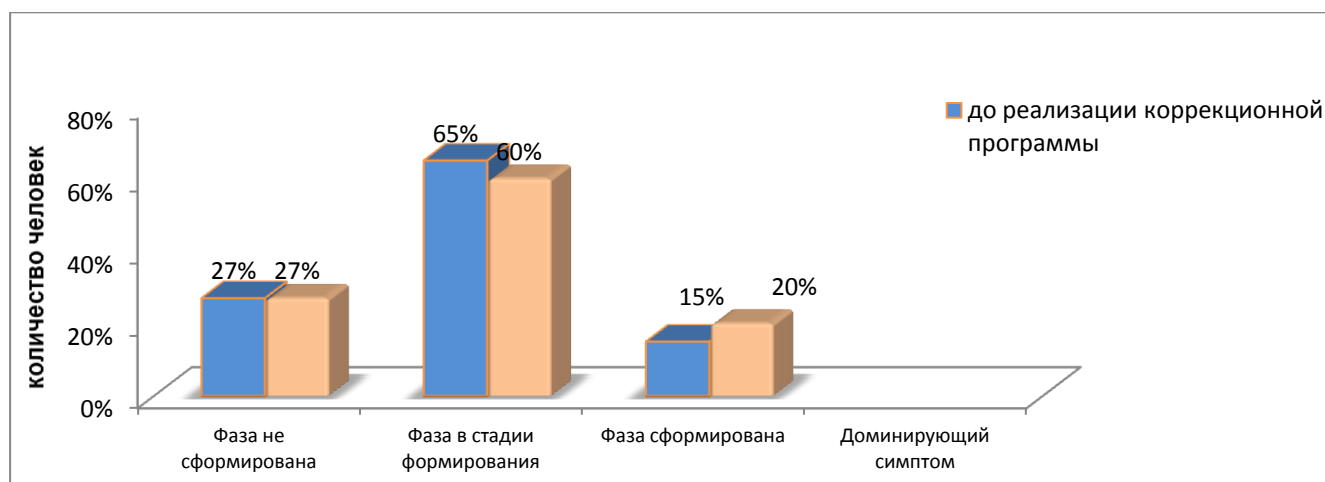


Рис. 16. Выраженность фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, (% человек)

Анализируя динамику результатов исследования фазы напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми (табл. 3. прил. 4), с которыми не проводилась коррекционная

деятельность (рис.16), можно выделить, что положительной динамики не наблюдается, напротив, согласно данным исследования, количество офисных сотрудников со сформированной фазой напряжения увеличилось до 20%, рассматривая показатели симптоматики, можно выделить, что динамических изменений нет – ни положительных, ни отрицательных.

Статистическая обработка показателей выраженности фазы напряжения, с целью исследования динамики направленности и выраженности изменений у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы была проведена с использованием Т-критерия Уилкоксона (табл.3 приложения 4).

При анализе результатов (табл.3 приложения 4) изменения выраженности фазы напряжения после реализации коррекционной программы, можно выделить, что полученное значение ($T_{кр} = -3,464$) находится в зоне статистической значимости, что свидетельствует об эффективности психолого- педагогической деятельности, в направлении профилактики формирования напряжения.

Рассматривая изменения выраженности симптомов фазы напряжения после реализации коррекционной программы (табл.4 приложения 4), можно выделить, полученные значения динамике симптома переживания травмирующих ситуаций ($T_{кр} = -3,666$) и симптома тревоги ($T_{кр} = -2,428$) симптома неудовлетворенности собой ($T_{кр} = -3,874$) и симптома загнанности в клетку ($T_{кр} = -2,333$) находятся в зоне статистической значимости, что свидетельствует об эффективности психолого- педагогической деятельности, в направлении профилактики формирования симптомов напряжения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Представим показатели выраженности фазы резистенции выявленные у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации в процентном соотношении на рис. 17.

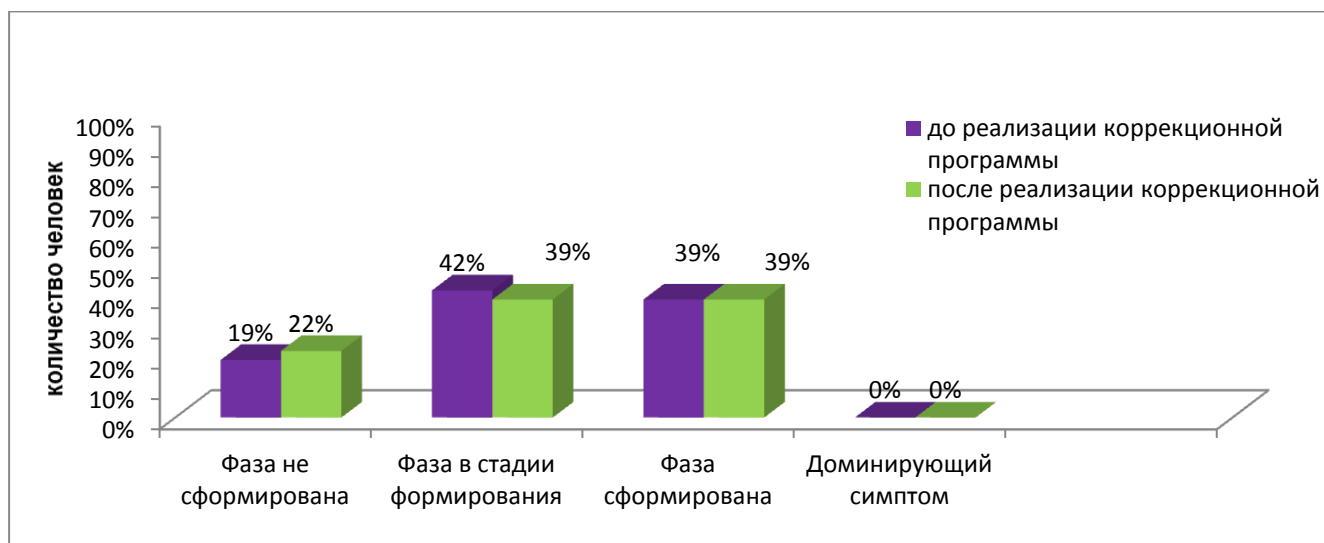


Рис. 17. Выраженность фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя выраженность фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми после реализации коррекционной программы (рис.17) можно выделить существенное сокращение количества офисных сотрудников со сформированной фазой резистенции. Так, если до реализации коррекционной программы эта фаза была сформирована у 38% (10 чел.) офисных сотрудников, то в исследовании после реализации коррекционной программы выявлено, что количество офисных сотрудников со сформированной фазой резистенции сократилось до 8% (2 чел.). У большинства офисных сотрудников группы, данная фаза находится в стадии формирования (50% (13 чел.)).

Количество у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, с отсутствием признаков формирования фазы резистенции, после реализации коррекционной программы увеличилось до 42% (11 чел.) (до реализации коррекционной программы данная фаза не сформировалась у 19% (5 чел.)). Таким образом, полученные результаты можно рассматривать как положительную динамику, свидетельствующую об

эффективности проведённой программы коррекции в группе офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Для сравнения и обеспечения наглядности изобразим особенности формирования симптомов фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации, в виде гистограммы на рис. 18.

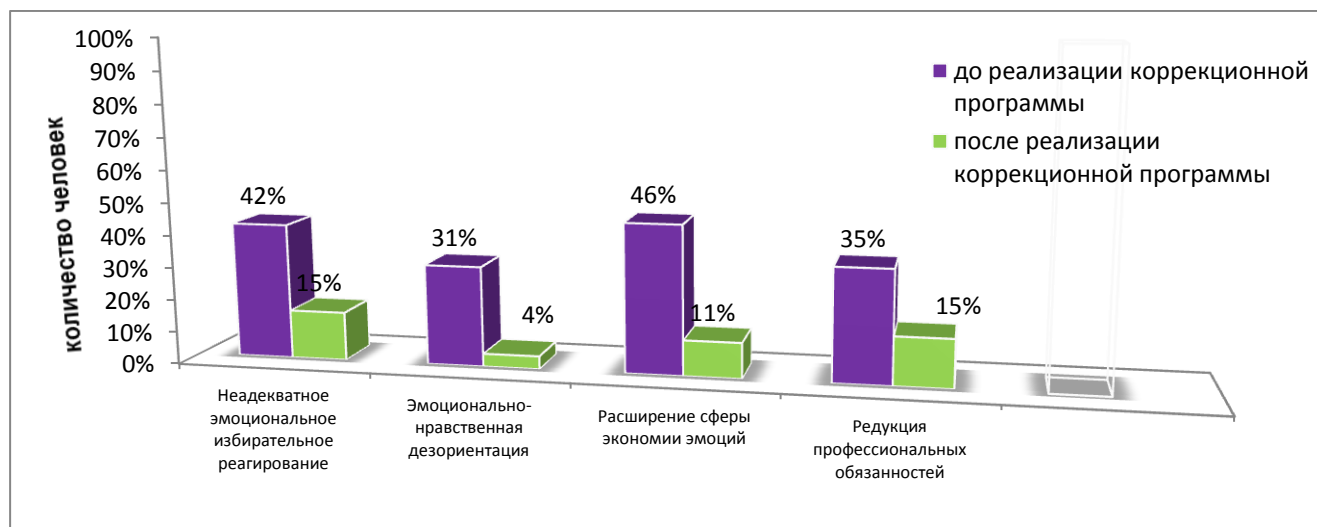


Рис. 18. Распределение показателей сформированности симптомов фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя результаты исследования, фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (рис.18), можно выделить, что до реализации коррекционной программы исследования наибольшую выраженность в данной фазе имел симптом расширения сферы экономии эмоций, который был сформирован у 46% (12) офисных сотрудников. В ходе исследования после реализации коррекционной программы выявлено, что количество офисных сотрудников с сформированным симптомом сократилось до 11% (3 чел.). В исследовании до реализации коррекционной программы было

выявлено, что только у 31% (8 чел.) офисных сотрудников, симптом резистенции был не сформирован, тогда как после реализации коррекционной программы отсутствие признаков формирования резистенции выявлено у 50% (13 чел.) офисных сотрудников. В стадии формирования симптом находится у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

После реализации коррекционной программы исследования наибольшую выраженность имеет симптом неадекватного эмоционального реагирования. Сформированный симптом имеют 15% (4чел.) офисных сотрудников, в стадии формирования симптом находится у 47% (12 чел.) офисных сотрудников, отсутствие признаков формирования симптома неадекватного эмоционального реагирования выявлено у 38% (10 чел.) офисных сотрудников. В ходе исследования до реализации коррекционной программы результаты сформированности по этой фазе были следующими: сформированный симптом был выделен у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, в стадии формирования данный симптом находился у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, у 23% (6 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома неадекватного эмоционального реагирования на констатирующем этапе исследования выявлено не было.

Симптом редукации профессиональных обязанностей, проявляющийся в попытке облегчить или сократить обязанности, требующие эмоциональных затрат, выражен на достаточно высоком уровне как на констатирующем, как до, так и после реализации коррекционной программы. Вместе с тем следует отметить, что после реализации коррекционной программы, отмечается существенное сокращение количества офисных сотрудников со сформированным симптомом редукации профессиональных обязанностей. Так, в исследовании до реализации коррекционной программы выявлено, что симптом редукации профессиональных обязанностей, был сформирован у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, после реализации коррекционной программы выявлено сокращение количества

офисных сотрудников со сформированным симптомом до 15% (4 чел.). Отсутствие признаков выраженности симптома после реализации коррекционной программы, было выявлено у 54% (14 чел.) офисных сотрудников, это на 8% выше, в сравнении с результатами исследования до реализации коррекционной программы (46% (12 чел.)). В стадии формирования симптом редукции профессиональных обязанностей находится у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Наименее выраженным до реализации коррекционной программы у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, был симптом эмоционально-нравственной дезориентации, проявляющийся в не должном отношении к клиентам. В ходе исследования до реализации коррекционной программы сформированность данного симптома была выявлена у 31% (8 чел.) респондентов, после реализации коррекционной программы сформированность симптома эмоционально-нравственной дезориентации была выявлена у 4% (1 чел.) респондентов. Если до реализации коррекционной программы признаков формирования симптома эмоционально-нравственной дезориентации не было выявлено у 42% (11 чел.) офисных сотрудников, то в ходе исследования после реализации коррекционной программы, было отмечается их увеличение до 62% (16 чел.). В стадии формирования симптом эмоционально-нравственной дезориентации находится у 35% (9 чел.) офисных сотрудников.

Анализируя распределение показателей сформированности симптомов фазы резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до и после реализации коррекционной программы исследования (рис.18), можно выделить снижение выраженности показателей по всем симптомам резистенции, что является свидетельством положительной динамики, в профилактике формирования резистенции, и подтверждает эффективность реализованной коррекционной деятельности.

Динамику изменения показателей выраженности резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, отразим в виде гистограммы на рис.19

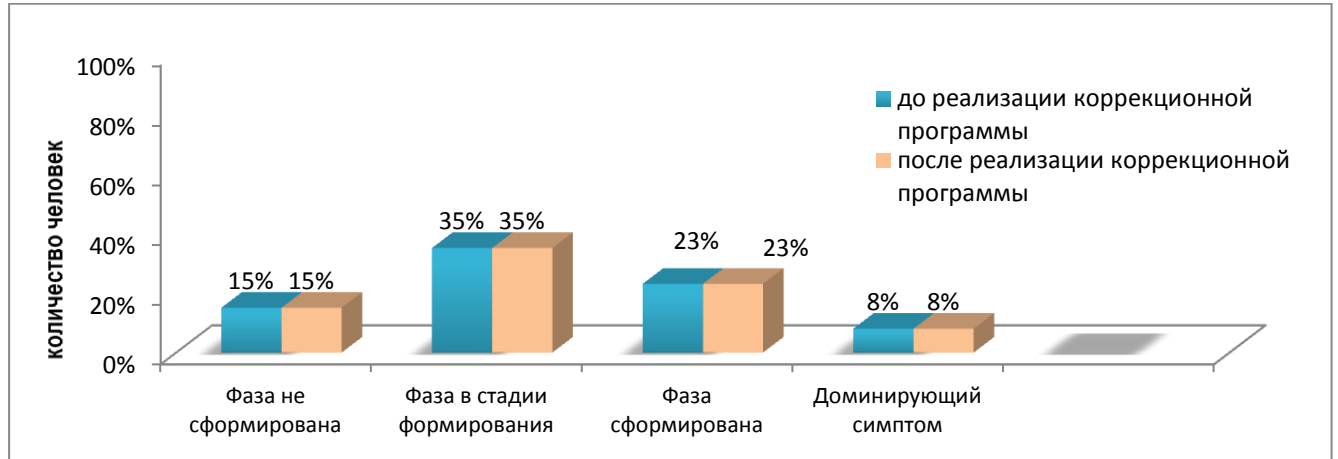


Рис. 19. Выраженность фазы резистенции, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (% человек)

Анализируя выраженность фазы резистенции, у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (рис 19), учитывая что с ними не проводилась коррекционная работа, можно выделить, что сформировавшуюся фазу имеют 39% (10 чел.) офисных сотрудников группы, у 39% (10 чел.) офисных сотрудников фаза резистенции находится в стадии формирования. Отсутствие признаков формирования фазы резистенции выявлено у 22% (6 чел.).

Сравнивая показатели офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы с показателями у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, которые не принимали участия в коррекционной деятельности, можно выделить, что резистенция выражена, у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, как до, так и после реализации коррекционной программы.

Таким образом, можно выделить, что показатели выраженности резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми не изменились также как и выраженность симптоматики.

Статистическая обработка показателей выраженности фазы резистенции, с целью исследования динамики направленности и выраженности изменений у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы, была проведена с использованием Т-критерия Уилкоксона (табл.5 приложения 4).

При анализе результатов (табл.5 приложения 4) изменения выраженности фазы резистенции после реализации коррекционной программы, можно выделить, что полученное значение ($T_{кр} = -3,364$) находится в зоне статистической значимости, что свидетельствует об эффективности психолого- педагогической деятельности, в направлении профилактики формирования резистенции.

Рассматривая изменения выраженности симптомов фазы резистенции после реализации коррекционной программы (табл.6 приложения 4), можно выделить, что полученные значения по динамике: симптома неадекватное избирательное эмоциональное реагирование ($T_{кр} = -3,153$), симптома эмоционально- нравственной дезориентации ($T_{кр} = -3,176$), симптома расширения сферы экономии эмоций ($T_{кр} = -3,391$), симптома редукции профессиональных обязанностей ($T_{кр} = -3,307$), находятся в зоне статистической значимости, что свидетельствует об эффективности психолого- педагогической деятельности, в направлении профилактики формирования симптомов резистенции у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Представим показатели выраженности фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми до реализации коррекционной программы и после ее реализации, в процентном соотношении на рис. 20.

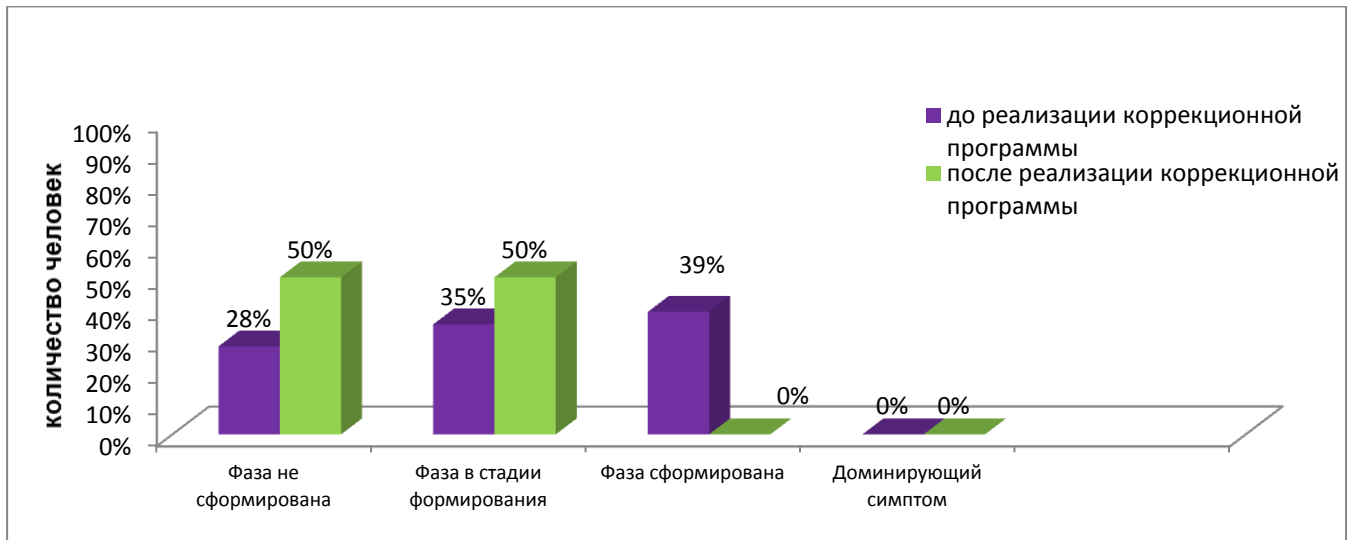


Рис. 20. Выраженность фазы истощения, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя выраженность фазы истощения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (рис.20), можно выделить, что в ходе исследования проведенного, после реализации коррекционной программы, сформированной фазы истощения у офисных сотрудников выявлено не было, при сравнении с результатами исследования – до реализации коррекционной программы (28 (7 чел.)), отмечается существенное снижение показателя на 22%.

Также можно выделить, что у 50% (13 чел.) офисных сотрудников фаза истощения находится на стадии формирования, у 50% (13 чел.) офисных сотрудников признаков фазы истощения выявлено не было, при сравнении с результатами полученными после реализации коррекционной программы (39 (10 чел.)), отмечается существенное снижение показателя на 39%.

Для сравнения и обеспечения наглядности изобразим особенности формирования симптомов фазы истощения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до и после реализации коррекционной программы, в виде гистограммы на рис. 21.

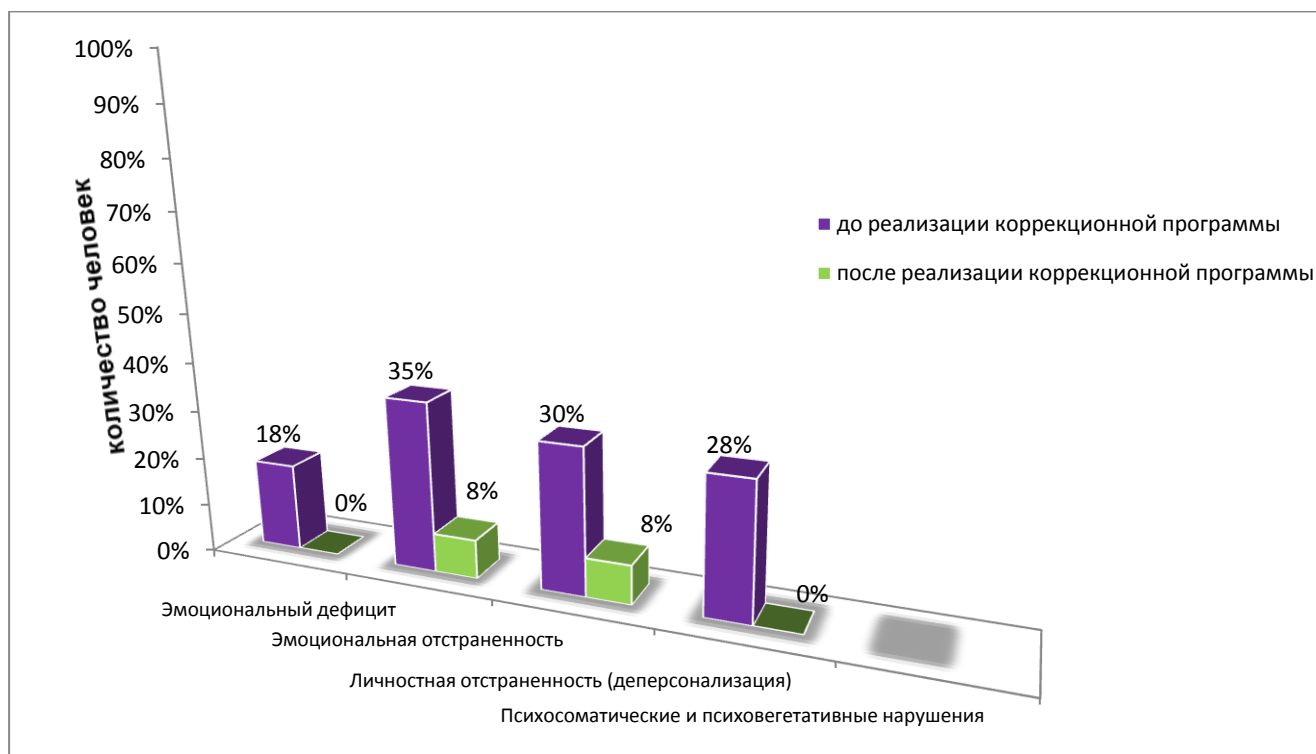


Рис. 21. Распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя результаты исследования, фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми до и после реализации коррекционной программы (рис.21), можно выделить, что в исследовании до реализации коррекционной программы было выявлено, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, в большей степени – у 35% (9 чел.), сформирован симптом эмоциональной отстранённости, проявляющийся полным исключением эмоций из сферы профессиональной деятельности, у 35% (9 чел.) офисных сотрудников симптом эмоциональной отстранённости находился на стадии формирования, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников было выявлено отсутствие формирования симптома эмоциональной отстранённости.

В ходе исследования после реализации коррекционной программы выявлено, что показатели выраженности симптома эмоциональной отстранённости значительно снизились. Так, сформированный симптом имеют только 8% (2 чел.) офисных сотрудников, у 50% (13 чел.) офисных сотрудников симптом эмоциональной отстранённости находится на стадии формирования, у 42% (14 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования симптома выявлено не было.

Следует отметить, что меньшей степени, как до, так и после реализации коррекционной программы у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, выражен симптом эмоционального дефицита, который находит проявление в ощущении респондентом невозможности осуществления эмоционального взаимодействия с клиентами, можно выделить, что после реализации коррекционной программы наблюдается выраженная положительная динамика по данному симптому. Так, если до реализации коррекционной программы данный симптом был сформирован у 19% (5 чел.) офисных сотрудников, то после реализации коррекционной программы офисных сотрудников, имеющих сформированный симптом эмоционального дефицита, выявлено не было. В ходе исследования до реализации коррекционной программы было выявлено, что у 53% (14 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, симптом эмоционального дефицита находится на стадии формирования, после реализации коррекционной программы симптом эмоционального дефицита на стадии формирования выявлен у 38% (10 чел.) офисных сотрудников. До реализации коррекционной программы всего у 28% (7 чел.) у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, не было выявлено признаков симптома эмоционального дефицита, в ходе исследования после реализации коррекционной программы выявлено увеличение их количества до 62% (16 чел.).

По симптому личностной отстранённости, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, также наблюдается положительная динамика. Так, если до реализации коррекционной программы 30% (8 чел.) офисных сотрудников имели уже сформированный симптом личностной отстранённости, то после реализации коррекционной программы количество офисных сотрудников со сформированным симптомом существенно уменьшилось до 8% (2 чел.). Отсутствие признаков формирования симптома личностной отстранённости до реализации коррекционной программы было выявлено у 35% (9 чел.) у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы количество офисных сотрудников с отсутствием признаков формирования симптома личностной отстранённости увеличилось до 46% (12 чел.).

Симптом психосоматических и психовегетативных нарушений выражен незначительно, как до, так и после реализации коррекционной программы. Так, до реализации коррекционной программы, сформированный симптом имели 23% (6 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы сформированного симптома психосоматических и психовегетативных нарушений у офисных сотрудников выявлено не было.

До реализации коррекционной программы у 50% (13 чел.) у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, не было выявлено признаков формирования симптома психосоматических и психовегетативных нарушений, после реализации коррекционной программы признаков формирования симптома психосоматических и психовегетативных нарушений не было выявлено у 60% (15 чел.) офисных сотрудников.

Динамику изменения показателей выраженности истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у офисных

сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми отразим в виде гистограммы на рис.22.

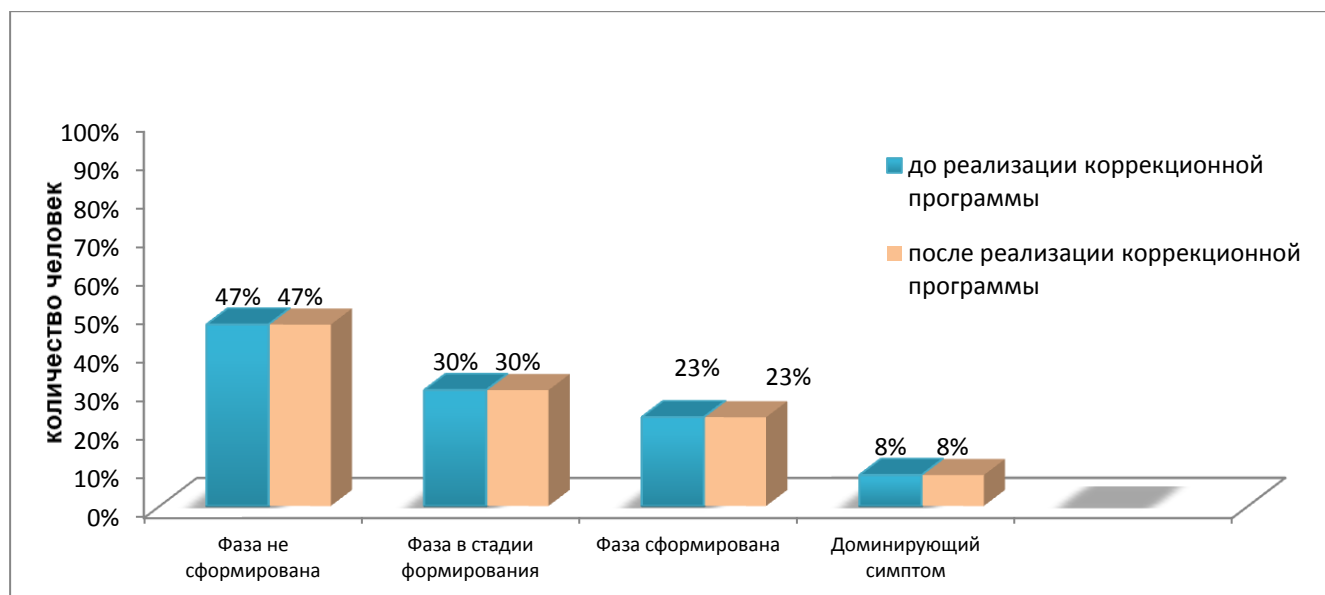


Рис. 22. Выраженность фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (% человек)

Анализируя выраженность фазы истощения, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми до реализации коррекционной программы и после ее реализации (рис 22), учитывая что с ними не проводилась коррекционная работа, можно выделить, что сформированную фазу имеют 23% (6 чел.) офисных сотрудников, у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, фаза истощения находится на стадии формирования, у 47% (12 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, признаков формирования фазы истощения выявлено не было.

Следует выделить, что существенных изменений в выраженности фазы истощения у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, на данном этапе исследования выявлено не было.

Статистическая обработка показателей выраженности фазы истощения, с целью исследования динамики направленности и выраженности изменений у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы, была проведена с использованием Т-критерия Уилкоксона (табл.7 приложения 4).

При анализе результатов (табл.7 приложения 4) изменения выраженности фазы истощения после реализации коррекционной программы, можно выделить, что полученное значение ($T_{кр} = -4,000$) находится в зоне статистической значимости, это свидетельствует об эффективности психолого- педагогической деятельности, в направлении профилактики формирования истощения.

Рассматривая изменения выраженности симптомов фазы истощения после реализации коррекционной программы (табл. 8 приложения 4), можно выделить, полученные значения по динамике:

- симптома эмоционального дефицита ($T_{кр} = -3,153$),
- симптома эмоциональной отстраненности ($T_{кр} = -2,879$),
- симптома личностной отстраненности ($T_{кр} = -3,419$),
- психосоматических и вегетативных нарушений ($T_{кр} = -2,428$),

находятся в зоне статистической значимости, что свидетельствует, что свидетельствует об эффективности психолого- педагогической деятельности, в направлении профилактики формирования симптомов истощения у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Распределение показателей сформированности фаз эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах до и после реализации коррекционной программы, представим на рис.23.

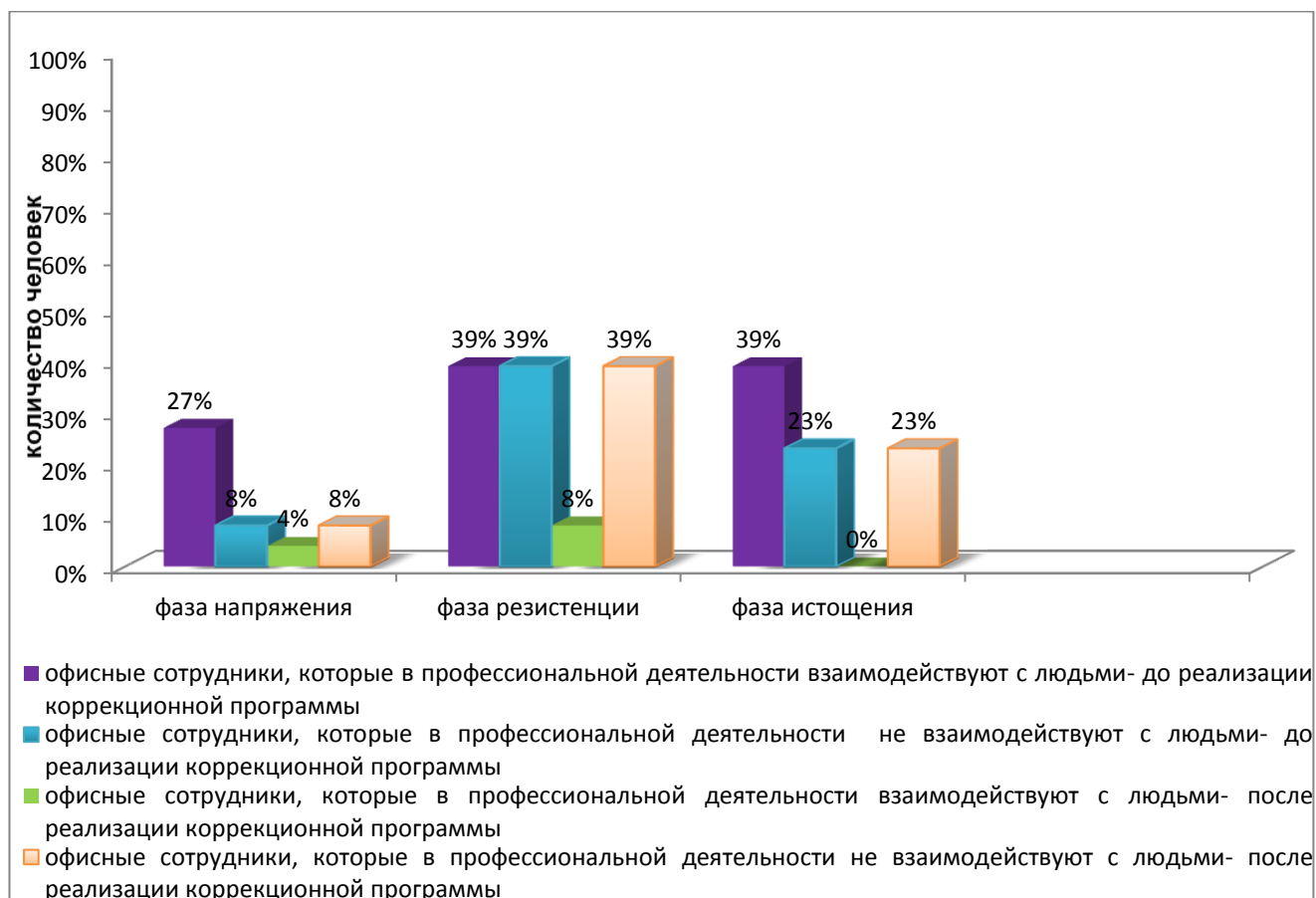


Рис. 23. Распределение показателей сформированности фаз эмоционального выгорания в группах, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя распределение показателей сформированности фаз эмоционального выгорания до и после реализации коррекционной программы (рис.23), можно выделить, что после проведения формирующей деятельности в виде реализации психолого - педагогической коррекционной программы в группе офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, выраженность показателей и симптомов эмоционального выгорания в группе значительно снизилась.

Анализируя показатели офисных сотрудников, которые не взаимодействуют в своей профессиональной деятельности с людьми, и не принимали участия в коррекционной деятельности, можно выделить, что на

формирующем этапе исследования эмоционального выгорания и его симптомов, показатели остались практически неизменными.

4) Анализ результатов исследования степени выраженности и распространённости синдрома выгорания у офисных сотрудников, которые не взаимодействуют в своей профессиональной деятельности с людьми, после реализации коррекционной программы по методике МВИ представлен в табл. 9 приложения 4. Результаты исследования эмоционального истощения офисных сотрудников, которые не взаимодействуют в своей профессиональной деятельности с людьми до и после реализации коррекционной программы по методике «МВИ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой, отразим в процентном соотношении на рис. 24

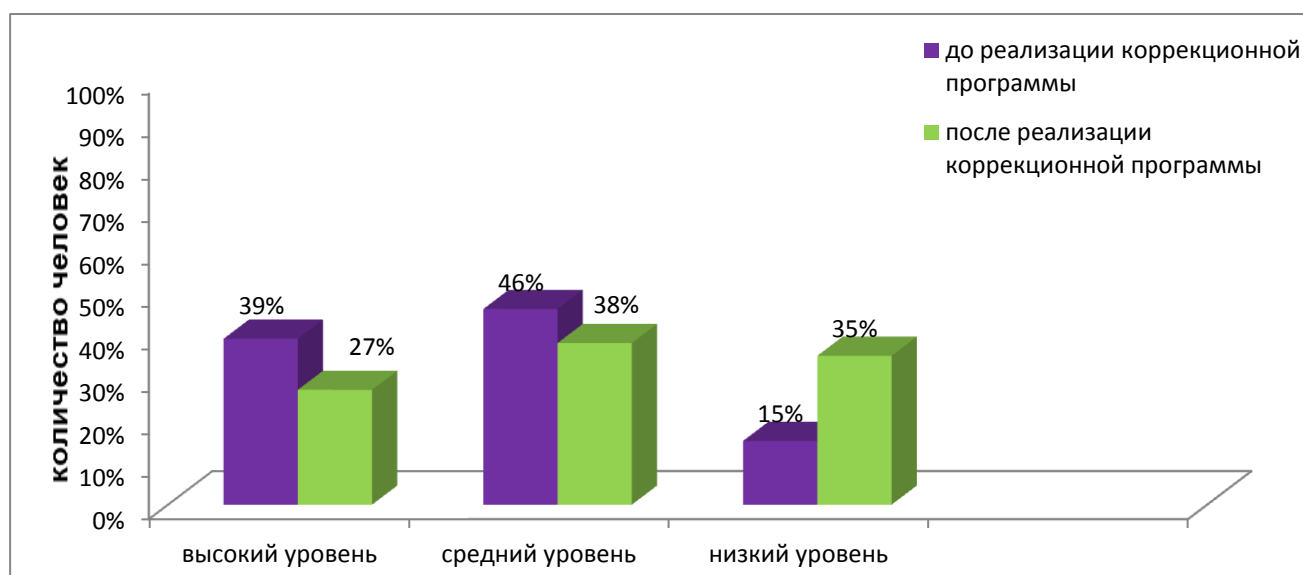


Рис.24. Распределение показателей эмоционального истощения, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, по методике «МВИ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя распределение показателей эмоционального истощения офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до и после реализации коррекционной программы (рис. 24) можно выделить, что до реализации коррекционной программы, высокий уровень выраженности эмоционального истощения, был выделен у 39% (10 чел.)

офисных сотрудников, после реализации коррекционной программы, отмечается снижение выраженности высокого уровня эмоционального истощения до 27% (7 чел.).

Средний уровень эмоционального истощения до реализации коррекционной программы был выявлен у 46% (12 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы количество офисных сотрудников со средним уровнем эмоционального истощения снизилось до 38% (10 чел.). До реализации коррекционной программы количество офисных сотрудников, с низким уровнем эмоционального истощения составляло меньшинство – 15% (4 чел.) респондента, после реализации коррекционной программы низкий уровень эмоционального истощения был выявлен у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Анализируя результаты исследования степени выраженности и распространённости синдрома выгорания офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, на формирующем этапе исследования по методике МВІ (табл.10 приложения 4), можно выделить, что у офисных сотрудников изменение показателей эмоционального истощения незначительно.

Таким образом, можно выделить, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, с которыми была проведена психолого- педагогическая коррекционная работа, наблюдается выраженная положительная динамика в сравнении с офисными сотрудниками, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, не принимавшими участия в коррекционной деятельности, чьи показатели остались неизменны.

Результаты исследования выраженности деперсонализации офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми по методике МВІ, отразим в процентном соотношении на рис. 25

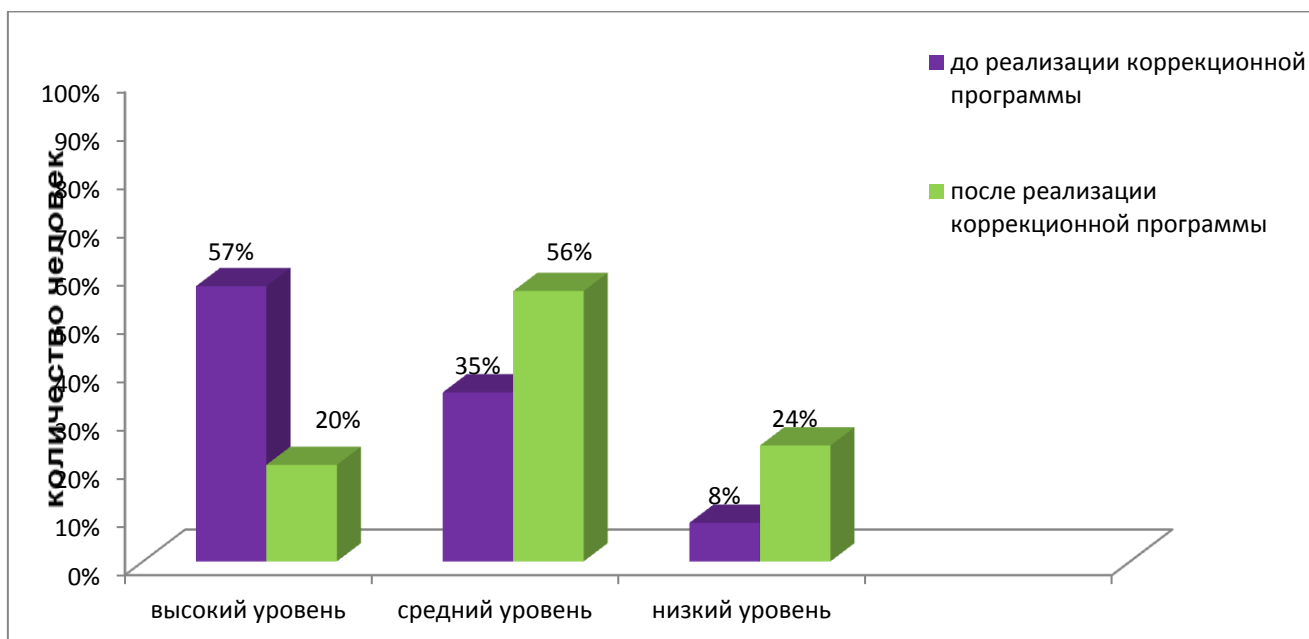


Рис.25. Распределение показателей деперсонализации, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя распределение показателей деперсонализации офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми до и после реализации коррекционной программы (рис. 25), можно выделить, что до реализации коррекционной программы у 57% (15 чел.) офисных сотрудников был выявлен высокий уровень деперсонализации, после реализации коррекционной программы отмечается снижение показателя до 20% (5). Наряду с этим следует выделить увеличение офисных сотрудников с низким уровнем деперсонализации 24% (6).

Результаты исследования выраженности деперсонализации офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми до и после реализации коррекционной программы по методике МВІ, отразим в процентном соотношении на рис. 26

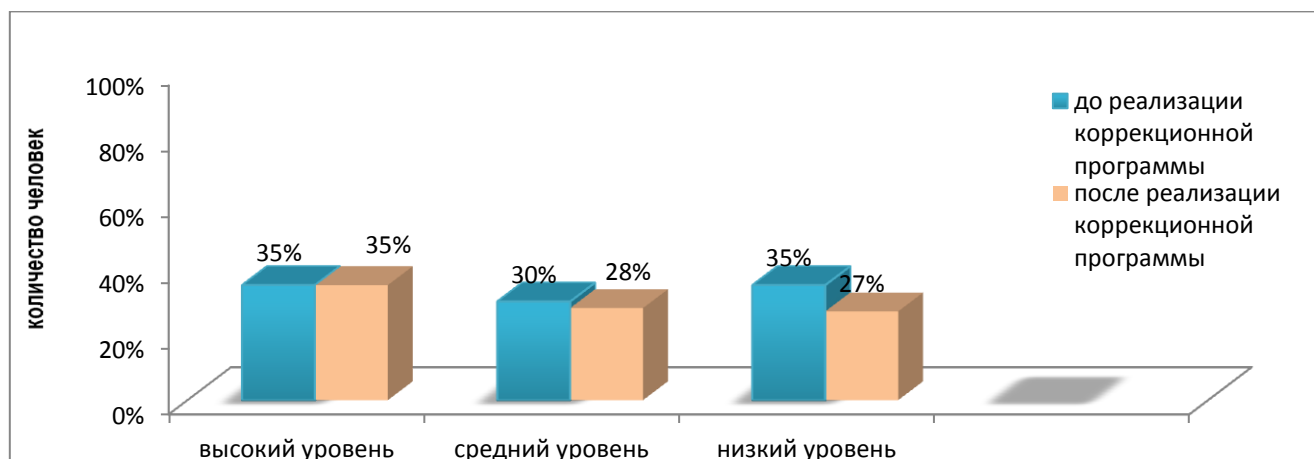


Рис.26. Распределение показателей деперсонализации, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой (% человек)

Анализируя распределение показателей деперсонализации офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми до и после реализации коррекционной программы (рис.26), учитывая что с ними не проводилась коррекционная работа, можно выделить отрицательную динамику. Так, до реализации коррекционной программы высокий уровень деперсонализации наблюдался у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, после реализации коррекционной программы этот показатель остался неизменным. До реализации коррекционной программы средний уровень деперсонализации было выявлен у 30% (8 чел.) офисных сотрудников, после реализации коррекционной программы отмечается увеличение показателя на 8% (выявлен у 38%(10 чел.)). Выраженность офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми низкого уровня деперсонализации, снизилась: если до реализации коррекционной программы низкий уровень деперсонализации был выявлен у 35% (9 чел.) офисных сотрудников, то после реализации коррекционной программы их количество снизилось до 27% (7 чел.).

При сравнении показателей офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми с показателями офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми можно выделить, что у респондентов первой группы, которые принимали участие в психолого- педагогической коррекционной деятельности, наблюдается выраженная положительная динамика, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми напротив, наблюдается незначительная отрицательная динамика.

Результаты исследования выраженности редукции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми до и после реализации коррекционной программы по методике МВИ, отразим в процентном соотношении на рис. 27

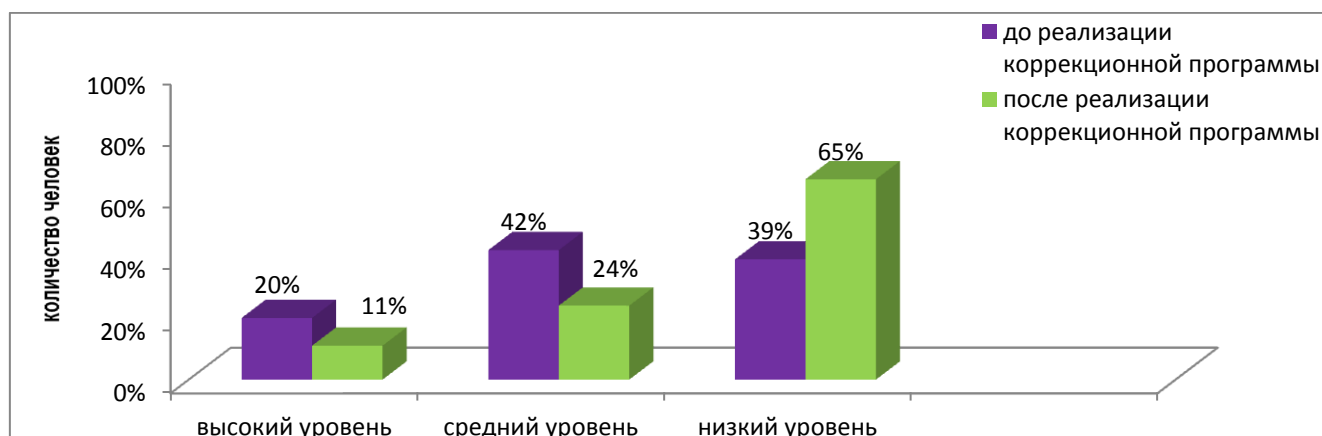


Рис.27. Распределение показателей редукции личных достижений, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, по методике «МВИ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой до реализации коррекционной программы и после ее реализации (% человек)

Анализируя распределение показателей редукции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, до и после реализации коррекционной программы (рис. 27), можно выделить положительную динамику. Так, высокий показатель по шкале редукции личных достижений до реализации коррекционной программы

был обнаружен у 20% (5 чел.) офисных сотрудников, после реализации коррекционной программы высокий уровень по этой шкале наблюдается у 11% (3 чел.) офисных сотрудников. До реализации коррекционной программы средний уровень редукции личных достижений был характерен для 42% (11 чел.) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы количество офисных сотрудников со средним уровнем редукции личных достижений сократилось на 15% (24% (6 чел.)). Низкий уровень редукции личных достижений до реализации коррекционной программы был характерен для 39% (10 чел.) офисных сотрудников, после реализации коррекционной программы показатель вырос на 26% (выявлен у 65% (17 чел.)).

Результаты исследования выраженности редукции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми по методике «МВИ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой, отразим в процентном соотношении на рис. 28

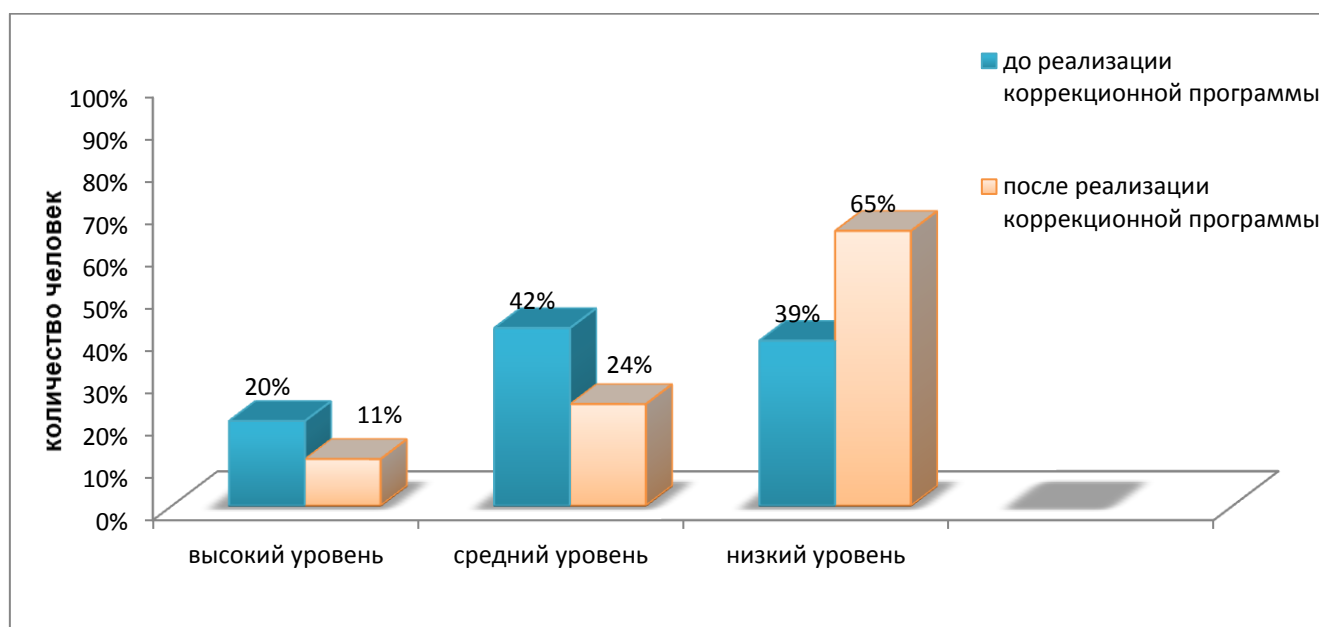


Рис.28. Распределение показателей редукции личных достижений, офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, по методике «МВИ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой (%)

Анализируя распределение показателей редукиции личных достижений офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми до и после реализации коррекционной программы (рис. 28), учитывая что с ними не проводилась коррекционная работа, можно выделить выраженную отрицательную динамику.

Так, выраженность высокого уровня формирования редукиции личных достижений осталось неизменной у 22% (6) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, однако, количество офисных сотрудников, с низким уровнем редукиции личных достижений заметно снизилось: если в ходе констатирующего исследования показатель был выявлен у 39% (10 чел.) офисных сотрудников, то на данном этапе, он снизился на 28% и был выявлен у 11% (3 чел) офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми.

Сравнивая результаты групп можно выделить, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, с которыми проводилась коррекционная деятельность, выражена положительная динамика, у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, которые не принимали участия в формирующем эксперименте, наблюдается усугубление выраженности эмоционального выгорания.

Статистическая обработка показателей выраженности эмоционального выгорания, с целью исследования динамики направленности и выраженности изменений у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы, была проведена с использованием Т-критерия Уилкоксона (табл.11 приложения 4).

При анализе результатов (табл.11 приложения 4) изменения выраженности эмоционального выгорания после реализации коррекционной программы, можно выделить, что полученные значения по динамике эмоционального истощения

(Ткр = -4,383), деперсонализации (Ткр = -4,214), редукции личных достижений (Ткр = -4,028), находятся в зоне статистической значимости, что свидетельствует, об эффективности психолого- педагогической деятельности, в направлении профилактики формирования симптомов эмоционального выгорания у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

5) Анализ результатов исследования по шкале оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина представлен в табл.12-13 приложения 4. Представим средние значения выраженности личностной и ситуативной тревожности в группах до и после реализации коррекционной программы на рис. 29.

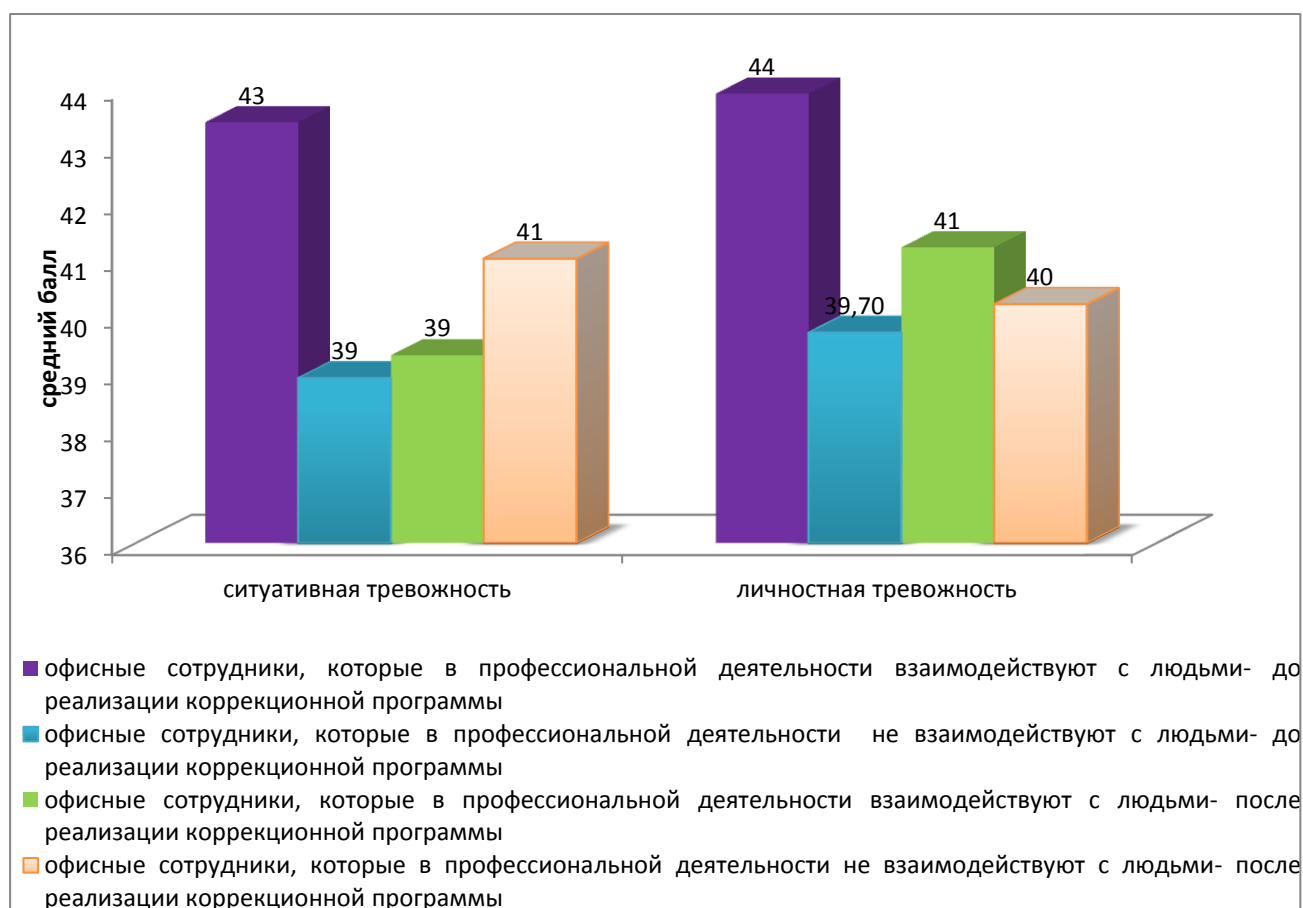


Рис. 29. Распределение показателей личностной и ситуативной тревожности в группах, по методике Спилбергера-Ханина, до и после реализации коррекционной программы (ср.балл)

Анализируя распределение показателей личностной и ситуативной тревожности в группах до и после реализации коррекционной программы по методике Спилбергера-Ханина (рис. 28), можно выделить, что после реализации коррекционной программы, в группе офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, произошла некоторая положительная динамика показателей уровня тревожности.

Согласно среднему баллу по шкале тревожности Спирмена-Ханина, уровень тревожности в группах находится в пределах нормы. Средние баллы по шкалам различаются незначительно, причем показатели по шкале тревожность несколько выше у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми.

Как можно заметить, средние показатели тревожности в офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, с которой поведилась коррекционная работа, имеют положительную динамику. Так, в группе значительно снизились показатели ситуативной тревожности. У офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, напротив, наблюдается незначительная отрицательная динамика показателей тревожности.

Статистическая обработка показателей выраженности личностной и ситуативной тревожности, с целью исследования динамики направленности и выраженности изменений у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, после реализации коррекционной программы, была проведена с использованием Т-критерия Уилкоксона (табл.14 приложения 4). При анализе результатов (табл.14 приложения 4) изменения выраженности эмоционального выгорания после реализации коррекционной программы, можно выделить, что полученные значения по динамике: изменения ситуативной тревожности ($T_{кр} = -4,431$), личностной тревожности ($T_{кр} = -3,635$), находятся в зоне статистической значимости, что свидетельствует, об эффективности психолого-

педагогической деятельности, в направлении профилактики увеличения тревожности личности в группе офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

Таким образом, подводя итоги исследования, можно отметить, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, с которыми проводилась коррекционная работа, значительно снизились показатели эмоционального выгорания и тревожности. У офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, которые не принимали участия в коррекционной деятельности, напротив, выделено увеличение выраженности симптомов эмоционального выгорания и тревоги. Также можно выделить, что без проведения мероприятий по профилактике и коррекции эмоционального выгорания, отмечается увеличение интенсивности формирования его симптоматики.

Таким образом, разработанная и апробированная в рамках данного исследования программа психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников показала свою эффективность, гипотеза подтвердилась, цель достигнута, задачи выполнены. Технологическая карта внедрения программы профилактики и коррекции эмоционального выгорания представлена в таблице 1. приложения 5.

3.3. Рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания

Развитие синдрома эмоционального выгорания не зависит от стажа работы и характерно для всех этапов профессиональной педагогической деятельности, его диагностика возможна на различных стадиях. Своевременные профилактические и коррекционные мероприятия снижают отрицательное воздействие синдрома эмоционального выгорания на личность профессионала. В связи с этим одна из актуальных задач, представлена организацией деятельности в области сохранения психического здоровья специалистов, где важнейшей

психолого-педагогической проблемой является эмоциональная саморегуляция личности и развития профессионализма специалиста на высоком соответствующем уровне.

Важную роль в организации профилактической деятельности играет информирование о разрушительных последствиях стрессовых ситуаций, основной задачей, которого, является формирование у специалистов способности к распознаванию стрессовых ситуаций в своей профессиональной деятельности, с пониманием своих личностных и индивидуальных особенностей, сильных и слабых сторон личности. Профилактике эмоционального выгорания способствует система поощрений, принятая в организации, — устные и письменные благодарности, ценные подарки, премии, включение в профессиональные конкурсы или престижные инновационные проекты. При этом важно периодически проводить анонимные анкетирования коллектива для выявления и разрешения «болевых» проблем. Профилактике эмоционального выгорания способствуют также умение специалистов ставить перед собой краткосрочные и долгосрочные цели, правильно планировать свою деятельность, самоменеджмент, использование тайм-аутов.

Современным специалистам при поддержке администрации важно научиться, правильно отдыхать, избегая в работе перфекционизма и ненужной конкуренции. Стремление быть во всём победителем создаёт напряжение и тревогу. Замечено, что у тех людей, у которых есть удовлетворяющее их хобби, интересный отдых и путешествия, меньше выражены признаки профессионального выгорания. Не только групповые мероприятия, но и неформальный лично ориентированный подход к решению проблем специалистов сегодня становятся наиболее востребованными. Его эффективность напрямую зависит от своевременной и качественной диагностики, направленной на выявление деформирующих личностных паттернов.

Наиболее уязвимые компоненты в структуре личности профессионала должны определять задачи, меру, степень поддерживающих и корректирующих

воздействий, которые могут и должны осуществлять в сотрудничестве с психологом управленцы и кадровая служба, специалисты системы повышения квалификации. Одна из важнейших задач состоит в формировании гармонично развитой личности, а не однобокого профессионала. Но чтобы эффективно решать эту задачу, необходимы компетентные рекомендации со стороны психологов, а их можно дать, лишь тщательно изучив феномен эмоционального выгорания.

Главными направлениями, предотвращающими формирование эмоционального выгорания, являются:

- накопление системы знаний, умений и навыков;
- улучшение условий трудовой деятельности и отдыха;
- развитие содержательного компонента трудовой деятельности;
- развитие средств трудовой деятельности;
- развитие профессиональной мотивации.
- изменение системы оплаты трудовой деятельности.
- организация системы психологической разгрузки, с целью снятия напряжения после осуществления трудовой деятельности;
- организация системы улучшения в коллективе психологического климата.

Рассматривая способы профилактики «синдрома эмоционального выгорания», целесообразно:

- культивирование ряда других интересов, которые не связаны с профессиональной деятельностью, с сочетанием трудовой деятельности с деятельностью во саморазвитию;
- внесение в свою работу разнообразия, с созданием новых идей и проектов, с их реализацией;
- здоровый образ жизни, с соблюдением режимов сна и питания, овладением медитативной техникой;
- полноценное взаимодействие с социумом, с наличием единомышленников, близких друзей, взаимоотношения с которыми сбалансированы;

- стремление к исполнению своих целей, с умением проигрывать без самоуничтожения и агрессивности;
- способность к адекватной самооценке;
- открытость для нового опыта;
- умение эффективно организовывать свою деятельность, с определением времени необходимого для наиболее высоких результатов в профессиональной деятельности и в целом в жизни;
- высокий уровень ответственности за свои поступки и свою деятельность;
- непрерывное саморазвитие, для себя, своей пользы, а не потому что этого требуют;
- активное участие в жизнедеятельности организации, и мероприятиях вне ее, с возможностью получать новые знания, умения и навыки, новый опыт общения, взаимодействия;
- периодическая организация совместной работы с коллегами, которые значительно отличаются профессиональными и личностными особенностями;
- участие в тренингах профессионального и личностного роста, с возможностью обсуждения возникших личных проблем, связанных с профессиональной деятельностью;
- выбор увлечения, которое будет помогать расслаблению и гармонизации внутреннего потенциала личности;
- формирование навыков аутотренинга и релаксации;
- умение понимать свои внутренние состояния, с выделением признаков усталости и опустошенности.

Важнейший принцип профилактики синдрома эмоционального выгорания представлен соблюдением требований профессиональной психогигиены.

Выводы по третьей главе

На контрольно- обобщающем этапе было проведено формирующее исследование, в форме разработки и реализации модели профилактики и коррекции эмоционального выгорания; проведен анализ результатов исследования после реализации коррекционной программы; оценка эффективности реализованной программы, разработка рекомендаций и технологической карты внедрения программы профилактики и коррекции эмоционального выгорания. Для сравнения показателей исследования, с целью выделения значимых различий, был использован метод математико-статистической обработки данных: Т-критерий Уилкоксона.

Результаты исследования показателей эмоционального выгорания после реализации коррекционной программы позволили сделать следующие выводы:

1. После реализации в группе, в которую вошли офисные работники, чья профессиональная деятельность связана с взаимодействием с людьми – программы коррекции эмоционального выгорания, было проведено повторное исследование эмоционального выгорания, в ходе которого было выявлено, что в результате реализации программы направленной на коррекцию синдрома эмоционального выгорания офисных работников, произошли существенные изменения в динамике показателей синдрома эмоционального выгорания, с тенденцией к снижению.

2. Так, анализируя:

– изменения выраженности фазы напряжения ($T_{кр} = -3,464$) переживания травмирующих ситуаций ($T_{кр} = -3,666$), симптома тревоги ($T_{кр} = -2,428$), симптома неудовлетворенности собой ($T_{кр} = -3,874$), симптома загнанности в клетку ($T_{кр} = -2,333$); изменения выраженности фазы резистенции ($T_{кр} = -3,364$), симптома неадекватное избирательное эмоциональное реагирование ($T_{кр} = -3,153$), симптома эмоционально- нравственной дезориентации ($T_{кр} = -3,176$), симптома расширения сферы экономии эмоций

(Ткр = -3,391), симптома редукции профессиональных обязанностей (Ткр = -3,307); изменения выраженности фазы истощения (Ткр = -4,000), симптома эмоционального дефицита (Ткр = -3,153), симптома эмоциональной отстраненности (Ткр = -2,879), симптома личностной отстраненности (Ткр = -3,419), симптома психосоматических и психовегетативных нарушений (Ткр = -2,428); эмоционального истощения (Ткр = -4,383), деперсонализации (Ткр = -4,214), редукции личных достижений (Ткр = -4,028); изменения ситуативной тревожности (Ткр = -4,431), личностной тревожности (Ткр = -3,635); выявленных до реализации коррекционной программы, было определено, что полученные показатели находятся в зоне статистической значимости. Это свидетельствует, об эффективности психолого-педагогической деятельности, в направлении профилактики увеличения эмоционального выгорания личности и его симптоматики, реализованной в ходе проведения исследования.

3. Таким образом, подводя итоги, можно отметить, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, с которыми проводилась коррекционная работа, значительно снизились показатели эмоционального выгорания и тревожности.

4. У офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, напротив, выделено увеличение выраженности симптомов эмоционального выгорания и тревоги, то есть без проведения мероприятий по профилактике и коррекции эмоционального выгорания, отмечается увеличение интенсивности формирования его симптоматики.

5. Разработанная и апробированная в рамках данного исследования программа психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников показала свою эффективность, гипотеза подтвердилась, цель достигнута, задачи выполнены.

Заключение

В современной социально-экономической обстановке все более возрастают требования со стороны общества к личности, здоровью работника и качеству выполняемой им работы. Любая профессиональная деятельность оказывает существенное влияние на формирование личности работника. Во многом это происходит потому, что для выполнения тактических задач приобретаются определенные знания, и формируются необходимые умения и навыки. Работа протекает в сходных условиях: с определённым кругом общения, использованием повторяющихся действий и движений. Такие условия деятельности создают специфический внутренний мир личности, систему отношений, особенности реагирования на те или иные события, манеру держаться, одеваться и т.д.

Одной из проблем, связанной с психическим здоровьем, является проблема формирования «феномена эмоционального выгорания». Действие многочисленных объективных и субъективных эмоциогенных факторов вызывает нарастающее чувство неудовлетворенности, накопление усталости, ведет к кризисам в работе, истощению и выгоранию.

При изучении феномена выгорания в рамках данного исследования было выявлено, что единого понимания сущности психического выгорания и его структуры не сформулировано. Общепринятым и наиболее употребляемым является определение выгорания, согласно которому, выгорание рассматривается в виде синдрома эмоционального истощения, деперсонализации и уменьшения личностных достижений, возникающее у индивидов, работающих с людьми.

Анализируя результаты исследования выгорания у представителей разных профессиональных групп можно выделить, что наиболее подвержены влиянию психического выгорания представители профессий типа "субъект-субъект", к которым относится и профессия работника дошкольного учреждения.

Непосредственно следствием «выгорания» является воздействие стрессоров рабочей среды (внешние источники «выгорания») с одной стороны, определенных

внутренних предпосылок – характеристик личности особенностей самооценки и мотивации профессионала с другой стороны.

Рассматривая целевые ориентиры модели психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания, можно выделить преимущественную направленность на реализацию комплексной, системной и систематической профилактики и коррекции уровня синдрома эмоционального выгорания. На основе целевых ориентиров, формулируются задачи для каждого из этапов модели: теоретического (анализа психолого-педагогической литературы по теме, с подбором методик), опытно-экспериментального (констатирующего и формирующего эксперимента) и контрольно-обобщающего (анализа полученных результатов, разработкой методических рекомендаций).

Повышению эффективности психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания, способствует групповая форма работы, включающая целенаправленное использование совокупности взаимодействий и взаимоотношений между участниками в коррекционных, позволяя сконцентрировать внимание на проблемных сферах межличностного взаимодействия участников.

В ходе исследования особенностей формирования синдрома эмоционального выгорания было выявлено, существование различий в выраженности синдрома эмоционального выгорания офисных работников, которые осуществляют свою профессиональную деятельность взаимодействуя с людьми, и офисными работниками, и офисных работников, деятельность которых не связана с людьми.

Так было выявлено, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, в большей степени выражены симптомы неудовлетворенности собой, и переживания психотравмирующей ситуации, то есть они склонны к формированию фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью,

выполняемыми обязанностями, необходимость взаимодействия с людьми может рассматриваться в виде одной из предпосылок для обострения переживания психотравмирующих ситуаций. В данной группе отмечается подверженность формированию депрессивных и тревожных состояний, с более интенсивным переживанием травмирующих ситуаций, с выраженностью симптома расширения сферы экономии эмоций, и выходом эмоционального выгорания – за сферу профессиональной деятельности, с проявлением симптомов вне ее – в системе взаимоотношений с близкими людьми, знакомыми и т.д. При осуществлении профессиональной деятельности предполагающей взаимодействие с людьми, офисные сотрудники, в большей степени склонны к защите своей стратегии не проявляя должного эмоционального отношения к клиенту и проявлению негативизма на уровне физического и психического самочувствия. Отмечается выраженность симптома эмоциональной отстранённости, проявляющегося в полном исключении эмоций из сферы профессиональной деятельности.

У специалистов, профессиональная деятельность которых не связана с необходимостью взаимодействия с людьми, выражен симптом неудовлетворенности собой, который находит выражение, в формировании фрустрационных состояний, обусловленных невозможностью оказать влияние на ситуацию, вызывая недовольство собой, профессиональной деятельностью, выполняемыми обязанностями, также симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, когда профессионалом практически не улавливается разница между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным избирательным реагированием. Также у специалистов, профессиональная деятельность которых не связана с необходимостью взаимодействия с людьми, была выявлена выраженность симптома эмоциональной отстранённости, проявляющегося полным исключением эмоций из сферы профессиональной деятельности.

Таким образом, в ходе исследования особенностей эмоционального выгорания было выявлено, что между офисными работниками, чья деятельность

связана с взаимодействием с людьми, офисными работниками деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, имеются различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания, симптомы и признаки которого у них выражены на более высоком уровне и требуют коррекции. По результатам исследования была разработана программа профилактики и коррекции эмоционального выгорания реализованная в группе офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми, так как в данной группе было выявлено преобладание симптомов эмоционального выгорания. Реализация программы профилактики и психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания офисных работников, осуществляемая на основе технологической карты внедрения результатов исследования в практику, показала достаточно высокую эффективность.

Так, после реализации в группе офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми программы коррекции эмоционального выгорания, было проведено формирующее исследование эмоционального выгорания. После реализации коррекционной программы было выявлено, что в результате деятельности, направленной на коррекцию синдрома эмоционального выгорания офисных работников, произошли существенные изменения в динамике показателей синдрома эмоционального выгорания, с тенденцией к снижению. Так, были выделены положительные изменения в выраженности фаз напряжения, резистенции, истощения и их симптоматики; снижение ситуативной и личностной тревожности, с определением статистической значимости полученных показателей по исследованию. Это является свидетельством эффективности психолого-педагогической деятельности, в направлении профилактики и коррекции эмоционального выгорания личности и его симптоматики, реализованной на формирующем этапе исследования.

Следует выделить, что у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, которые не принимали участия в коррекционной деятельности, напротив, выделено увеличение выраженности симптомов эмоционального выгорания и тревоги, то есть без проведения мероприятий по профилактике и коррекции эмоционального выгорания, отмечается увеличение интенсивности формирования его симптоматики.

Таким образом, в ходе опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания было доказано, что уровень эмоционального выгорания офисных работников меняется, при разработке и реализации модели профилактики и коррекции, что подтверждает гипотезу исследования.

Разработанная и апробированная в рамках данного исследования программа психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников, по результатам формирующего исследования показала свою эффективность.

Разработанная модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников, характеризующаяся целостностью, согласованностью и взаимосвязанностью составляющих ее блоков: теоретического, диагностического, формирующего и аналитического, оказала влияние на уровень эмоционального выгорания офисных работников, способствуя его снижению.

Таким образом, теоретическая гипотеза получила подтверждение в ходе опытно-экспериментального исследования, цель исследования достигнута, поставленные задачи решены.

Список использованной литературы

1. Абрамова Г.С. Возрастная психология: Учебное пособие для студентов вузов. Екатеринбург: Деловая книга. 2002. 704 с.
2. Абрумова А. Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика // Психологический журнал. 1985. № 6. С. 107-115.
3. Агапова М.В. Социально-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализация личности: Дис. ... канд. психол. наук. – Ярославль. 2004. 184 с.
4. Айсина Р.М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации: Электронный ресурс.: Автореферат дис. . канд. психол. наук. М. 2007. 223 с.
5. Александровский Ю. А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация. М.: Наука. 1976. 272 с.
6. Алиев Х. Защита от стресса. М.. 1996. 239 с.
7. Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Зарубежная социальная психология XX столетия: Теоретические подходы: Учеб. пособие для вузов. М.: Аспект Пресс. 2002. 287 с.
8. Баева И.А. Психологическая безопасность в образовании. СПб.: СОЮЗ. 2002. 271 с.
9. Барабанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома "эмоционального сгорания" // Вестник МГУ. – сер. 14, Психология. 1995. № 1 С. 54-58.
10. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2014. 272с.
11. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы / РАН, Институт психологии. М.1995. 136 с.

12. Боева А.В., Руженков В.А., Москвитина У.С. Синдром эмоционального выгорания у врачей-психиатров // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Т. 22. 2013. № 11. С.6-12.
13. Бойко В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении. СПб. 1999. 105 с.
14. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филин. 1999. 196 с.
15. Бойко В. В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер. 2004. 474 с.
16. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии. 2005. № 2. С. 96-104.
17. Бухтияров И.В., Рубцов М.Ю., Костенко Н.А. Современные психологические факторы риска и появления профессионального стресса // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. 2014. № 5-2. С.773-775.
18. Вилюнас В. Психология эмоций. СПб.: Питер. 2008. 496 с.
19. Влах Н.И. Модель психологической помощи представителям «Помогающих» профессий при эмоциональном выгорании // Вестник ЮУрГУ. Серия: Психология. 2015. №4. С.24-30
20. Водопьянова Н. Е. Синдром "психического выгорания" в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Изд-во СПбГУ. 2000. 498 с.
21. Водопьянова Н. Е. Психическое "выгорание" и качество жизни // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. Л.А. Коростылёвой. СПб.: Изд-во СПбГУ. 2002. Вып. 6.
22. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания : Диагностика и профилактика. СПб.: Питер. 2005. 336 с.

23. Галиев Л.М. Духовный потенциал сельского учителя и факторы его совершенствования: Электронный ресурс.: Автореферат дис. канд. социол. наук. Казань. 2006.
24. Глауберман Д. Радость сгорания: как конец света может стать новым началом. М.: Добрая книга. 2004. 368 с.
25. Грачева И.Е. Синдром эмоционального выгорания в условиях напряженного ролевого взаимодействия (на примере продавцов-консультантов) // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2009. №5. С.120-126
26. Гордеева М.А. Эмоциональное выгорание государственных служащих // Теория и практика общественного развития. 2014. № 9. С.43-45.
27. Зеер Э.Ф. Психологические детерминанты профессиональных деструкций: Психология профессии / Э.Ф. Зеер. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 2014.
28. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования : учеб. пособие для вузов. – Екатеринбург: Издательство УГППУ. 2000. 396 с.
29. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер. 2002. 221с.
30. Китаев-Смык Л.А. Сознание и стресс. Творчество. Выгорание. Невроз. М: Смысл. 2015. 768 с.
31. Климов Е. А. Психология профессионала // Избранные психологические труды. М.: Институт практической психологии. 2012. С. 400
32. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. Ростов-на-Дону: Феникс. 2012.
33. Клиническая психология. Словарь / Под ред. Н.Д. Твороговой. М.: ПЕР СЭ. 2007. 416 с.
34. Ключко В.Е. // Материал конференции «Человек в психологии: ориентиры исследований в новом, столетии». Изд-во Каргу. 2011. С. 101—110.
35. Козина Н.В., Чутко Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпрес-информ. 2016. 256 с.

36. Королева Е. Г., Шустер Э. Е. Синдром эмоционального выгорания // Журнал ГрГМУ. 2007. №3 (19). С.108-111
37. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. М.: Смысл. 2007. 311 с.
38. Лукьянов В. В. Взгляд на проблему исследования синдрома "эмоционального выгорания" у врачей-наркологов // Вестник психотерапии. 2006. № 17. С. 54-61.
39. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации. М.: Изд-во Эксмо. 2005. 960 с.
40. Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание». 2012 г. С. 400
41. Меркулова Н.Н. Синдром эмоционального выгорания и программа его преодоления в сфере «Помогающих» профессий // Вестник ТГУ. 2011. №12. С.199-206
42. Никифоров Г. С. Психология здоровья. СПб.: Речь. 2012. – 256 с.
43. Огнерубов Н.А., Огнерубова М.А. Синдром эмоционального выгорания у врачей-терапевтов // Вестник Тамбовского университета. 2015. №2. С. 307-318.
44. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность. М.,2014. 296 с.
45. Орёл В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. 2001. № 9. С. 57-78.
46. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер. 2000. 524 с.
47. Подцьяков А.Н. Конфронтационность в образе мира участников образовательного процесса // Вопросы психологии. 2004. № 1. С. 15-22.

48. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. / Боровикова С. А., Водолазкова Т. П. – СПб.: Изд-во С.-Петербургского ун-та.1991.152 с.
49. Редина Т.В. Личностные детерминанты эмоционального выгорания у специалистов учреждений для детей с ограниченными возможностями здоровья: Дис. ... канд. психол. наук. М., 2010.
50. Роберте Г. А. Профилактика выгорания // Обзор современной психиатрии. 1998. № 1. С. 39-46.
51. Романова Е.С., Горохова М. Ю. Личность и эмоциональное выгорание // Вестник практической психологии образования. 2004. №1. С. 18-23.
52. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. Т. 23. № 3. С.85-95.
53. Рыбина О. В. Психологические характеристики врачей в состоянии профессионального стресса: автореф. дис.... канд. психол. наук: 19.00.04. СПб. 2005. 22 с.
54. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. СПб., 2016. 256 с.
55. Сафаргалиева С. Г. Программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников центра социального обслуживания / С. Г. Сафаргалиева // Работник социальной службы. 2011. № 10. С. 93-102.
56. Сидоров, П. И. Синдром профессионального выгорания. - Архангельск: СГМУ, 2007. 175 с.
57. Сидоров, П. И. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. 2005.
58. Скутаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания: личностные особенности у работников сферы психического здоровья [Электронный ресурс] // Белорусский медицинский журнал. 2002. №2.
59. Скутаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002.№ 7.С. 3-9.

60. Солодкова Т.И. Преодоление синдрома «Выгорания» // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2010. №3 (42). С.47-49
61. Трунов Д. Г. "Синдром сгорания": позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. 1998. № 8. С. 84-89.
62. Умняшкина С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): Дис. ... канд. психол. наук. Томск. 2001. 162 с.
63. Урванцев Л. П. Влияние профессиональной деятельности на психику: факты, гипотезы, проблемы// Психологические закономерности профессионализации. Ярославль. 1991. С. 6-14.
64. Фоминых, Е. Синдром выгорания у врачей, оказывающих психиатрическую помощь: доклад на XI Летней Школе ЕКПП-Россия, Санкт-Петербург (Репино), 26-30 июня 2011 года / Е. Фоминых // Вестник психоанализа. 2011. № 1. С. 169-172.
65. Франкл В. Человек в поисках смысла. М.: Прогресс. 1990.
66. Фромм Э. Бегство от свободы. М.: Прогресс. 1995.
67. Хетагурова А. К. Профессиональное выгорание // Сестринское дело. 2004. № 4/5. С. 21-22.
68. Хетагурова А. К. Этико-деонтологические аспекты в работе сестринского персонала // Сестринское дело. 2003. № 6. С. 34-35.
69. Чутко Л. Синдром менеджера. Эмоциональное выгорание и управление стрессом. СПб.: Речь, 2009.
70. Шамис В.А. Особенности эмоционального выгорания персонала организации // Лидерство и менеджмент. 2016. №2. С.101-112
71. Шляков Д.В. Социально-профессиональная идентификация учителя: социологический анализ: Дисс...кандидата социологических наук: 26.00.01. Ростов-н/Д, 2008. 172 с.

72. Юрьева, Л. Н. Синдром выгорания у сотрудников психиатрических служб: модель формирования и масштаб проблемы // Социальная и клиническая психиатрия. 2004. №4. С. 91-97.
73. Юрьева, Л. Н. Синдром «эмоционального выгорания» у лиц, работающих в сфере охраны психического здоровья: диагностика, профилактика и психокоррекция / Л. Н. Юрьева, В. Е. Семенихина // Український вісник психоневрології. 2002. Т. 10, № 1. С. 155-156.
74. Burisch, M. Approaches to personality inventory construction: A comparison of merits // American Psychologist. 1984. Vol. 39, № 3. P. 214-227.
75. Cherniss, C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study // Journal of Organizational Behavior. 1992. Vol. 13, № 1. P. 1-11.
76. Cherniss, C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study // Journal of Organizational Behavior. 1992. Vol. 13, № 1. P. 1-11.
77. Cherniss, C. Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout // Professional burnout: Recent developments in theory and research. Series in applied psychology: Social issues and questions/ eds.: W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Philadelphia, 1993. P. 135-14942.
78. Cooper, A. M. Some limitations on therapeutic effectiveness: the "burnout syndrome" in psychoanalysts // Psychoanal Q. 1986. Vol. 55, № 4. P. 576-598.
79. Cox, T. Stress explosion: Managing stress at work/ T. Cox, A. Griffiths, S. Cox // Health and Safety at Work. 1993. June. P. 16-18.
80. Cox, T. The nature and measurement of work-related stress: theory and practice // Evaluation of Human Work / ed. by J. R. Wilson, N. Corlett. - 3rd ed. - Boca Raton, Fla. [u.a.], 2005. - P. 553-57145. Crane, M. Why burned-out doctors get sued more often [Text] / M. Crane // Med. Econ. 1998. Vol. 75, № 10. P. 210-2122, 215-218.
81. Farber, B. A. The process and dimensions of burnout in psychotherapists // Professional Psychology: Research and Practice. 1982. Vol. 13, № 2. P. 293-301.
82. Felton, J. S. Burnout as a clinical entity - its importance in health care workers // Occup. Med. 1998. Vol. 48, № 4. P. 237-250.

83. Freudenberger, H. J. Staff Burn-Out / H. J. Freudenberger // *Journal of Social Issues*.1974. Vol. 30, № 1.P. 159-165.
84. Maslach C., Jackson S.E., Leiter MP. Burnout inventory manual (3rd ed.). – Palo Alto, California: Consulting Psychological Press, Inc., 1996. 52 p.
85. One World, One Language: Paving the Way to Better Perspectives for Mental Health: Proceedings of the X World Congress of Psychiatry, Madrid, Spain, August 23-28, 1996 / ed. by J. J. Lopez Ibor, F. Lieh-Mak, H. M. Visotsky [et al.]. Seattle, WA: Hogrefe & Huber, 1999. 259 p.
86. Schaufeli, W. B. The construct validity of two burnout measures // *Journal of Organizational Behavior*. 1993. Vol. 14, № 7. P. 631-647.
87. Schaufeli, W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model // *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*. 1996. Vol. 10, № 3. P. 225-237.
88. Weber, A. Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies? // *Occup. Med.*2000. Vol.50, № 7.P. 512-517.

Методики диагностики офисных работников

1. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания»

В. В. Бойко

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Фаза стресса	№	СИМПТОМ
НАПРЯЖЕНИЕ	1	Переживание психотравмирующих обстоятельств
	2	Неудовлетворенность собой
	3	«Загнанность в клетку»
	4	Тревога и депрессия
РЕЗИСТЕНЦИЯ	1	Неадекватное эмоциональное реагирование
	2	Эмоционально-нравственная дезориентация
	3	Расширение сферы экономики эмоций
	4	Редукция профессиональных обязанностей
ИСТОЩЕНИЕ	1	Эмоциональный дефицит
	2	Эмоциональная отстраненность
	3	Личностная отстраненность (деперсонализация)
	4	Психосоматические и психовегетативные нарушения

Инструкция. Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия - «Нет».

Текст опросника

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 партнера.
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 мне 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 я сделать все как надо, не сократят ли и т. д.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении не 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 на 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) на приятных и неприятных.
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. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение психического и физического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические и психические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров.
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее 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 которыми 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 оттого, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною.
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 меня 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 и интерпретация данных

1. Определите сумму баллов, отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из

симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе «Б». Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30.

2. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

3. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

Ключ к методике эмоциональное выгорание

НАПРЯЖЕНИЕ

Переживание психотравмирующих обстоятельств													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
1+	2	13+	3	25+	2	37-	3	49+	10	61+	5	73-	5
Неудовлетворенность собой													
2-	3	14+	2	26+	2	38-	10	50-	5	62+	5	74+	3
«Загнанность в клетку»													
3+	10	15+	5	27+	2	39+	2	51+	5	63+	1	75-	5
Тревога и депрессия													
4+	2	16+	3	28+	5	40+	5	52+	10	64+	2	76+	3

РЕЗИСТЕНЦИЯ

Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
5+	5	17-	3	29+	10	41+	2	53+	2	65+	3	77+	5
Эмоционально-нравственная дезориентация													
6+	10	18-	3	30+	3	42+	5	54+	2	66+	2	78-	5
Расширение сферы экономики эмоций													
7+	2	19+	10	31-	2	43+	5	55+	3	67+	3	79-	5
Редукция профессиональных обязанностей													
8+	5	20+	5	32+	2	44-	2	56+	3	68+	3	80+	10

ИСТОЩЕНИЕ

Эмоциональный дефицит													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
9+	3	21+	2	33+	5	45-	5	57+	3	69-	10	81+	2
Эмоциональная отстраненность													
10+	2	22+	3	34-	2	46+	3	58+	5	70+	5	82+	5
Личностная отстраненность (деперсонализация)													
11+	5	23+	3	35+	3	47+	5	59+	5	72+	2	83+	10
Психосоматические и психовегетативные нарушения													
12+	3	24+	2	36+	5	48+	3	60+	2	72+	10	84+	5

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов

- 9 баллов и меньше - не сложившийся симптом,
- 10-15 баллов - складывающийся симптом,
- 16 и более - сложившийся симптом

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

В каждой стадии стресса возможна оценка от 0 до 100 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы

По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась 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

При интерпретации результатов можно рассмотреть следующие вопросы

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;
- объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами,

- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы «эмоциональное выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.
-

2. Опросник на выгорание (МБИ)

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

Методика предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек—человек».

Инструкция

Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. 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 опросника

	Никогда	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным						
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»						
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу						
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела						
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним						
6. После работы мне на некоторое время хочется						

уединиться						
7.Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами						
8.Я чувствую угнетенность и апатию						
9. Я уверена, что моя работа нужна людям						
10.В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю						
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня						
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление						
13.Моя работа все больше меня разочаровывает						
14. Мне кажется, что я слишком много работаю						
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегам						
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех						
17.Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе						
18. Во время работы я чувствую приятное оживление						
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного						
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей						

работе						
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами						
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.						

Обработка результатов

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

0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

Ключ:

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

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

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

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».

3. Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилберга-

Ханина

Шкала тревоги Спилбергера - является информативным способом самооценки уровня тревожности в данный момент (реактивная тревожность, как состояние) и личностной тревожности (как устойчивая характеристика человека).

Тестирование по методике Спилбергера - Ханина проводится с применением двух бланков: один бланк для измерения показателей ситуативной тревожности, а второй – для измерения уровня личностной тревожности. Исследование может проводиться индивидуально или в группе.

Инструкция.

Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных и неправильных ответов нет.

Бланк 1. Шкала ситуативной тревожности (СТ)

№	Суждение	Нет, это не так	Пожалуй, так	Верно	Соверше нно верно
1	Я спокоен	1	2	3	4
2	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4	Я внутренне скован	1	2	3	4
5	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6	Я расстроен	1	2	3	4
7	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9	Я встревожен	1	2	3	4
10	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11	Я уверен в себе	1	2	3	4
12	Я нервничаю	1	2	3	4
13	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14	Я взвинчен	1	2	3	4
15	Я не чувствую скованности, напряжённости	1	2	3	4
16	Я доволен	1	2	3	4
17	Я озабочен	1	2	3	4
18	Я слишком возбуждён, и мне не по себе	1	2	3	4
19	Мне радостно	1	2	3	4
20	Мне приятно	1	2	3	4

Бланк 2. Шкала личностной тревожности (ЛТ)

№	Суждение	Никогда	Почти никогда	Часто	Почти всегда
1	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
2	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
3	Я легко могу расстроиться	1	2	3	4
4	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
5	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
6	Я чувствую прилив сил, желание работать	1	2	3	4
7	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
8	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
9	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
10	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
11	Я всё принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
12	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
13	Я чувствую себя незащищенным	1	2	3	4
14	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
15	У меня бывает хандра	1	2	3	4
16	Я бываю доволен	1	2	3	4
17	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
18	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
19	Я уравновешенный человек	1	2	3	4
20	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

Ключ

Ситуативная тревожность					Личностная тревожность				
СТ	Ответы				ЛТ	Ответы			
№	1	2	3	4	№	1	2	3	4
1	4	3	2	1	1	4	3	2	1
2	4	3	2	1	2	1	2	3	4
3	1	2	3	4	3	1	2	3	4
4	1	2	3	4	4	1	2	3	4
5	4	3	2	1	5	1	2	3	4
6	1	2	3	4	6	4	3	2	1
7	1	2	3	4	7	4	3	2	1
8	4	3	2	1	8	1	2	3	4
9	1	2	3	4	9	1	2	3	4

10	4	3	2	1	10	4	3	2	1
11	4	3	2	1	11	1	2	3	4
12	1	2	3	4	12	1	2	3	4
13	1	2	3	4	13	1	2	3	4
14	1	2	3	4	14	1	2	3	4
15	4	3	2	1	15	1	2	3	4
16	4	3	2	1	16	4	3	2	1
17	1	2	3	4	17	1	2	3	4
18	1	2	3	4	18	1	2	3	4
19	4	3	2	1	19	4	3	2	1
20	4	3	2	1	20	1	2	3	4

Интерпретация результатов

При анализе результатов надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из подшкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. Чем выше итоговый показатель, тем выше уровень тревожности (ситуативной или личностной). При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности:

1. до 30 баллов – низкая,
2. 31 – 44 балла – умеренная;
3. 45 и более - высокая.

Личности, относимые к категории высокотревожных, склонны воспринимать угрозу своей самооценке и жизнедеятельности в обширном диапазоне ситуаций и реагировать весьма выраженным состоянием тревожности. Если психологический тест выражает у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появление состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Лицам с высокой оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам.

Для низкотревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотивационных компонентов деятельности, возбуждение заинтересованности, высвечивание чувства ответственности в решении тех или иных задач.

Состояние реактивной (ситуационной) тревоги возникает при попадании в стрессовую ситуацию и характеризуется субъективным дискомфортом, напряженностью, беспокойством и вегетативным возбуждением. Естественно, это состояние отличается неустойчивостью во времени и различной интенсивностью в зависимости от силы воздействия стрессовой ситуации.

Таким образом, значение итогового показателя по данной подшкале позволяет оценить уровень актуальной тревоги испытуемого, и определить, находится ли он под воздействием стрессовой ситуации с интенсивностью этого воздействия на него.

Личностная тревожность представляет собой конституциональную черту, обуславливающую склонность воспринимать угрозу в широком диапазоне ситуаций. При высокой личностной тревожности каждая из этих ситуаций будет обладать стрессовым воздействием на субъекта и вызывать у него выраженную тревогу.

Очень высокая личностная тревожность прямо коррелирует с наличием невротического конфликта, с эмоциональными и невротическими срывами и психосоматическими заболеваниями.

Сопоставление результатов по обеим подшкалам дает возможность оценить индивидуальную значимость стрессовой ситуации для испытуемого.

Шкала Спилбергера в силу своей относительной простоты и эффективности широко применяется в клинике с различными целями: определение выраженности тревожных переживаний, оценка состояния в динамике и др.

Приложение 2

Результаты исследования эмоционального выгорания офисных работников

Таблица 1

Результаты исследования эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	напряжение					резистенция					истощение				
	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4
P1	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4
P2	2	2	3	1	2	3	2	2	4	4	1	2	1	1	1
P3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4
P4	2	2	3	2	3	2	1	1	1	4	3	2	4	2	3
P5	1	2	3	1	1	3	4	1	4	2	2	1	1	1	2
P6	3	2	4	3	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
P7	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	4	1
P8	2	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	2	1
P9	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	3	2	4	2	1
P10	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
P11	3	4	3	1	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1
P12	2	4	4	1	1	3	4	1	3	4	2	2	2	4	2
P13	2	2	4	2	2	2	1	4	1	4	1	4	1	1	1
P14	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1
P15	1	2	3	1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	1	1
P16	2	2	3	1	1	3	4	3	4	1	2	2	1	1	3
P17	2	2	4	1	1	3	3	3	4	2	1	2	2	1	2
P18	2	2	4	1	1	3	4	2	4	2	2	2	2	1	1
P19	3	4	2	4	4	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1
P20	1	1	2	1	1	2	1	2	4	1	3	2	4	3	2
P21	3	4	3	2	2	2	2	1	4	1	3	1	2	3	4
P22	1	2	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
P23	1	1	3	1	1	2	1	3	2	1	3	2	4	2	1
P24	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3
P25	1	2	3	1	1	2	2	4	2	3	3	1	4	3	2
P26	2	2	1	4	1	1	3	3	4	4	1	1	1	3	1
Фаза не сформирована (чел)	31%	19%	-	64%	23%	19%	23%	42%	31%	46%	28%	28%	35%	35%	50%
Фаза в стадии формирования(чел)	42%	54%	15%	19%	58%	42%	35%	28%	23%	16%	35%	53%	30%	35%	28%
Фаза сформирована(чел)	27%	27%	85%	15%	19%	39%	42%	31%	46%	35%	39%	19%	35%	30%	23%

Таблица 2

Результаты исследования эмоционального выгорания по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	напряжение					резистенция					истощение				
	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4
P1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	4	1	1	1	1	2
P2	1	2	3	4	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1
P3	2	3	4	2	2	2	3	3	1	4	4	1	2	1	1
P4	4	2	2	3	1	2	3	4	3	4	2	1	1	2	1
P5	3	2	2	4	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	3
P6	3	2	3	3	1	1	3	3	2	4	4	1	1	3	1
P7	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2
P8	4	2	4	4	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2
P9	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	4	2
P10	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	3
P11	4	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1
P12	5	1	2	3	1	1	2	1	1	4	1	3	2	1	3
P13	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1
P14	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	4	4	2
P15	3	2	2	3	1	1	3	3	3	4	4	2	4	1	1
P16	4	2	2	4	1	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1
P17	1	1	2	3	1	1	3	4	2	4	1	2	1	2	2
P18	2	2	2	3	3	1	3	4	2	1	4	1	3	2	2
P19	1	1	1	1	3	1	2	4	1	2	2	3	1	2	4
P20	1	2	2	3	1	1	3	3	2	4	3	1	1	2	1
P21	1	1	3	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3
P22	1	2	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	3
P23	2	2	3	4	1	1	3	3	2	4	2	2	1	2	1
P24	1	2	3	4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
P25	1	1	3	1	1	1	3	3	1	2	4	2	2	3	1
P26	1	1	2	2	1	1	3	3	1	4	1	2	1	3	2
Фаза не сформирована (чел)	27%	8%	35%	81%	81%	22%	13%	61%	35%	39%	47%	50%	28%	46%	73%
Фаза в стадии формирования (чел)	65%	42%	-	11%	11%	39%	19%	31%	19%	23%	30%	35%	29%	31%	19%
Фаза сформирована (чел)	15%	50%	74%	8%	8%	39%	66%	8%	46%	39%	23%	15%	35%	23%	8%

Таблица 3

Результаты сравнения сформированности фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Показатель	Группа	n	Ранги		Статистики критерия	
			Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. зч. (двухсторонняя)
Фаза напряжения	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	25,06	651,50	300,500	,473
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	27,94	726,50		
	Всего	52				

Таблица 4

Результаты сравнения сформированности фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Симптом фазы напряжения	группа	n	Ранги		Статистики критерия	
			Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. зч. (двухсторонняя)
Переживание травмирующих ситуаций	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	34,17	888,50	138,500	,000
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	18,83	489,50		
	Всего	52				
Неудовлетворенность собой	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	30,83	801,50	225,500	,029
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	22,17	576,50		

	Всего	52				
Вагнанность в клетку	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	29,98	779,50	247,500	,057
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	23,02	598,50		
	Всего	52				
Тревога и депрессия	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	28,06	729,50	297,500	,388
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	24,94	648,50		
	Всего	52				

Таблица 5

Результаты сравнения сформированности фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Показатель	группа	n	Ранги		Статистика U Манна- Уитни	Статисти ки критерия Асимпт. знч. (двухсторо нняя)
			Средний ранг	Сумма рангов		
Фаза резистенци и	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	33,92	805,00	267,000	,314
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	25,08	693,00		
	Всего	52				

Таблица 6

Результаты сравнения сформированности фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Симптом фазы напряжения	группа	n	Ранги		Статистики критерия	
			Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. знач. (двухсторонняя)
Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	28,23	734,00	293,000	,390
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	24,77	644,00		
	Всего	52				
Эмоционально нравственная дезориентация	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	32,50	845,00	182,000	,002
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	20,50	533,00		
	Всего	52				
Расширение сферы экономики эмоций	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	22,02	572,50	221,500	,027
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	30,98	805,50		
	Всего	52				
Редукция профессиональных обязанностей	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	24,69	642,00	291,000	,365
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	28,31	736,00		
	Всего	52				

Таблица 7

Результаты сравнения сформированности фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Показатель	группа	n	Ранги		Статистика U Манна-Уитни	Статистики критерия Асимпт. знч. (двухсторонняя)
			Средний ранг	Сумма рангов		
Фаза истощения	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	26,46	688,00	337,000	,985
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	26,54	690,00		
	Всего	52				

Таблица 8

Результаты сравнения сформированности фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (по группам)

Симптом фазы напряжения	группа	n	Ранги		Статистики критерия	
			Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Эмоциональный дефицит	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	26,77	696,00	331,000	,891
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	26,23	682,00		
	Всего	52				
Эмоциональная отстраненность	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	29,42	765,00	262,000	,138
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	23,58	613,00		
	Всего	52				

Личностная отстраненность (деперсонализация)	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	26,35	685,00	334,000	,939
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	26,65	693,00		
	Всего	52				
Психосоматические и психовегетативные нарушения	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	35,43	908,50	138,500	,000
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	20,83	497,50		
	Всего	52				

Таблица 9

Результаты по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
P1	18	11	24
P2	42	25	38
P3	13	8	35
P4	29	17	41
P5	22	10	44
P6	17	7	35
P7	24	11	40
P8	19	5	41
P9	24	11	34
P10	51	9	25
P11	17	11	42
P12	22	24	30
P13	20	11	33
P14	24	8	35
P15	37	12	29
P16	43	10	32
P17	18	9	37
P18	14	7	39
P19	37	22	32
P20	19	11	34
P21	13	5	44
P22	25	28	23

P23	44	11	20
P24	39	18	22
P25	14	9	43
P26	35	19	32
Высокий уровень (чел.)	30%	57%	20%
Средний уровень (чел.)	46%	35%	42%
Низкий уровень (чел.)	15%	8%	39%

Таблица 10

Результаты по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	эмоциональное истощение	деперсонализация	редукция личных достижений
P1	19	6	38
P2	33	9	37
P3	15	12	35
P4	28	11	35
P5	13	15	34
P6	15	10	33
P7	20	8	35
P8	20	0	22
P9	18	0	37
P10	38	16	32
P11	36	10	32
P12	13	3	21
P13	31	17	37
P14	34	23	36
P15	29	18	30
P16	14	3	39
P17	28	11	22
P18	19	7	22
P19	8	0	30
P20	34	12	23
P21	12	0	7
P22	16	0	37
P23	12	9	37
P24	21	3	36
P25	7	6	31
P26	3	3	37
Высокий уровень (чел.)	35%	35%	23%
Средний уровень (чел.)	35%	30%	39%
Низкий уровень (чел.)	30%	35%	39%

Таблица 11

Результаты сравнения степени выраженности и распространённости симптомов синдрома выгорания по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой (по группам)

	Группа	n	Ранги		Статистики критерия	
			Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Эмоциональное истощение	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	30,37	789,50	237,500	,066
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	22,63	588,50		
	Всего	52				
Деперсонализация	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	31,27	813,00	214,000	,023
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	21,73	565,00		
	Всего	52				
Редукция личных достижений	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	28,81	749,00	278,000	,271
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	24,19	629,00		
	Всего	52				

Таблица 12

Результаты по методике Спилберга-Ханина у офисных сотрудников, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	Количество набранных баллов	
	Ситуативная тревожность	Личностная тревожность
P1	54	45
P2	45	57
P3	49	38

P4	47	49
P5	43	53
P6	39	45
P7	47	45
P8	41	37
P9	58	71
P10	47	42
P11	49	50
P12	43	41
P13	39	43
P14	50	48
P15	51	39
P16	48	54
P17	43	37
P18	49	39
P19	47	49
P20	54	47
P21	25	33
P22	39	37
P23	33	39
P24	29	39
P25	38	32
P26	22	33
ср. балл	43,4	43,9

Таблица 13

Результаты по методике Спилбергера-Ханина у офисных сотрудников, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	Количество набранных баллов	
	Ситуативная тревожность	Личностная тревожность
P1	34	35
P2	35	47
P3	49	38
P4	47	49
P5	43	43
P6	39	35
P7	37	35
P8	41	37
P9	32	71
P10	47	42
P11	49	30
P12	33	31

P13	49	43
P14	40	28
P15	51	39
P16	48	34
P17	33	37
P18	49	39
P19	47	49
P20	24	47
P21	29	41
P22	30	39
P23	33	37
P24	24	33
P25	30	34
P26	38	39
сред. балл	38,9	39,7

Таблица 14

Результаты сравнения показателей в экспериментальной и контрольной группах, по методике Спилберга-Ханина

	группа	n	Ранги		Статистики критерия	
			Средний ранг	Сумма рангов	Статистика U Манна-Уитни	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Ситуативная тревожность	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	30,38	790,00	237,000	,064
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	22,62	588,00		
	Всего	52				
Личностная тревожность	офисные сотрудники, деятельность которых связана с взаимодействием с людьми	26	30,87	802,50	224,500	,037
	офисные сотрудники, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми	26	22,13	575,50		
	Всего	52				

**Программа психолого- педагогической коррекции эмоционального
выгорания офисных работников**

Целью оказания помощи на межличностном уровне является оптимизация взаимоотношений с коллегами, клиентами, членами семьи. Социальная поддержка является важным средством в борьбе со стрессом.

Описание общей схемы психотерапевтической работы

1 сессия

Цель сессии: собрать информацию о клиенте, провести просветительскую работу о СЭВ и когнитивно-поведенческой терапии.

План сессии

- сбор информации о клиенте, биографическое интервью
- разъяснить сущность СЭВ, подчеркнув его типичность и распространенность
- объяснить структуру когнитивно-поведенческой терапии, особенности данного подхода

Домашнее задание

- начать вести дневник выраженности симптомов СЭВ, отмечая время возникновения, ситуацию, появляющиеся симптомы и их оценку по 10-бальной шкале

Терапевтическая цель

- установление контакта;
- коррекция искаженных представлений о своём состоянии;
- подготовка к психотерапии.

2 сессия

План

- рассмотреть симптомы СЭВ с подробным объяснением каждого;

- используя конкретные примеры, продемонстрировать клиентом взаимосвязь между мышлением, поведением и аффектом;

- обучение дыхательной технике

Домашнее задание

- продолжать вести дневник;

- тренировка дыхательной техники дома в спокойном состоянии.

Терапевтическая цель

- установление контакта;

- коррекция искаженных представлений о своём состоянии;

- выбор симптомов-мишеней.

3 сессия

План сессии

- разобрать записи в дневнике с акцентом внимания на ситуациях, в которых симптомы появляются наиболее выражено;

- продемонстрировать модель А-В-С

- дать понятие автоматических мыслей

- переход к управляемому дыханию, метод экспозиции, разбор с терапевтом индивидуальных симптомов тревоги клиента

Домашнее задание

- в дневник добавляем автоматические мысли и отслеживаем свои симптомы тревоги;

- проводить упражнение на расслабление ежедневно.

Терапевтическая цель

- коррекция неадаптивных когниций, обучение этому клиента;

- научить отслеживать с помощью дыхательной техники в ситуациях, связанных с небольшим напряжением или тревогой, первые симптомы тревоги.

4 сессия

План

- на материале дневниковых записей обсудить содержание автоматических мыслей и выявить повторяющиеся или общие темы;
- научить клиента определять достоверность автоматических мыслей и изменять их;
- выявление ошибок мышления и показать на конкретных примерах, как они влияют на поведение.

Домашнее задание

- продолжать вести дневник;
- самостоятельно проводить упражнения на расслабление в ситуациях, связанных с повышением напряжением или тревогой.

Терапевтическая цель

- выявление групп когний, организованных вокруг общих тем.

5 сессия

План

- продолжить работу с неадаптивными когнициями;
- сформулировать рациональные самоинструкции;
- выдвинуть гипотезы об убеждениях клиента;
- обсудить и сформулировать их;

Домашнее задание

- продолжать вести дневник с отслеживаем дисфункциональных мыслей и симптомов тревоги;
- тренировка дыхательной техники;
- составить рассказ о своих удачах в жизни и победах;

Терапевтическая цель

- определение общих тем на материале дисфункциональных мыслей;
- выявление дисфункциональных убеждений, как первый шаг к их изменению;
- коррекция самооценки;
- выявление ресурсов личности.

6 сессия

План

- формулирование дезадаптивных убеждений;
- исследование их достоверности;
- начать работу по их модификации;
- рассмотреть убеждения, как «персональные контракты», которые можно пересмотреть или аннулировать;
- рассмотреть убеждения, как самореализующиеся пророчества.

Домашнее задание

- письменно перечислить все «+» и «-» своих убеждений;
- продолжать вести дневник ABC.

Терапевтическая цель

- начало работы по модификации убеждений.

7 сессия

План

- обсудить составленный перечень «+» и «-»
- переформулировать старые убеждения на новые, более адаптивные, предлагая альтернативные формулы;

Домашнее задание

- продолжать вести дневник;
- продолжать вести протокол дисфункциональных мыслей, самостоятельно производя их коррекцию;

Терапевтическая цель

- модификация убеждений;
- поиск ресурсов.

8 сессия

План сессии

- продолжить работу по модификации убеждений;

- проработать существующие должествования и катастрофизацию, «сверхгенерализацией»;
- составить иерархию агорафобических ситуаций;
- проанализировать каждую ситуацию и способы совладания с ней;
- порепетировать на сессии агорофобическую ситуацию и совладения с ней с помощью дыхательной техники и новых убеждение – метод экспозиции.

Домашнее задание

- продолжать ведение дневников самостоятельно производя коррекцию дисфункциональных мыслей.

Терапевтическая цель

- модификация убеждений;
- подготовка к поведенческим тренировкам.

9 сессия

План сессии

- обсудить результаты самостоятельных тренировок;
- обсудить эффективность поведенческих тренировок;
- использовать технику «путешествие во времени» для закрепления результатов.

Домашнее задание

- продолжать самостоятельные тренировки.

Терапевтическая цель

- овладение адаптивными когнитивно-поведенческими стереотипами;
- работа с ассертивностью.

10 сессия

План сессии

- обсудить эффективность поведенческих тренировок;
- обсудить эффективность терапии в целом;
- дать инструкции по самотерапии;

– обсудить планы клиента на будущее.

Для профилактики конфликтных ситуаций, которые являются одним из источников стресса, планируется провести тренинг сплочённости коллектива, который поможет оптимизировать взаимодействия в нём.

Профилактические мероприятия на организационном уровне предполагают проведение тренингов, входящих в стресс-менеджмент. Целью вмешательства на данном уровне является снижение количества и интенсивности стрессоров.

Комплексный подход позволяет организовать эффективную помощь людям, испытывающим симптомы эмоционального выгорания.

Приложение 4.

Результаты опытно- экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

Таблица 1

Результаты по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	напряжение					резистенция					истощение				
	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4
P1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
P2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
P3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2
P4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2
P5	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2
P6	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
P7	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1
P8	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
P9	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1
P10	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
P11	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
P12	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
P13	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1
P14	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
P15	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
P16	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
P17	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2
P18	1	1	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1
P19	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
P20	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
P21	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2
P22	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
P23	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1
P24	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2
P25	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
P26	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
Фаза не сформирована (чел)	54 %	50 %	69 %	69 %	65 %	42 %	38 %	62 %	50 %	54 %	50 %	42 %	62 %	46 %	60 %

Фаза в стадии формирования(чел)	42%	42%	20%	24%	35%	50%	47%	9%	39%	39%	50%	50%	38%	76%	40%
Фаза сформирована(чел)	4%	8%	11%	7%	-	8%	15%	4%	11%	15%		8%	-	-	-

Таблица 2

Результаты по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	напряжение					резистенция					истощение				
	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4	об	1	2	3	4
P1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	4	1	1	1	1	2
P2	1	2	3	4	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1
P3	2	3	4	2	2	2	3	3	1	4	4	1	2	1	1
P4	3	2	2	3	1	2	3	4	3	4	2	1	1	2	1
P5	3	2	2	4	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	3
P6	3	2	3	3	1	1	3	3	2	4	4	1	1	3	1
P7	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2
P8	2	2	4	4	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2
P9	2	3	4	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	4	2
P10	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	3
P11	2	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1
P12	2	1	2	3	1	1	2	1	1	4	1	3	2	1	3
P13	2	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1
P14	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	4	4	2
P15	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	4	2	4	1	1
P16	2	2	2	4	1	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1
P17	1	1	2	3	1	1	3	4	2	4	1	2	1	2	2
P18	2	2	2	3	3	1	3	4	2	1	4	1	3	2	2
P19	1	1	1	1	3	1	2	4	1	2	2	3	1	2	4
P20	2	2	2	3	1	1	3	3	2	4	3	1	1	2	1
P21	1	1	3	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3
P22	1	2	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	3
P23	2	2	3	4	1	1	3	3	2	4	2	2	1	2	1
P24	1	2	3	4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
P25	2	1	3	1	1	1	3	3	1	2	4	2	2	3	1
P26	1	1	2	2	1	1	3	3	1	4	1	2	1	3	2
Фаза не сформирована (чел)	27%	8%	35%	81%	81%	22%	13%	61%	35%	39%	47%	50%	28%	46%	73%
Фаза в стадии формирования(чел)	60%	42%	-	11%	11%	39%	19%	31%	19%	23%	30%	35%	29%	31%	19%
Фаза	20%	50%	74%	8%	8%	39%	66%	8%	46%	39%	23%	15%	35%	23%	8%

сформирована(чел)															
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Таблица 3

Результаты исследования динамики изменений выраженности у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги				Статистики критерия		
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Фаза напряжения контрольный этап – фаза напряжения констатирующий этап	Отрицательные ранги	12	6,50	78,00	-3,464	,001
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	14				
	Всего	26				

Таблица 4

Результаты исследования динамики изменения выраженности у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптомов фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги				Статистики критерия		
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Переживание травмирующих ситуаций контрольный этап – Переживание травмирующих ситуаций констатирующий этап	Отрицательные ранги	16	8,50	136,00	-3,666	,000
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	10				
	Всего	26				
Неудовлетворенность собой контрольный этап – Неудовлетворенность собой констатирующий этап	Отрицательные ранги	18	9,50	171,00	-3,874	,000
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	8				
	Всего	26				

Загнанность в клетку контрольный этап – Загнанность в клетку констатирующий этап	Отрицательные ранги	6	3,50	21,00	-2,333	,020
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	20				
	Всего	26				
Тревога и депрессия контрольный этап – Тревога и депрессия констатирующий этап	Отрицательные ранги	7	4,00	28,00	-2,428	,015
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	19				
	Всего	26				

Таблица 5

Результаты исследования динамики изменений выраженности у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги					Статистики критерия	
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Фаза резистенции контрольный этап – фаза резистенции констатирующий этап	Отрицательные ранги	12	6,50	78,00	-3,364	,001
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	14				
	Всего	26				

Таблица 6

Результаты исследования динамики изменения выраженности у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми симптомов фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги					Статистики критерия	
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование контрольный этап –	Отрицательные ранги	12	6,50	78,00	-3,153	,002
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	14				

Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование констатирующий этап	Всего	26				
Эмоционально-нравственная дезориентация контрольный этап – Эмоционально-нравственная дезориентация констатирующий этап	Отрицательные ранги	12	6,50	78,00	-3,176	,001
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	14				
	Всего	26				
Расширение сферы экономии эмоций контрольный этап – Расширение сферы экономии эмоций констатирующий этап	Отрицательные ранги	14	7,50	105,00	-3,391	,001
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	12				
	Всего	26				
Редукция профессиональных обязанностей контрольный этап – Редукция профессиональных обязанностей констатирующий этап	Отрицательные ранги	13	7,00	91,00	-3,307	,001
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	13				
	Всего	26				

Таблица 7

Результаты исследования динамики изменений выраженности у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги					Статистики критерия	
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Фаза истощения контрольный этап – фаза истощения констатирующий этап	Отрицательные ранги	16	8,50	136,00	-4,000	,000
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	10				
	Всего	26				

Таблица 8

Результаты исследования динамики изменений выраженности у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги					Статистики критерия	
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знач. (двухсторонняя)
Эмоциональный дефицит контрольный этап – Эмоциональный дефицит констатирующий этап	Отрицательные ранги	14	7,50	105,00	-3,153	,000
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	12				
	Всего	26				
Эмоциональная отстраненность контрольный этап – Эмоциональная отстраненность констатирующий этап	Отрицательные ранги	10	5,50	55,00	-2,879	,004
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	16				
	Всего	26				
Личностная отстраненность (деперсонализация) контрольный этап – Личностная отстраненность (деперсонализация) констатирующий этап	Отрицательные ранги	13	7,00	91,00	-3,419	,001
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	13				
	Всего	26				
Психосоматические и психовегетативные нарушения контрольный этап – Психосоматические и психовегетативные нарушения констатирующий этап	Отрицательные ранги	7	4,00	28,00	-2,428	,015
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	19				
	Всего	26				

Таблица 9

Результаты по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	эмоциональное истощение	деперсонализация	редукция личных достижений
P1	14	8	35
P2	31	13	38
P3	11	8	39
P4	23	10	41
P5	21	7	49
P6	14	3	39
P7	21	6	43
P8	17	3	43
P9	20	6	39
P10	41	9	32
P11	13	7	43
P12	19	21	35
P13	17	10	36
P14	19	5	39
P15	24	8	33
P16	31	8	35
P17	14	7	37
P18	11	5	44
P19	32	18	38
P20	13	8	37
P21	13	5	44
P22	22	17	29
P23	34	7	26
P24	33	11	27
P25	12	5	43
P26	27	13	39
Высокий уровень (чел.)	27%	20%	11%
Средний уровень (чел.)	35%	56%	248%
Низкий уровень (чел.)	30%	24%	65%

Таблица 10

Результаты по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	эмоциональное истощение	деперсонализация	редукция личных достижений
P1	18	6	35
P2	33	9	34
P3	14	14	37
P4	29	11	33
P5	13	15	37
P6	15	10	32
P7	24	8	38

P8	23	0	24
P9	21	2	36
P10	35	14	33
P11	37	10	38
P12	12	4	25
P13	34	17	37
P14	32	21	32
P15	31	18	38
P16	13	5	33
P17	26	11	25
P18	21	7	22
P19	10	3	34
P20	33	12	23
P21	14	0	9
P22	19	0	37
P23	13	9	37
P24	24	3	36
P25	8	6	31
P26	5	3	37
Высокий уровень (чел.)	35%	35%	11%
Средний уровень (чел.)	,35%	28%	248%
Низкий уровень (чел.)	30%	27%	65%

Таблица 11

Результаты исследования у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми динамики степени выраженности и распространённости синдрома выгорания по методике «МВИ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги				Статистики критерия		
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Эмоциональное истощение контрольный этап – Эмоциональное истощение констатирующий этап	Отрицательные ранги	25	13,00	325,00	-4,383	,000
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	1				
	Всего	26				
Деперсонализация контрольный этап – Деперсонализация констатирующий этап	Отрицательные ранги	23	12,00	276,00	-4,214	,000
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	3				
	Всего	26				
Редукция личных	Отрицательные	0	,00	,00	-4,028	,000

достижений контрольный этап – Редукция личных достижений констатирующий этап	ранги					
	Положительные ранги	21	11,00	231,00		
	Связи	5				
	Всего	26				

Таблица 12

Результаты по методике Спилбергера-Ханина у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми

	Количество набранных баллов	
	Ситуативная тревожность	Личностная тревожность
P1	43	43
P2	41	55
P3	45	38
P4	42	49
P5	41	53
P6	35	45
P7	44	45
P8	38	37
P9	52	65
P10	45	42
P11	45	44
P12	40	41
P13	33	41
P14	47	44
P15	44	32
P16	43	50
P17	41	33
P18	42	32
P19	43	44
P20	47	44
P21	22	31
P22	33	34
P23	31	32
P24	30	35
P25	33	31
P26	21	33
ср. балл	39,3	41,2

Таблица 13

Результаты по методике Спилбергера-Ханина у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми

	Количество набранных баллов	
	Ситуативная тревожность	Личностная тревожность
P1	37	36
P2	36	47
P3	49	38
P4	46	45
P5	44	43
P6	39	35
P7	36	35
P8	47	37
P9	36	67
P10	49	47
P11	54	33
P12	37	31
P13	46	43
P14	47	31
P15	56	39
P16	48	34
P17	36	38
P18	49	39
P19	47	49
P20	26	47
P21	34	46
P22	35	39
P23	33	37
P24	27	36
P25	33	34
P26	38	39
сред. балл	41	40,2

Таблица 14

Результаты исследования у офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с взаимодействием с людьми динамики выраженности личностной и ситуативной тревожности на констатирующем и формирующем этапах исследования

Ранги				Статистики критерия		
		N	Средний ранг	Сумма рангов	Z	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Ситуативная тревожность контрольный этап – Ситуативная тревожность констатирующий этап	Отрицательные ранги	25	13,98	349,50	-4,431	,000
	Положительные ранги	1	1,50	1,50		
	Связи	0				
	Всего	26				
Личностная тревожность контрольный этап – Личностная тревожность констатирующий этап	Отрицательные ранги	17	9,00	153,00	-3,635	,000
	Положительные ранги	0	,00	,00		
	Связи	9				
	Всего	26				

**Технологическая карта внедрения результатов исследования в
практику**

Таблица 1

Технологическая карта внедрения программы профилактики и коррекции
эмоционального выгорания офисных работников

Этапы реализации проекта	Сроки	Комментарии
подготовительный этап		
Обоснования необходимости внедрения программы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания	ноябрь 2016	Диагностика подверженности эмоциональному выгоранию сотрудников.
Формулировка цели	ноябрь 2016	Цель формулируется как представление о результате деятельности
Постановка задач	ноябрь 2016	
Этап реализации программы		
Разработка и оформления памятки профилактики синдрома эмоционального выгорания (программа самопомощи)	декабрь 2016	Составление рекомендаций, оформление методичек, оформление стендов
Разработка программы группового тренинга и индивидуальных консультаций, направленных на коррекцию синдрома эмоционального выгорания	январь 2017 – апрель 2017	Выбор модальности, в которой будет строиться программа, разработка рекомендаций
Реализация тренинговых программ и индивидуальных консультаций	апрель 2017 – ноябрь 2017	Проведение групповых занятий и индивидуальных консультаций